

**IV Congreso  
Nacional de  
Bibliotecas Públicas**

**BP Bibliotecas Plurales**

Ministerio  
de Cultura

**CNBP**

# **IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas**

BP Bibliotecas Plurales



MINISTERIO  
DE CULTURA

DIRECCIÓN GENERAL  
DEL LIBRO,  
ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE COORDINACIÓN  
BIBLIOTECARIA



Plan de Fomento  
de la Lectura

www.mcu.es



MINISTERIO DE CULTURA

Edita:  
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General  
de Publicaciones, Información y Documentación

© Del texto y las fotografías los autores

NIPO: 551-08-103-7  
Depósito Legal: M-44144-2008

Imprime: Mainzer



MINISTERIO  
DE CULTURA

**César Antonio Molina**

Ministro de Cultura

**María Dolores Carrión Martín**

Subsecretaria de Cultura

**Rogelio Blanco Martínez**

Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas

# Comité de honor

**S.M. El Rey**

Presidente

**Sra. D.ª Milagros del Corral Beltrán.** Directora General de la Biblioteca Nacional

**Excma. Sra. D.ª Miren Karmele Azkarate Villar.** Consejera de Cultura. Gobierno Vasco

**Honorable. Sr. D. Joan Manuel Tresserras i Gaju.** Consejero de Cultura y Medios de Comunicación. Generalidad de Cataluña

**Excma. Sra. D.ª Ángela Bugallo Rodríguez.** Consejera de Cultura y Deportes. Junta de Andalucía

**Excma. Sra. D.ª Rosario Torres Ruiz.** Consejera de Cultura. Junta de Andalucía

**Excma. Sra. D.ª Encarnación Rodríguez Cañas.** Consejera de Cultura y Turismo. Gobierno del Principado de Asturias

**Excmo. Sr. D. Javier López Marcano.** Consejero de Cultura, Turismo y Deporte. Gobierno de Cantabria

**Excmo. Sr. D. Luis Ángel Alegre Galilea.** Consejero de Educación, Cultura y Deportes. Gobierno de la Rioja

**Excmo. Sr. D. Pedro Alberto Cruz Sánchez.** Consejero de Cultura, Juventud y Deportes. Región de Murcia

**Sra. D.ª Trinidad María Miró Mira.** Consejera de Cultura y Deporte. Generalidad Valenciana

**Excma. Sra. D.ª María Victoria Broto Cosculluela.** Consejera de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón

**Excma. Sra. D.ª María Soledad Herrero Sainz-Rozas.** Consejera de Cultura. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha

**Excma. Sra. D.ª Milagros Luis Brito.** Consejera de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Gobierno de Canarias

**Ilmo. Sr. D. Juan Ramón Corpas Mauleón.** Consejero de Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana. Gobierno de Navarra

**Excma. Sra. D.ª Leonor Flores Rabazo.** Consejera de Cultura y Turismo. Junta de Extremadura

**Hble. Sra. D.ª Barbara Galmés Chicón.** Consejera de Educación y Cultura. Gobierno de las Illes Balears

**Excmo. Sr. D. Santiago Fisas Aixelà.** Consejero de Cultura y Turismo. Comunidad de Madrid

**Excma. Sra. D.ª María José Salgueiro Cortiñas.** Consejera de Cultura y Turismo. Junta de Castilla y León

**Excma. Sra. D.ª Isabel Deu del Olmo.** Consejera de Educación, Cultura y Mujer. Ciudad Autónoma de Ceuta

**Excma. Sra. D.ª Simi Chocrón Chocrón.** Consejera de Cultura y Festejos. Ciudad Autónoma de Melilla

**D. Pedro Castro Vázquez.** Presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)

**D. Fernando Valverde González.** Presidente de la Confederación Española de Gremios y Asociación de Libreros (CEGAL)

**D. Jordi Úbeda.** Presidente de la Federación Gremios de Editores de España

# Comité Organizador

Presidenta

**Ilma. Sra. D.ª María Antonia Carrato Mena**

Subdirectora General de Coordinación Bibliotecaria. Ministerio de Cultura

Vicepresidenta

**D.ª Concha Vilarino Perriñez**

Jefa del Área de Coordinación y Cooperación. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Secretaria

**D.ª Belén Martínez González**

Jefa del Servicio de Cooperación Nacional y con Iberoamérica. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Equipo de apoyo

**D.ª Susana Alegre Landáburu**

Jefa del Servicio de Cooperación Internacional. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

**D.ª María José Fe Trillo.** Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

**D.ª Beatriz Hernández Diéguez.** Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

**D.ª Amparo Llorente Dueñas.** Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

**D.ª Marta González-Adalid.** Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Vocales

- D.<sup>a</sup> **Isabel Ortega**. Jefa del Servicio de Archivos, Bibliotecas y Centros de Documentación de la Junta de Andalucía
- D.<sup>a</sup> **Pilar Navarrete Hernández**. Directora Gerente de la Biblioteca Regional de Aragón
- D.<sup>a</sup> **Milagros García Rodríguez**. Directora de la Biblioteca Pública de Asturias
- D.<sup>a</sup> **María de Lluch Alemany**. Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Palma de Mallorca
- D.<sup>a</sup> **María Isabel García Bolta**. Coordinadora Técnica de Archivos y Bibliotecas de la Comunidad Autónoma de Canarias
- D.<sup>a</sup> **Carmen Quintanar**. Jefe de Servicio de Cultura, Turismo y Deportes de la Comunidad Autónoma de Cantabria
- D. **José Lorenzo Jiménez**. Jefe del Servicio del Libro, Archivos y Bibliotecas. Junta de Castilla-La Mancha
- D. **Carlos Travesí de Diego**. Jefe de Servicio de Archivos y Bibliotecas. Junta de Castilla y León
- D.<sup>a</sup> **Carne Renedo i Puig**. Subdirectora General de Bibliotecas de la Generalidad de Cataluña
- D. **José Antonio Alarcón Caballero**. Director de la Biblioteca Pública del Estado en Ceuta
- D.<sup>a</sup> **Ana María Acevedo Hinchado**. Jefe del Servicio de Bibliotecas de la Junta de Extremadura
- D. **Enrique Quintans**. Jefe de Servicio de la Consejería de Cultura y Deportes de la Junta de Galicia
- D.<sup>a</sup> **Lola Ramírez Domínguez**. Directora de la Biblioteca de la Rioja
- D.<sup>a</sup> **María Jaudenes Casaubón**. Subdirectora General de Bibliotecas. Comunidad de Madrid
- D. **José García Criado**. Director General de Cultura, Festejos y Turismo. Ciudad Autónoma de Melilla
- D. **Francisco Giménez Gracia**. Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Región de Murcia
- D. **Fermín Guillorme Rodrigo**. Director del Servicio de Bibliotecas. Gobierno de Navarra
- D.<sup>a</sup> **Francisca Pulgar Vernalte**. Responsable del Servicio de Bibliotecas. Gobierno Vasco
- D. **Rafael Coloma Ruiz**. Jefe del Área de Coordinación del Libro y Bibliotecas de la Generalidad Valenciana
- D.<sup>a</sup> **Pilar Gallego**. Presidenta de la Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas
- D. **Xavier Arasa**. Fundación Berstelmann
- D.<sup>a</sup> **Juana Escudero**. Federación Española de Municipios y Provincias
- D.<sup>a</sup> **Gloria Pérez Salmerón**. Presidenta FESABID
- D. **Antonio Basanta Reyes**. Vicepresidente Ejecutivo y Director General de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez
- D.<sup>a</sup> **Rosario López de Prado**. Presidenta de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica

# Comité Científico

Presidenta

**D.ª Concha Vilaríño Perriñez**

Jefa del Área de Coordinación y Cooperación. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Secretaria

**D.ª Belén Martínez González**

Jefa del Servicio de Cooperación Nacional y con Iberoamérica. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Vocales

**D. Rafael Ruiz Pérez.** Director de la Red Municipal de Bibliotecas de Córdoba

**D. Javier Villar Pérez.** Director de la Biblioteca Pública de Zaragoza

**D. Fernando García Albella.** Director de la Biblioteca Jovellanos de Gijón

**D.ª Margalida Llabres Abrines.** Biblioteca Pública de Binissalem

**D.ª Rosario Serral Montoro.** Técnica de apoyo a la coordinación bibliotecaria (Canarias)

**D. José María Gutiérrez Rodríguez.** Director de la Biblioteca Central de Cantabria

**D. Oscar Arroyo Ortega.** Asesor Técnico del Libro y Bibliotecas (Castilla La Mancha)

**D. José María Izquierdo Bértiz.** Director de la Biblioteca Pública de Palencia

**D.ª Anna Bröll Nadal.** Jefe de Servicio del Área de Bibliotecas, servicio de planificación  
y coordinación bibliotecaria (Cataluña)

**D.ª Rosa Ramón García.** Biblioteca Pública de Ceuta

**D.ª Clara Fernández Zamora.** Biblioteca de Calamonte (Badajoz)

**D. Daniel Buján.** Director Biblioteca Pública del Estado en Santiago de Compostela

**D.ª Rosa González Sota.** Técnico Bibliotecario de la Biblioteca Pública del Estado de La Rioja

**D. Javier Muñoz.** Subdirección General de Bibliotecas. Comunidad de Madrid

**D.ª Luisa María García Peñas.** Biblioteca Municipal de Lorca

**D. Pablo Azpiroz Iribas.** Encargado de la Biblioteca Pública de Estella

**D. Iñaki Ceberio.** Bibliotecario de Irún.

**D.ª Noemí Galán.** Inspectora de Bibliotecas. Generalidad Valenciana

**D.ª Isabel Buján.** ANABAD-Galicia

**D. Juan Carlos Pérez Manrique.** Director de la Biblioteca Municipal de Burgos (FEMP)

**D. Tomás Gabriel.** Director de la Biblioteca Municipal de Illescas (FESABID)

**D. Hilario Hernández Sánchez.** Director del Centro de Desarrollo Sociocultural. Fundación Germán Sánchez Ruipérez

**D.ª María Jesús del Olmo.** Vocal de la Junta Directiva de SEDIC

# Comité Local

Presidenta

**D.ª Isabel Blanco**

Directora de la Red de Bibliotecas Municipales de A Coruña

Vocales

**D.ª Laura González Garcés.** Directora de la Biblioteca Pública del Estado en A Coruña "Miguel González Garcés"

**D. Francisco Fernández Naval.** Técnico da Delegación de Cultura de A Coruña

**D. Enrique Quintans.** Jefe de Bibliotecas de la Consejería de Cultura

**D.ª Dolores Liaño Pedreira.** Directora de la Biblioteca Pública de la Diputación de A Coruña

**D.ª Mercedes Conchado Aradas.** Directora de la Biblioteca Forum de A Coruña

**D.ª Catuxa Seoane García.** Técnico de la Biblioteca Forum de A Coruña

**D. Xoan Manuel Perez Lijó.** Director de la Red de Bibliotecas de Ames

**D.ª María Luz Corral Uzal.** Representante de ANABAD-Galicia en el Consello do Libro y Directora de la Red de Bibliotecas de Oleiros

**D.ª Marta Alonso Gómez.** Tesorera de ANABAD-Galicia y Directora de la Biblioteca Sagrada Familia de A Coruña

**D.ª Carmen Silva Carles.** Técnica del Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña

**D.ª Carmen Pérez Pais.** Vicedecana de la Facultad de Humanidades y profesora de Documentación y Biblioteconomía

Autoridades, amigos,  
Señoras y señores:

*Bos días y benvidos a esta cidade que e minba e tamén vos.* Es un honor para mí, en este año en el que se celebran los 150 años de la creación del Cuerpo de Facultativos de Archiveros, Bibliotecarios y Arqueólogos, poder inaugurar como Ministro de Cultura la cuarta edición del Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, organizado en colaboración con el Ayuntamiento de A Coruña — ciudad en la que nací— y la Comunidad Autónoma de Galicia, *minba terra* e la *vista dos meus ollos* de Rosalía; la tierra de Doña Emilia Pardo Bazán, de Rafael Dieste y de Salvador de Madariaga; de Torrente Ballester y de Camilo José Cela. La patria de Castelao y la de todos nosotros durante estos días.

A Coruña marcará en estos días la ruta de navegación. A Coruña será la Torre de Hércules para el mar de lecturas. Una Torre que, como ustedes saben, aspira a ser Patrimonio de la Humanidad: un título honorífico por su historia con el que se ofrece definitivamente para gozo de todos.

Quiero expresar mi agradecimiento a la Embajada de los Estados Unidos, a los ponentes llegados de Chile, República Dominicana, Noruega, Alemania, y también a los españoles. Y, por supuesto, gracias a todos ustedes por su asistencia y por el interés que demuestran al desplazarse hasta aquí desde lugares tan diversos de de España.

Siempre que de bibliotecas se trata, recuerdo esa frase maravillosa de Tito Monterroso al hablar de su infancia, cuando dice que

“la biblioteca de mi pueblo era tan pobre tan pobre que sólo había libros buenos”. Una frase simpática, pero al mismo tiempo cargada de intención. Con toda seguridad, no es esa la situación de nuestras bibliotecas (la de la pobreza, quiero decir) y además ya no se trata sólo de libros, sino también de otros soportes que la sociedad de la información y el conocimiento va poniendo en nuestras manos.

La biblioteca pública es, como se ha dicho, el lugar del ejercicio público de la razón y, sin lugar a dudas, una institución primordial en el desarrollo y la construcción de la sociedad democrática. Su cercanía a los ciudadanos la convierte en un agente revolucionario de primer orden y en un instrumento de nivelación de las desigualdades sociales.

Las bibliotecas, como imaginó Borges, comprenden el mundo entero. Son “uno de los espacios cardinales de la ciudadanía [...] y es en la biblioteca pública donde el libro manifiesta con plenitud su capacidad de multiplicarse en tantas voces como lectores tengan sus páginas”, decía recientemente Antonio Muñoz Molina.

La biblioteca pública ofrece, además, un servicio que ha de estar vigilante para adaptarse e incluso adelantarse a las nuevas exigencias de la sociedad. Por eso, las reuniones entre profesionales como ésta deben servir no sólo para conocer las últimas tendencias o avances en las profesiones, sino también para dibujar esas líneas de futuro que marcarán el ritmo de los próximos años.

Como servicio al ciudadano, las bibliotecas públicas están gestionadas por personas que trabajan para personas. Y como en muchos otros ámbitos, los bibliotecarios son, a la vez, profesionales y beneficiarios de su propia labor. Esta doble condición potencia la relación entre el servicio que se ofrece y las necesidades de quienes se acercan a la biblioteca. Es decir, los bibliotecarios (los verdaderos maestros del siglo XXI, como decía hace unos días Alberto Manguel), tienen, tenéis, la responsabilidad de administrar buena parte del acercamiento de los ciudadanos a los bienes culturales, sin discriminación alguna, como recoge el Manifiesto de la UNESCO. Un menester poético y de gran alcance en una sociedad ilustrada.

El programa elegido para este año tiene como lema *BP: Bibliotecas Plurales*, y es fruto del trabajo de un comité científico en el que están representadas todas las comunidades autónomas y las asociaciones e instituciones más relevantes del mundo de las bibliotecas.

A lo largo de estos días se tratarán diferentes aspectos, organizados en torno a tres grandes núcleos temáticos: las estructuras de cooperación bibliotecaria, la biblioteca como servicio accesible y la imagen y proyección de las bibliotecas públicas.

La joven Ley de la Lectura, del Libro y las Bibliotecas, el

Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, y el Decreto que regula los órganos de coordinación de las bibliotecas de la Administración General del Estado expresan la sensibilidad del Ministerio de Cultura y la importancia que concede a la cooperación en la articulación del trabajo bibliotecario.

La biblioteca, en estos inicios del siglo XXI, debe aprovechar también la tecnología para llegar a todos. La tecnología, en constante metamorfosis, está modificando el concepto de biblioteca pública.

El Ministerio de Cultura, consciente de la importancia y la relevancia de este mundo virtual, ha desarrollado diversos proyectos cooperativos, tales como la Biblioteca Virtual de Prensa Histórica y la de Patrimonio Bibliográfico. Se ha abierto también una línea de subvenciones para proyectos de este tipo, cuyo contenido fundamental procede de las Bibliotecas Públicas del Estado, una red que recibe grandes inversiones del Estado.

Hay una serie de palabras que han aparecido repetidamente a lo largo de mi discurso: 'bibliotecas', 'profesionales', 'ciudadanos', 'cooperación', 'tecnología'... Todas ellas componen el collage que da vida a este servicio público que cada día contribuye un poco más al objetivo de facilitar el acceso a la información y a la cultura como una oportunidad para el desarrollo de la persona y de la sociedad en su conjunto, pues somos conscientes de que hablar de bibliotecas es referirnos al servicio cultural más importante que existe en España. Un servicio que, por extender el saber, contribuye definitivamente a la calidad de nuestra democracia.

Agradezco vuestra presencia, la de las autoridades que me acompañan y, también agradezco el esfuerzo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, por hacer realidad esta cuarta edición.

Efectivamente, sólo lo difícil es estimulante. Y el reto de conseguir un sistema de bibliotecas públicas modélico es el sueño, la ilusión y el objetivo de todos nosotros. Y por eso estamos aquí.

Muchas gracias, *vos desexo unhas boas xornadas.*

César Antonio Molina  
*Ministro de Cultura*

# Índice

## Conferencia inaugural

¿Guardianes de textos?.....	25
<i>Suso de Toro</i>	

## Estructuras de cooperación bibliotecaria

### Ponencia

BiblioRedes. Un programa basado en alianzas estratégicas.....	31
<i>Enzo Abbagliati Boils</i>	

### Mesa redonda. Formas de cooperación

La cooperación cultural entre instituciones. La experiencia del Pacto Andaluz por el Libro (P.A.P.E.L).....	45
<i>M.ª Luisa Torán</i>	

Biblioteques de Barcelona. La construcción de una red urbana de bibliotecas.....	59
<i>Mercè Muñoz</i>	

Cooperación a través de colaboraciones internacionales.....	71
<i>Nancy Bolt</i>	

Europeana.eu: la integración de bibliotecas, museos y archivos en línea.....	83
<i>Jonathan Purday</i>	

### Comunicaciones

El Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas. Una experiencia de procesos de mejora continua en la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona.....	95
<i>Enric Benet, Toni Feliu</i>	

Club de Lectura sin Fronteras Cologno Monzese (Italia) – Guadalajara (España).....	107
<i>Blanca Calvo, Conchi Carlavilla, Marilena Cortesini y Luca Ferrieri</i>	

Un modelo de cooperación. El Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas del Principado de Asturias.....	115
<i>Ana Isabel Cámara Solórzano, M.ª del Carmen Prieto Álvarez-Valdés</i>	

El proyecto de implantación y puesta en marcha de la red de bibliotecas de museos estatales (BIMUS).....	127
<i>Rosa Chumillas Zamora, Eugenia Insúa Lacave, Teresa Mañanes, María Prego de Lis</i>	

Bibliotecarios de Toledo. Un ejemplo de trabajo en colaboración.....	139
<i>Mariví Fernández Gonzalez, María Gema García-Arcicollar Gil, Mercedes Carrascosa Jiménez, Fernando Barranco Torija</i>	

El programa biblioteca abierta. Un apoyo a la animación a la lectura en Castilla-La Mancha.....	151
<i>Flor García Agüera, Óscar Arroyo Ortega</i>	

Estructura bibliotecaria en la Red de Bibliotecas de Galicia.....	161
<i>César Iglesias André</i>	

Gestión cooperativa de las publicaciones seriadas en la Red de Lectura Pública de Euskadi.....	167
<i>Lola Martínez Fernández</i>	
Cooperación entre Administraciones. Bibliotecas de doble uso en Castilla-La Mancha.....	179
<i>Dolores Membrillo Marco, José Lorenzo Jiménez</i>	
La biblioteca integrada. Un modelo de cooperación entre bibliotecas públicas y otras unidades de información.....	193
<i>Pablo Parra Valero</i>	
Imagen digital y herencia cultural. Dinamización, formación de usuarios e intercambio en el marco de un proyecto europeo.....	205
<i>Martín Saragueta González, Luis Lucas Modrego</i>	
La Red de bibliotecas municipales de Donostia San Sebastián año 2008: su modelo de gestión, sus proyectos cooperativos.....	215
<i>Arantza Urkia Etxabe</i>	
<b>Pósteres</b>	
Moncada en Europa. Colaboración de instituciones para la consevación y difusión del patrimonio bibliográfico y el fondo local municipal.....	233
<i>Manuela Martínez Ibáñez</i>	
Los nuevos estándares de biblioteca pública de Cataluña (2008).....	234
<i>Javier Nieto, Enric Vilagrosa</i>	
<b>La biblioteca accesible</b>	
<b>Mesa redonda. Accesibilidad en la web</b>	
El OPAC 2.0. Puerta de acceso a los contenidos de la biblioteca.....	237
<i>Dídac Margaix-Arnal</i>	
Web 2.0 ¿Para qué? Cómo nos puede ayudar la web 2.0 a cambiar las organizaciones.....	247
<i>Jordi Graells Costa</i>	
Añadiendo contenido a través de comunidad virtual. Los proyectos LIT y Bateginik.....	255
<i>Ibon Idoiaga Basaras</i>	
El futuro no está fuera de alcance. Tendencias, transformaciones y accesibilidad.....	263
<i>David Lee King</i>	
<b>Comunicaciones</b>	
Fonoteca Cívica de ritmos étnicos. La música como vehículo de encuentro intercultural en la biblioteca.....	273
<i>Villar Arellano y Lorena Gil</i>	
Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales, ¿una cuestión de visibilidad?.....	285
<i>Natalia Arroyo Vázquez</i>	

La biblioteca pública. Actividades y cuentos adaptados a la lengua de signos.....	301
<i>Margarida Carbonell Pujol, Cesca Mestres Orriols, Susana Peix Cruz, Montse Virgili Miró</i>	
La diversidad cultural en la colección de las bibliotecas públicas de Barcelona.....	315
<i>Eulalia Carnicer Crous, Elena Reyes Fernández, Judit Terma Grassa</i>	
Los clubes de lectura fácil. Una herramienta de integración para los nuevos ciudadanos en las bibliotecas de Barcelona.....	327
<i>Gemma Domingo Espinet, Sílvia Rabat Fàbregas</i>	
La web es divertida y la utilizo cómo me apetece. Una introducción pedestre a la web social.....	339
<i>Fernando Juárez Urquijo</i>	
Web 2.0 en la Red de bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona. El uso de escritorios virtuales.....	351
<i>Magda Lorente, Aurora Toboso</i>	
Alfabetización informacional en bibliotecas interculturales.....	369
<i>Carmen Madrid Vilchez, Francisco Javier Álvarez García, Cristóbal Pasadas Ureña</i>	
Discapacitados visuales en bibliotecas públicas. Convenio de colaboración entre la ONCE y el Ayuntamiento de Cartagena.....	381
<i>M.ª José Mercader Blanco, M.ª Ángeles Nieto Carramiñana</i>	
Plan de accesibilidad en la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.....	393
<i>Carmen del Moral Iglesias, Gilberto Pedreira Campillo, Juan Ramón Sanz Villa</i>	
Bibliotecas multiculturales en la Comunidad Valenciana (2004-2008).....	405
<i>Miguel Muñoz Feliu, María del Carmen Martínez Ortega</i>	
La biblioteca en el teléfono móvil.....	413
<i>Julio Pesquero Murillo</i>	
Información sin barreras, formación para ti. La experiencia de la Biblioteca Insular Especializada en Discapacidad de Tenerife.....	423
<i>María Estber Pulido del Río</i>	
Los centros de interés y el opac web.....	433
<i>José Enrique Quintáns Míguez, Xoán Manuel Pérez Lijó</i>	
La biblioteca virtual de la Rioja.....	449
<i>Dolores Ramírez Domínguez</i>	
El compromiso de las bibliotecas ante la diversidad cultural. Reto y respuesta en Gandía.....	461
<i>Gisela Sendra Pérez, Alvar García Gimeno</i>	
10 años compartiendo lecturas. Los clubes de lectura de la Biblioteca Forum Metropolitano y sus blogs.....	479
<i>Catuxa Seoane García, Mercedes Conchado Aradas</i>	
La biblioteca como reflejo de la diversidad cultural en la ciudad. La biblioteca Sant Pau – Santa Creu de Biblioteques de Barcelona.....	491
<i>Imma Solé Vilanova, Alba Miró Ferre, Neus Pinen Escolfet</i>	

## Pósteres

Servicios de extensión bibliotecaria de la Comunidad de Madrid.....	507
<i>M.ª Cruz Bondía, M.ª Angeles Ristori</i>	
www.ermua.es/biblioteca puerta virtual a una biblioteca real.....	508
<i>José Miguel Fernández</i>	
Diversidad Cultural. Creando espacios educadores, culturales e informativos desde el Grupo de Bibliotecas Catalanas Asociadas a la UNESCO.....	509
<i>Grupo de Bibliotecas Catalanas Asociadas a la UNESCO</i>	
Integratex - Biblioteca social.....	510
<i>Laura Novelle López</i>	

## Proyección e imagen de la biblioteca pública

### Ponencia

El marketing de la Biblioteca Pública de Nueva York en tiempos de cambios.....	513
<i>Anthony Calnek</i>	

### Mesa redonda. La biblioteca integrada en su comunidad

Los caminos de la Biblioteca Pública del Estado en Cuenca para llegar a los ciudadanos.....	527
<i>M.ª Begoña Marlasca Gutiérrez</i>	
Latidos en Alhóndiga Bilbao. Una biblioteca en el interior de un centro de ocio y cultura.....	541
<i>M.ª Ángeles Egaña</i>	
Para, por, con, pensando en.....la comunidad. Bibliotecas municipais da Coruña.....	553
<i>Isabel Blanco</i>	

### Comunicaciones

La biblioteca en el mundo y el mundo en la biblioteca. Estrategias de márketing bibliotecario.....	565
<i>Albino Alonso Rodríguez, David Pérez Rego</i>	
El proceso de revisión y certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla la Mancha.....	573
<i>Jesús Álvarez Rodríguez, Antonio López Moreno, Vanesa López Rivas, Carmen Morales Mateo</i>	
El marketing interno. Aproximación a su valor en la biblioteca pública.....	583
<i>M.ª Isabel Buján Bernárdez</i>	
Leer con sentidos. Un concepto innovador de lectura en las bibliotecas de Barcelona.....	593
<i>Nati Calvo Buil</i>	
Bibliotecas públicas. Sitios muy SALUDables.....	605
<i>Felicidad Campal García, Mar Pastor Morán</i>	
El impulso de la serendipia en las bibliotecas públicas.....	619
<i>Antonio Díaz Grau</i>	

Integrando a los mayores en la sociedad digital. Propuestas desde la biblioteca pública.....	631
<i>Francisco Javier García Gómez</i>	
La entrada del cómic en las bibliotecas.	
Tratando todos los géneros, llegando a todos los públicos...ampliando servicios.....	643
<i>Esperança Paños</i>	
<b>Pósteres</b>	
Escaparates en la biblioteca. Cómo enganchar al usuario adulto.....	657
<i>Luís Agustín Berrocal Saez, Raquel Pérez Rubio</i>	
Bibliotecas públicas de Cataluña. Campañas de marketing.....	658
<i>Anna Bröll Nadal, Joana Casas Poves</i>	
La biblioteca sale a la calle. Programa de extensión bibliotecaria en institutos, centros de enseñanza, centros cívicos y asociaciones de vecinos.....	659
<i>Antonio Agustín Gómez Gómez</i>	
Metodología para el análisis de servicios e infraestructuras de las bibliotecas públicas de Valencia.....	660
<i>Concha Gonzalez Nieves, Carmina Cortés Villalba</i>	
La Torre de Hércules en la BMEL. Una revisión documental.....	661
<i>Milagros García Pérez, Miguel Benito Rueda</i>	
¿Qué se te ofrece?.....	662
<i>Carlos González Espina</i>	
Madrid '08, las bibliotecas se levantan.El Bicentenario de 1808 en las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid.....	663
<i>Grupo de actividades para adultos de las bibliotecas públicas del Ayuntamiento de Madrid</i>	
¡Chu-cu-chú! Un tren de cuento. Enseñando a utilizar la sección de prelectores.....	664
<i>Grupo de trabajo de diseño y difusión de actividades infantiles. Bibliotecarios de bibliotecas públicas municipales del Ayuntamiento de Madrid</i>	
Dinamizar colecciones a través de exposiciones.....	665
<i>Patricia Picazo de Fez</i>	
Grupo Comiectca.....	666
<i>Fran Ramírez, Julio Pesquero</i>	
Índice de autores.....	667

# **Conferencia inaugural**

# ¿Guardianes de textos?

Suso de Toro

¡Shhhh!

Ustedes son personas cultas, por eso están ahí sentadas, sin moverse y en silencio. Probablemente también yo sea gente culta y por eso estoy aquí sentado y moviendo únicamente la boca y las manos en su justa medida. No solo somos gente culta, además no somos pobres. Los pobres son incultos y ruidosos, suelen tener muchos hijos, lo cual los hace más pobres y más ruidosos aún. A algunos de nosotros el haber entrado en el mundo de los libros nos ha rescatado del mundo de los pobres. Así pues, aquí estamos gente de libros, personas disciplinadas que hemos aprendido a controlar nuestra expresión y en general valoramos sobre cualquier otra cosa el control. Lo que mostramos en la superficie está también en nuestro fondo: sí, preferimos la injusticia al desorden.

Es porque nuestro mundo es el del control que nuestros espacios son espacios cerrados, interiores. Nuestro fuego del hogar está en la biblioteca.

Cómo es una biblioteca? Es un lugar cerrado, llegando de la calle al atravesar el umbral tropezamos con el silencio. Si llegamos hablando en alto un ¡Shhhhh! nos interrumpe y nos conmina a guardar silencio o murmurar para no disturbar a gente que está sentada y tiene la cabeza inclinada sobre un libro concentrada en mirarlo. Para leer conviene el silencio, o dicho de otro modo la palabra escrita no admite la palabra, para que exista plenamente, para que reine la palabra escrita primero tiene que morir el habla. Por eso alguien afectado de mudez sí que puede leer.

Pero en la biblioteca también tenemos prohibidas otras cosas; en general casi todas: no debemos comer, ni beber, ni naturalmente cantar, ni jugar, ni acariciarse unas personas a otras... En la biblioteca está prohibida la palabra y también el gesto. Todo para que reine la palabra escrita, esos signos dibujados con tinta sobre un papel. A ellos servimos porque ellos nos hicieron así, personas que

vuelcan la vista hacia una superficie lisa de papel, igual que las pitonisas ven cosas en la superficie lisa de una esfera nosotros vemos cosas en las páginas de los libros, cada página es una puerta, un abismo que nos llama y nos traga y al que nos despeñamos gustosos de una forma total, nos desentendemos de nuestro entorno y entramos en un mundo virtual. Eso es la lectura, la letra escrita chupa nuestra atención, nuestras energías, le entregamos un poco de nuestro yo.

Ahí afuera está el mundo, la vida, y dentro están los libros envueltos en el aire denso y en el silencio. La memoria del lenguaje me trae a la mente inmediatamente la palabra *sepulcral*, hay algo de sepulcral siempre donde se evita la vida, y el silencio bibliotecario tiene la función práctica de no distraer al lector y también la función de recordarnos que es un espacio casi sagrado, casi un templo conmemorativo donde se custodian y veneran reliquias, los libros. También por eso los libros están protegidos allí por un aura mágica, deben tratarse con cuidado, no escribir en ellos, no subrayar...

Es lógico que el lugar natural para los adictos a la lectura sea paradójicamente un lugar artificial, la biblioteca, pues allí donde se dan las condiciones óptimas para realizarse nuestra actividad preferida: la fuga al paraíso artificial. Yahvé puso querubines con espada de fuego guardando el acceso al jardín del paraíso que guarda el árbol de la vida, nosotros hemos creado nuestro árbol de conocimiento; un árbol que, por cierto, siempre ha temido al fuego.

Como fruto granado de nuestra civilización encierra su paradoja, es un espacio público pero crea individuos solitarios, cada uno encerrado en su diálogo personal con un texto distinto. Ese espacio público es un lugar que nos permite estar solos y también encontrarnos a nosotros mismos. Pues la lectura es un diálogo con alguien (*con los muertos* escribió Quevedo citando a Séneca), pero el diálogo es la gimnasia y el refuerzo del yo.

La biblioteca es la flor de la civilización, un pequeño mundo artificial desde el punto de vista físico pero enorme y que no cesa de expandirse virtualmente. El ser humano al adquirir el lenguaje consiguió mucho más que una mera herramienta, inició una explosión de crecimiento, con la imaginación asociada al cálculo fue capaz de ir más allá de lo que alcanzaba la vista, pudo concebir el mundo e imaginar mundos. La letra escrita y el libro permitieron darle forma a esos mundos imaginados y almacenarlos, transmitirlos a los sucesores. En la biblioteca está la herencia de la humanidad, es el *software* de nuestra civilización.

Tiene una naturaleza contradictoria, aunque estática existe dentro de ella un movimiento hacia atrás y otro hacia delante, es un depósito de memoria y una *obra en marcha*, pues no deja de

acumular, de actualizarse. Pero quizá sea ese carácter de depósito de memoria sea el que cada vez más vaya prevaleciendo, quizá precisamente cuando en nuestro tiempo cada vez más penetrado del mundo virtual se debilita la importancia del lugar sea cuando el lugar biblioteca se refuerce.

En realidad ya la biblioteca es un lugar virtual, pues desde su origen pretende crear un mundo alternativo al mundo de la experiencia y el territorio físico, pero creo que se va a reconfigurar en la dialéctica con el nuevo mundo virtual, con la Red. La biblioteca es ese lugar donde las cosas ya están ahí, la Red es el mar virtual donde echo la caña y busco a ver lo que encuentro.

Esa dialéctica que no puede ni debe evitarse va a obligar a las bibliotecas a redefinirse. La competencia con las bibliotecas *online*, cada vez más reales, Probablemente conducirá a fortalecer el lugar, a hacer que la biblioteca sea un lugar donde tengamos una experiencia que no podemos tener en otro lugar. Seguramente perderán visitantes pero tendrá que ofrecer, además de los libros almacenados, algo que no sea virtual. Quizá pensar en lo que ofrece el teatro una vez que ha perdido su carácter de espectáculo único a manos del cine y la televisión nos ayude a imaginarlo. Pero sin duda el papel de las omnipresentes pantallas, televisión+ Internet, en nuestras vidas cambia casi todo. También los escritores que nos hemos formado según un modelo de hace años estemos en crisis de transformación, pues también nosotros hemos confiado nuestro más hondo deseo, la posteridad, a los libros, a la memoria de las bibliotecas y todo nos indica cada día que es muy posible la fama, que es lo que proporcionan los medios de comunicación audiovisual, y que cada vez va a ser más difícil la posteridad, que es la memoria actualizada.

**Estructuras de  
cooperación  
bibliotecaria**

# BiblioRedes. Un programa basado en alianzas estratégicas

**Enzo Abbagliati Boïls**

Subdirector de Bibliotecas Públicas

Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile

## Introducción

El programa BiblioRedes de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile (Dibam), entrega desde el año 2002 acceso y capacitación gratuita en computación e Internet a la comunidad. Esta labor, que ha convertido a las bibliotecas públicas chilenas en referentes nacionales e internacionales como agentes de inclusión social digital, se ha llevado adelante aplicando un conjunto de principios orientadores, uno de los cuales es la permanente búsqueda de alianzas estratégicas.

En su origen y desarrollo, así como en su proyección, para el Programa BiblioRedes ha sido y es clave identificar a sus socios estratégicos y establecer con ellos relaciones de confianza que potencien sus objetivos. Por ello, revisar la trayectoria de BiblioRedes y vislumbrar su futuro es, en buena medida, un ejercicio de modelar la red de instituciones, agrupaciones, comunidades y usuarios que lo han hecho posible.

## 1. La Dibam

La Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam), servicio público dependiente del Ministerio de Educación, tiene como misión el rescate, preservación y difusión del patrimonio cultural chileno, contribuyendo a su apropiación por parte de la comunidad y la construcción de nuestra memoria, fortaleciendo las diversas identidades nacionales y su inserción en el mundo.

Creada en 1929, la Dibam reúne múltiples instituciones, algunas de ellas anteriores a la propia Dibam. La Biblioteca Nacional, creada en

1813; el Archivo Nacional; los tres museos nacionales (Bellas Artes, Histórico y de Historia Natural); una red de 23 museos regionales y/o temáticos; y una red de 415 bibliotecas públicas y puntos de préstamos de libros, son parte de la Dibam<sup>1</sup>.

## 2. La Red de Bibliotecas Públicas de Chile

Con presencia en casi el 95% de las comunas del país y coordinadas desde la Subdirección de Bibliotecas Públicas, las bibliotecas de Chile se presenta hoy como la principal red cultural nacional, tanto por su cobertura geográfica como por el volumen de usuarios que atiende y prestaciones que realiza.

Durante el año 2007, 416 bibliotecas públicas, más 61 puntos de préstamos y servicios móviles, con una colección cercana a los 2 millones de ejemplares, realizaron un cifra superior a las 11.6 millones de prestaciones, correspondiendo cerca de un 40% a préstamos a domicilio.

Creada la primera biblioteca pública en la década de 1880<sup>2</sup>, recién a partir de la década de 1960 y especialmente a contar de la década de 1990, la red de bibliotecas públicas comienza su expansión, proceso vivido en base a la conjunción de voluntades, ya que no existe a la fecha una ley de biblioteca pública<sup>3</sup>.

Creadas muchas bibliotecas públicas al alero de la Dibam, hoy son, salvo algunas excepciones, organismos dependientes de las municipalidades<sup>4</sup>. Los inmuebles, el personal y los recursos financieros para la operación y mantención son provistos por los municipios. Para su desarrollo, los gobiernos locales firman un convenio con la Dibam, en virtud del cual se comprometen a aportar los aspectos antes mencionados, colaborando la Dibam con:

- Entrega, en comodato, de colecciones bibliográficas.
- Asesoría técnica en relación a las normas y estándares de operación de una biblioteca pública.
- Capacitación para el personal de las bibliotecas.
- Implementación y desarrollo de proyectos y programa, entre los cuales se encuentra BiblioRedes.

Así, el modelo de biblioteca pública chilena se basa en una alianza fundacional, entre los gobiernos locales y una institución de la administración central, la que promueve su desarrollo integral y busca garantizar que, independiente de su ubicación geográfica, género, edad, nivel socio económico y educacional, raza o credo, todo/a ciudadano/a chileno/a pueda acceder al libro, la lectura, Internet y la cultura.

El desarrollo de las bibliotecas públicas chilenas en los últimos quince años ha estado basado en tres ejes: integración comunitaria; modernización de los servicios; y fortalecimiento del personal.

<sup>1</sup> Para mayor información, consultar

<http://www.dibam.cl>

<sup>2</sup> Biblioteca Pública N°1 "Santiago Severín" de Valparaíso.

<sup>3</sup> Reivindicación histórica de las personas que se desempeñan en las bibliotecas públicas, una propuesta de ley que norma su funcionamiento y que define sus estándares básicos en infraestructura, personal y servicios, se encuentra en la actualidad incorporada en la etapa de evaluación del proyecto de ley que creará el Instituto del Patrimonio.

Este instituto, compromiso de campaña de la Presidenta Michelle Bachelet, fusionará la Dibam y el Consejo de Monumentos Nacionales, entregándole a Chile una más moderna y eficiente institucionalidad para acometer la labor en torno al patrimonio cultural.

<sup>4</sup> Simil de los ayuntamientos españoles. En algunos casos, las bibliotecas dependen de las corporaciones municipales, organismos de derecho privado, que son presididas por los alcaldes y que fueron creadas durante la década de 1990 con el objetivo de flexibilizar y dinamizar la administración de los gobiernos locales

### *a) Integración comunitaria*

A contar de 1997, la Dibam promovió la implementación de la denominada gestión participativa en las bibliotecas públicas, política que tenía por objetivo acercar la biblioteca a la comunidad, provocando un diálogo entre las bibliotecas y sus usuarios a partir del reconocimiento de que la comunidad era un sujeto activo en el ámbito cultural. En tal sentido, la biblioteca debía ser cada vez más reflejo de lo que su comunidad esperaba, tanto en sus grandes orientaciones como en las definiciones más prácticas. Las colecciones, el plan de actividades culturales y en general todos los servicios debían responder a las demandas y necesidades de las comunidades.

Resultado de esta gestión participativa fue el surgimiento de cientos de agrupaciones de amigos de bibliotecas, asociaciones conformadas por voluntarios que trabajan en pos del desarrollo de las bibliotecas. En muchos casos se han constituido como instituciones con personalidad jurídica, pudiendo presentar en forma directa proyectos a fondos concursables (públicos y privados), obteniendo recursos adicionales para las bibliotecas. Así, entre 1997 y 2007, más de 6 millones de dólares estadounidenses se han obtenido, financiando con ello mejoras en infraestructura o la implementación de nuevos servicios.

### *b) Modernización de los servicios*

Con el retorno de la democracia a Chile en 1990 y la creciente apertura de la sociedad, las bibliotecas públicas también vivieron un giro estratégico en sus servicios. De ser unidades volcadas sobre sí mismas, alejadas de la comunidad, principalmente orientadas al público escolar<sup>5</sup>, con bajo nivel de innovación y estanterías cerradas, bajo la gestión de Clara Budnik como Subdirectora de Bibliotecas Públicas, se impulsan desde la Dibam un conjunto de orientaciones que buscaban facilitar la relación entre el libro y el lector.

Se acuña en aquella época la misión de la biblioteca pública chilena como un espacio de encuentro de la comunidad con la información, el conocimiento, la cultura y la recreación. Esta definición está en el centro de la modernización de los servicios que a partir de entonces se gatilla, siendo los cambios más destacados los siguientes:

- Implementación de la estantería abierta como estándar.
- Puesta en servicio de una red de servicios móviles (bibliobuses, cajas viajeras, etc.).
- Diseño y ejecución de proyectos innovadores para acercar el libro y la lectura a los espacios públicos,

<sup>5</sup> Hasta la década de 1990, el desarrollo de las bibliotecas escolares en el sistema público de educación era muy limitado. A mediados de la década cambia el panorama y el Ministerio de Educación diseña e inicia la implementación de un ambicioso plan para crear los Centros de Recursos del Aprendizaje (CRA). Al término del gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, todos los colegios y liceos del país contarán con un CRA.

<sup>6</sup> El programa Bibliometro, inaugurado en 1996 a partir de una alianza entre la Dibam y el Metro de Santiago, es una red de puntos de préstamo de libros y acceso a Internet que se encuentran en algunas estaciones del tren subterráneo de Santiago. En la actualidad cuenta con 11 módulos y entre los años 2009 y 2010 duplicará el número de puntos. Cuenta en la actualidad con una base de más de 66 mil usuarios, los que durante el año 2007 solicitaron 160 mil préstamos a domicilio sobre una colección bibliográfica de 78 mil ejemplares.

Proyecto pionero en el mundo, fue replicado en Sao Paulo, Madrid y en la actualidad está en etapa de diseño una iniciativa similar en Guadalajara (México).

<sup>7</sup> El Casero del Libro es un programa conjunto entre la Dibam y algunos municipios, cuyas bibliotecas públicas instalan puntos de préstamo de libros en las ferias libres que se instalan periódicamente en los barrios de las ciudades más grandes del país.

<sup>8</sup> El año 2006, luego de un período de análisis, se inicia la automatización de las colecciones bibliográficas de las bibliotecas públicas. Se optó por el software Aleph, implementado a fines de la década de 1990 en la Biblioteca Nacional. Al 2010, todas las bibliotecas estarán realizando su circulación en forma automatizada, pudiendo las personas, con la sola presentación de su cédula de identidad (documento nacional de identidad) acceder a este servicio en cualquier biblioteca. Se hará realidad entonces el concepto del usuario universal de biblioteca, ya que independiente de su lugar de residencia, cualquier persona podrá solicitar libros a lo largo de toda la red de bibliotecas públicas.

destacando el programa Bibliometro<sup>6</sup> y el programa Casero del Libro.<sup>7</sup>

- Creciente inversión en tecnología, tanto para implementar servicios directos a los usuarios (Programa BiblioRedes) como para modernizar la prestación de los servicios tradicionales (automatización de la administración de las colecciones).<sup>8</sup>
- Diseño y puesta en servicio de bibliotecas públicas regionales con nuevos estándares, entre las que destaca la moderna Biblioteca de Santiago.<sup>9</sup>

### c) Fortalecimiento del personal

El desarrollo de las bibliotecas públicas chilenas en los últimos quince años ha tenido a su personal como protagonista, poco más de mil personas que se desempeñan a lo largo del territorio. Con un bajo porcentaje de profesionales (en su mayoría profesores/as) y contando una de cada tres bibliotecas con una sola persona para realizar todas las funciones, la Dibam ha promovido una política sostenida de capacitación y desarrollo de sus competencias en diversos ámbitos, buscando asegurar la mejor atención posible de los usuarios.

Destacan, en este sentido, las numerosas pasantías internacionales a las cuales ha accedido el personal de las bibliotecas, financiadas con recursos del Consejo Nacional del Libro y la Lectura o con aportes de organismos internacionales de cooperación. España, México, Bélgica, Estados Unidos y Argentina han sido los destinos principales, en los que han podido conocer nuevas prácticas en fomento lector y desarrollo bibliotecario.

Asimismo, destaca el programa permanente de capacitación al personal de las bibliotecas ejecutado desde el año 2002 por BiblioRedes, que ha generado y fortalecido las competencias tecnológicas, pedagógicas y de formulación de proyectos a lo largo de sus ya trece semestres de capacitación, combinando capacitación presencial y apoyo a distancia.

## 3. El programa BiblioRedes

Inaugurado en noviembre de 2002 por el Presidente Ricardo Lagos, realizando ese día la primera video conferencia entre las bibliotecas públicas de Putre (ubicada en el altiplano chileno, a pocos kilómetros de la frontera con Bolivia), Porvenir (en la isla de Tierra del Fuego) y Calera de Tango (a pocos kilómetros de Santiago), BiblioRedes es hoy un referente internacional en hacer de las bibliotecas públicas un efectivo espacio para combatir la brecha digital.

Su objetivo es contribuir, a través de las bibliotecas públicas, al desarrollo del capital social y cultural de las comunidades locales mediante la disminución de la brecha digital en la población con dificultades de acceso a las tecnologías de información y comunicación por factores socioeconómicos y/o por ubicación geográfica, quienes gratuitamente acceden y adquieren competencias para utilizar y generar información en formato digital.

El modelo de BiblioRedes se basa en la instalación de una plataforma tecnológica de vanguardia en las bibliotecas públicas y la capacitación del personal de éstas para que puedan entregar a la comunidad una oferta básica con tres servicios gratuitos:

- Acceso a computadores conectados a Internet.
- Desarrollo de competencias digitales, a través de una oferta de cursos que van desde la alfabetización digital básica hasta la alfabetización informacional.
- Apoyo a la generación comunitaria de contenidos digitales a través de páginas web, entregando BiblioRedes acceso a una herramienta de auto publicación y hosting gratuito a través del portal [www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl).

A través de estos tres servicios principales, las bibliotecas públicas integradas a BiblioRedes generan impacto en la comunidad local, proceso que está permanentemente siendo monitoreado y evaluado.

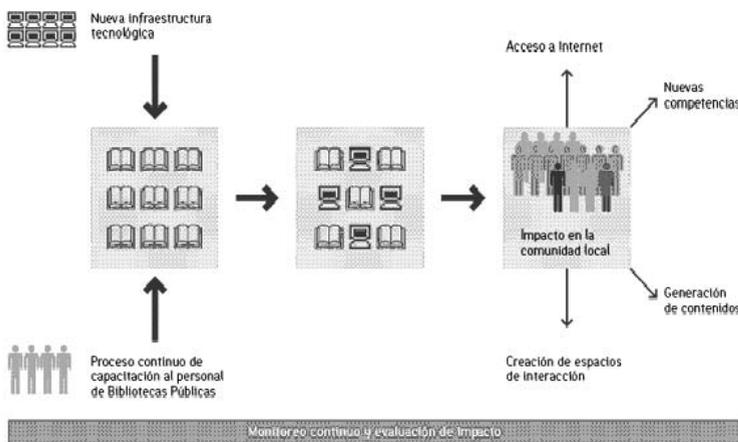


Figura 1: Modelo de BiblioRedes

Tras más de cinco años de operación, el programa BiblioRedes muestra cifras que, para las dimensiones de un país como Chile, revelan el aporte realizado a la inclusión digital de su población. De una manera resumida, destacan los siguientes elementos:

<sup>9</sup> Inaugurada en noviembre de 2005, la Biblioteca de Santiago ocupa el edificio de unas antiguas bodegas del Estado, totalmente refaccionadas y en cuyo diseño se llevaron a la práctica modernos estándares de biblioteca pública. Con más de 16 mil metros cuadrados de espacios abiertos al público, a diciembre de 2007 llegaba ya a 51 mil socios registrados, con una colección de más de 90 mil ejemplares, 150 computadores de acceso público provistos por el programa BiblioRedes y un total de más de 208 mil préstamos a domicilio durante el año 2007. La Biblioteca de Santiago se ha convertido en un referente nacional e internacional, siendo el modelo de tres nuevas bibliotecas regionales que se construirán o habilitarán en Arica, Antofagasta y Puerto Montt durante antes de marzo de 2010.

- Hoy las bibliotecas públicas conforman la mayor red de acceso público a Internet abierta a toda la comunidad<sup>10</sup>, con más de 2.200 computadores conectados a velocidades que varían entre 128 kbps y 10 Mb, utilizando las más diversas tecnologías (desde conexión satelital hasta fibra óptica).
- En 1 de cada 3 comunas del país, la biblioteca pública es el único lugar de acceso comunitario gratuito a Internet.
- Más de 750 mil personas distintas han sido atendidas, realizándose diariamente más de 11 mil sesiones de acceso a Internet.
- 350 mil personas han desarrollado sus competencias digitales a través de los cursos ofrecidos por las bibliotecas, las que aportan un 30% a las metas de alfabetización digital del Gobierno de Chile.
- Más de 6 mil páginas web con contenido local han generado los usuarios a través del portal [www.biblioredes.cl](http://www.biblioredes.cl)<sup>11</sup>, línea de trabajo que le permitió al programa obtener el año 2006 el *Stockholm Challenge Award*, en la categoría cultura.
- Según los estudios de impacto del programa, 82% de los usuarios de BiblioRedes viven bajo la línea de la pobreza.

Estos logros se han alcanzado por diversos factores, siendo uno de los principales una política sostenida de búsqueda y concreción de alianzas estratégicas, la que abordaremos en las próximas secciones, distinguiendo aquellas que estuvieron en la génesis del Programa de aquellas que permitieron potenciar su desarrollo y de las que ya se perfilan como las alianzas críticas en el futuro de BiblioRedes.

### 3.1. Cuatro actores para una alianza fundacional

BiblioRedes surge gracias al encuentro de la Dibam y la Fundación Bill & Melinda Gates, que compartían sus visiones del rol de las bibliotecas públicas en la Sociedad de la Información hacia fines de la década de 1990. Tras una serie de contactos que se inician en la 65.ª Conferencia de IFLA en Bangkok (Tailandia) y visitas exploratorias de la Fundación Gates a Chile, el año 2000 la Dibam recibe la invitación para presentar un proyecto ante la Fundación para dotar a las bibliotecas chilenas de infraestructura para el acceso público a Internet.

Por aquellas fechas, la Fundación se encontraba completando su ambicioso US Library Program<sup>12</sup>, a través del cual más 11 mil bibliotecas públicas de Estados Unidos han recibido aportes por más de 325 millones de dólares para instalar computadores para el acceso público, así como capacitación en la administración de este servicio. Se encontraba también muy avanzado un programa similar en Canadá, por lo que estaba ya la Fundación explorando nuevos países en los que invertir.

<sup>10</sup> El programa Enlaces del Ministerio de Educación (<http://www.enlaces.cl>), que ha dotado de infraestructura tecnológica a colegios y liceos públicos, es la mayor red, pero está orientada en forma exclusiva a la comunidad escolar.

<sup>11</sup> Una muestra de los más destacados se pueden revisar en <http://www.contenidoslocales.cl>

<sup>12</sup> Para mayor información, consultar <http://www.gatesfoundation.org/UnitedStates/USLibraryProgram/>

Una red consolidada de bibliotecas públicas, compromiso de las autoridades con éstas y existencia de algún organismo que ejerciera un liderazgo claro y nacional sobre la red eran las condiciones básicas que la Fundación Gates requería para evaluar si invertía o no en un país. Chile cumplía con las tres condiciones.

En agosto de 2001, tras una etapa de diseño de proyecto que se extendió por más de un año, la Fundación Gates aprobó la donación a la Dibam, la que ascendió a 9.2 millones de dólares, más un aporte en software realizado por Microsoft Corp. de más de 1 millón de dólares. 368 bibliotecas públicas se verían beneficiadas y la red pasaría del 7% de bibliotecas que brindaban acceso a Internet a sus usuarios (con computadores obsoletos y conexiones conmutadas) se pasaría a la totalidad entregando acceso (con computadores de última generación y enlaces dedicados).

Sin embargo, las exigencias de la Fundación, así como el diseño del proyecto, hacían necesaria la participación de dos actores adicionales en la etapa de implementación inicial.

Por un lado, las municipalidades. Como ya hemos revisado, siendo las bibliotecas de su dependencia, la instalación de un programa de la envergadura de BiblioRedes generaría en forma necesaria mayores costos en la operación diaria de las bibliotecas. Parte de estos costos debían ser asumidos por los municipios.

Por otro lado, la Fundación solicitó que el Estado de Chile, más allá de los compromisos que adquiriese la Dibam directamente, demostrará su voluntad de asumir este desafío, inyectando recursos adicionales a la Dibam para la adecuada instalación y operación de BiblioRedes durante los primeros años.

De esta manera, se definió un diseño para los primeros tres años del programa BiblioRedes, en el que los socios principales y sus respectivas responsabilidades fueron:

- *La Dibam*, como organismo ejecutor del programa, a cargo de la implementación general, administración de los recursos y definición y ejecución del plan estratégico, incluyendo sus indicadores y metas.
- *La Fundación Gates*, como socio principal, aportando recursos para la compra de los bienes computacionales y la contratación de servicio de soporte técnico; financiamiento para el diseño e implementación del programa de capacitación comunitaria; contratación de los servicios externos de evaluación de impacto social de BiblioRedes; y asesoría en diversos ámbitos a partir de su experiencia en el US Library Program.
- *El Estado de Chile*, aportando recursos adicionales a través del presupuesto de la Dibam para la contratación del equipo central de administración; el pago de todos los impuestos asociados; y recursos para constituir el Fondo de Equidad Digital, a través del cual se subsidia la conectividad Internet para las

<sup>13</sup> Adicionalmente, otras instituciones estatales se sumaron en forma directa, aportando recursos desde sus propios presupuestos. Destaca la Subsecretaría de Desarrollo Regional, dependiente del Ministerio del Interior, que aportó todos los fondos requeridos para la compra del mobiliario (mesas y sillas) que BiblioRedes puso en las bibliotecas públicas.

<sup>14</sup> Todos los municipios pagan por la conectividad. Dependiendo del costo mensual de la conectividad y el rango de pobreza de la población de la comuna, opera el Fondo de Equidad Digital, subsidiando la diferencia. En la actualidad, ninguna biblioteca paga más de 50 mil pesos mensuales (aproximadamente 100 dólares), no obstante los enlaces de mayor costo alcanzan los 220 mil pesos mensuales (aproximadamente 440 dólares).

<sup>15</sup> Entre los años 2002 y 2003, a raíz de la implementación de BiblioRedes, el 12% de las bibliotecas se mudaron a mejores dependencias, el 20% amplió sus espacios, el 33% obtuvo personal adicional y en un 27% se aumentaron los horarios de atención de públicos.

Todo este esfuerzo fue financiado íntegramente por los municipios y representó una de las externalidades positivas más importantes del programa BiblioRedes sobre el sistema de bibliotecas públicas.

<sup>16</sup> Sustentabilidad social es la apropiación comunitaria del servicio, optimizando en beneficio propio las capacidades instaladas para acceder a computadores, Internet y desarrollar sus competencias digitales. Sustentabilidad financiera es lograr el equilibrio entre los ingresos y gastos del proyecto, logrando una operación que genere las condiciones base para la apropiación comunitaria.

bibliotecas de municipios más pobres y/o costos más altos<sup>13</sup>.

- *Las municipalidades* de las cuales dependen las bibliotecas, las que a los recursos permanentes que ya tenían comprometidos, sumaron el pago de la conectividad<sup>14</sup>; y en muchos casos, el mejoramiento de los inmuebles o el traslado de las bibliotecas a nuevas y mejores dependencias, así como la contratación de personal adicional para la atención de público<sup>15</sup>.

El año 2004, una segunda donación de la Fundación Gates, en esta ocasión de 1 millón de dólares, permitió sumar 10 bibliotecas públicas más a BiblioRedes, así como la Biblioteca de Santiago, y completar de una red de 17 laboratorios móviles de capacitación comunitaria.

### 3.2. Sumando socios a un Programa en marcha

Una vez inaugurado, el programa BiblioRedes mantuvo y fortaleció su búsqueda de aliados estratégicos.

Los recursos de la Fundación cubrían los primeros tres años de BiblioRedes, período para el cual estaban aseguradas las contrapartes del Gobierno de Chile y las municipalidades. Sin embargo, el futuro del Programa más allá de diciembre de 2005 dependería en forma completa del Estado de Chile y en ello los resultados alcanzados en el trienio 2003-2005 serían determinantes.

Por lo anterior, en esta etapa BiblioRedes orientó su política de alianzas hacia aquellos actores que potenciaran la sustentabilidad social y la sustentabilidad financiera del Programa<sup>16</sup>. Con esta perspectiva, las alianzas gestadas fueron principalmente de tres tipos: las que permitieron atraer nuevos usuarios a las bibliotecas; las que complementaron la infraestructura tecnológica y el desarrollo de capacidades de gestión de las bibliotecas; y las que dieron acceso a servicios en línea a los usuarios de las bibliotecas. No obstante esta tipología, en algunos casos algunas alianzas aportaron en más de un ámbito.

#### a) Alianzas para nuevos usuarios

Por diversas razones, las bibliotecas públicas han tendido a tener públicos muy homogéneos y una cierta dificultad para llegar a nuevos segmentos de la población<sup>17</sup>. Para revertir esta situación, BiblioRedes identificó ciertas instituciones que trabajan con grupos de alto interés para el Programa, a objeto de diseñar de manera conjunta una oferta de servicios (centrada principalmente en el desarrollo de competencias digitales y, en segundo lugar, el apoyo a la generación de páginas web).

Destacan en esta dimensión, las alianzas realizadas con el Instituto de Normalización Previsional (INP) y el Servicio de

Cooperación Técnica (Sercotec)<sup>18</sup>. En el caso del INP, organismo vinculado al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se logró organizar cursos de capacitación orientados a grupos de adultos mayores, como parte de la oferta de servicios que INP despliega para las personas jubiladas de escasos recursos y que son parte de su público objetivo.

Por su parte, con Sercotec, dependiente del Ministerio de Economía y que orienta su quehacer al apoyo y promoción de la micro y pequeña empresa, se articuló una oferta hacia los microempresarios, público históricamente ausente de las bibliotecas públicas. Es importante destacar que Sercotec era desde principios de la presente década un servicio pionero en aprovechar las oportunidades de las tecnologías de información y comunicación como parte de su plan de trabajo con su público objetivo. A este plan se incorporó BiblioRedes, contribuyendo con el acceso a computadores y desarrollo de competencias digitales básicas como parte de un servicio más integral (denominado Pack Digital) que incorporaba también desarrollar las capacidades de los microempresarios para interactuar con los servicios en línea del Estado que les eran de utilidad para sus negocios.

#### *b) Alianzas para complementar infraestructura y capacidades de gestión*

La instalación de BiblioRedes fue contemporánea con el diseño y ejecución de una política para promover la apertura de telecentros e infocentros comunitarios a lo largo de Chile, como un medio más de las acciones del Estado de Chile para enfrentar el desafío de la brecha digital y asegurar el acceso universal a Internet. Liderada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en la que se creó la Coordinación Nacional de Infocentros, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones se aportaron recursos para la creación de estos espacios de acceso a Internet. En su apogeo (principios de 2003), llegaron a ser más de 1.300 puntos, para posteriormente decantar y consolidarse en torno a 750/800, la mitad de los cuales son las bibliotecas públicas integradas en el Programa BiblioRedes.

En este contexto, destacan tres alianzas con instituciones que, en el proceso de diseñar y establecer sus redes de telecentros, optaron en muchos de sus puntos por hacer de las bibliotecas públicas su columna. En primer lugar, la alianza con el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera (Región de la Araucanía), aportó equipamiento adicional y fortaleció las capacidades gestión y de trabajo con la comunidad del personal en numerosas bibliotecas de esta sureña región de Chile<sup>19</sup>. Una alianza similar fue la gestada con la Universidad de Concepción (Región

<sup>17</sup> Las principales razones para esta dificultad en acceder a nuevos segmentos van desde la percepción de amplios sectores de la ciudadanía, que sigue asimilando bibliotecas públicas y bibliotecas escolares, hasta los horarios de atención (que en muchos casos son horarios de oficina, de 9 de la mañana a 6 de la tarde) que impiden llegar a las personas que trabajan, pasando por la competencia de otras ofertas de entretención, ocio y acceso a servicios culturales.

<sup>18</sup> Para información sobre ambas instituciones, consultar <http://www.inp.cl> y <http://www.sercotec.cl>.

<sup>19</sup> La Universidad de la Frontera, a través del Instituto de Informática Educativa, fue pionera en Chile en la experimentación con telecentros comunitarios. A fines de la década de 1990 llevó adelante sus primeras experiencias, las que servirían como base del modelo que a partir de 2003 se expandió con financiamiento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Ya en estas primeras experiencias, en varios de los puntos de su Red de Información Comunitaria operaron en las bibliotecas públicas.

del Bío Bío), la que además de aportar equipamiento adicional colaboró en el despliegue de la oferta de capacitación a la comunidad y dio acceso al personal de las bibliotecas a formación por parte de personal de la Universidad. Por último, una alianza similar ocurrió con el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), cuya red de telecentros en la Región de Magallanes operó en su mayor parte en las bibliotecas públicas del sur de la Patagonia chilena<sup>20</sup>.

De estas alianzas surge, además, un elemento singular de la estrategia de acceso comunitario a Internet en Chile: la concentración de recursos en los mismos espacios, siendo la biblioteca pública (con su inmueble, sus recursos operativos y, en muchos casos su personal) quien asume este rol adicional como telecentro comunitario.

La experiencia de esta estrategia y su evolución histórica ha demostrado que los telecentros ubicados en bibliotecas públicas han gozado de una mayor estabilidad en sus servicios que telecentros ubicados en otros espacios, aprovechando además el posicionamiento previo que las bibliotecas tenían en sus comunidades. No obstante, esta articulación no estuvo exenta de problemas, principalmente asociados a la existencia de varios organismos cuyos objetivos y resultados dependían, finalmente, de la biblioteca pública, la que debía hacerse cargo de misiones y orientaciones que no necesariamente eran idénticas en su totalidad.

### *c) Alianzas para nuevos servicios*

Difundir el acceso a Internet en las comunidades locales y desarrollar las competencias digitales en los grupos de éstas que no cuentan con las destrezas básicas para manejar un computador y navegar en Internet, implica también promover servicios en línea que sean pertinentes para estos usuarios. Esa pertinencia es uno de las variables críticas en la primera aproximación de las personas a la tecnología, ya que al ayudarles a responder positivamente a la pregunta “¿Para qué me sirve Internet?” se tiende a generar un círculo virtuoso que favorece la inclusión de las personas en las redes virtuales y la Sociedad de la Información.

Dado el perfil del público al que las bibliotecas públicas y Biblioredes atienden, se privilegiaron alianzas con proveedores de servicios en línea que tuviesen una utilidad práctica inmediata para los usuarios. En este sentido, el acceso a la oferta de servicios de gobierno electrónico fue fundamental, y entre ellos aquellos vinculados al Servicio de Impuestos Internos (SII)<sup>21</sup>. A través de la alianza con el SII, las bibliotecas públicas se han convertido en centros preferenciales donde las personas de escasos recursos realizan sus declaraciones de impuestos o emiten sus facturas o boletas electrónicas (en el caso de los microempresarios). El personal

<sup>20</sup> Para información sobre estas instituciones, consultar <http://www.iie.ufro.cl/>, <http://www.telecentros.udc.cl/> y <http://www.injuv.gob.cl/index2.htm>

<sup>21</sup> El Servicio de Impuestos Internos (<http://www.sii.cl/>), dependiente del Ministerio de Hacienda, es el organismo encargado de la recolección de los principales impuestos en Chile. Desde fines de la década de 1990 inició un ambicioso plan de gobierno electrónico, el que ha convertido a Chile en uno de los países del mundo más avanzados en el uso de tecnología en la relación del Estado con los contribuyentes. A modo de ejemplo, en torno al 98% de las declaraciones y pagos anuales de impuestos a la renta se realizan por Internet.

de las bibliotecas es capacitado periódicamente por el SII y con ocasión del Operación Renta, en abril de cada año, las principales bibliotecas públicas son apoyadas por profesionales del SII, quienes atienden a contribuyentes que desean realizar sus declaraciones.

Otra alianza en esta orientación, es la que desde fines de 2005 se estableció con el Servicio Nacional de Consumidor (Sernac)<sup>22</sup>, a través de la cual las bibliotecas públicas, en especial aquellas de comunas más alejadas, se han constituido en lugares en los cuales los consumidores pueden realizar consultas sobre sus derechos o reclamar a través de la plataforma en línea de Sernac cuando consideran que sus derechos han sido violados. Al igual que en el caso del SII, Sernac capacita al personal de las bibliotecas públicas y los certifica como facilitadores de sus plataformas en línea.

El 1 de enero de 2006, BiblioRedes dejó de ser un proyecto y se convirtió en un programa permanente del Estado de Chile, financiado en su totalidad con recursos públicos. Este logro, que permitió asegurar a las comunidades atendidas por las bibliotecas la continuidad de un servicio altamente demandado, se alcanzó, entre otras razones, por la estrategia de alianzas hasta ahora descrita.

Por último, cabe destacar la integración del programa BiblioRedes de la DIBAM a diversas instancias de coordinación intergubernamental. En estricto rigor, no se puede definir la participación en estos espacios como alianzas, pero si se debe relevar que ayudó de manera significativa a relevar a las bibliotecas como actores de primer nivel en líneas importantes de la estrategia digital del Estado de Chile. Destacan en este sentido, dos instancias de coordinación:

- La Coordinación Nacional de Infocentros<sup>23</sup>, ya mencionada, y en cuyo seno BiblioRedes es la red más grande, tanto en puntos como en cobertura territorial. La mitad de los telecentros son, en realidad, bibliotecas públicas.
- La Campaña Nacional de Alfabetización Digital, coordinada por el Ministerio de Educación, y en cuya mesa de coordinación participaban más de diez instituciones públicas y privadas. De las metas comprometidas durante el gobierno del Presidente Ricardo Lagos, BiblioRedes aportó el 30% del cumplimiento. Las bibliotecas públicas, junto a los colegios y liceos públicos, aportaron casi dos tercios de las más de 600 mil personas alfabetizadas entre los años 2003 y 2005.

### 3.3. El futuro de BiblioRedes: la alianza con sus usuarios

BiblioRedes ha sido, desde sus inicios, un programa que ha buscado mantener siempre una sintonía fina con los usuarios que atienden las bibliotecas públicas. Ejemplo de ello es que el diseño original del programa de capacitación comunitaria contemplaba

<sup>22</sup> <http://www.sernac.cl>

<sup>23</sup> [http://infocentros.subtel.cl/coni/red/inf\\_index.htm](http://infocentros.subtel.cl/coni/red/inf_index.htm)

sólo cursos básicos de alfabetización digital, pero la demanda por nuevos aprendizajes que los usuarios empezaron a generar desde el 2003, llevó a que un año después las bibliotecas empezaran a ofrecer cursos más avanzados.

Sin embargo, en el primer plan estratégico del BiblioRedes (2003-2007), esta sintonía con nuestros usuarios, competía con otras necesidades, siendo sin duda la más urgente demostrar resultados contundentes en la primera etapa que permitieran asegurar la sustentabilidad del programa.

A contar de este año, BiblioRedes se encuentra ejecutando su segundo plan estratégico (2008-2010), que tiene como misión contribuir a la inclusión digital de las comunidades locales de Chile, desde las Bibliotecas Públicas e Internet, para que puedan expresar y compartir sus culturas e identidades en redes virtuales.

Este nuevo plan, que aspira a acotar la cobertura de los impactos de BiblioRedes en términos cuantitativos pero profundizarlos en términos cualitativos, implica asumir los desafíos de lo que se ha definido como la Biblioteca 2.0, en la que el usuario está en el centro de los servicios y es la biblioteca la que se adapta a los nuevos perfiles, demandas y capacidades de las personas que atiende.

Ante un usuario que genera crecientemente contenidos para la red, que comparte sus intereses en comunidades en línea, cuyo acercamiento a la lectura y a la información se da a través de nuevos soportes y con nuevas lógicas, en suma, un usuario que avanza hacia una ubicua y permanente conexión con las redes, la biblioteca pública chilena, al igual que sus pares a lo largo del mundo, enfrenta el desafío de transformarse radicalmente. Pero priorizando la atención de aquellos segmentos de la población que por sus condiciones de vulnerabilidad social enfrentan el riesgo real de quedar excluidos de la Sociedad de la Información.

Sin desvirtuar algunos de sus elementos esenciales como una red de acceso físico a Internet a través de las bibliotecas públicas, BiblioRedes, aporta a esta nueva transformación una propuesta que tiene tres ejes principales:

- Consolidar el rol de la biblioteca pública chilena como canal de expresión de las identidades y contenidos locales en Internet
- Diseñar y desplegar un amplia oferta de contenidos de capacitación que permitan un desarrollo integral y continuo de competencias digitales en sus usuarios, combinando capacitación presencial y e-learning
- Generar comunidades virtuales de usuarios en torno a áreas de interés permanente de las bibliotecas públicas (fomento y promoción de la lectura).

Y en este nuevo giro, con mayor fuerza que nunca, el usuario, las comunidades de usuarios, se erigen como los grandes aliados

de las bibliotecas públicas y BiblioRedes. La biblioteca crecerá, se moverá, viajará y se enriquecerá a la par de sus usuarios, dejando éstos de ser meros receptores de información distribuida desde las bibliotecas. De ser nodos concentradores, las bibliotecas se convertirán en espacios de interconexión entre los verdaderos nodos: los usuarios y sus capacidades creativas, generadoras de información, constructoras de conocimiento.

#### **4. A modo de conclusión: el aprendizaje de nuestras alianzas**

- Durante un lustro de servicio, BiblioRedes ha logrado consolidar una activa política de alianzas, uno de los pilares de sus logros. Y en este ejercicio, ha acumulado una importante experiencia en torno a la colaboración y cooperación en bibliotecas públicas. Como conclusión, podemos identificar los siguientes como los aprendizajes más significativos de BiblioRedes en éste ámbito:
- Mantener una mirada estratégica de mediano y largo plazo es fundamental para distinguir a los aliados que aportan de aquellos que no lo hacen.
- Aunque sea de Perogrullo, nunca se debe olvidar que en una alianza todas las partes deben aportar, pero también obtener retribución. Ello obliga a desarrollar la capacidad de ser flexible ante las demandas y requerimientos de la contraparte, sin poner en riesgo el sentido último de la biblioteca.
- No hay una fórmula mágica ni una receta única para generar alianzas exitosas. Finalmente, que éstas lleguen a buen puerto depende de las personas que las implementan.

# La cooperación cultural entre instituciones. La experiencia del Pacto Andaluz por el Libro (P.A.P.E.L.)

M.<sup>a</sup> Luisa Torán

Directora – Gerente del Pacto Andaluz por el Libro

## 1. Introducción

La cooperación cultural es un tema que suscita interés en tanto que tras veinticinco años de democracia, España participa ya de la complejidad de una sociedad avanzada propia del siglo XXI, en la que a pesar de su juventud democrática, se han alcanzado unas cotas aceptables en la consolidación del estado democrático y en la aplicación de las políticas culturales de sus gobiernos. La acción de gobierno en el establecimiento de la política cultural ha ido paralela a la construcción del estado de las autonomías y a la aplicación del modelo territorial basado en los principios de igualdad territorial en el acceso, disfrute y participación en la cultura de todos los ciudadanos y ciudadanas.

La búsqueda de nuevas fórmulas para armonizar la tarea de gobierno con la participación consciente y activa de los ciudadanos en el diseño de políticas culturales capaces de atender las necesidades que la población reclama, es un fenómeno relativamente reciente.

Ahora bien, habría que matizar qué se entiende por cooperación cultural. Coloquialmente la cooperación cultural es entendida como actuación o conjunto de actuaciones en las que intervienen dos o más agentes o instituciones del sector y, por extensión, se aplica al ámbito de las relaciones internacionales.

Como enfoque estratégico de la cultura y de su gestión implica una especificidad metodológica que requiere el acuerdo entre partes para lograr objetivos compartidos y consensuados, lo que quiere decir que se trata de acciones buscadas y realizadas por dos o más partes.

Hace ya unas décadas, Nisbert describió que la característica fundamental de la cooperación cultural se basa tanto en el acuerdo sobre norma organizativa como sobre objetivos. Bien es cierto que también se habla de cooperación espontánea, tradicional y automática en multitud de hechos culturales pero los rasgos de la cooperación objeto de diseño, gestión y articulación desde fundamentos públicos o privados se fundamentan en la coordinación de acciones entre instituciones, empresas o gobiernos.

## 2. El Pacto Andaluz por el Libro

La Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, como primera responsable del diseño, ejecución y desarrollo de la política cultural para Andalucía, viene liderando desde 2001 el proyecto cooperativo denominado Pacto Andaluz por el Libro (en adelante P.A.P.E.L) que, en su momento, fue pionero en España y posteriormente seguido en otras comunidades autónomas como Extremadura.<sup>1</sup>

Idea surgida en el marco de las IV Jornadas Técnicas del Libro de la Asociación de Editores de Andalucía y elevada como propuesta al gobierno andaluz, se materializa en 2001 mediante la firma del acuerdo suscrito entre el Presidente de la Junta de Andalucía y diez instituciones públicas y privadas representantes de los sectores sociales, económicos y culturales de Andalucía, con el objetivo común de promover y ejecutar acciones encaminadas a colocar al libro y la lectura en el centro de atención de la vida ciudadana.<sup>2</sup>

Esta era la “foto fija” del acuerdo cuyos objetivos son:

1. *Estimular y requerir a todos los Medios de Comunicación*, tanto de titularidad pública como privada, *a una acción de movilización ciudadana a favor del libro y la lectura.*
2. *Facilitar el acceso a los libros y a la lectura al mayor número de ciudadanos* de la Comunidad Autónoma Andaluza, mediante una mejora sustancial en la dotación y funcionamiento de la red de bibliotecas públicas andaluzas; propiciar el cumplimiento de la LOGSE en los preceptos de bibliotecas escolares de Aula y del Profesor, y fomentar especialmente la adquisición de hábitos de lectura durante todo el proceso educativo.
3. *Promover, potenciar y consolidar el desarrollo de una industria editorial* netamente andaluza, así como las redes de

<sup>1</sup>[www.lecturaextremadura.com](http://www.lecturaextremadura.com)

<sup>2</sup>[www.pactoandaluzporellibro.com](http://www.pactoandaluzporellibro.com)

distribución de los libros, como uno de los instrumentos más eficaces de fomento de la lectura y de la actividad económica y social.

4. *Fomentar la creación de la obra escrita*, defendiendo y protegiendo socialmente a los autores y creando un nuevo tratamiento fiscal para el libro.
5. *Promover la colaboración del sector librero* para la mejora de la red de librerías de nuestra Comunidad.
6. *Realizar periódicamente sondeos estadísticos de Hábitos de lectura* y compra de libros que sirvan como criterio para evaluar la eficacia del propio Pacto.

Podríamos decir que gran parte de estos objetivos ya estaban contemplados en las acciones del gobierno andaluz en materia de cultura. Entonces, ¿para qué un pacto?, ¿cuál es su novedad? ¿qué aporta?

La primera novedad es la procedencia de la propuesta que parte del colectivo de editores, es decir, de la sociedad civil que participa de una industria cultural netamente andaluza y eleva al gobierno la propuesta de hacer visible el libro y la lectura ante la ciudadanía. Es por tanto una propuesta que no parte de la obligatoriedad del mandato constitucional, sino que proviene de un sector concreto de la sociedad civil para reforzar la acción de gobierno.

La segunda novedad se sustenta en la búsqueda de alianzas entre instituciones, entidades públicas y privadas que suscriben un mismo objetivo: fomentar la lectura entre los ciudadanos y convertirla en el eje medular de la acción de gobierno como motor de cambio de los hábitos culturales.

La tercera, en la fuerza del compromiso de las partes firmantes en prestar especial atención y apoyo a cualquier acción que desde sus propias instituciones pudieran impulsar, promover o apoyar en materia de lectura. Por tanto, no se trata de crear un organismo paralelo a la acción cultural ya ejercida desde el gobierno sino apoyar e impulsar sus acciones desde los distintos ámbitos implicados.

Se trataba pues de ofrecer ideas originales a través de un proyecto novedoso con el compromiso de las partes implicadas y que fuera capaz de detectar carencias en algunos aspectos de la acción cultural ejercida desde los poderes públicos. Por otra parte, se trataba de evitar el solapamiento de acciones similares ejercidas desde distintos ámbitos de una misma administración.

Hablábamos al inicio de que los rasgos de la cooperación objeto de diseño, gestión y articulación desde fundamentos públicos o privados se fundamentan en la coordinación de acciones entre instituciones, empresas o gobiernos. El proyecto exigía pues de una institución que liderara y coordinara las actuaciones a desarrollar,

dotándolo de los instrumentos y recursos necesarios para lograr los objetivos marcados en su declaración fundacional. Por razones obvias de idoneidad y de confluencia con la política cultural del gobierno andaluz, fue la Consejería de Cultura la que asumió este reto y creó la oficina gestora del P.A.P.E.L., adscribió su gestión administrativa a la Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales, y asignó presupuesto y el personal técnico y administrativo para su gestión.

Se crea la figura del Consejo Asesor donde están representados no sólo las instituciones firmantes del acuerdo sino también los colectivos profesionales del ámbito del libro.

Se crea la figura de la adhesión como fórmula de participación de otras entidades que, suscribiendo los objetivos del Pacto, pudieran estar interesadas en participar sólo en proyectos puntuales asumiendo costes, aportando recursos y/o conocimientos.

Así pues, los elementos básicos para su gestión estaban creados. Procedía ahora proponer las líneas estratégicas de actuación en función de los objetivos marcados en la declaración fundacional del Pacto, definir los programas, establecer prioridades y buscar alianzas para su ejecución.

Voy a describir someramente nuestra experiencia, basándome en sus luces y sombras y los niveles de cooperación alcanzados entre instituciones.

Los comienzos de P.A.P.E.L. fueron difíciles, pues se percibía con desconfianza y recelo por parte de ciertos sectores de la sociedad incluso entre profesionales del ámbito cultural considerándolo un bluff que sólo pretendía vender humo.

Tras la firma del acuerdo entre instituciones, un hecho era claro, había consenso en los objetivos, aunque nada se hablaba del modelo de gestión, de los procesos, de la coordinación y de la metodología. Y en cierto modo, era lógico, porque no existía modelo. Respondía más bien a un horizonte utópico con visos de ser realizable, aunque se carecía de un “diario de ruta”. Había que demostrar que este proyecto era algo más que una idea hermosa y necesaria y que la cooperación entre sus miembros y las futuras adhesiones posibles, debían trascender la colaboración puntual y tender hacia formas realmente cooperativas y coordinadas.

Las adhesiones y los apoyos comienzan a llegar cuatro años después. Parecía que en efecto, la desconfianza en la materialización de un proyecto de esta naturaleza era algo real que tendríamos que superar solos, con nuestros propios medios. Para entonces ya se apuntaban algunas realidades fruto de colaboraciones puntuales según la idoneidad y confluencia de cada programa con los intereses y objetivos de cada institución: el certamen literario para jóvenes, la colección Letras de Papel en colaboración con la AEA, la creación de la herramienta web *escritoresenlared* en colaboración con el Centro

Andaluz de las Letras, la institucionalización del Día de la Lectura, las campañas de difusión en colaboración con la RTVA, etc. Sólo entonces, cuando el Pacto parecía gozar de buena salud y no había sucumbido ante las reticencias de los más agoreros, surgen los primeros proyectos en colaboración con otras instituciones.

Se adhieren seis nuevas entidades: el Consejo Audiovisual de Andalucía, la Asociación Feria del Libro de Sevilla, la Universidad de Málaga a través de su Departamento de Traducción e Interpretación, la empresa de edición electrónica Ittakus, la Asociación de Críticos Literarios y posteriormente firman también la adhesión la Fundación Tres Culturas, estando pendientes la Consejería de Medio Ambiente y la empresa Escuela de Escritores de Sevilla, con los que se tiene previsto firmar un acuerdo de cooperación para la ampliación de dos proyectos en marcha: el Bosque de los Libros y la formación literaria para jóvenes.

En nuestro caso, el ámbito de la cooperación entre instituciones y otras entidades se ejerce con:

- Otras consejerías y organismos públicos: Educación, Medio Ambiente, Empleo y Desarrollo Tecnológico, RTVA, Universidades, bibliotecas públicas y centros escolares.
- Entidades privadas del sector cultural: Escuela de escritores, asociaciones profesionales de escritores, editores, bibliotecarios y librerías.

Los acuerdos se suelen realizar mediante la figura del Convenio tras la firma de la adhesión que implica asumir los compromisos y objetivos del Pacto. La naturaleza de los acuerdos están en función de:

1. Que las partes implicadas compartan los mismos objetivos. Ésta responde a una cooperación bidireccional equilibrada. V.g. (Escuela de escritores = Consejería de Cultura +IAJ + Ministerio de Igualdad). El éxito de este programa reside en que además de la confluencia de los objetivos, los mecanismos de gestión y coordinación están ya reglados en cada una de las instituciones y entidades participantes, es decir, forman parte de su estructura funcional y de su modelo de gestión y por tanto, los acuerdos se circunscriben a la distribución de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto.

2. Que una de ellas desee implementar un programa para el que carece de financiación y ofrece su experiencia y conocimientos en su materia al P.A.P.E.L. a cambio de patrocinio. (Master en Traducción y Premio de Traducción). Cooperación bidireccional no equilibrada.

3. Que los objetivos de un programa en el que participan varias entidades aun no siendo convergentes, sean complementarios y de interés común en el resultado final. (El Bosque de los Libros)= Consejería de Medio Ambiente + Consejería de Cultura + F.A.M.P.

Existen no obstante, otras actuaciones que aun no encontrando apoyos externos, son ejecutados por el propio Pacto como medidas de obligado cumplimiento enmarcadas en el Plan de Impulso de la Lectura.

## 2.1. Líneas de actuación y programas.

Las acciones del P.A.P.E.L. se desarrollan en cuatro líneas básicas:

### *Fomento y difusión de la creación literaria.*

- Certamen Literario para escritores noveles.
- Escuela de verano para escritores noveles.
- Foro de noveles.
- Colección Letras de Papel.
- *Autoresenlared.com*.
- Premio Andaluz de Traducción.

### *Apoyo al sector del libro*

- Elaboración del Mapa de Librerías de Andalucía.
- Colaboración en el proyecto Cegalenred. Base de datos global de libros. FAL- CEGAL-MCU.
- Plataforma tecnológica para la comercialización de libros andaluces en Internet. *Biblioandalucia.com*.
- Premio Andaluz de Traducción.
- Encuentros de profesionales de la edición y traducción Andalucía-Marruecos. AEA.
- Ampliación de la Convocatoria de ayudas a la edición y proyectos de edición en la modalidad de obras traducidas a y de *otras lenguas*.

### *Estudios de investigación en torno al libro y la lectura*

- Creación del Observatorio de la Lectura.
- Convocatoria de ayudas a trabajos de investigación sobre la lectura .
- Elaboración de estudios, informes y barómetros sobre lectura y NT.

### *Difusión y participación*

- Campañas y spots publicitarios en la RTVA
- *El Bosque de los libros*.
- Institucionalización del *Día de la Lectura* en Andalucía.
- Programa Fahrenheit 451.

## 2.2. Proyectos en colaboración

Participamos con otras instituciones culturales en el apoyo de programas destinados a promover y fomentar la creación literaria y el sector del libro:

- “Plataforma tecnológica para la comercialización internacional del libro andaluz por Internet”.

Proyecto que persigue convertirse en el portal de referencia para la búsqueda de contenidos de las editoriales andaluzas y posicionarlas en el mercado internacional. Permite atender solicitudes de compra por Internet, mediante la librería electrónica. Fomenta la difusión y comercialización de las editoriales andaluzas. Dispone del catálogo en formato electrónico. Permite la impresión bajo demanda. Ofrece una alternativa complementaria a los cauces de distribución convencional.

*<http://www.biblioandalucia.com>*

- Master Universitario de Traducción Literaria- UMA

El Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad de Málaga cuenta con un importante grupo de profesores dedicados a la práctica, la investigación y la enseñanza de la traducción literaria. El Master se propone ofrecer una formación que dé cuenta de la complejidad de la tarea del traductor literario en todas sus modalidades, y contribuya eficazmente a la preparación de profesionales competentes capaces de ejercer una tarea de gran responsabilidad en el intercambio cultural y en el avance en conocimiento, de no poca trascendencia para el futuro de las industrias culturales.

*<http://www.tlb.uma.es/master/presentacion.html>*

- Literatura marroquí de interés para las relaciones culturales transmediterráneas –Departamento de Estudios Arabes de la Universidad de Granada.

PAPEL ha apoyado financieramente este trabajo de investigación y desarrollo que ha permitido la elaboración de una Base de datos de obras literarias marroquíes contemporáneas susceptibles de ser traducidas y editadas en español por empresas editoriales con vistas a la consolidación y ampliación de la comprensión y entendimiento mutuos entre la sociedad andaluza y marroquí.

*<http://www.literaturamarroqui.edu.es>*

- Proyecto Linux para librerías- FAL-CEGAL: Desarrollo de base de datos global de fondos editoriales españoles, como herramienta ágil y eficaz para actualizar los fondos de los sistemas de gestión de todos los asociados al sistema CegalNet. *<http://www.cegal.es/lib/informes/introInformes.php?codTipoInformeAsoPrincipal=20>*

- Campañas de fomento de la lectura – RTVA. Además de la inserción periódica de anuncios sobre la lectura, sin coste de emisión, (recordemos que las tarifas para la emisión de un spot de 30 segundos en una televisión, tiene un coste que sería inasumible por un proyecto como el nuestro), la RTVA presta especial atención a la cobertura informativa de los programas de P.A.P.E.L.

### 2.3. La cooperación entre instituciones: entre la tensión y el equilibrio

Por razones obvias de tiempo y por el objeto de esta mesa, no voy a describir los catorce proyectos que están en ejecución, sino que voy a centrarme en tres que por sus logros, fortalezas y debilidades pueden sintetizar las dificultades que, según nuestra experiencia, encontramos a la hora de establecer proyectos de cooperación interinstitucional.

#### 2.3.1. *Fomento y difusión de la creación literaria: Escritores Noveles, un programa cooperativo equilibrado*

*Instituciones y entidades Cooperantes: Consejería de Cultura, Instituto Andaluz de la Juventud, Ministerio de Igualdad, Ayuntamiento de Antequera, Asociación de Editores de Andalucía, Escribes, SL.*

Este proyecto nace con el objetivo de apoyar y fomentar la creación literaria entre los jóvenes de 10 a 20 años, desde el convencimiento de que la lectura también se promueve desde la escritura. Es la tercera fase de un proyecto cuyo inicio era muy modesto, un certamen literario dirigido a niños y jóvenes a los que se garantiza la publicación de las obras en una colección creada al efecto, “Letras de Papel”, en colaboración con la asociación de editores de Andalucía, así como su distribución en la red de lectura pública y centros de Secundaria. Esta fue la idea inicial que, sin embargo, fue tomando cuerpo a medida que encontrábamos aliados. Buscamos la confluencia de intereses para este proyecto y encontramos una vía de cooperación con la AEA a través de su campaña anual “Mejor con un libro” con motivo del 23 de abril. En esta campaña los editores realizan una tirada de 40.000 ejemplares de un texto literario que se distribuye en todas las estaciones de viajeros de Andalucía. Ofrecimos a la AEA los textos ganadores del certamen de Noveles para la edición de su campaña de forma que los textos de estos jóvenes pudieran llegar al máximo número posible de ciudadanos. Así, garantizamos un total de 43.000 ejemplares distribuidos por toda la geografía andaluza,

algo inasumible para el Pacto desde el punto de vista logístico.

Con la puesta en marcha del *Plan Integral para el Impulso de la lectura*, se da un paso más en el apoyo a los jóvenes con inquietudes literarias y se crea la *Escuela de verano para escritores noveles*, destinada a mejorar la formación literaria de los ganadores y finalistas de las siete ediciones del certamen que iniciamos en 2002.

Para ello, buscamos alianzas con organismos que tienen objetivos comunes y que disponen de infraestructuras adecuadas para jóvenes. La colaboración ofrecida por el *Instituto Andaluz de la Juventud* dentro de sus programas de formación para jóvenes que tienen establecidos en el convenio marco con el hoy Ministerio de Igualdad fue el escenario perfecto para este proyecto pues disponían de la infraestructura necesaria para acoger a los participantes en un entorno especialmente diseñado para la formación de los jóvenes.

La cuarta fase del proyecto es la creación del *Foro de Noveles* cuya primera edición se ha realizado en 2008 en colaboración con el Ayuntamiento de Antequera y que persigue facilitar y mantener el encuentro y el intercambio de experiencias de los jóvenes que ya han pasado por varias ediciones de la escuela.

Este programa es uno de los que más satisfacciones nos otorga por las sinergias y adhesiones que va generando a lo largo de su aplicación en tanto que cada parte aporta y recibe algo. La última, es la incorporación de la empresa *Escribes*, la escuela de escritores de Sevilla que ofrece a los que ya han pasado por la Escuela, un espacio de formación online gratuita a través de su web y que cuenta con un personal especializado que tutoriza a los participantes.

<http://www.escuelaandaluzadeescritores.org>

### **2.3.2. La cooperación con Marruecos en el sector editorial: acciones para la convergencia**

La cooperación cultural con países del entorno mediterráneo y concretamente con Marruecos es una prioridad del gobierno andaluz contemplada como medida en el *Plan de Impulso de la Lectura* y obedece a la especial vinculación de España con esta zona del Magreb a la que además de los lazos de vecindad geográfica, le unen lazos culturales e históricos. Y estrechar vínculos con otras culturas pasa por profundizar en el conocimiento mutuo y superar recelos. Para ello, el libro es un elemento esencial para el conocimiento. La potenciación de la presencia del libro andaluz en las ferias del Libro de Casablanca y Tetuán, la colaboración con los institutos Cervantes del norte de Marruecos y la organización de encuentros con profesionales del libro de ambas orillas, conforman parte del programa de cooperación internacional que en materia del libro se ejerce desde el gobierno andaluz.

Por otra parte, el fenómeno de la inmigración y el incremento notable de las nuevas generaciones de inmigrantes a nuestro sistema educativo requiere dotar a los centros educativos de materiales bilingües que faciliten la integración a nuestra cultura sin perjuicio de su lengua y cultura.

Desde el P.A.P.E.L. se propuso a la AEA la celebración de un encuentro profesional con editores y traductores marroquíes para conocer la situación real de la edición en Marruecos y buscar fórmulas para la cooperación. Apoyamos el proyecto I+D denominado “Literatura marroquí de interés para las relaciones transmediterráneas” en colaboración con la UGR, estudio que ha sido el punto de partida para la celebración del primer encuentro de profesionales de la traducción y edición de ambas orillas.

Sus conclusiones plantearon la necesidad de fomentar la traducción para lograr una verdadera penetración del libro andaluz en Marruecos y viceversa, un reto que los editores andaluces estaban dispuestos a afrontar por las posibilidades de negocio en un nuevo mercado amén de la necesidad institucional de editar libros bilingües en Andalucía. Tras dos encuentros de profesionales celebrados en Málaga y Tánger en 2006 y 2007, encontramos serias dificultades a la hora de materializar acuerdos. Transcribimos las conclusiones de ambos encuentros que pueden aportarnos cierta luz sobre las oportunidades y escollos para una cooperación con el sector editorial marroquí:

Desde la perspectiva de los editores andaluces se observan una serie de amenazas que podrían convertirse en oportunidades:

- A pesar de la proximidad geográfica, el desconocimiento entre la población andaluza de la realidad marroquí es muy elevada.
- En las librerías marroquíes la presencia del libro español es prácticamente nula.
- Existe una falta de audacia empresarial española y una desconfianza radical hacia el mercado marroquí que debe ser superada mediante el acercamiento a la realidad del sector del libro en Marruecos.

#### *Oportunidades:*

- Si se quiere dar a conocer un país y una cultura hay que traducir y hay muy poco español traducido al árabe y a la inversa, y especialmente por magrebíes, lo cual crea ese déficit intercultural que nos mantiene aún muy alejados. O traducimos o nos limitaremos a estar presentes en un minoritario grupo dentro de la sociedad marroquí. Ésta es una tarea en la que las distintas instancias de la administración marroquí y española deben implicarse. Es el momento de pasar de una

presencia testimonial a una presencia importante en el mercado, tarea que les compete a los profesionales de la edición.

- La carencia en el mercado marroquí del libro científico y técnico en español es absoluta. Y la mayoría de los profesionales marroquíes están en condiciones de leer sin dificultad en español libros de carácter técnico o científico de las materias que dominan.

#### *Debilidades:*

- El escaso peso del asociacionismo en sociedades aún no desarrolladas democráticamente presenta una peculiaridad que dificulta la negociación: la fragmentación de los colectivos de editores marroquíes. Existen varias asociaciones que responden más a intereses particulares de unos pocos que a intereses del colectivo en su conjunto. De este modo, llegar a acuerdos con un solo colectivo es tarea improbable.
- Los bajos índices de lectura de la población marroquí, aún con un alto porcentaje de analfabetismo, a pesar de los esfuerzos del gobierno marroquí por superar esta brecha cultural.
- La escasa capacidad adquisitiva de la población unido al alto precio del libro producido y editado en España es imposible de asumir por la población marroquí, por lo que hay que tender a la producción in situ para ofrecer precios competitivos.
- La peculiar idiosincrasia de la población marroquí, fruto de una cultura tradicional con patrones aún anclados en el pasado, así como la debilidad en el modo de gestión de la cultura, propia de un país en desarrollo con grandes carencias en formación y en gestión.
- Una deficiente gestión de los derechos de autor en aquel país que no facilita la negociación con los editores españoles acostumbrados a una dinámica mucho más ágil en la gestión de intercambio y cesión de derechos con los países europeos y americanos.

Por el contrario, los editores marroquíes y a pesar de estar interesados en encontrar formas de cooperación, recelan de la pujanza editorial andaluza y de una potencial penetración en el mercado marroquí, recelos lógicos fruto del desconocimiento de las partes implicadas .

Ante este panorama, los frutos de ambos encuentros han servido para acercarnos a la realidad del sector editorial hispano-marroquí, establecer posibles vías de colaboración que pasan por la realización de nuevos encuentros, mesas de trabajo, y estudio de propuestas experimentales conjuntas con el apoyo de las administraciones públicas, que permitan despejar recelos y llegar a puntos de encuentro.

Los encuentros realizados hasta el momento, no obstante, han dado tímidos frutos. Algunos editores andaluces han llegado a acuerdos puntuales de traducción y edición de obras de autores marroquíes así como textos infantiles en edición bilingüe, razones que nos inducen a pensar que es posible en un futuro llegar a acuerdos de calado.

### **2.3.3. El Observatorio de la lectura: dificultades para un diagnóstico de la situación global**

El recién creado *Observatorio Andaluz de la Lectura* no puede considerarse un proyecto cooperativo propiamente dicho pues parte directamente de una acción de P.A.P.E.L. en el marco de las actuaciones de la Consejería de Cultura. Sin embargo, sí tiene un carácter eminentemente cooperativo desde el momento en que necesita compartir sus diagnósticos y resultados con los trabajos de otros observatorios similares para el diagnóstico de los hábitos lectores, y por tanto para la realización de acciones acertadas, contundentes y estables.

Este proyecto es un claro ejemplo de la acción responsable de las administraciones públicas, conscientes de las carencias que todavía tienen en el establecimiento de indicadores para el diagnóstico y evaluación y por tanto de las dificultades en el intercambio de información a las que están obligadas las instituciones públicas.

Tras la realización del primer barómetro de lectura, compra de libros y uso de las NT que el Pacto encarga en 2004, el panorama de la lectura en la comunidad andaluza presenta rasgos ciertamente preocupantes, especialmente entre la población de 14 y 24 años de los que un 39,1% manifiesta preferencias por otras formas de ocio y el 15,1% declara que no le gusta leer. El porcentaje de lectores en Andalucía nos coloca a 4,3 puntos por debajo de la media nacional. La conclusión de este barómetro fue la necesidad de acometer un *Plan de reactivación de la lectura* que finalmente fue aprobado para el período 2005-2010 bajo la denominación de *Plan Integral para el impulso de la lectura* entre cuyas medidas se establece la creación del *Observatorio de la Lectura* como instrumento de análisis, diagnóstico y evaluación de la lectura, trascendiendo el concepto de lectura tradicional e incorporando indicadores de calidad en la medición de los hábitos de lectura contemplando las nuevas formas y soportes de lectura.

Las mayores dificultades que encontramos son de carácter metodológico, es decir, existe una precariedad en el análisis y en la verificación de fuentes así como carencia de indicadores homogéneos y metodologías comunes que permitan la extrapolación de los datos entre distintos organismos, haciendo más eficaz y eficiente el diagnóstico. Los datos recogidos por los distintos organismos

estadísticos sobre hábitos culturales responden a criterios diferentes de análisis y a indicadores que suelen medir más la cantidad que la calidad. No obstante, los instrumentos son suficientes, si bien carecemos del aparato crítico que desde el sector cultural sea capaz de proporcionar un conocimiento eficaz del horizonte de trabajo.

El recién establecido *Sistema de Indicadores de la FEMP* y el Ministerio de Cultura, inspirado en la Agenda 21 de la Cultura, documento orientador de las políticas públicas de la cultura, promueve la implementación de formas de evaluación del impacto cultural para considerar con carácter preceptivo, las iniciativas públicas o privadas que impliquen cambios significativos en la vida de las ciudades. Este puede y debe ser un punto de partida para la implementación de herramientas de análisis adecuadas y como fórmula para mejorar y robustecer los sistemas de información cultural.

### 3. Conclusiones y propuestas

A pesar de los logros conseguidos, la experiencia de estos años nos ayuda a reflexionar y autocuestionarnos, para entender al otro, a aprender a recibir para saber dar, apostando por fórmulas estables de comunicación y cooperación.

Las dificultades encontradas están relacionadas con :

- La falta de coordinación entre instituciones y en muchos casos, entre departamentos de un mismo organismo, constatando la inexistencia de “rutinas de información” que hagan fluir los procedimientos administrativos.
- Cierta reticencia a compartir los logros obtenidos. Cada administración desea publicitar el proyecto como algo propio.
- La premura en rentabilizar políticamente las actuaciones.
- La deficiente evaluación del cumplimiento de los objetivos y resultados, evaluación orientada más a la cantidad que a la calidad e idoneidad de los programas.

Somos conscientes de las dificultades aunque estos años de experiencia nos ayudan a entender que estamos definiendo y consolidando un proyecto que nació con más debilidades que fortalezas y con más amenazas que oportunidades. Y desde el leal saber y entender de todos los miembros que componen PAPEL, con sus aportaciones, sus críticas, sus experiencias propias y ajenas, estamos convencidos de que sabremos superar los escollos y encontrar nuevas fórmulas que mejoren la coordinación y que permitan el equilibrio entre lo político y lo técnico, lo público y lo privado, lo local y lo global.

Tendremos que aprender a coordinar las actuaciones de cooperación para evitar el solapamiento de acciones desde distintas instancias que se realizan sobre un mismo territorio o asunto, a diseñar

guías de buenas prácticas, propiciar mesas interinstitucionales para cofinanciar, establecer relaciones desde la reciprocidad y abrir caminos de expresión y entendimiento bidireccional.

Propondremos, en la medida de lo posible, la superación de exigencias políticas de inmediatez en la visibilidad de resultados y tender a objetivos perdurables, y armonizar la espontaneidad de la cultura con la influencia que sobre ella pueden o deben ejercer los poderes públicos.

Se deberá tender a programas globales a medio y largo plazo, superando la actual sectorialización del aparato administrativo y a diseñar un cuerpo de indicadores definido y homogéneo que nos permita medir la realidad, evaluar los procesos y los resultados, aplicando la evaluación con criterios de calidad sobre la idoneidad de nuestras actuaciones.

## Bibliografía

Glosario Crítico para la gestión cultural / Pedro Vives.- Editorial Comares –Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2007.

“Estrategias de cooperación y participación cultural”. Conclusiones de la Mesa 6 de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico de la Cultura (P.E.C.A).- Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2007.

Conferencia Mundial sobre Políticas Culturales., 1982. UNESCO. México.

Plan Integral para el Impulso de la Lectura en Andalucía, 2005-2010.- Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2006.

Ley 8/83 de 3 de noviembre de Bibliotecas de Andalucía. BOJA 89 de 8 de nov.

Ley 16/2003 de 22 de diciembre del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

I Plan de servicios bibliotecarios de Andalucía, 2008-2011.  
<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/servlet/download?up=293>

Indicadores para evaluar las políticas culturales de los Ayuntamientos.FEMP- MCU.  
<http://www.fempcm.com/descargas/indicadoresculturalesayuntamientos.pdf>

Agenda 21 de la Cultura  
<http://www.gestioncultural.org/gc/boletin/pdf/bgc11-JPascual.pdf>

AGUILAR, Luis F. *El estudio de las políticas públicas*. México:Ed. Ed.Porrúa, 2003.

# Las Bibliotecas de Barcelona. Una apuesta por la concertación y la calidad

**Mercé Muñoz**

Responsable de la Secretaría Técnica de Bibliotecas de  
Barcelona

Las *Bibliotecas de Barcelona* se constituyeron como tales en 2001, fecha de la creación del *Consorci de Biblioteques de Barcelona*. Hasta aquel momento las bibliotecas públicas de la ciudad no habían contado con ningún organismo municipal específico que les diera respaldo y que coordinara todos los servicios. Desde las primeras elecciones democráticas, el Ayuntamiento de Barcelona había trabajado en la descentralización de la gestión traspasando muchas de las competencias a los 10 distritos en los que está constituida, y las bibliotecas eran una de ellas.

Existía, eso sí, un organismo supramunicipal, la Diputación de Barcelona, que para toda la provincia había organizado un Servicio de Bibliotecas que ofrecía servicios a todos los municipios de la provincia. De esta iniciativa de la Diputación cabe destacar la constitución de un catálogo único que permite aún hoy el acceso a la colección de todas las bibliotecas de la provincia a través del préstamo interbibliotecario.

Pero para entender la importancia de lo que ha ocurrido en los últimos 15 años en las bibliotecas públicas de la ciudad es necesario conocer muy brevemente su historia, de otro modo es difícil entender cómo una gran ciudad cosmopolita como Barcelona, capital de una cultura con tradición milenaria, con capacidad para organizar unos exitosos Juegos Olímpicos en 1992 -por citar una referencia que le dio reconocimiento internacional- en esa misma fecha aún no disponía de una planificación de su sistema de lectura pública, y para atender a una población de más de 1.600.000 habitantes contaba con sólo 6.650

m<sup>2</sup> de biblioteca pública, repartidos en 15 equipamientos (en algunos casos pequeñas bibliotecas de menos de 200 m<sup>2</sup>).

Antes de la Guerra Civil Española de 1936-1939, en Cataluña se había creado en 1915 la primera *Xarxa del servei de biblioteques populars*, (Red del servicio de bibliotecas populares). En 1934 se aprobó una Ley de Bibliotecas, Archivos, Museos y Patrimonio Histórico, Artístico y Científico, y ese mismo año, Barcelona inauguraba la primera biblioteca pública de la ciudad, la *Biblioteca Pere Vila*, a la que se sumó en 1935 la *Biblioteca Ignasi Iglésias*, y se añadió a la red la *Biblioteca popular de la dona*, fundada en 1909 por Francesca Bonnemaison.

En los años 40 la Diputación y el Ayuntamiento de Barcelona firmaron un acuerdo que materializaba la voluntad de sostener el proyecto de biblioteca pública, pero la falta de consenso y de voluntad política llevó a la situación de que entre 1939 y 1979 sólo se inauguraran 7 nuevos equipamientos. Así pues en 1979, la fecha de las primeras elecciones municipales democráticas, Barcelona contaba con 10 bibliotecas públicas.

En esa fecha, los primeros ayuntamientos democráticos de la ciudad pusieron en primer plano otros proyectos culturales como la renovación museística, que tuvo una atención central, o la creación de centros cívicos como equipamientos en los que se recogían las demandas sociales más pertinentes y reivindicadas en aquellos primeros años de transición: la promoción de dinámicas culturales participativas. En los 80 se pusieron en funcionamiento 4 nuevas bibliotecas, pero eran equipamientos que nacían sin responder a las exigencias mínimas exigibles a una biblioteca de finales del siglo XX.

Así se llegó en los noventa con las bibliotecas municipales fuertemente cuestionadas, su función social estaba poco clara, sus horarios adaptados al modelo burocrático se ajustaban mal a las demandas de la población. Su precario equipamiento, la heterogeneidad poco justificada de las características de cada biblioteca, su irregular implantación territorial y, de forma muy especial, las dudas acerca de la pertinencia de un modelo de biblioteca clásico para hacer frente a los retos de la sociedad de la información y a su principal riesgo, la brecha digital.

Paralelamente, el 3 de marzo de 1993 el Parlamento de Cataluña aprobó una nueva ley de bibliotecas que especificaba con claridad la responsabilidad y las competencias de cada una de las administraciones. Según esta ley, a los ayuntamientos les corresponde la titularidad de las bibliotecas públicas, a las diputaciones el soporte a los servicios de lectura pública, y a la Generalidad de Cataluña la obligación de dar cobertura técnica y económica a la construcción de bibliotecas y a los fondos bibliotecarios, por un lado, y a elaborar y mantener el mapa de lectura pública catalán, por otro.

En este contexto, el proceso que llevó a la constitución de *Biblioteques de Barcelona* tuvo una especial relevancia, puesto que parecía ir contracorriente. Éste se inició en 1996, con la constitución, a su vez, del Instituto de *Cultura de Barcelona (ICUB)*, un instituto municipal que gestionaba todas las responsabilidades de la Concejalía de Cultura, y que aglomeraba distintos organismos existentes con anterioridad, que gestionaban separadamente los museos, los festivales, los auditorios, etc.

Una de las prioridades que se planteó el ICUB fue dotar a la ciudad de un *Plan de bibliotecas* que las pusiera en el primer lugar de los equipamientos culturales. En este sentido es necesario insistir en el hecho que hasta ese momento algunos políticos con responsabilidades de gobierno habían visto las bibliotecas como un equipamiento decimonónico y sin futuro, una institución que pronto dejaría de servir como instrumento de formación e información a los ciudadanos, como un lugar que propiciaba la cohesión social.

Fue el equipo municipal en el gobierno durante la legislatura vigente en 1996, y especialmente el gerente del recién estrenado ICUB, Ferran Mascarell (que en las elecciones municipales de 1999 se convertiría en Concejal de Cultura) quienes consiguieron cambiar el estado de las cosas, y convencer a todos los agentes implicados en el diseño y ejecución del Plan, de que ésta era una apuesta de futuro, una apuesta que la ciudad de Barcelona debía hacer si quería, como señalaban todos sus planes estratégicos de crecimiento, convertirse en la ciudad del saber y del conocimiento.

Para ello era necesario, evidentemente, cambiar las bibliotecas que ya existían, dotarlas de tecnología adecuada y de todos los recursos necesarios para dar acceso a la población a toda la información en todos sus soportes (tanto físicos como virtuales) y de los instrumentos para su correcta interpretación. Y planificar una red de nuevos equipamientos que con los ya existentes permitiera llegar a todo el territorio de la ciudad, de forma que cada distrito tuviera una biblioteca central y diversas bibliotecas de proximidad en función de la densidad de población.

La estrategia, por tanto, pasaba por hacer comprender que una ciudad del conocimiento era incomprendible sin una red de bibliotecas potente. Las bibliotecas tenían que situarse en el centro del debate para el futuro de la ciudad. Se debía superar la idea de la biblioteca como elemento de pasado y proponer un nuevo modelo de biblioteca útil a las nuevas demandas sociales.

En el nuevo contexto social en el que la información, la lógica entre el mundo local y el mundo global, el peligro de dualización de la sociedad entre los que acceden y no acceden a la información, y el papel básicamente urbano de la biblioteca como lugar de encuentro y de cohesión, no dejaban de ser argumentos necesarios para creer que la biblioteca jugaba un papel central en esa ciudad de servicios culturales y de conocimiento.

Se decidió liderar la elaboración de un *Plan de bibliotecas* que describiera las nuevas funciones de la biblioteca, los recursos necesarios, que analizara los modelos europeos y que hiciera una propuesta posibilista para la ciudad de Barcelona.

Se valoró la necesidad que el plan estuviera muy vinculado a los distritos y se pidió la implicación de los mismos en la redacción del plan. La viabilidad del mismo se consideró imprescindible para conseguir el soporte político que permitiera la aprobación y la puesta en marcha posterior.

*El Plan de Bibliotecas* de Barcelona debía cubrir, de un modo concreto, territorializado y definido, los procesos y secuencias de trabajo para la configuración del Sistema Bibliotecario de Barcelona desde 1998 hasta el 2010.

Los objetivos del plan eran unificar la información de las bibliotecas existentes, establecer los déficits en función de parámetros que podía asumir la ciudad, plantear un modelo de equipamiento cultural con un plan idóneo de gestión y renovar el sistema de reparto de competencias y responsabilidades entre las diferentes administraciones. A la vez tomaba como modelo diferentes redes de interés que pudieran aplicarse a un entorno como el nuestro. Concretamente, los modelos nórdicos, inglés e, incluso, el modelo australiano.

En el curso 1996-1997 se estableció la metodología de elaboración del plan que incluía una primera fase de trabajo interno y una validación posterior con el sector. El proceso de trabajo fue intenso y participativo.

Se creó una comisión de trabajo, liderada por el *Instituto de Cultura de Barcelona*, con la participación de los distritos de Barcelona y de la Diputación. Se convocaron diversas sesiones de trabajo en las que se invitaron a distintos expertos elegidos en función del tema del orden del día.

Se reunieron a lo largo de ocho sesiones iniciales que terminaron con la plasmación de las conclusiones en siete documentos consensuados en torno a: marco competencial, recursos humanos, modelos bibliotecarios posibles, renovación de las infraestructuras, plan de crecimiento bibliotecario, papel de las nuevas tecnologías y nuevo modelo de gestión del equipamiento bibliotecario. Se dejó para una fase posterior el contraste del primer documento de trabajo con los diversos colectivos relacionados con las bibliotecas. Sobre la base de estos siete documentos correspondientes a los diferentes temas planteados, se inició una ronda de consultas de trabajo con los diez distritos de la ciudad con la finalidad de implicar a los agentes y de poseer un conocimiento más directo de las necesidades y posibilidades reales de cada zona de la ciudad.

Posteriormente se inició una segunda línea de trabajo: la relación con las cajas de ahorros que en aquellos momentos tenían 2 redes

de bibliotecas paralelas en funcionamiento. El fenómeno de decaimiento de la red bibliotecaria de las cajas de ahorros fue inversamente proporcional a la gestación de todo el proceso de renovación de las bibliotecas públicas de competencia municipal. Ante esa realidad la voluntad era iniciar un proceso de integración de alguna de esas bibliotecas a la red de bibliotecas municipales.

Cabría destacar que el documento en que se concretó este *Plan de Bibliotecas*, fue consensuado no sólo por las comisiones de trabajo, sino que también fue discutido con dos colectivos más: el colectivo de profesionales bibliotecarios de la ciudad y el Colegio de Bibliotecarios de Cataluña. Y, por último, se creó una comisión de trabajo dentro del *Plan Estratégico del Sector Cultural* que también se estaba redactando en ese momento, hecho que permitió validar el texto con el resto de representantes: Universidad, entidades privadas, fundaciones, etc. Abrir ese debate al resto de agentes de la sociedad civil dio un resultado final muy satisfactorio.

Finalmente, en el plenario del Ayuntamiento de Barcelona del 22 de abril de 1998 se aprobó por unanimidad el *Plan de Bibliotecas de Barcelona 1998-2010. Las bibliotecas del siglo XXI: de la información al conocimiento*. El hecho de que los partidos políticos de la oposición ratificaran también el *Plan*, ha permitido que su implantación no se haya visto frenada ni cuestionada por cambios de estrategia política.

El Plan, aún vigente, sintetiza los elementos fundamentales, tanto en cuanto a la situación precedente (descripción del sistema de lectura pública en la ciudad y distribución de competencias) como en cuanto a sus rasgos básicos: objetivos, marco legal y competencial, estándares bibliotecarios que hay que conseguir, claves para el nuevo modelo de lectura pública (concepto, funciones, servicios, tipología, infraestructura y equipamientos, horarios, recursos humanos...), planificación de los plazos de implantación y plan de inversiones necesarias.

Analizaba los déficits y campos sobre los que se debía actuar de forma prioritaria:

- Titularidad y planificación: establecimiento de una red única y planificación del crecimiento infraestructural de las distintas tipologías de biblioteca (centrales de distrito y de barrio).
- Funciones, servicios: definiendo un modelo de continente y de contenido.
- Equipamientos y infraestructuras: adecuación a estándares y extensión de las tecnologías de la información.
- Recursos humanos: definición de perfiles, establecimiento de plantillas y formación y reciclaje.
- Perfil de los usuarios: estudios de mercado y acercamiento a los “no usuarios”.

- **Gestión:** creación de un órgano de gestión y establecimiento de un foro de coordinación interredes (Comisión de lectura pública).

*El Plan de Bibliotecas* estructura la misión y los objetivos de los nuevos centros, en un sentido estratégico, han de:

- Reinventar la posición estratégica de la biblioteca pública partiendo de la premisa que se han de adaptar a los nuevos tiempos como orientadoras y preceptoras en la búsqueda y comprensión de datos, información, imágenes, iconos y símbolos.
- Reconocer a tiempo los cambios en las necesidades y expectativas de los usuarios reales y potenciales.
- Entrar en la economía del saber tanto a escala local como internacional, entendiéndola como actividad económica en torno al conocimiento que generan los sectores del arte, la cultura y la educación.
- Entender el mercado cultural y definir la participación que las bibliotecas públicas han de tener en esta oferta cultural.

*El Plan de Bibliotecas de Barcelona 1998-2010* plantea y describe los objetivos siguientes:

- Renovar el servicio de las bibliotecas
- Definir el modelo de biblioteca que responde a las necesidades actuales
- Establecer el modelo de gestión de los equipamientos bibliotecarios que asegure la calidad de los servicios ofertados
- Adecuar la estructura existente a los estándares de lectura pública prefijados
- Establecer el Plan de Crecimiento durante los mandatos 95-99, 99-03 y 03-07
- Coordinar las instituciones implicadas en el sistema de lectura pública de la ciudad
- Proponer un modelo de gestión interinstitucional para asegurar el funcionamiento de la Red de Bibliotecas Públicas.

Quiero destacar cuatro de los aspectos en los que el Plan se proponía avanzar, y que han sido los que han permitido dar cohesión, vitalidad y nueva vida a las bibliotecas:

- En primer lugar, y de forma prioritaria, se proponía la coordinación de las instituciones mediante un organismo de gestión interinstitucional que asegurase el funcionamiento de la red urbana de bibliotecas públicas: un organismo de gestión entre la Diputación de Barcelona y el Ayuntamiento de Barcelona, el *Consorcio de Bibliotecas de Barcelona*.

- Trabajar prioritariamente en el desarrollo infraestructural de la red, sin dejar de lado la mejora de los servicios ya existentes, ni la adecuación tecnológica, ni la puesta en marcha de nuevos servicios, sobretodo en lo que se refiere a la alfabetización informacional y el acceso digital.
- La necesidad de crear un organismo de coordinación y asesoramiento a la ciudad en material de bibliotecas y lectura pública. El 12 de abril 1999 se crea la Comisión de Lectura Pública (prevista por la Ley de Bibliotecas de 1993), un punto de encuentro y de debate de los diferentes sistemas bibliotecarios de la ciudad. En ella participan las diferentes redes de bibliotecas escolares, universitarias y especializadas. La Comisión de Lectura Pública pretende ser un nuevo punto de encuentro que sirva para dinamizar y transmitir información y, sobre todo, para hacer transparente a la sociedad el papel de las bibliotecas en la sociedad del conocimiento. Esta comisión de lectura pública fue asumida por el Ayuntamiento de Barcelona con la convicción de que era un buen instrumento de revisión y acción permanente del sistema bibliotecario. Actualmente se han constituido distintos grupos de trabajo entorno a temas como “Biblioteca y educación”; “Biblioteca y territorio” y “Biblioteca y cohesión social”.
- Promover la construcción de la biblioteca provincial de Barcelona que hasta ahora no existía con sede propia, sino que estaba localizada en la biblioteca universitaria de Barcelona. En este sentido el proceso ha sufrido notables retrasos, puesto que el edificio previsto inicialmente como sede resultó tener en el subsuelo un importante yacimiento arqueológico que se decidió mantener y museizar, y se debió buscar un nuevo emplazamiento que actualmente ya está decidido y asumido por las distintas administraciones con competencias en su puesta en marcha. La biblioteca actuará como central urbana de la red de bibliotecas municipales, el centro en el que se articulará el conjunto de la red bibliotecaria municipal.

Inmediatamente después de la aprobación del Plan se empezó a trabajar en uno de sus objetivos fundamentales: redactar y aprobar los estatutos del futuro *Consortio de Bibliotecas de Barcelona*. Para su aprobación se elaboró un *Plan estratégico 2001-2003* que destacaba los elementos principales para su creación y repasaba los aspectos siguientes:

- Los beneficios que el Consorcio podía reportar a las partes implicadas: usuarios, ciudad y administraciones.
- El marco legal.
- El régimen orgánico que lo debía presidir.

- La distribución de competencias entre las administraciones implicadas.
- Su estructura organizativa.
- Los objetivos básicos del periodo.

El 10 de enero del 2001 se constituyó el Consorcio con el encargo de desarrollar el *Plan de Bibliotecas de Barcelona* y gestionar y coordinar las bibliotecas municipales de la ciudad.

El porqué de la elección de la fórmula de un Consorcio respondía a la realidad de unas competencias repartidas entre distintas administraciones públicas, y se siguió el modelo organizativo previsto por las leyes locales vigentes. Por una parte las bibliotecas municipales son de titularidad municipal y reciben servicios de soporte de la Diputación de Barcelona. Y por otra parte la futura Biblioteca provincial será construida por el Ministerio de Cultura (el gobierno estatal) y gestionada por la Generalitat de Catalunya (el gobierno autonómico).

Este modelo de consorcio potencia las políticas de concertación y promueve el acuerdo entre las diferentes partes que intervienen en la consecución de un fin común. Es un elemento clave en los nuevos modelos de gestión pública que apuestan por la modernización.

La concertación aplicada a la red de bibliotecas de la ciudad de Barcelona, presenta todo un conjunto de ventajas, ya que permite:

- La mejora de la calidad de los servicios prestados a los públicos usuarios y del conjunto de bibliotecas que integran la red.
- La participación de los diferentes agentes (públicos y privados), la generación de acuerdos y la optimización de recursos.
- Articular la red de ciudad en el marco de la red provincial.
- Una mayor amplificación de la difusión y el impacto de las campañas de comunicación vinculadas a los servicios prestados por el conjunto de la red de bibliotecas.
- Garantiza además una dirección unificada que reporta una serie de beneficios a los diferentes agentes:

– *Para los públicos usuarios:*

- La mejora de la calidad en los servicios prestados y la concreción de compromisos en la prestación de servicios.
- El impulso de nuevos servicios.
- La posibilidad de construir una colección documental única para la ciudad. Cada biblioteca dispone de una colección básica común, que aporta la Diputación de Barcelona a través de lotes mensuales, y de un fondo que construye cada centro, enraizado en su territorio, que va desde la colección local a las especializaciones, y del cual se hace cargo el

municipio (con un reparto del gasto en una proporción de 60-40% para cada administración). Así cada una de las bibliotecas de distrito y algunas de las de barrio han especializado una parte de sus fondos partiendo de esta lógica de colección única accesible desde todos los puntos de la ciudad a través de préstamo interbibliotecario: la elección de los temas se ha realizado teniendo en cuenta las características del entorno más cercano.

– *Para la ciudad:*

- La combinación del principio de globalidad con el de especificidad. Se establece una lógica de servicio de bibliotecas que a la vez tiene en cuenta las necesidades globales (ciudad) y las específicas (distritos y barrios).
- El establecimiento de estándares de calidad. Se consolida la red con unos estándares básicos homogéneos en la prestación del servicio.
- El establecimiento de acuerdos entre diferentes sectores y agentes ciudadanos. La programación y planificación de ciudad favorece el establecimiento de acuerdos de promoción, patrocinio y intervención de diferentes sectores (público y privado) y agentes (administraciones, entidades, empresas, agentes sociales, etc.) que intervienen en la vida de la ciudad: desde las escuelas a los teatros, los museos, los auditorios, las editoriales, las librerías, las entidades culturales tradicionales, las entidades que representan a las culturas presentes en Barcelona a través de la inmigración, la participación en festivales literarios, de teatro, de música...
- La aportación de valor añadido a los proyectos de ciudad. La aportación conjunta de experiencias y recursos en las iniciativas de diferentes tipo que se plantean a nivel general de ciudad optimiza esfuerzos y supone obtener unos beneficios multiplicadores para los proyectos integrales impulsados por el Ayuntamiento
- La mejora de la gestión y la potenciación de las actividades territoriales. El hecho de operar con una gestión a escala favorece una coordinación más eficiente y flexible de los recursos entre el Ayuntamiento y sus distritos y la Diputación.

– *Para la administración: para el Ayuntamiento y sus distritos y para la Diputación:*

- La mejora del servicio y la mejora en la gestión. La dirección de la red municipal de bibliotecas a través del Con-

sorcio, ente de gestión explícitamente definido por la Carta Municipal de Barcelona, permite una mayor estandarización y mejora de los servicios.

- La adaptación de las competencias de los perfiles profesionales a los lugares de trabajo.
- La mejora de la imagen del conjunto de bibliotecas. El hecho de actuar a través de una identidad y unas pautas homogéneas, permite ofrecer una imagen que interactúa con el ciudadano.
- La optimización de la comunicación. Se aumenta la rentabilidad de las acciones de comunicación relativas a las actividades de diferentes redes.
- La consecución de mayor eficiencia y mejores resultados. Con una estructura organizativa que se dirige, coordina y se optimiza.
- La potenciación del principio de proximidad en la prestación del servicio sin perder las ventajas de pertenecer a la red provincial.
- El soporte de carácter supramunicipal. El funcionamiento a escala provincial se reajusta y permite centrar mejor y más equilibradamente la aplicación de recursos y esfuerzos, reforzando el papel de la Diputación como organismo supramunicipal.

Para finalizar quería añadir sólo algunos datos que permiten constatar el grado de implantación del *Plan de Bibliotecas* aprobado en 1998, y valorar la oportunidad que ha significado trabajar a partir de este modelo de concertación y concentración de la gestión.

En aquel momento la ciudad contaba con 18 bibliotecas: actualmente contamos con 32 bibliotecas (se han inaugurado 16 nuevos centros y se han trasladado o rehabilitado 7 de los existentes). En los dos próximos años está prevista la inauguración de 7 equipamientos, la mayoría de ellos ya en fase de construcción.

Durante el 2007 se ha trabajado en la actualización del mapa aprobado en 1998 pensando en el horizonte 2020, teniendo en cuenta el crecimiento de la ciudad de los 10 últimos años. Con ello se puede dar por finalizado el crecimiento en cuanto a número de bibliotecas, puesto que esta nueva previsión cubre todo el territorio del municipio con 47 equipamientos.

En cuanto a los metros cuadrados, actualmente con 43.600 m<sup>2</sup> disponibles y a falta de la inauguración de 7 centros, cumplimos el 89% de la situación óptima prevista para 2010.

En cuanto a la colección, hemos superado el número de volúmenes final previsto por el Plan, multiplicando por 3,5 los documentos disponibles en 1998: de 434.780 hemos pasado a 1.528.187. Es

este sentido es importante destacar las colecciones básicas de audio y vídeo inicialmente inexistentes y ahora disponibles en todas las bibliotecas de la red.

Otro de los capítulos importantes en la mejora de la accesibilidad ha sido la ampliación de horarios de apertura de las bibliotecas, abriendo actualmente un total de 1.414 horas semanales el conjunto de las 32 bibliotecas (una mediana de 44 horas semanales, que van de las 33 de algunas bibliotecas de barrio a las 65 de una de las bibliotecas de distrito).

En cuanto al número de inscritos, desde 2001 se ha incrementado en un 200% el número de personas con carnet de las *Bibliotecas de Barcelona*. A finales de 2007 eran 578.000 personas las que disponían de este carnet. Un carnet con la vocación de ser el carnet cultural de la ciudad, puesto que con él, y gracias a convenios establecidos con distintos agentes culturales de la ciudad, además de a todos los servicios que ofrece la biblioteca permite acceder a ventajas en la compra de entradas a teatros, museos, o en la compra de libros, discos, etc.

Las respuesta a estas y otras muchas mejoras que me es imposible detallar, ha sido realmente positiva: desde 1998 se han multiplicado por 3,7 el número de visitas recibidas por las bibliotecas, hasta llegar a los 5.172.642 de 2007, y superando la previsión hecha por el Plan para 2010 de llegar a los 5 millones. También en los préstamos de documentos, en que la multiplicación ha sido por 5,1, llegando a los 3.905.107 documentos prestados el último año. Este incremento, superior incluso al del número de visitas, nos confirma que el trabajo que se está realizando en la renovación de las colecciones va por el buen camino.

Nada de todo esto se habría podido conseguir, sin embargo, sin la inversión necesaria por parte de las administraciones responsables: por encima de las declaraciones de intenciones, de los acuerdos y los consensos políticos, era necesaria la aportación económica que permitiera en sólo 12 años solventar las carencias acumuladas durante un siglo. Desde 1996 el Ayuntamiento de Barcelona ha aportado en concepto de inversiones 67.671.406 €, y en el período 2000-2007 el acumulado del gasto corriente ha sido de 99.884.121 €, asumido en una proporción del 60% el Ayuntamiento de Barcelona y el 40% la Diputación de Barcelona.

A los pocos días de recibir la invitación para presentar las *Bibliotecas de Barcelona* en este Congreso, se hizo público el resultado de la encuesta que el Ayuntamiento de Barcelona realiza cada año para valorar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos que ofrece el municipio: las bibliotecas públicas ocupan el primer lugar en la encuesta, son el servicio mejor valorado por los ciudadanos de Barcelona.

Objetivamente ésta es una buena noticia, pero lo es más si se

tiene en cuenta la situación de las bibliotecas públicas de la ciudad hace sólo 15 años: haber conseguido ocupar el primer lugar en la valoración de la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos municipales, para todos los que trabajamos día a día de las bibliotecas y en la planificación de su futuro, es mucho más que una buena noticia: es la constatación de un trabajo bien encarrilado, hecho con la pasión de una institución joven que cree en el valor del conocimiento.

## Bibliografía

*Pla de biblioteques de Barcelona 1998-2010. Les biblioteques del segle XXI: de la informació al coneixement.* Barcelona: Institut de Cultura de Barcelona, 1998 (Resumen en <http://www.bcn.es/biblioteques>).

*Comisión de Lectura Pública de Barcelona: Normes reguladores aprovades pel Consell Plenari de 19 de febrer de 1999.* Barcelona: Gaseta Municipal de Barcelona. Núm. 8, 20 de marzo de 1999.

*Pla estratègic del sector cultural de Barcelona.* Barcelona: Institut de Cultura, Ajuntament de Barcelona, 1999.

*Estatutos del Consorci de les Biblioteques de Barcelona.* Barcelona: Butlletí Oficial de la Província. Núm. 289, 2 de diciembre de 2000. (También en <http://www.bcn.es/biblioteques>).

*Modelo de gestión por competencias del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona.* <http://www.bcn.es/biblioteques>

CLARI, M.; MUÑOZ, M.: *El Consorci de Biblioteques de Barcelona.* El Profesional de la Información. Mayo-junio 2005, vol. 14, número 3.

# Cooperación a través de las asociaciones internacionales entre bibliotecas

**Nancy Bolt**

Comité de Bibliotecas Hermanas del Grupo de Relaciones Internacionales de ALA. EEUU.

Traducción: María José Fe, Susana Alegre

Me gustaría compartir con vosotros algunos ejemplos de relaciones de colaboración entre bibliotecas públicas de Bulgaria y Estados Unidos.

La Biblioteca Pública de Silistra en Bulgaria se ha asociado con una biblioteca en Aurora, Colorado. Krassi Njagolova visitó la biblioteca de Colorado durante cinco semanas. A su regreso, describió el exitoso programa de voluntariado de la biblioteca de Aurora a la directora de la biblioteca de Silistra, Nelli Stoilova y, aunque ellos nunca hubieran creído que, un programa de voluntarios podría funcionar en Silistra, decidieron intentar formar un grupo de voluntarios, centrado en adolescentes. Su programa de voluntarios adolescentes actualmente tiene 25 miembros trabajando en la biblioteca.

Silistra y Aurora también estaban de acuerdo en su deseo de que los niños de la biblioteca mejorasen su conocimiento de la cultura de los dos países. Se enviaron libros y regalos respectivamente para celebrar las fiestas de Estados Unidos del 4 de julio y del día de Acción de Gracias en Silistra y las fiestas búlgaras de Martinitza y la Epifanía en los Estados Unidos.

Después de que Nadja Grueva de la Biblioteca Pública de Stara Zagora en Bulgaria visitase a su biblioteca asociada en Estados Unidos, la Biblioteca Pública Bemis (Bemis Public Library), y tras cierta formación internacional, Nadja creó una base de datos con información sobre la comunidad de Stara Zagora, la cual incluye información sobre acontecimientos actuales en Stara Zagora. Estas noticias en línea han atraído miles de visitas en línea de búlgaros que viven en el extranjero y que quieren información sobre su ciudad de origen.

La Biblioteca Pública de Veliko Tarnovo, después de varios años de colaboración con las Bibliotecas de Eagle Valley (Eagle Valley Library District) en Eagle, Colorado, creó la Sala de lectura internacional Eagle. Las Bibliotecas de Eagle recogieron fondos para enviar libros en inglés, y comprar un ordenador, una mesa y estanterías para su biblioteca asociada.

La Biblioteca Pública de Razgrad en Bulgaria organizó su maratón anual de lectura. Su biblioteca hermana en Newton, Iowa publicó un vídeo en YouTube del director de la biblioteca leyendo un libro, para mostrarlo en la biblioteca búlgara.

Estos son sólo algunos ejemplos de acciones cooperativas entre bibliotecas de distintos países, acciones que benefician a ambas bibliotecas y a sus usuarios.

## ¿Qué es un socio internacional?

Una biblioteca hermana o socia es una relación formal o informal entre bibliotecas de diferentes países. Una colaboración formal tendría que tener un convenio o acuerdo entre las dos bibliotecas, sus instituciones asociadas, y/o su comunidad. Se incluyen ejemplos de acuerdos entre dos socios al final del documento. La ventaja de una relación formal es que el acuerdo lo firman los directores de ambas bibliotecas y éstas pueden involucrar a las instituciones y comunidades asociadas. Esto puede proporcionar un mayor compromiso y prestigio a las asociaciones entre bibliotecas. En algunos casos, un acuerdo formal es parte de un convenio que incluye más contenidos, como pueden ser las ciudades hermanas.

## ¿Por qué tener un socio internacional?

Hay varios beneficios en ello. Estos son sólo unos pocos:

*Incrementar el entendimiento cultural entre países.* Las comunidades estadounidenses se han creado a partir de la población inmigrante, algunas son muy antiguas y algunas muy nuevas. Las bibliotecas públicas de Estados Unidos tratan de satisfacer las necesidades de sus usuarios y ponerse en contacto con uno de sus países de origen, es una manera muy importante de hacerlo. Hoy en día, el entendimiento cultural está cada vez más importante. Las colaboraciones permiten al personal de la biblioteca conocer mejor el país de origen de los inmigrantes de su comunidad.

*Incrementar el acceso a publicaciones y documentos en ambos países.* Las bibliotecas pueden recurrir a su biblioteca socia para mejorar sus colecciones y ofrecer recursos en su propia lengua para las bibliotecas de otros países.

*Aprender nuevos servicios bibliotecarios y tecnologías.* Algunas asociaciones contemplan el intercambio del personal bibliotecario de ambos países. Estas visitas permiten al personal de la biblioteca aprender como resuelven problemas y cuestiones similares las bibliotecas de otros países. Las nuevas ideas cruzan las fronteras internacionales y se pueden adaptar para su implantación.

*Ampliar la visión de la profesión bibliotecaria en ambos países.* La asistencia a conferencias de bibliotecas y la interacción en línea permite al personal de ambas bibliotecas aprender sobre temas de importancia en otras profesiones. En ocasiones la solución a un problema profesional de un país puede ser útil para otro país.

*Compartir información, experiencia y formación entre las bibliotecas.* Se pueden discutir y compartir todos los aspectos de los servicios bibliotecarios. Los programas de formación en línea y presenciales pueden proporcionar nuevas habilidades para el personal bibliotecario.

*Cambiar la imagen de la biblioteca en la comunidad.* La colaboración internacional puede proporcionar el reconocimiento de la comunidad y de sus dirigentes de que la biblioteca local va más allá de sus propias fronteras para conseguir información, recursos y entendimiento.

Esto es lo que dicen algunas bibliotecas asociadas acerca de los beneficios de la colaboración:

La Biblioteca Pública Crandall (Crandall Public Library), en Glen Falls, Estado de Nueva York *“Los ciudadanos de ambas comunidades han aprendido a valorar la cultura y a conocerse mejor mutuamente”*

Las Bibliotecas del Condado de Crawford (Crawford County Libraries), Michigan y las Bibliotecas de Shetland (Shetland Library) en Escocia: *Nuestra hermandad está en el primer estado de desarrollo. Las Bibliotecas del Condado de Crawford están celebrando el programa de colaboración con más de un mes de actividades incluyendo un cuentacuentos escocés, un concierto de música celta en el parque, esquilado de las ovejas de Shetland, exposición de tartanes, los ponis de Shetland para los programas de extensión bibliotecaria que incluyen centros de día y residencias de ancianos. Estamos enviando libros de nuestros autores locales incluyendo a Paleo Joe, y Jonathan Rand para compartir con los jóvenes por medio del hermanamiento “Vamos a leer Raven Black de Ann Cleeves”, que trata sobre un misterioso asesinato ambientado en las Islas Shetland. Crearemos relaciones profesionales con los colegas a través de los sistemas bibliotecarios. Esto se convertirá en una relación continua y estamos encantados con ello.*

Highland Park, Illinois y Ferrera en Italia: la participación de la biblioteca en estos eventos ha atraído a los usuarios a

la biblioteca, ganando cobertura en los periódicos y boletines de noticias, y ha sido una manera para conseguir que la gente se involucre en varias organizaciones. La participación también ha sido estimulante para el personal, quién ha discutido la diferencia entre las bibliotecas y lo que pueden aprender los unos de los otros.

## ¿Qué tipo de actividades pueden crear las bibliotecas hermanas?

El rango de actividades a las que las bibliotecas hermanas pueden dedicarse está únicamente limitado por la creatividad del personal de la biblioteca. Estos son algunos ejemplos de actividades típicas:

### ● *Intercambiar información bibliotecaria:*

- mantener contacto regular entre el personal de la biblioteca;
- compartir información básica entre ambas bibliotecas;
- compartir planes a largo plazo y documentos de relaciones públicas;
- ideas de programaciones;
- intercambiar boletines de noticias del personal;
- enviar álbumes de recortes;
- presentación de diapositivas, CD, o enlace a vídeos de YouTube para la biblioteca hermana;
- establecer un mecanismo de evaluación para ayudar a ambas bibliotecas a celebrar sus logros y aprender de sus experiencias.

### ● *Intercambiar recursos bibliotecarios:*

- información genealógica si procede;
- periódicos locales, materiales culturales, bibliografías, objetos;
- libros basados en el perfil que desee la biblioteca hermana;
- acordar responder a preguntas de referencia relevantes para ambas bibliotecas; acordar proporcionar búsquedas gratuitas y préstamo interbibliotecario para la biblioteca asociada.

### ● *Compartir programas de formación bibliotecarios:*

- compartir el acceso a programas de formación en línea vía web;
- compartir materiales formativos, planes de estudios, folletos, cuadernos de ejercicios, etc.

● *Compartir programas bibliotecarios y exposiciones:*

- crear un tablón presentando fotos de tu biblioteca hermana, su personal y usuarios;
- mantener conversaciones a tiempo real o participar en programas mutuamente a través de Skype;
- organizar foros de discusión “lee el mismo libro” en los dos países para adolescentes y adultos;
- seleccionar tópicos para centrarse en temas tales como la salud o el arte y compartir recursos y programas;
- intercambiar dibujos y hacer exposiciones con fotografías de los niños.

● *Compartir eventos culturales:*

- celebrar las fiestas nacionales de ambos países y hacer representaciones y programas;
- programar comunicaciones y presentaciones de diapositivas de ponentes en lengua nativa que viven en el país hermano;
- patrocinar exposiciones de arte y artesanía de calidad o documentos históricos de la comunidad local.

● *Ayudar al desarrollo bibliotecario:*

- proporcionar búsquedas gratuitas y préstamo interbibliotecario electrónico para tu biblioteca hermana;
- ofrecer comprar recursos que son difíciles de adquirir en el país de tu biblioteca hermana;
- ayudar a resolver los problemas de la biblioteca o de la comunidad, como cuidados sanitarios o preservación de obras de arte mediante la donación de recursos bibliotecarios y la experiencia profesional.

● *Conseguir el reconocimiento del programa de colaboración por medio la publicidad:*

- publicitar la situación de tu biblioteca hermana por medio de boletines de noticias de la biblioteca y comunicaciones en congresos en organizaciones no gubernamentales como Rotary, La Cámara de Comercio, y reuniones de asociaciones bibliotecarias;
- dar entrevistas y fotos a los medios de comunicación y compartirlas con tu biblioteca hermana.

● *Desarrollar contactos personales:*

- organizar una lista de contactos para que el personal de la biblioteca y los usuarios de ambos países pueden, a través del correo electrónico, comunicarse en persona;

- organizar intercambios entre el personal de la biblioteca;
- organizar una delegación de bibliotecarios y miembros de la comunidad para visitar la biblioteca hermana.

## ¿Cómo encontrar una biblioteca hermana?

Hay varias maneras de encontrar una biblioteca hermana.

Una forma es pasar por el Comité de Bibliotecas Hermanas del Grupo de Relaciones Internacionales de la ALA. Estos contactos no siempre han incluido bibliotecas de Estados Unidos. Las bibliotecas hermanas se crearon en el 2000 para fomentar la cooperación entre distintos países. Con el tiempo se ha creado una base de datos que se continúa actualizando por el Comité. El actual Wiki incluye la siguiente información:

- Buenas prácticas de cooperación con ideas de cómo las bibliotecas han formado su programa de bibliotecas hermanas, indicando algunas de las actividades que han desarrollado y un nombre de contacto.
- Las razones para querer ser una biblioteca hermana.
- Una lista de planificación por adelantado para ayudar a comenzar la colaboración.
- Sugerencias de cómo encontrar una biblioteca hermana.
- Un directorio para buscar bibliotecas hermanas y cómo presentar tu solicitud para ser una biblioteca hermana
- Sugerencias de actividades y una lista o recursos.

Otra manera de encontrar un socio es participar en un programa de cooperación existente como el programa Ciudades hermanas ([www.sister-cities.org](http://www.sister-cities.org)). Algunas administraciones municipales alrededor del mundo se han asociado con ciudades hermanas de otros países. En la actualidad existen 29 ciudades hermanas entre España y Estados Unidos. Hay varias ventajas de iniciar este tipo de relación. En primer lugar, una relación con un municipio que existía previamente. Todo lo necesario es añadir a la biblioteca en las actividades existentes. En segundo lugar, hay otros sectores municipales que ya están cooperando, por lo tanto podemos disponer de información sobre el país con el que queremos colaborar. En tercer lugar, el bibliotecario podría formar parte de la delegación que visita la ciudad hermana y de esta forma visitar la biblioteca hermana. Por último, la participación en una actividad municipal puede generar una atención positiva a la biblioteca.

La Unión Europea no parece tener un programa de bibliotecas hermanas o en colaboración y la IFLA finalizó su programa hace varios años. Sin embargo, la participación en la IFLA puede proporcionar contactos con bibliotecarios que comparten intereses

comunes y esto podría llevar a una relación formal o informal de bibliotecas hermanas.

Otras formas de encontrar una biblioteca hermana son:

- Encontrar personas o organizaciones no gubernamentales en tu comunidad que tengan relaciones con otros países.
- Visitar bibliotecas en tus viajes y conocer a sus bibliotecarios y a su personal.
- Establecer contacto con estudiantes y visitantes de otros países y participantes de conferencias internacionales.

## **¿Cómo conseguir que la colaboración con tu biblioteca hermana funcione correctamente?**

En primer lugar, hay que decidir qué queremos obtener de la colaboración con la biblioteca hermana y cuanto tiempo, esfuerzo y recursos estamos dispuestos o somos capaces de destinar al proyecto. ¿Queremos recibir recursos de otro país para satisfacer las necesidades de un sector de usuarios de nuestra comunidad? ¿Queremos participar en un programa de intercambio cultural más amplio como puede ser el de las ciudades hermanas? ¿Estamos interesados y dispuestos a ayudar a una biblioteca en vías de desarrollo de un país del tercer mundo? La colaboración formal de bibliotecas hermanas implicaría conseguir el permiso de la dirección de la biblioteca y posiblemente de las autoridades municipales. Tenemos que estar seguros de que la iniciativa está apoyada por más de un empleado de la biblioteca y que éstos están entusiasmados con la idea. Hay que identificar los recursos financieros disponibles para el proyecto de colaboración de la biblioteca, las instituciones colaboradoras o de actividades para recoger fondos. Las organizaciones no gubernamentales y otro tipo de organizaciones que representan los intereses de la biblioteca hermana suelen estar dispuestos a proporcionar apoyo económico.

## **Diez sugerencias para un adecuado programa de bibliotecas hermanas: consejos y dificultades**

- Cada biblioteca necesita un contacto inicial que esté entusiasmado y dispuesto a invertir tiempo en la colaboración y que disfrute trabajando con personas de otros países. Habitualmente, no es el director de la biblioteca. Mientras que el director necesita ser quien apoye el programa, el/ella no suele tener tiempo para atender personalmente el proyecto.
- La comunicación frecuente es el ingrediente más importante en los programas de bibliotecas hermanas. Los contactos iniciales y otros miembros del personal deberían estar en

contacto frecuentemente. En algunos casos, una de las bibliotecas puede ser reacia a comunicarse con alguien de otro país, particularmente cuando se trata de una colaboración entre una biblioteca de un país desarrollado y un país en vías de desarrollo. El empeño en seguir con el programa es crítico. No esperar meses para que tu biblioteca hermana responda; enviar otro mensaje. Intentar escribir a tu biblioteca hermana al menos una vez al mes. Hablar de cualquier cosa, aunque sea sobre el tiempo. La comunicación frecuente refuerza la colaboración; como la amistad, crecerá a pequeños pasos.

- Es necesario determinar y utilizar un lenguaje común. Con lenguas tan frecuentes como el inglés y el español, no suele ser un problema, pero puede ser que uno de los países tenga una lengua menos común (como el búlgaro o el árabe) que dificultaría la comunicación con el personal de la biblioteca.
- El tiempo suele ser a menudo una razón para la falta de comunicación. Ambas bibliotecas hermanas deberían establecer un hábito de comunicación regularmente, incluso si no hay nada importante que decir. Los mensajes cortos sobre actividades bibliotecarias, o el tiempo, o eventos personales pueden mantener la colaboración.
- Los programas de bibliotecas hermanas tienen que basarse en la igualdad aunque los recursos de una de las bibliotecas sean más abundantes que los de su biblioteca hermana. Las bibliotecas con menos recursos necesitan contribuir a la colaboración aunque su contribución sea menor que la biblioteca que esté más desarrollada. En algunos casos, las bibliotecas de países en vías de desarrollo esperan más de lo que su biblioteca hermana puede dar, como equipamiento y recursos electrónicos o de impresión significativos. El alcance de la colaboración debe quedar claro.
- Recibir dinero para poder trabajar en el programa de colaboración. Los fondos son necesarios para compartir recursos y continuar con las actividades del programa. Los fondos pueden proceder de la biblioteca, de instituciones asociadas, donaciones de organizaciones no gubernamentales interesadas y actividades para recaudar fondos. Si el proyecto va a ser de largo alcance, se podría solicitar una subvención.
- La confianza se puede construir poco a poco. Podría haber dudas de que uno de los socios esté realmente interesado en la colaboración. Esto es por lo que la comunicación continua es tan importante.
- Es necesario que se impliquen en el proyecto más de un miembro del personal de la biblioteca. Los programas de bibliotecas hermanas han fallado cuando el contacto inicial encuentra otro trabajo o coge una baja por motivos de salud.

- Preparar un acuerdo formal que incluya:
  - Los objetivos del programa de bibliotecas hermanas;
  - Los contactos iniciales y posteriores; una breve indicación de las actividades (aunque estas podrían aumentar con el tiempo); y,
  - Razones esperadas o beneficios del programa de bibliotecas hermanas.
- Las visitas presenciales promueven el entendimiento y el compañerismo pero son caras para ambos. Sin embargo, estas visitas establecen relaciones afectivas entre los socios que ni el correo electrónico, ni el postal pueden crear.

## Conclusión

Las bibliotecas de todo el mundo se han beneficiado de los programas de bibliotecas hermanas. Estos traen información, reconocimiento, sentido del logro y conocimiento global.

## Recursos en línea

Comité de Bibliotecas Hermanas del Grupo de Relaciones Internacionales de ALA

*[http://wikis.ala.org/sisterlibraries/index.php/Main\\_Page](http://wikis.ala.org/sisterlibraries/index.php/Main_Page)*

Encuentra una biblioteca hermana, consulta los ejemplos de buenas prácticas y consejos útiles.

Ciudades Hermanas Internacionales (Sister Cities International)

<http://www.sister-cities.org/> Descubre si tu ciudad tiene una ciudad hermana.

Red de Información Bibliotecaria del Sureste de Florida (Southeast Florida Library Information Network (SEFLIN))

*(<http://www.seflin.org/index.cfm?fuseaction=intact.activityList&>)*

SEFLIN y sus miembros tienen muchos programas de bibliotecas hermanas.

## **CETYS University & San Diego State University Sister Library Agreement**

Las bibliotecas de más arriba acuerdan las siguientes actividades como parte del establecimiento de una relación de bibliotecas hermanas. Este acuerdo sirve para fortalecer los lazos existentes

con campus en Ensenada, Mexicali y Tijuana, y la Universidad del Estado de San Diego, con campus en San Diego y Calexico prometen trabajar más estrechamente en los próximos años para proporcionar servicios mejorados a sus docentes y alumnos. Ambas instituciones proporcionarán los siguientes servicios como parte de este acuerdo:

- Aumentar un 25% al año el número de préstamos interbibliotecarios sin coste en cada institución.
- Cada campus ayudará al otro con la traducción de los recursos bibliotecarios según el acuerdo previo sobre el alcance y el calendario.
- Los boletines de noticias de cada institución serán proporcionados regularmente a los campus de su biblioteca hermana.
- Se creará un mailing que incluirá a los miembros de todo el equipo de las bibliotecas hermanas para facilitar la comunicación en asuntos de calendario y cuestiones que surjan entre ambas bibliotecas.
- Cada año los bibliotecarios de ambas instituciones se harán visitas recíprocas. Esas visitas se coordinarán por los equipos del programa de bibliotecas hermanas en cada campus y debería reunir un máximo de notificaciones previas.
- Privilegios de préstamo que serán extendidos a los profesores titulares de las instituciones hermanas con el Centro para Estudios Latinoamericanos que actuará como agente acreditado de la Universidad del Estado de San Diego y director de la biblioteca que actuará como agente acreditado en la Universidad CETYS.
- Se ofrecerán visitas guiadas para profesores, estudiantes y bibliotecarios de ambas instituciones. Estas visitas requerirán una solicitud previa a alguno de los miembros del equipo de bibliotecas hermanas y dependerán de la disponibilidad del personal de la biblioteca que realice la visita en ese momento

Este acuerdo se revisará anualmente para asegurar que los cambios o modificaciones necesarias puedan ser incorporados de un modo oportuno.

Los miembros del programa de bibliotecas hermanas son:

Universidad CETYS	Universidad del Estado de San Diego
Nombre del miembro del equipo	Nombre del miembro del equipo

Por medio de la firma de los que subscriben, este acuerdo se hará efectivo este día 26 de abril de 2006

Firma oficial

Firma oficial

## ACUERDO DE COOPERACIÓN

Bibliotecas de Colorado y Bulgaria

Según el Acuerdo de Colaboración entre la Asociación de Bibliotecas de Colorado, Estados Unidos y Asociación de Bibliotecarios y Especialistas en Servicios de Información de Bulgaria y siendo ambas partes participantes en el proyecto de colaboración

DECLARAN

Interés común para establecer relaciones de amistad y ayuda mutuas entre

Biblioteca          Ciudad          Bulgaria

Biblioteca          Ciudad          Colorado, USA

Como bibliotecas hermanas.

La misma intención para unir esfuerzos y trabajar para el intercambio y la difusión de la información y realizar actividades en colaboración dirigidas a aumentar el espíritu cultural de los lectores y usuarios de la bibliotecas y de todos los ciudadanos de \_\_\_\_\_ ciudad y \_\_\_\_\_ ciudad cooperando en lo que sigue:

1. Comunicación permanente por correo postal y electrónico.
2. Programas y proyectos comunes.
3. Intercambio de información y prácticas útiles en el campo de las bibliotecas y los servicios de información.
4. Potenciar los contactos profesionales y sociales entre especialistas de la biblioteca.
5. Incentivar el debate sobre temas profesionales o de importancia social.
6. Visitas recíprocas de las bibliotecas hermanas.
7. Participación de los especialistas en bibliotecas en los foros profesionales.
8. Mediar los contactos entre los lectores y usuarios de ambas bibliotecas.
9. Aplicación de las nuevas tecnologías para crear e intercambiar recursos de información.
10. Organizar exposiciones permanentes sobre la biblioteca hermana.
11. Ayudas con la colección bibliotecaria.
12. Intercambiar documentos acerca de la historia, la cultura, las costumbres y las tradiciones de ambas naciones.
13. Medios locales y nacionales, prensa profesional especializada e Internet para difundir el programa de colaboración.

14. Compartir los resultados de actividades de colaboración prácticas entre la sociedad bibliotecaria.

15. Crear precondiciones para la hermandad entre \_\_\_\_\_ ciudad y \_\_\_\_\_ ciudad.

Director de la biblioteca \_\_\_\_\_ Director de la biblioteca \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, Colorado, USA

\_\_\_\_\_ Bulgaria

# EuropeanaEU. Integración en línea de las bibliotecas, los museos y los archivos

Jonathan Purday

Traducción: Encarnación Poyatos Huertas, Susana Alegre  
Landaburu

## Presentación de la red

En la última década, las bibliotecas, los museos, los archivos, las filmotecas y las colecciones de grabaciones sonoras de Europa han digitalizado millones de libros, imágenes, objetos, noticiarios, discos, fotografías, periódicos, manuscritos y documentos de archivo.

Aunque pueden aparecer en los catálogos y bases de datos de instituciones concretas, son contenido de la web profunda y no siempre los buscadores pueden encontrarlos. Sin duda alguna, es difícil encontrar materiales relacionados en diferentes países y los investigadores necesitan saber qué instituciones poseen las fuentes digitales que quieren consultar. Los ciudadanos normales incluso tienen menos posibilidades.

*European.eu* se propone cambiar esto. Es un portal que hará accesible todo el contenido digitalizado de las instituciones europeas a través de un único interfaz, llevando al usuario directamente a la imagen en línea del dibujo, carta u objeto.

Europeana es el escaparate del proyecto de bibliotecas digitales i2010 de la Comisión Europea. Este programa tiene tres elementos:

1. Digitalizar el material del patrimonio cultural y científico
2. Preservar la información digital
3. Ofrecer acceso en línea al patrimonio cultural de Europa

Europeana es el eje del último elemento ya que hace realidad el sueño de la Comisión de que “la diversidad cultural de Europa esté a disposición de todos los ciudadanos con sólo hacer un clic con el ratón”. La Comisaria para la Sociedad de la Información y los Medios de Comunicación, Viviane Reding, presentará el primer prototipo público de Europeana el 20 de noviembre de 2008 en una reunión del Consejo de Ministros en Bruselas.

El prototipo ha sido financiado por el programa eContentplus de la Comisión y lo ha desarrollado una Red Temática durante dos años. En palabras de la Comisión Europea una Red Temática es un consorcio de instituciones que se unen para buscar financiación para desarrollar un proyecto. Así pues, la cooperación es el centro del proyecto Europeana.

Desde el comienzo, la Red reunió a representantes de todos los estados miembros. También incluyó las diferentes áreas del patrimonio cultural; de España la Biblioteca Cervantes y la Biblioteca Nacional, de Portugal el archivo nacional, el Rijksmuseum de Amsterdam, los museos de Ciencias y de Historia Natural de Londres y el Instituto Nacional de Audiovisuales de París.

También se involucraron proyectos de investigación financiados por la Comisión como, por ejemplo, Delos, Driver y MultiMatch. Al contar con departamentos de investigación de la universidad y expertos técnicos nos aseguramos de que Europeana pueda reutilizar en un contexto práctico de servicio las soluciones de interoperabilidad que hayan encontrado y los programas de fuentes abiertas que hayan desarrollado. Es un ejemplo más de cooperación para añadirle más valor a partir de la investigación financiada por la Comisión.

La red tiene ahora 100 miembros, que contribuyen con su asesoramiento y experiencia al desarrollo de este prototipo y a su contenido digitalizado.

## La colaboración de las bibliotecas nacionales

El concepto de Europeana le debe mucho al éxito de la Biblioteca Europea. Hace veinte años se creó la Conferencia de Bibliotecas Nacionales Europeas (CENL), en la última década las bibliotecas nacionales ha cooperado para crear la Biblioteca Europea como un servicio web que reúne la mayoría de sus catálogos, donde los usuarios pueden buscar en más de 150 millones de registros bibliográficos a la vez.

La Biblioteca Europea demostró la validez de ofrecer un único punto de acceso a la información de los recursos de toda Europa, aunque dentro de un único dominio y utilizando los catálogos y los registros bibliográficos en lugar de los objetos digitalizados. Su administración también demostró que podía encajar dentro de las

actividades e infraestructura de la institución que la albergaba, la Koninklijke Bibliotheek (la Biblioteca Nacional de los Países Bajos). Aceptar el desarrollo de Europeana fue una extensión natural del trabajo de la oficina de la Biblioteca Europea, con su equipo internacional experto en gestión de proyectos, manejo de metadatos y desarrollos técnicos.

La Biblioteca Europea también nos ofreció el modelo de cooperación transfronterizo que es fundamental para Europeana. Una de sus facetas es el multilingüismo del sitio, que Europeana imitará. Los colaboradores de la Biblioteca Europea ofrecen traducciones de los interfaces y descripciones de la colección en las 23 lenguas oficiales de la Unión Europea. Europeana hará lo mismo y debería tener los interfaces y las páginas principales en las lenguas oficiales cuando se lance el prototipo. También estamos trabajando con proyectos como, por ejemplo, MultiMatch para desarrollar la posibilidad de investigación y recuperación multilingüe que queremos implementar en una versión futura.

## Cooperación a nivel estratégico

La dirección, estrategia y política global de Europeana corresponde a la Fundación EDL. Los objetivos de la Fundación son:

- Ofrecer acceso al patrimonio cultural y científico de Europa a través de un portal interdisciplinar
- Cooperar en el desarrollo y mantenimiento del portal conjunto
- Estimular proyectos que reúnan el contenido digital ya existente
- Apoyar la digitalización del patrimonio cultural y científico de Europa

La Fundación se ha establecido como una entidad legal regida por la legislación holandesa que le permite pedir financiación, apoyar propuestas de proyectos y emplear a personal. La Junta de la Fundación incluye las principales asociaciones profesionales del sector del patrimonio cultural:

- ACE: Association Cinémathèques Européennes
- CENL: Conference of European National Librarians
- CERL: Consortium of European Research Libraries
- EMF: European Museum Forum
- EURBICA: European Regional Branch of the International Council on Archives
- FIAT: International Federation of Television Archives
- IASA: International Association of Sound Archives
- ICOM Europe: International Council of Museums, Europe
- LIBER: Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche

Hacer partícipes a las asociaciones internacionales de cada una de las principales áreas le otorga al proyecto Europeana el mayor nivel profesional. Estas asociaciones transmiten los objetivos de Europeana a sus redes y miembros, fomentando la cooperación y aportación de contenido al portal.

## Prestación de un servicio a los usuarios

En el momento del lanzamiento, el prototipo enlazará con más de dos millones de objetos digitales. La aspiración es que los usuarios puedan agrupar el material que está disperso por toda Europa y en diferentes tipos de colecciones. Rubens, por ejemplo, pintó sus principales encargos en Madrid, Londres y Bruselas, otras ciudades del continente también tienen ricas colecciones de su trabajo. Pero aunque pintaba en las cortes europeas también trabajó como diplomático y, según se dice, como espía. Por lo que reunir sus pinturas, dibujos y cuadernos de bocetos, cartas y documentos de las colecciones de archivos, además de libros y películas sobre su trabajo, nos ofrecería una visión más rica de Rubens que la de cualquier colección nacional concreta.

Los usuarios podrán seguir los cambios al difundirse por toda Europa los imperios y las ideas: los romanos, los Habsburgo, el Socialismo y la Ilustración. Podrán seguir las corrientes del diseño como, por ejemplo, el Art Nouveau a través de las trayectorias profesionales paralelas de Charles Rennie Mackintosh, Victor Horta y Antonio Gaudí. Pueden seguir la pista del crecimiento de las ciudades modernas de Europa - los tranvías y metros, la electricidad y el alcantarillado - en borradores, anuncios, revistas y noticiarios almacenados en las colecciones del patrimonio cultural de todo el continente.

La ambición de crear un espacio en el que todas las manifestaciones del patrimonio cultural y científico de Europa pudieran estar conectadas e integradas dentro de un único portal, en un entorno multilingüe, tomó forma en parte debido a que la tecnología lo ha ido permitiendo. Sin embargo, en su mayor parte, surgió de un repentino cambio en las expectativas del usuario. Cualquiera que utilice los sitios web 2.0 está acostumbrado a ver videos, escuchar audio, ver imágenes o leer textos en el mismo espacio.

En el campo del patrimonio cultural esta expectativa ya comenzó a satisfacerse en los sitios interdisciplinarios que se estaban utilizando por primera vez en un contexto nacional. Se conocen como *aggregators* [agregadores de contenido] y, entre ellos, se incluyen el sitio *Discover* del Consejo de Museos, Bibliotecas y Archivos en Inglaterra, el *culture.fr* del Ministerio de Cultura francés y el portal alemán *BAM* [bibliotheken, archiven, museen]. Europeana.eu, en

colaboración con estos portales, se ha propuesto consolidar este trabajo y ampliarlo por encima de las fronteras nacionales.

Los portales interdisciplinarios satisfacen las nuevas expectativas de los usuarios al mismo tiempo que eliminan su necesidad de conocer o entender el desarrollo histórico arbitrario de las colecciones. Los usuarios ya no tienen que tomar decisiones sobre qué tipo de institución tendrá el material que les interesa. ¿Los manuscritos de Chopin estarán en un museo en su lugar de nacimiento, en un archivo nacional o en una biblioteca nacional? ¿En París o en Varsovia? Europeana se ha hecho para que la localización del material ya no sea un impedimento para su acceso.

Existe la sensación de que para seguir siendo importantes para las nuevas generaciones de usuarios, las instituciones del patrimonio cultural necesitan posicionarse firmemente en la web, presentando su contenido en las formas que la gente desee. No se trata sólo de crear portales que sean interdisciplinarios, transfronterizos y con diferentes formatos, sino que también supone ofrecer a los usuarios la oportunidad de adaptar los interfaces a los sitios de las redes sociales de modo que les sean familiares. Así, estamos desarrollando prestaciones como, por ejemplo, My Europeana donde la gente puede guardar sus recursos, enlazar con ellos en carpetas de proyectos, hacer anotaciones, cambiarlos y reutilizarlos. El espacio Comunidades que estamos creando permitirá a la gente hacer enlaces en los sitios de las redes sociales como, por ejemplo, Facebook y trabajar juntos en proyectos o crear grupos de interés sobre temas.

## La integración necesita la colaboración

La integración de diferentes tipos de contenidos es la base de lo que está haciendo Europeana y necesita la cooperación entre países, dominios e instituciones. Los museos, las bibliotecas, los archivos y las colecciones de material audiovisual han tenido diferentes historias, grupos de usuarios y objetivos que se reflejan en sus diversos enfoques en la catalogación y en el desarrollo de diferentes normas. Por lo tanto, ofrecer todos los tipos de contenidos en el mismo espacio requiere un nuevo compromiso de trabajar en colaboración y compartir el conocimiento por encima de las fronteras profesionales establecidas desde hace tiempo.

Europeana celebró en junio de este año un congreso denominado “los usuarios esperan lo interoperable” que reunió a 160 archiveros, conservadores, bibliotecarios, expertos técnicos y responsables de tomar decisiones. Los ponentes de los sectores de los museos y archivos indicaron que las bibliotecas tenían una larga historia de colaboración en las normas de catalogación

internacionales. Para atender a los usuarios, las bibliotecas han catalogado la mayoría de sus materiales; por motivos de preservación y acceso también han digitalizado más y han creado metadatos asociados, por lo que pueden tener más experiencia en el desarrollo de metodologías.

Es importante trabajar por encima de las fronteras para transmitir el conocimiento entre áreas y entender las prácticas de unos y otros. Los congresos ofrecen una importante oportunidad para desarrollar las redes necesarias, los talleres de trabajo y seminarios proporcionan demostraciones prácticas, las comisiones de servicios y las prácticas en trabajos similares pueden ofrecer formación y tutoría.

## Establecimiento de normas comunes

Una cuestión clave en relación con la interoperabilidad son las diferentes normas y formatos que se usan en distintas áreas. Durante algún tiempo, las bibliotecas han catalogado utilizando el formato MARC y normas como, por ejemplo, las AACR2, los archivos han usado la norma XML EAD (Descripción de archivos codificada) y los museos tienen directrices como, por ejemplo, Spectrum [en el Reino Unido] y diferentes normas como la de la Asociación de Recursos Visuales. Aunque todas las áreas tienden a modificar las normas y establecer formatos propios, esto es quizás más acusado en los sectores relacionados con la televisión, el cine y los archivos sonoros, aunque recientemente han realizado una amplia adopción del formato MPEG21, un formato digital que contiene elementos de metadatos.

El entorno digital ha facilitado y demandado una mayor convergencia. Un modelo de datos que surge del mundo de los museos y que está demostrando su valor interdisciplinar es CIDOC CRM [Comité Internacional para la Documentación del Consejo Internacional de Museos: Modelo de Referencia Conceptual] que se aplica de igual modo a los materiales de archivo y bibliográficos como a los objetos de museos.

Un importante modelo de datos interdisciplinar para describir los objetos digitales complejos es OAI-ORE (Proyecto de Archivos Abiertos-Reutilización e Intercambio de Objetos). Es más adecuado para los recursos creados originariamente en formato digital, aunque también se puede aplicar, por ejemplo, a las colecciones de archivo digitalizadas o a un libro escaneado que consta de índice de contenido, resumen, texto, tablas e ilustraciones.

El modelo de datos de Europea se basa en la norma ISO Dublin Core, que es el sistema más básico de información de metadatos que se puede aplicar ampliamente. Preferimos que nuestros

colaboradores adapten sus registros a nuestro sistema, utilizando sus propias *pasarelas* para trabajar con las diferentes conversiones. Esperamos ofrecer una herramienta de adaptación en el futuro para ayudar a los colaboradores. Recogemos sus registros principalmente en formato XML usando OAI-PMH (Protocolo del Proyecto de Archivos Abiertos para la Recogida de Metadatos) que se está convirtiendo en una norma de facto. También aceptamos los datos a través de FTP o grabados en DVD.

## Alianzas para enriquecer los metadatos

La cooperación entre los dominios para acordar normas y formatos es una prioridad si se usan para integrar el contenido en línea en las formas que los usuarios esperan. Pero una cuestión igualmente importante es el nivel de información en los metadatos que recogemos de los colaboradores. En algunos casos el registro de metadatos contiene simplemente un autor o creador, título, lugar y fecha de creación, con muy poca información sobre el contenido. Inevitablemente, esta falta de información reduce la posibilidad de encontrar un registro mediante una búsqueda.

Esto parece que es lo que ocurre en algunos casos debido a que los programas de digitalización han empleado todos sus esfuerzos para crear ficheros de alta resolución, pero han sido incapaces de dedicar los suficientes conocimientos o recursos para crear metadatos sustanciales.

Sin embargo, existen ficheros de autoridades, listados de sinónimos y ontologías a los que queremos enlazar como, por ejemplo, *Iconclass* y los *Getty art thesauri* que nos permitirán enriquecer los metadatos. Getty está cooperando con Europeana en un proyecto piloto de dos años para ver cómo podemos generar automáticamente información complementaria. Por ejemplo, un importante recurso Getty es el *Thesaurus of Geographic Names* que amplía los nombres de lugar dados en los metadatos: por ejemplo, la sede de Europeana es, en inglés, The Hague, que en español es La Haya y en holandés, Den Haag. Pero también se le conoce por su nombre antiguo, Gravenhage, en cualquier contexto formal. El Tesoro reconoce las variantes de los nombres en holandés y en otras lenguas, los hace compatibles y aplica las coordenadas globales para que se pueda enlazar con el lugar en un mapa seleccionable como *Google Earth*.

Igualmente, los investigadores en Sistemas de Información Inteligentes en la Free University de Amsterdam están creando una aplicación web semántica denominada *Cluopatria*, que puede ofrecer a los usuarios una visualización de las relaciones semánticas y también mejorar los metadatos enlazando sus palabras con las

ideas relacionadas en el contexto. El equipo de investigación está colaborando con Europeana para ofrecer una versión de prueba de Cliopatria y usarla en nuestro prototipo.

Todas estas colaboraciones darán como resultado pruebas con las que los usuarios pueden experimentar en una zona de laboratorio que estamos incluyendo en el prototipo de Europeana. Las que tengan éxito seguirán adelante en la versión completa de servicios que se lanzará en el 2010.

## Trabajar con el contenido generado por el usuario

Los mismos usuarios pueden ofrecer otras formas en las que los metadatos se pueden mejorar y en esto vemos que Europeana tiene la posibilidad de generar una cooperación genuina entre los proveedores y los usuarios de contenidos.

La gente tendrá la oportunidad de etiquetar libros, cuadros, películas y sonidos, es decir, queremos ofrecer un espacio en el que la gente pueda añadir materias que les parezcan relevantes a los metadatos de los objetos que les interesen. Este tipo de asignación de etiquetas por los usuarios y las folcsonomías crean nuevas formas de acceder y ver las colecciones, se basan en el lenguaje natural en lugar de en el vocabulario estructurado y sintonizan más con las percepciones, los intereses actuales y las experiencias de la gente. Son enriquecedoras ya que son un complemento, en lugar de un sustituto, de los metadatos estructurados y normalizados.

Finalmente, más allá del prototipo Europeana, queremos que las mismas personas puedan generar contenidos en forma de comentarios y respuestas al material disponible. Los wikis y los blogs nos ofrecen un modelo de participación que es convincente y tienen la posibilidad de crear nuevas relaciones interesantes entre los que reciben el contenido cultural y los que lo han transmitido tradicionalmente – los conservadores, archiveros y bibliotecarios.

Los contenidos generados por el usuario ofrecen una fuente rica de contexto e interpretación, lo que será importante debido a que uno de los inconvenientes de proporcionar acceso a millones de documentos digitalizados es que cada uno se ofrecerá con metadatos básicos, carentes de contexto. La falta de interpretación puede limitar el uso de una ilustración, un objeto de un museo o una página de un periódico. Esta es una diferencia clave entre la información que es “pura”, es decir, ofrecida sin la intervención de un intermediario y la que es “preparada”, es decir, que se ha enriquecido con la descripción.

Cuando se lance el prototipo todos los objetos serán “puros”, lo que puede impedir la aceptación del sitio. Sin embargo, no tenemos

otra alternativa que lanzarlo sin el contexto y la interpretación “sofisticada” de nuestros dos primeros millones de objetos. Una vez que el contenido esté en línea, estudiaremos las formas en las que podemos generar y enlazar con los comentarios e interpretaciones de los usuarios.

Habrán problemas de acreditación, confianza y autenticidad con este método y necesitaremos encontrar un equilibrio entre nuestro deseo de incorporar el contenido generado por el usuario con la necesidad de mantener un valor crucial de la marca Europea: confianza. Debido a que los contenidos fundamentales proceden de las fuentes más fiables, están autenticados y son totalmente dignos de confianza. Si el pintor aparece como Rembrandt, con el título, lugar y fecha; o Primera Edición, impresa en Londres en 1832, podemos estar seguros de que los datos se han confirmado con expertos.

Por lo tanto, necesitaremos diseñar formas de gestionar la inclusión de contenido generado por el usuario. En la Wikipedia vemos un modelo que ha tenido éxito en la generación de contenido, la supervisión de las aportaciones y el control editorial. Wikipedia está repleta de texto descriptivo, con relativamente pocas ilustraciones autenticadas; Europea tiene una gran cantidad de imágenes, sonidos y documentos con una procedencia garantizada que pueden ilustrar y complementar las entradas de texto. La Fundación Wikipedia está dispuesta a colaborar con Europea y podemos anticipar que los proyectos desarrollados en colaboración con Wikipedia aparecerán en el área de laboratorio de nuestro prototipo.

## Nuevos proyectos, nuevas colaboraciones

El siguiente grupo de proyectos financiados por eContentplus acaban de comenzar. Entre ellos se incluyen EuropeaLocal, el European Film Gateway y el European Portal for Archives.

EuropeaLocal fue el primero en comenzar, en junio del 2008. Ayudará a que las colecciones regionales de todas las áreas hagan interoperable y accesible su material digitalizado para su inclusión en Europea. El material almacenado en las colecciones locales puede incluir tesoros importantes por sí mismos o materiales que complementen las colecciones nacionales sobre, por ejemplo, una persona de prestigio internacional. También tienen colecciones que documentan la vida de personas normales, tanto en tiempos tranquilos como turbulentos. Sus historias se pueden identificar o contrastar con las de sus contemporáneos en comunidades similares de diferentes países, cuando se combinan a través de Europea ofrecen un recurso que puede enriquecer nuestro entendimiento de la diversidad de la experiencia e identidad europea.

Desde el punto de vista de la biblioteca, EuropeanaLocal incluye bibliotecas públicas regionales de Grecia, Hungría, Rumanía y Bulgaria, bibliotecas municipales de Berlín y Helsinki y el Consejo de Bibliotecas en Irlanda. En España, la aportación de contenidos se está coordinando a través de la dirección general de bibliotecas del Ministerio de Cultura.

El European Film Gateway se inicia en Frankfurt en septiembre de 2008. Intenta encontrar e implementar soluciones para ofrecer acceso integrado a la riqueza de la herencia cinematográfica de Europa. El European Portal for Archives hará lo mismo en su área y ambos construirán portales pan-europeos en los que los usuarios podrán buscar en herramientas de búsqueda y catálogos, localizar información sobre instituciones concretas además de acceder al contenido digitalizado. También redireccionarán a material en Europeana, actuando como agregadores de contenido para sus áreas.

Este modelo, en el que las instituciones que recogen la herencia cultural cooperan para solucionar los problemas y llegar a ser el canal para el suministro de contenido en Europeana, es crucial para el éxito a largo plazo y la recopilación de una masa crítica de material. Europeana no tendrá los recursos para tratar con las miles de instituciones de este tipo una vez que hayamos superado la prueba inicial de la fase de concepto. Al utilizar el modelo de agregadores, esperamos poder aumentar el contenido de dos millones de documentos en el lanzamiento del prototipo a más de seis millones en el momento en que pasemos a la Versión completa 1.0 en el 2010.

## Colaboración con intermediarios

Aquí se muestra el modelo de ingestión que aportará los contenidos en Europeana. También se representa la cooperación entre instituciones, dominios y países que será necesaria para el éxito de Europeana.eu.

Europeana model: bringing content in from aggregators...



Por encima de estas alianzas está el consenso político a nivel de la Comisión que ha hecho posible el proyecto de bibliotecas digitales. Y en el punto de servicio de Europeana están los usuarios, con los que necesitamos establecer una alianza, un diálogo que nos ayude a ofrecerles el tipo de material que necesitan, en la forma que les guste, en un marco en el que ellos colaborarán para enriquecer los recursos que ofrecemos con contexto e interpretación.

Por lo tanto, en cada nivel de nuestro proyecto, la cooperación es el *sine qua non* de Europeana.eu

# El círculo de comparación intermunicipal de bibliotecas. Una experiencia de procesos de mejora continua en la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona

**Enric Benet**

Técnico Economista del Servicio de Programación  
Diputación de Barcelona. Servicio de Programación

**Toni Feliu**

Jefe de la Unidad de Programación, Calidad e Innovación  
Diputación de Barcelona. Gerencia de Servicios de Bibliotecas

## 1. Introducción

### 1.1. El marco territorial

La provincia de Barcelona es la más poblada de Cataluña y la segunda más poblada de España. Sus 5.300.000 habitantes (el 74% de la población de Cataluña) viven en un territorio de 7.700 km<sup>2</sup> organizado en 311 municipios. La densidad de población no es homogénea en todo el territorio sino que se da una alta concentración de población en la región metropolitana de Barcelona (4.856.579 habitantes).

Aproximadamente la mitad de los municipios tiene menos de 3.000 habitantes y 29 superan los 30.000 habitantes, entre ellos la ciudad de Barcelona (1,5 millones de personas) y otras 3 ciudades más que superan los 200.000 habitantes: L'Hospitalet de Llobregat, Sabadell y Terrassa.

## 1.2. El marco institucional: La Diputación de Barcelona

La Diputación de Barcelona es una institución de gobierno local que impulsa el progreso y el bienestar de los ciudadanos en su ámbito territorial y actúa directamente prestando servicios y, sobre todo, en cooperación con los ayuntamientos. Ofrece fundamentalmente apoyo técnico, económico y tecnológico a los ayuntamientos para que puedan prestar servicios locales de calidad coordinando servicios municipales y organizando servicios públicos de carácter supramunicipal.

Las unidades de la Diputación que promueven el CCI-B son dos: el Servicio de Programación y la Gerencia de Servicios de Bibliotecas.

El Servicio de Programación impulsa y lidera el proyecto de los CCI<sup>1</sup> desde los servicios centrales de la Diputación de Barcelona, aporta una metodología propia común para todos los CCI, y vela por la mejora continua del proyecto, facilitando la transferencia de conocimientos entre las diferentes áreas de la Diputación.

La Gerencia de Servicios de Bibliotecas impulsa y lidera el proyecto del CCI-B, aporta los conocimientos específicos del servicio que se analiza, y es el punto de contacto con los municipios.

## 1.3. La Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona

La Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona está formada por 191 bibliotecas y 9 bibliobuses que dan servicio a los habitantes de 225 municipios; entre ellos, los 29 que superan los 30.000 habitantes<sup>2</sup>.

A finales de 2007 la Red contaba con 1,7 millones de usuarios inscritos en alguna de sus bibliotecas y titulares de un carné válido para todas. Durante el año pasado las bibliotecas de la Red registraron 14,8 millones de visitas y 10,7 millones de préstamos, y programaron más de 20.000 actividades de promoción de la lectura.

## 2. Metodología de los CCI de la Diputación de Barcelona

Los CCI se configuran como un método de trabajo en el ámbito de la prestación y gestión de los servicios llevados a cabo por los gobiernos municipales, para alcanzar los *objetivos* siguientes:

- Medir, comparar y evaluar resultados, mediante unos indicadores comunes,
- Formar un grupo de trabajo para intercambiar experiencias, y
- Impulsar la mejora de los servicios.

<sup>1</sup> En estos momentos, además de Bibliotecas, se realizan CCI de Policía Local, Limpieza viaria y Gestión y Tratamiento de Residuos, Guarderías, Escuelas de Música, Deportes, Servicios Sociales, Mercados y Teatros Municipales

<sup>2</sup> Según la Ley del Sistema Bibliotecario de Cataluña los municipios de más de 30.000 habitantes deben disponer de una biblioteca central.

De hecho, podemos decir que los CCI son una adaptación en el ámbito de gestión de servicios municipales de lo que en la terminología de empresa se ha venido llamando como benchmarking, que consiste en un proceso sistemático y continuo de medir y comparar productos, servicios y prácticas de una organización con las organizaciones líderes para obtener información con el propósito de realizar mejoras organizacionales.

El proceso de despliegue de los CCI se articula en cinco fases que se retroalimentan de manera sucesiva:

1. Fase de diseño
2. Fase de medición
3. Fase de evaluación
4. Fase de mejora
5. Fase de comunicación e implementación.

Tratándose de un proceso que pretende conseguir la mejora continua, un CCI no tiene, teóricamente, fin. Cada año, sus miembros han de volver a participar en los talleres para evaluar y continuar implantando las mejoras.

## **2.1. Fase de diseño.**

Esta fase consiste en la definición de la misión y de los objetivos estratégicos del servicio municipal objeto de análisis, en la relación y definición consensuada de los indicadores que han de ser empleados en la comparación entre los municipios y, en el establecimiento de común acuerdo de las variables utilizadas para el cálculo de los indicadores. Esta fase se realiza mediante talleres presenciales en que se llega a consensos con los técnicos municipales participantes.

Los indicadores se estructuran en un formato similar al de los Cuadros de Mando Integral, en cuatro dimensiones de meta:

- Dimensión encargo político / estratégico: indicadores relacionados con la consecución de los objetivos finales del servicio, así como con la calidad del servicio.
- Dimensión usuario /cliente: indicadores relacionados con el uso que hacen los usuarios / clientes del servicio, y su satisfacción con el servicio.
- Dimensión valores organizativos / recursos humanos: indicadores relacionados con el modelo organizativo y de gestión, así como de los recursos humanos (como por ejemplo, retribuciones, formación, satisfacción, o cargas de trabajo).
- Dimensión económica: indicadores que expresan el uso de los recursos necesarios para dar el servicio, los costes asociados, así como las fuentes de financiación del servicio.

Asimismo, se incorporan algunos indicadores de entorno, que ayudan a contextualizar la información sobre el municipio.

## 2.2. Fase de medición

Una vez identificadas las variables necesarias para el cálculo de los indicadores establecidos en la fase de diseño, éstas se recogen en una encuesta que se entrega a los ayuntamientos participantes.

Los datos recibidos son objeto de una validación por parte de la Diputación de Barcelona que incluye –entre otros procesos- la comprobación de valores extremos y la verificación de los datos que se han modificado de un año a otro.

## 2.3. Fase de evaluación

Consiste en la elaboración por parte de técnicos de la Diputación de Barcelona de un análisis estratégico para cada municipio en el que se destacan los valores más significativos de los indicadores, identificando los puntos fuertes y las oportunidades de mejora a partir de la comparación entre municipios.

## 2.4. Fase de mejora

En un taller presencial eminentemente práctico y participativo, que da pie a replantearse cómo se ofrece y se gestiona el servicio, a la vez que posibilita el intercambio de experiencias y la transferencia de conocimientos. En función del taller, se propone seguir o la metodología de análisis de Oportunidades de Mejora, o la de Buenas Prácticas.

Mediante la metodología de *análisis de Oportunidades de Mejora*, cada uno de los participantes selecciona una única oportunidad de mejora para trabajar en este taller y la analiza en tres subetapas: a) se identifican las diferentes causas de la oportunidad de mejora seleccionada; b) se pondera la importancia de cada causa, y se ordenan las causas de mayor a menor importancia; y c) para las causas principales, se identifican posibles acciones de mejora y se ponderan según criterios de factibilidad, aceptación, coste u oportunidad.

Por otro lado, mediante la metodología de *Buenas Prácticas*, cada uno de los participantes describe una buena práctica de su municipio (tras haber recibido un marco teórico sobre cómo realizarlo), y posteriormente la presenta al grupo, que hace una valoración colectiva de cada una de las buenas prácticas en base a unos criterios (tales como planificación, participación, impacto, evaluación, innovación, perdurabilidad, transferibilidad).

## 2.5. Fase de comunicación e implementación

Una vez identificadas las acciones de mejora, hay que comunicar a la organización que estas acciones se plantean llevar a cabo. Esta comunicación la realiza cada uno de los responsables municipales, tanto a su equipo de trabajo como a sus superiores.

Para facilitar la comunicación, la Diputación de Barcelona publica un informe final que recoge el trabajo realizado y organiza una jornada de clausura con la participación de concejales y técnicos en la que se resumen los resultados principales del CCI.

Una vez hecha la comunicación, corresponde a cada municipio realizar su acción de mejora. Para llevar a cabo esta tarea se recomienda elaborar un *Plan de Mejora*, e implementarlo con posterioridad.

## 3. El Círculo de Comparación Intermunicipal de bibliotecas

La convergencia de las iniciativas impulsadas desde el Servicio de Programación para el análisis y evaluación de los servicios con las promovidas desde la Gerencia de Bibliotecas<sup>3</sup> llevaron en 2002 a aunar esfuerzos y a crear el CCI-B, los primeros trabajos los cuáles se desarrollaron en 2003 con la participación de 13 municipios, todos de más de 30.000 habitantes. En esta primera edición, la fase de diseño tuvo una relevancia especial, puesto que aunque en el ámbito de bibliotecas ya había un camino recorrido en evaluación, ésta era una de las primeras acciones en las que se planteaba un análisis del servicio de biblioteca pública a nivel municipal y no biblioteca a biblioteca.

### 3.1. Los participantes

De los 13 municipios participantes en la edición inicial del CCI-B, hemos pasado a la participación de 37 entidades territoriales: 27 municipios y los 10 distritos de la ciudad de Barcelona. Todos ellos con poblaciones superiores a los 30.000 habitantes; actualmente 12 de ellos disponen de una única biblioteca y los 25 restantes de más de una configurando redes locales, en ése sentido cabe destacar que la mayoría tienen planes bibliotecarios municipales aprobados, en elaboración o revisión.

Habitualmente los participantes en los talleres son personas que ocupan cargos de responsabilidad o coordinación del servicio bibliotecario a nivel municipal: los profesionales que asisten a las sesiones de trabajo son jefes de área, técnicos de cultura y directores de bibliotecas centrales.

<sup>3</sup> Desde mediados de los años 90, ambos departamentos habían empezado a trabajar en paralelo en el ámbito de la evaluación de servicios

### 3.2. Dimensiones de análisis y el cuadro de mando de bibliotecas

Como ya hemos apuntado el cuadro de mando del CCI-B es fruto del trabajo realizado en la fase de diseño. Esta fase no se repite en todas las ediciones sino que se pretende que el diseño pueda ser válido al menos para 3 ediciones, de este modo se logra tener una serie histórica de valores para un mismo indicador lo que permite enriquecer y matizar el análisis comparativo, y simplificar el proceso de generación de consenso alrededor del cuadro de mando. Así pues el cuadro de mando de bibliotecas actual es ya un cuadro evolucionado y fruto de una revisión a fondo realizada en 2006 sobre el primer cuadro.

Para establecer el cuadro de mando se formularon por consenso tres líneas estratégicas en las que centrar el análisis:

1. Las bibliotecas como servicio de calidad dirigido a un gran número de ciudadanos de todas las edades.
2. Las bibliotecas como agentes de dinamización cultural de los municipios, y
3. Las bibliotecas como impulsoras del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

La estructuración del cuadro de mando se realiza mediante los siguientes elementos: para cada una de las cuatro dimensiones de meta (encargo político, usuario-cliente, valores organizativos y recursos humanos, y economía), se definen objetivos que la concretan, y se establecen indicadores como medida cuantitativa de la consecución de dichos objetivos.

Cada uno de estos objetivos tiene su traducción en uno o más indicadores: el cuadro está integrado por 50 indicadores, siendo 3 el promedio de indicadores por objetivo y 7 su número máximo<sup>4</sup>.

### 3.3. La recogida de datos

La compilación de datos para el CCI-B se hace desde la propia Gerencia de Servicios de Bibliotecas, por dos razones: una, el papel de administración de apoyo, de coordinación de la Diputación; la otra –de índole más práctica– es que una buena parte de los datos necesarios para el cálculo de los indicadores del cuadro de mando ya han sido compilados por la Gerencia para disponer de datos para otros procesos. No obstante se elabora un cuestionario específico en soporte electrónico para el CCI-B en el que los municipios participantes encuentran consignados los datos ya compilados y sólo tienen que completar el cuestionario con los datos que faltan. Este cuestionario incorpora un primer

<sup>4</sup> Véase el cuadro de mando completo en anexo

cálculo de los indicadores del municipio. En total se compilan 58 datos a nivel municipal aunque algunos se compilan a nivel de biblioteca para ser agregados después de la recogida. Además de los datos tradicionalmente bibliotecarios se compilan otros datos como por ejemplo: la población por grupos de edad, el gasto corriente del presupuesto municipal, las horas de baja del personal, la oferta de plazas en clubes de lectura, el número de quejas y sugerencias, el gasto corriente del presupuesto municipal dedicado a bibliotecas, o el gasto por conceptos.

### 3.4. El análisis estratégico

Después de la recogida, y validación la Gerencia de Servicios de Bibliotecas con el apoyo del Servicio de Programación realiza un análisis estratégico para cada uno de los municipios participantes. Este análisis consiste en identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora para cada servicio bibliotecario municipal a partir de las desviaciones respecto de la media y de un análisis cualitativo. En el caso de bibliotecas se dan en general dos situaciones:

1. El servicio bibliotecario municipal tiene un punto fuerte u oportunidad de mejora cuya razón principal se encuentra en causas de tipo estructural, normalmente reflejadas en los indicadores que relacionan recursos o servicios por habitante, y
2. El punto fuerte u oportunidad de mejora lo es por razones relacionadas con la gestión: innovación, desarrollo e implementación de proyectos, dotaciones, gestión de personal, adopción de políticas de colección, comunicación institucional... Esta situación normalmente queda reflejada en indicadores que relacionan recursos con servicios o los de carácter económico.

### 3.5. Los talleres

Hecho el análisis estratégico se pide a los municipios que lo validen y que escojan una oportunidad de mejora para analizar a fondo o un punto fuerte a partir del cual identificar una buena práctica. Este segundo análisis se hace en una jornada denominada taller en la que participan técnicos municipales, directores de bibliotecas centrales, y técnicos del Servicio de Programación y de la Gerencia de Servicios Bibliotecarios. Algunos de los aspectos analizados han sido:

- El porcentaje de población inscrita correspondiente a un intervalo de edad, especialmente en los de mayor edad.
- El uso intensivo del servicio de Internet y ofimática.

- El número de visitas por habitante.
- El porcentaje de población que hace uso del servicio de préstamo,
- El número de préstamos por documento.
- El porcentaje de visitas para asistir a actividades de dinamización cultural.
- El número de asistentes por actividad de dinamización cultural,
- El número de quejas y sugerencias.
- Las horas de formación por trabajador.
- El gasto en actividades de dinamización cultural.

La selección del punto fuerte u oportunidad de mejora a analizar se hace teniendo en cuenta más de un indicador puesto que a menudo unos indicadores matizan o refuerzan lo que apuntan otros.

De las 4 ediciones realizadas, 3 se han orientado al análisis de oportunidades de mejora y 1 a buenas prácticas. Esta última tuvo carácter experimental y piloto en el ámbito de los CCI de la Diputación de Barcelona, puesto que nunca se habían realizado talleres con esa orientación. En los talleres orientados al análisis de oportunidades de mejora, cada municipio analiza una de las oportunidades identificando sus causas para después proponer y seleccionar acciones de mejora. De entre las acciones de mejora propuestas podemos destacar:

- Plan para mejorar la difusión de las actividades de dinamización cultural.
- Elaboración de un documento con criterios para el expurgo.
- Elaboración de un manual de procedimiento para la difusión,
- Plan para la mejora de recogida de desideratas.
- Plan para la difusión de la colección a través de entidades y otros agentes del territorio.
- Cambio en el tiempo disponible para las sesiones del servicio de acceso público a Internet.
- Reordenación de espacios de la biblioteca.
- Centralización del servicio de préstamo.
- Cambio en la política de programación y admisión en las actividades.
- Desarrollo de una política de colección de la red local.

### 3.6. Los resultados (1): algunos datos de referencia

El objetivo final de los CCI es el impulso de mejoras, pero por la misma metodología adoptada se generan indicadores de tendencia central para cada uno de los indicadores. En nuestro caso se utiliza el promedio como indicador de tendencia central, así pues podemos ofrecer algunos datos de referencia y algunas reflexiones considerando estos datos<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Veáse indicadores en cuadro completo en anexo y en <http://www.diba.cat/governlocal/cci.asp>

En los municipios participantes el número de documentos por habitante es 0,91 con tendencia a crecer y la renovación del fondo supera el 10%; igualmente está creciendo la superficie útil de biblioteca (30 m<sup>2</sup> por cada 1.000 habitantes) lo que refleja la importancia que conceden las diferentes administraciones a este servicio, también está creciendo el número de ordenadores para el público (0,41 ordenadores por cada 1.000 habitantes). La población inscrita en las bibliotecas (33%) se está diversificando en cuanto a la edad, crece el número de usuarios adultos y mayores de 65 años. Cada vez más bibliotecas adoptan sistemas de recogida de quejas y sugerencias. El uso presencial de las bibliotecas medido en visitas y préstamos por habitante se sitúa en 2,9 visitas por habitante y 2,1 préstamos por habitante, el servicio de préstamo es utilizado aproximadamente por el 10% de la población. El gasto corriente por habitante se sitúa en los 11,90 € y la implicación presupuestarla de los ayuntamientos llega ya al 61% siendo el resto financiado por la Diputación (37%) y en una pequeña parte por la Generalitat. La distribución del gasto por conceptos es la siguiente: 57% personal, 5% actividades de dinamización cultural, 13% fondo documental y 25% para otros gastos. El gasto corriente por visita se sitúa en los 4,10 €.

### **3.7. Los resultados (2): la implementación**

Según los datos de una encuesta telefónica anónima realizada en 2008 a los responsables técnicos de los municipios participantes en el CCI-B en las ediciones de 2006 y de 2007, 6 de cada 10 municipios habían empezado a trabajar en alguna de las líneas propuestas en los talleres, lo cual nos indica que los CCI son una buena herramienta para impulsar la mejora de los servicios bibliotecarios.

Más allá de los datos, valoramos experiencias concretas y comentarios de las personas participantes en los talleres: unos han implementado la metodología aprendida a nivel de municipio analizando básicamente oportunidades de mejora, otros descubrieron oportunidades de mejora, otros al fin han conseguido transformar lo que se apuntaba en 2004 como una oportunidad de mejora en una buena práctica presentada en 2007.

## **4. Conclusiones**

La transformación del entorno y de los propios servicios bibliotecarios de los municipios participantes así como la existencia o la ausencia de políticas bien definidas en determinados ámbitos del servicio quedan reflejados en la evolución de los valores de los i

ndicadores del cuadro de mando. Así pues podemos afirmar que constituye una herramienta útil no solo para abordar la comparación en horizontal al inicio de un proceso de benchmarking sino también para hacer tanto una evaluación basada en una comparación en vertical –o histórica- de cada uno de los municipios, como en una valoración global de la evolución del servicio bibliotecario en la provincia de Barcelona.

A pesar del esfuerzo realizado, el cuadro de mando aún está muy orientado y sometido a la lógica de la disponibilidad de los datos; para algunos de los servicios que actualmente están ofreciendo las bibliotecas no disponemos de datos: uno de los retos de futuro es el de incorporar indicadores concernientes a servicios electrónicos ofertados a través del web.

Uno de los retos del proceso del CCI-B es el de desarrollar instrumentos para el seguimiento del grado de implementación de las acciones de mejora propuestas o de la transferencia de buenas prácticas y aún, el de medir los impactos que puedan generar en los indicadores del cuadro.

En cuanto al desarrollo de los talleres orientados al análisis de buenas prácticas, y aunque los resultados han sido muy satisfactorios, somos conscientes que estamos al inicio de un recorrido que puede y debe perfeccionarse con aportaciones metodológicas que permitan una identificación, valoración y clasificación mejor de las prácticas que se presentan.

Finalmente, el aprendizaje, el aporte y la generación de conocimiento que representa el CCI-B, debería consolidarse y formalizarse en algún sistema de información que permita el acceso no secuencial a datos e indicadores de referencia, a los análisis realizados y sobre todo a las propuestas de mejora o buenas prácticas presentadas.

## Bibliografía

ARBÒS, R. (2005). “L’ús i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques en municipis de més de 30.000 habitants”. En: BiD: textos universitaris de Biblioteconomia i Documentació, juny, núm. 14. [http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fitxero=14arbos.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fitxero=14arbos.htm)

Asociación Española de Normalización y Certificación (2000). Indicadores de rendimiento bibliotecario UNE 50137[= ISO 11620]. Norma elaborada por el comité técnico AEN/CTN 50, Documentación. Madrid: AENOR.

BAILAC, A. [ed.] (2000). La biblioteca pública en la provincia de Barcelona: un trabajo en red. Barcelona: Diputación de Barcelona.

CAMP, R. C. (1989). Benchmarking: the search for industry best practices that lead to superior performance. Milwaukee (Wisconsin): American Society for Quality Press.

CARRASCO DÍAZ, D. (2005) Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales. Menor (Navarra): Thomson Civitas.

Cataluña (1993). "Ley 4/1993, de 18 de marzo, del Sistema Bibliotecario de Catalunya". Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, núm. 1.727 (29 de març de 1993).  
[http://travesia.mcu.es/documentos/CAT\\_ley\\_4\\_1993.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/CAT_ley_4_1993.pdf)

Diputació de Barcelona (2007). Indicadores de gestión de servicios municipales: guía de interpretación 2006. Barcelona: Diputació de Barcelona.

Federación Española de Municipios y Provincias (2006). Guía para la implantación de un sistema de costes en la administración local. Madrid: FEMP.

FELIU, T. (2004) "De cómo las estadísticas y los indicadores ayudan a mejorar las bibliotecas: el caso de la Red de bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona". En: IFLA General Conference and Council (70è: 2004: Buenos Aires). World library and information congress. 8.  
[http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/076s-Feliu\\_Permanyer.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/076s-Feliu_Permanyer.pdf)

HIMMEL, A. (2001). Planificar para obtener resultados: un proceso de transformación de la biblioteca pública. Barcelona: Diputació de Barcelona.

LANCASTER, F. W. (1996). Evaluación de la biblioteca. Madrid: ANABAD.

LÓPEZ CAMPS, J. (1992). El control de la gestión en la administración local. Barcelona: Gestión 2000.

Office of Arts & Libraries (1995). Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas. Barcelona: Diputació de Barcelona.

POLL, R. [ed.] (2007). Measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd rev ed. München: K.G. Saur

SPENDOLINI, M. (1992). The benchmarking book. New York: American Management Association.

## Anexo

Bosque público		2007		2007		2007		2007	
<b>Oferta de un punto físico documental</b>		<b>Fomentar las tecnologías de la información</b>		<b>Facilitar el acceso de los ciudadanos en las bibliotecas públicas</b>		<b>Fomentar la lectura en todos los niveles de población</b>			
Índice documental por habitante	0,96	Porcentaje de información para el público por cada 1000 habitantes	0,44	Tratamiento por habitante	46,344	% de población lectora de más de 25 años en la población del estado	64,6%		
% de fondo documental en línea dentro de proyectos	47,6%	% de actividades con acceso de internet	36,3%	MF por cada 1000 habitantes	39	% de población lectora de entre 12 y 24 años en la población del estado	39,6%		
Índice de servicios (A+B+C+D)	99,9%	Costo de servicios de internet + internet por cada 1000 habitantes	299	Horas de servicio de préstamo control (sumando regional)	48	% de población lectora de entre 5 y 11 años en la población del estado	46,7%		
		% de visitas que hacen uso del servicio de internet + biblioteca	11,8%	Horas de horas de servicio de las bibliotecas de proximidad (sumando regional)	97	% de población lectora de entre 12 y 24 años en la población del municipio	60,7%		
		% de visitas que hacen uso del servicio de 0-24	2,2%			% de población lectora de más de 25 años en la población del municipio	70,7%		
						% de población lectora	69,4%		

Usos y Costos		2007		2007		2007	
<b>Oferta de un servicio de calidad a los ciudadanos</b>		<b>Fomentar el uso de las bibliotecas</b>		<b>Realizar actividades de documentación cultural</b>			
Grado de satisfacción con los servicios bibliotecarios	79	Visitas por habitante	0,9	% de visitas que acceden a actividades de documentación cultural	1,8%		
Grado de satisfacción por el uso de los servicios	1,26	Préstamos por habitante	2,1	Actividades por actividad de documentación cultural	36,1		
		Presencia por documento de consumo en línea en uso	2,4	Actividades de documentación cultural por cada 1000 habitantes	18,8		
		% de actividades que hacen uso del servicio de préstamo	10,8%	Horarios de atención al público de lectura por 1000 habitantes	1,1		
		% de actividades que han realizado una visita a la biblioteca y	60,2%				

Materiales Organizacionales / MBOH		2007		2007		2007	
<b>Ofertar el servicio con los diversos formatos de gestión</b>		<b>Ofertar un servicio de calidad mediante de gestión</b>		<b>Proveer un clima laboral positivo para los trabajadores</b>		<b>Mejorar las habilidades de los trabajadores</b>	
Cuadro de mando (CMA) (sumando, GDA, EDA, GDA, EDA, EDA)	99,9%	Visitas por trabajador / hora de servicio	0,2	% de horas de cada sector laboral del Gobierno	4,7%	Horas anuales de formación por trabajador	19
Cuadro de mando (CMA) (sumando, EDA, EDA, EDA, EDA, EDA)	0%	Préstamos por trabajador y hora de servicio	0,2	Cuanto más de los servicios culturales de biblioteca	30,899		
		% de personal capacitado por actividades culturales del municipio	80%				
		% de personal en los servicios técnicos	0,3%				

Buenas Prácticas		2007		2007		2007	
<b>Optimizar de las recursos administrativos</b>		<b>Fomentar administrativamente el servicio</b>		<b>Existencia administrativamente los recursos</b>		<b>Ofertar el servicio a otros niveles culturales administrativos</b>	
Índice de satisfacción habitante	71,8	% de satisfacción por fondo y gestión cultural	0,8%	% de gastos administrativos	30,8%	Índice de visita	4,1
Índice de satisfacción habitante por habitante	7,1	% de actividades por parte de la biblioteca	67,7%	% del gasto destinado para actividades de documentación cultural	4,7%		
% de gastos culturales respecto al presupuesto cultural	0,8%	% de actividades por actividades de otros instituciones (sumando, en)	0,3%	% del gasto destinado a fondo documental	10,8%		
		% de actividades por parte del presupuesto	66,8%	% del gasto en fondo documental (sumando) por el presupuesto	30,1%		

Ejecución		2007		2007	
Presupuesto	644.444	Cantidad de población (hab. total) beneficiarios	4.244	Horas por libro	14.444
				Horarios de atención	8,9

# Club de Lectura sin Fronteras. Cologno Monzese (Italia) Guadalajara (España)

**Blanca Calvo**

Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara

**Conchi Carlavilla**

**Marilena Cortesini**

**Luca Ferrieri**

Biblioteca Cívica de Cologno Monzese

Esta historia empieza en Iwetel. Un día, hace años, apareció en la lista un mensaje de un bibliotecario italiano, el director de la Biblioteca Cívica de Cologno Monzese, que buscaba en España cómplices para hacer un interesante proyecto de lectura tomando como base los clubes existentes en muchas bibliotecas. La intención era usar la lectura como llave para abrir el mundo.

El proyecto debía iniciarse con la formación de grupos de lectura en varios países (o la incorporación de clubes ya en funcionamiento) que se encargarían de seleccionar unas cuantas obras escritas por autores compatriotas que, según su criterio, fueran dignas de ser conocidas en otros países. Esas obras se traducirían a las diferentes lenguas de los grupos implicados en el programa, buscando previamente la financiación necesaria; se editarían, se leerían y comentarían en todos los grupos de los países participantes y, para terminar, se celebraría un gran encuentro en el que muchas personas de distintas procedencias podrían hablar, reflexionar y conocerse a través de sus literaturas. Europa se mostraba como un territorio adecuado para hacer ese proyecto, que duraría varios años y podía tener en el programa Cultura 2000 una buena fuente de financiación.

La Biblioteca de Guadalajara respondió a aquel bibliotecario italiano, y así se produjo el primer contacto entre dos centros que

compartían, sin saberlo, realizaciones, ilusiones y una misma filosofía bibliotecaria, en la que la lectura ocupa un papel protagonista.

Desafortunadamente, el proyecto de la biblioteca italiana no se ha puesto todavía en práctica tal y como fue concebido. Pero sí se ha hecho una especie de ensayo a partir del momento en que la Biblioteca de Cologno Monzese propuso a la de Guadalajara formar un club mixto con lectores de los dos centros. Esta comunicación narra el resultado de una actividad que abre nuevos caminos en la cooperación bibliotecaria dentro del trabajo de fomento de la lectura, y hace ver que aquel proyecto soñado por los bibliotecarios de Cologno Monzese es viable.

Las bibliotecas de Cologno y Guadalajara, separadas por unos mil doscientos kilómetros y dos lenguas, se conocieron pues en Iwétel, ya lo hemos dicho. Aquel primer mensaje italiano y la inmediata respuesta española dieron paso a una colaboración que aún hoy continúa. Uno de sus resultados es el Maratón de Historias que realiza desde 2004 la Biblioteca de Cologno Monzese, al que siempre está invitada la de Guadalajara, también acostumbrada a hacer maratones de esa clase.

En junio de 2006, precisamente mientras se celebraba en esa ciudad el Maratón número quince, los bibliotecarios de Cologno propusieron a sus colegas españolas celebrar una reunión para poner fecha de inicio a algo de lo que llevaban hablando meses: un club de lectura ítalo-español. En esa reunión se decidieron varias cosas importantes:

- Que la actividad comenzaría en otoño
- Que cada biblioteca formaría un grupo de lectores que compartiera sus lecturas con el otro
- Que se leerían libros de autores italianos y españoles, seleccionando cada biblioteca entre los de su propio país aquéllos que le parecieran más dignos de ser conocidos por el otro grupo de lectores
- Que cada grupo avanzaría en las obras a su ritmo, manteniendo todas las reuniones que considerara necesarias hasta finalizar su lectura
- Que al terminar cada libro, en una fecha marcada de antemano, se conectarían por videoconferencia ambas bibliotecas, para dar a sus lectores la ocasión de comentar conjuntamente la lectura realizada
- Que, en ese contacto, cada hablante usaría su lengua. Pero en ambos grupos habría alguna persona que conociera bien la de los otros para poder traducir en caso de necesidad
- Que los autores se elegirían entre aquellos que tuvieran obra traducida a la otra lengua, puesto que cada grupo leería en la suya
- Que se intentaría organizar de vez en cuando encuentros personales, sin duda más interesantes que los virtuales

- Que los libros irían siendo elegidos por cada biblioteca, alternativamente.

Pasado aquel verano de 2006, la Biblioteca de Cologno Monzese hizo la primera propuesta de lectura: Marcovaldo, de Italo Calvino, y enseguida comenzaron a darse los siguientes pasos:

- Las dos bibliotecas divulgaron la actividad por los medios habituales: carteles, avisos, notas de prensa y el boca a oreja que, al final, es el más efectivo. La biblioteca de Guadalajara convocó especialmente a los coordinadores de los clubes ya existentes, pensando que, como buenos lectores, ayudarían más que ningún otro colectivo a poner en marcha un proyecto tan hermoso.
- Se compraron ejemplares múltiples de la obra seleccionada y se pusieron, bien visibles y accesibles, en los puntos de préstamo de las bibliotecas de Cologno y de Guadalajara.

Hecho lo cual, unas cincuenta personas, sumando italianos y españoles, se lanzaron a leer y a comentar.

Los lectores de Guadalajara mantuvieron una primera reunión, que dio como resultado un escrito en el que dejaron constancia de la profunda impresión que les estaba causando Marcovaldo. Decían, entre otras cosas:

*... el “ojo” especial de Marcovaldo es un don que sólo unos pocos poseen. Ese ojo es el motor de su vida, el que le conduce a evadirse de la monotonía de su trabajo, de los condicionantes cotidianos. Su manera de mirar le hace feliz y libre, aunque sólo sea en el campo del deseo, de la ilusión o del sueño.*

*En cuanto al autor, los españoles opinaban que... es bastante cruel con el lector: hay relatos que prometen un final feliz; sin embargo Calvino da una de cal y otra de arena, rompe el hechizo y la ilusión de forma brusca, y es implacable. La risa y lo amargo van de la mano en cada relato. Aún así, Marcovaldo sigue teniendo esperanza, no pierde la ilusión, su “ojo especial” le salva también de forma implacable.*

Las reflexiones de los españoles demostraban también la curiosidad creciente que el otro país empezaba a provocarles. *Nos llamó la atención, decían, cómo siendo un libro escrito entre los años 1957 y 1963, era posible que ya existieran en Italia las grandes superficies comerciales y que el consumismo compulsivo estuviera ya tan presente. Comparándolo con la España de los mismos años, observamos una gran diferencia ya que aquí este fenómeno no comenzó hasta finales de los años 70 y principios de los 80. A este respecto, se plantearon varias posibilidades: o bien que Calvino se anticipara a su época o bien que realmente sí existieran ciudades como Milán o Turín con estas características.*

Éstas y otras muchas impresiones fueron recibidas por los italianos a través del correo electrónico antes de la primera videoconferencia. Gracias a ese interesante intercambio previo, el primer encuentro virtual entre los dos grupos se desarrolló a plena satisfacción de todos, y demostró que la magia de la palabra, aún dicha en lenguas diferentes, es capaz de reducir distancias y difuminar diferencias entre personas de distinto país.

Después de aquella experiencia, realmente placentera, los dos grupos continuaron las lecturas. La segunda obra debía ser elegida por los guadalajareños, y no es nada extraño que se fijaran en Javier Marías y su *Corazón tan blanco* (*Un cuore così bianco*), autor y novela que gustan mucho en la ciudad castellana. Los italianos la leyeron y también mandaron un largo mensaje, en español, a sus co-lectores, empezando por el aspecto más externo -aunque no el menos importante- de la obra: la traducción.

*En la apertura de la sesión, decían los lectores de Cologno, comentamos unas cuestiones relativas a la traducción, que habían agitado un poco las aguas de nuestra lectura. Muchos lectores, en efecto, habían notado que en el texto quedaban unos puntos oscuros, y que a veces tal oscuridad no parecía debida a elecciones narrativas del escritor sino a cuestiones lingüísticas. Mientras tanto, verificamos que los lectores habían leído la obra en dos distintas traducciones, una de Bianca Lazzaro (Donzelli, 1996) y una de Paola Tomasinelli (Einaudi, 1999) y que ésta segunda era la distribuida por la biblioteca, la más reciente, la más prestigiosa y también la que conllevaba mayores problemas*

*... estamos convencidos de que una buena o mala traducción puede decidir el destino de una lectura. Paola Tomasinelli es una valiente traductora y los problemas de traducción encontrados son probablemente el resultado de una máquina editorial que está dirigida a sacar un libro detrás de otro, sin cuidarlos con la atención y la pasión que merecen. El trabajo del traductor está muy a menudo subestimado, las editoriales pagan poco y no controlan la calidad del producto.*

Tras esta apreciación, especialmente relevante en un club como éste, entraban los italianos en las profundidades del libro, tocando temas como el secreto, el matrimonio, la culpa o el valor de la palabra en la obra de Marías. Y, de nuevo, aparecía la curiosidad sobre el otro país:

*No nos parece que se pueda calificar de social la literatura de Marías, como en cambio hicimos con la de Calvino: no hay mucho interés en el autor por alumbrar los aspectos históricos y sociales del contexto...*

*Así que no podemos hacer a nuestros co-lectores españoles las mismas interesantes preguntas que ellos nos han dirigido a nosotros, sobre unos detalles significativos de la situación nacional que se vis-*

*lumbraba entre las páginas de Calvino. Pero lo que sí podemos decir es que el libro de Mariás nos ha gustado mucho, y también que tenemos muchas preguntas sobre la recepción española del libro y la consideración del autor, sobre todo a muchos años de distancia de la primera edición.*

Unos dos meses más tarde, el 24 de abril de 2007, el club sin fronteras volvió a “reunirse” para comentar la segunda lectura escogida en Italia: *Il deserto dei Tartari* (*El desierto de los Tártaros*), de Dino Buzzati. El grupo se iba consolidando de tal forma, a pesar de la distancia, que cortando y pegando trozos de las reflexiones escritas por ambos colectivos puede construirse un discurso bien hilado:

*Buzzati no habla de la guerra en esta novela, habla de la vida, del paso del tiempo inexorable, de cómo los sueños juveniles se van transformando en sólo ideas inalcanzables que se mantienen por la inercia. “Il pensiero dello scrittore è profondamente pessimista: l’esistenza trascorre guidata da forze oscure e spesso malevole, da bizzarre e assurde coincidenze”. Buzzati no deja respiro y contrapone, paradójicamente, lo inmenso del horizonte que se ve desde la fortaleza y el pequeño camino que deja salir de allí; y acomoda la historia en la rigidez de una vida militar y la solidez de los muros, donde casi sólo se sueña morir heroicamente. ¿En dónde se queda toda aquella vida de aventuras, de amor, de alegría? En morir para dar sentido a tu vida... solo una morte dignitosa e serena potrà liberarci dall’angoscia, mettendoci in una dimensione eterna ed eroica che avevamo sempre sognato.*

La obra de Buzzati es dura, pero al leerla simultáneamente los lectores se reconocían en las opiniones y emociones de los otros, y eso quitaba hierro a la dureza. En la videoconferencia final, incluso se permitieron desarrollar un juego: cada grupo propuso a los lectores de la otra biblioteca que averiguara, a través de varias pistas, cuál era su capítulo y personaje favorito, que habían sido votados previamente en cada biblioteca.

Después de Buzzati llegó Millás, con *No mires debajo de la cama* (*Non guardare sotto il letto*), la única novela que, por ahora, se ha comentado en una reunión real. Un numeroso grupo de lectores italianos acudió en junio de 2007 al 16 Maratón de los Cuentos de Guadalajara, y el club aprovechó para celebrar un desayuno literario. El placer de la lectura se reforzó esa mañana con la cálida cercanía de personas que ya se iban conociendo bien aunque, en la mayoría de los casos, no se habían visto nunca antes físicamente.

Desde esa sesión hasta ahora se han leído otros dos libros: *Porte aperte* (*Puertas abiertas*), de Leonardo Sciascia, y *La lluvia amarilla* (*La pioggia gialla*), de Julio Llamazares. Durante la videoconferencia de esta última novela estuvo presente Julio Llamazares en la Biblioteca de Guadalajara, contestando las preguntas de lectores de ambos lados del Mediterráneo. Fue una preciosa tarde, en la

que se dijeron cosas muy emocionantes, en italiano y en español. El encuentro fue grabado por la Segunda Cadena de Televisión Española, que en esos días hacía un reportaje sobre clubes de lectura para el programa Página 2, que se emitió el 11 de mayo de este año.

(Para ver unos minutos:

<http://www.pagina2.es/programa.php?p=6ea9ab1baa0efb9e19094440c317e21b#>)

En este momento, desde la perspectiva que nos da la lectura de seis libros y la realización de cinco videoconferencias y una reunión “de verdad”, podemos exponer las siguientes conclusiones:

### **1.<sup>a</sup> La experiencia ha demostrado que la lectura es un potente vehículo de comunicación intercultural entre comunidades lingüísticas diferentes**

Los grupos de lectura de Cologno y Guadalajara están compuestos, en su mayoría, por personas que conocen y hablan sólo una de las dos lenguas de intercambio (italiano o español). A pesar de ello se ha establecido espontáneamente una fuerte corriente comunicativa que ha superado las barreras lingüísticas, apoyándose en estos factores:

- La afinidad entre las dos lenguas de origen (afinidad, por otro lado, parcial, como sabemos, que no hace comprensible inmediata y totalmente un discurso pronunciado en una de las dos lenguas a aquellos que hablan la otra).
- La existencia anterior de una lectura en común (los dos grupos comparten el mismo texto, saben de qué están hablando, se entienden porque comprenden las referencias textuales subyacentes).
- El intercambio de mensajes escritos a través del correo electrónico.
- La comunicación emocional, y la capacidad de sentir con otras personas, que produce la lectura.

En resumen, este resultado ha sido posible gracias a la mezcla (típica de los clubes de lectura) entre formas de comunicación escrita (actas, correo electrónico, resúmenes) y oral (reuniones, videoconferencias, coloquios personales).

### **2.<sup>a</sup> Los grupos de lectura contribuyen a iluminar, desde un punto de vista diferente (centrado en la experiencia del lector) los problemas de la traducción**

La traducción representa a menudo un factor de mediación cultural de gran complejidad e importancia, pero completamente invisible para el lector común. El trabajo de los grupos de lectura de

Cologno y Guadalajara, gracias también a la presencia de personas que saben italiano en el grupo español y personas que saben español en el grupo italiano, ha permitido confrontar la versión original con la traducida, descubriendo a veces verdaderos y muy concretos problemas de traducción no resueltos (como ejemplo pueden citarse las interesantes apreciaciones que el grupo italiano hizo sobre la traducción de *Corazón tan blanco* de Javier Marías).

Pero aun cuando no se llegue siempre a un trabajo tan profundo, se presta atención y se verifican las diversas soluciones de traducción adoptadas. Por ejemplo, discutiendo el libro de Julio Llamazares *La lluvia amarilla*, muchos han notado (y el autor lo confirmó) que la traducción italiana de la frase final, “La noche queda para quien es” es del todo insatisfactoria.

El trabajo que el grupo de lectura ítalo-español ha hecho y hace sobre la traducción confirma la atención que los clubes de lectura prestan a los problemas de producción y fabricación del libro, incluso en lo que se refiere a aspectos editoriales y a la relación entre autor, editor y mercado. El grupo de lectura trata de asumir el punto de vista del lector, cosa que en general se hace raramente, y por lo tanto no sólo se interesa por el problema lingüístico de la traducción, sino por su función de mediación cultural, tratando de comprender si la traducción ha sabido transferir en un contexto cultural diferente lo que el autor ha querido decir, y los lectores de la lengua original han sobreentendido.

*Los grupos de lectura revalorizan la experiencia de la lectura en voz alta y del sonido de la palabra.*

A través de la costumbre, adquirida en las sesiones y en los encuentros conjuntos de los grupos de lectura, de leer en voz alta una o más páginas del texto en las dos lenguas, se busca familiarizar a los participantes con:

- La fuerza comunicativa de la lectura en voz alta, y la posibilidad que tiene el lector de transmitir a través del cuerpo y las cuerdas vocales la particular emoción de la lectura.
- El valor del sonido, el ritmo y la musicalidad de la lectura que, en parte, prescinde incluso de la comprensión exacta del significado de las palabras. Sentir la “música del texto” es importante para apreciar en su globalidad la lectura de un libro.

También se busca destacar lo que une (el placer de la lectura compartida) sobre lo que divide (la distancia espacial, lingüística, cultural).

## **La mezcla e integración entre las relaciones virtuales y reales**

A través de un inédito e interesante emparejamiento entre modalidades de comunicación personales y telemáticas, los grupos de

lectura reproducen un elemento fundamental de la experiencia lectora, es decir, la coexistencia de mundos reales y mundos posibles, y el paso repentino de uno a otro. Las personas participantes en los grupos de lectura, a pesar de vivir en estados y ciudades diversos y lejanos, se encuentran habitando durante un cierto período el mismo mundo, definido por el libro que están leyendo; y después se encuentran, para discutirlo, en un espacio como el de la videoconferencia, que acerca y amplifica algunos detalles, como la voz o la imagen, deformándolas al mismo tiempo y manteniendo la percepción de la lejanía. Como si las voces de los otros lectores llegaran de algún más allá. La sensación de comunidad que se deriva de ello es muy particular: fuerte y relativa al mismo tiempo, porque muchos son los puntos que se revelan comunes, pero tal comunidad está sujeta a un estatus provisional, que no sustituye la pertenencia a las diversas comunidades locales, familiares, ciudadanas, etc. Una proximidad en la distancia, que es, después, la condición principal que distingue a la comunidad de los lectores (que es de hecho, según Blanchot y Nancy una “comunidad de los sin comunidad”).

Y llegamos al final. Esta pequeña comunidad ítalo-española de “los sin comunidad” les ha contado el comienzo de una historia que, como antes dijimos, arranca de un sueño de una biblioteca italiana y tiene mucho camino por delante.

Otro hombre “sin comunidad”, Eduardo Galeano, dijo que la utopía sirve para avanzar. Con la lectura reflexiva y compartida, las bibliotecas de Cologno y de Guadalajara intentan construir un mundo formado por personas que se entiendan, se reconozcan y se quieran. Algunos dirán que eso es una utopía irrealizable pero, mientras, nosotros seguimos avanzando.

# Un modelo de cooperación. El Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas del Principado de Asturias

**Ana Isabel Cámara Solórzano.**

Bibliotecaria. Biblioteca de Asturias

**Milagros García Rodríguez.**

Bibliotecaria. Biblioteca de Asturias

**M<sup>a</sup> del Carmen Prieto Álvarez-Valdés.**

Bibliotecaria. Sección de Coordinación Bibliotecaria.

## 1. Antecedentes

La Red de Bibliotecas de Asturias tiene unos antecedentes de trabajo cooperativo remotos. Desde sus inicios el entonces Director del Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas y de la Biblioteca Pública del Estado de Oviedo, Don Lorenzo Rodríguez Castellano, trabajó con mentalidad de establecer una red coordinada y cohesionada. Por ello podemos considerar como antecedente de CABIRIA el catálogo colectivo en fichas de toda la Red. En ellas se recogía el autor, título y editorial de la obra, la fecha de entrada, el número de ejemplares, la procedencia y el destino. Este catálogo en fichas se conserva unido al interesantísimo archivo del Centro Coordinador que nos permite reconstruir la historia y evolución de nuestra Red desde su inicio a principio de los años 40 del pasado siglo.

## 1.1. Los inicios: DOBIS-LIBIS y SIMARC (1989-1997)

La automatización de las bibliotecas se inició en 1987 dentro del Proyecto de Informatización de las Bibliotecas Públicas del Estado (PROINRED) con un equipamiento informático y el programa de gestión bibliotecaria DOBIS/LIBIS.

La informatización se planteó desde los inicios para la red de bibliotecas del Principado de Asturias a partir de su cabecera. Esta fue la transformación técnica más importante de las abordadas por la Biblioteca de Asturias.

En 1988 se recibieron los equipos informáticos, enviados por el Ministerio de Cultura, consistentes en un ordenador IBM 9370, 8 terminales, 2 PC's y el software DOBIS/LIBIS.

A partir de la contratación del personal informático y de la instalación del software (junio 1989), se trabajó en la adaptación del sistema a las necesidades de la Biblioteca de Asturias y de la Sección de Bibliotecas en orden a la utilización conjunta de una única base de datos.

Se cargaron en el Bibliographic Pool los 47.222 registros bibliográficos de la Biblioteca Pública del Estado en Palencia, gracias a la gestión del Jefe de Servicio de Bibliotecas de Castilla-León. Esta operación se realizó por primera vez en España en la Biblioteca de Asturias, que se benefició desde el principio de la cooperación bibliotecaria en un contexto informatizado.

A fin de empezar a utilizar la lengua asturiana en las bibliotecas se enviaron al Servicio de Política Lingüística de la Consejería de Cultura la lista de palabras vacías del sistema y la lista de encabezamientos de materia para bibliotecas públicas del Ministerio de Cultura, para su traducción al asturiano, trabajo que no llegó a materializarse.

Se determinó la “política de uso” de la nueva herramienta a través de numerosas reuniones del personal técnico de la Biblioteca de Asturias y de la Sección de Bibliotecas, que dieron como fruto un manual interno de políticas de codificación, de autoridades, etc., complementario del manual de DOBIS/LIBIS para bibliotecarios.

Una vez realizadas todas las modificaciones, entró en producción el sistema, con los módulos de catalogación y adquisiciones. Desde mediados de 1990 se preparó toda la colección de préstamo, de algo más de 30.000 volúmenes, con etiquetas preimpresas e introducción de las firmas topográficas, quedando totalmente dispuesto para la circulación automatizada. Simultáneamente se introdujo la información relativa a los más de 30.000 lectores de la Biblioteca de Asturias, reimprimiendo sus carnés y distribuyéndolos por correo, coordinadamente con la recuperación de carnés antiguos. Igualmente se aprovecharon los registros bibliográficos para la futura edición de catálogos,

como el de vídeos, el Boletín Bibliográfico del Depósito Legal, y otros productos impresos.

La informatización de las bibliotecas municipales se contempló en función de un análisis cuantitativo en cuanto al número de volúmenes, libros prestados y población y se determinó la informatización de las 13 primeras bibliotecas.

Para la elección del software se estudiaron las prestaciones de varios paquetes de gestión bibliotecaria y la decisión se tomó a favor del programa SIMARC por permitir una catalogación en formato MARC, la posibilidad de conversión de registros DOBIS en formato DMARC a MARC y asegurar así la transferencia de registros vía disquete en ambos sentidos: de la Sección de Bibliotecas a las bibliotecas municipales y a la inversa.

A finales de 1990 la base de datos constaba de 11.411 registros y 49.328 ejemplares, correspondiendo el número de registros al conjunto de la Biblioteca de Asturias y Sección de Bibliotecas.

En 1991 se amplió el equipo central, a cargo del Ministerio de Cultura, para poder soportar la conexión remota de la Biblioteca "Jovellanos" de Gijón, dotándose también por el Ministerio de los equipos periféricos correspondientes.

Este mismo año se elaboró un manual de usuario, se impartió un cursillo de formación y en el mes de octubre se comenzó el proceso de retroconversión en SIMARC de los catálogos de las bibliotecas municipales con la contratación de personal. Para evitar tareas repetitivas, ya que la catalogación no era en línea, se repartieron las distintas materias entre las bibliotecas seleccionadas de acuerdo a unos criterios racionales, tanto por el número de volúmenes como por la actualización de las mismas.

En el mes de enero de 1992, mediante una conexión "punto a punto" se llevó a efecto la participación de la Biblioteca "Jovellanos" como un nuevo miembro en la estructura bibliotecaria que hizo posible la catalogación compartida. Este hecho se dejó sentir beneficiosamente en el aumento de la base de datos, y por tanto en el porcentaje de registros bibliográficos recuperados en el trabajo de catalogación.

A finales de 1992 la base de datos constaba de 45.548 registros distintos (15.507 más que el año anterior), y 104.607 ejemplares (20.260 más que el año anterior), correspondiendo el número de registros al conjunto de la Biblioteca de Asturias, Sección de Bibliotecas y Biblioteca "Jovellanos" de Gijón.

A lo largo de estos años se fueron incorporando nuevas bibliotecas municipales al programa SIMARC, pero debido a los problemas surgidos en el mismo se solicitó a la Consejería de Cultura el cambio por un programa integrado de bibliotecas que permitiera trabajar en Red.

## 1.2. La incorporación a ABSYS (cliente-servidor) (1997-2006)

En el año 1997 se determinó implantar otro programa en el marco de un proyecto de automatización e interconexión de la Red de Bibliotecas Públicas del Principado de Asturias. La Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura, procedió a la renovación del sistema informático con el programa de gestión bibliotecaria ABSYS en versión cliente-servidor y una red local con cableado Ethernet. El equipamiento se completó con cuarenta ordenadores personales, tres impresoras láser y lectores de códigos de barras.

Un año más tarde se inició una nueva etapa en el largo proceso de la informatización de la Red de Bibliotecas Públicas del Principado de Asturias con la migración del programa DOBIS-LIBIS, en funcionamiento en la Biblioteca de Asturias, Biblioteca Jovellanos de Gijón y Sección de Coordinación Bibliotecaria, y SIMARC implantado en diversas bibliotecas municipales, al programa ABSYS. La puesta en marcha del nuevo sistema se produjo el día 8 de junio de 1999.

En este momento se realizó la conexión en línea de la Biblioteca Bances Candamo de Avilés, a la que la Consejería de Cultura suministró el equipamiento informático, incluidas 15 licencias, además de facilitar a su personal los cursos de formación. Este mismo programa, pero en servidor independiente, se facilitó al Ayuntamiento de Oviedo para su red bibliotecaria.

A finales de este año se pudo acceder a través de Internet a la consulta del catálogo de la Red de Bibliotecas de Asturias.

En el mes de febrero de 2000 se instaló la nueva versión 5.0 y en este momento compartían la base de datos CABIRIA, la Biblioteca de Asturias, la Biblioteca Jovellanos de Gijón, la Biblioteca Bances Candamo de Avilés, el Real Instituto de Estudios Asturianos y 115 bibliotecas municipales.

Como resultado de este proceso de informatización y de los continuados trabajos de retroconversión, a fecha de hoy aún no finalizados, se disponía de un catálogo colectivo de la red informatizada de bibliotecas asturianas (CABIRIA) que en el mes de septiembre de 2000 contenía 395.266 registros bibliográficos de los que 119.299 correspondían a la Biblioteca Pública de Oviedo, 113.195 a las bibliotecas municipales, 72.179 a la Biblioteca Pública Jovellanos de Gijón, 12.041 a la Biblioteca Pública Bances Candamo, 4.679 a la Biblioteca del Real Instituto de Estudios Asturianos y 73.873 a la Sección de Bibliografía Asturiana.

En este mismo año se realizó con una empresa externa la depuración del catálogo.

La incorporación de algunas de las bibliotecas municipales no fue inmediata y el proceso se dilató a lo largo de dos años. Durante este tiempo el personal informático del Principado, a las

bibliotecas informatizadas con el programa SIMARC, siguió presutando asesoramiento y apoyo técnico, resolvió temas tan variados como corrupciones en los registros, en las bases de datos, actualizaciones, asesoramiento sobre la confección de listados, compresión de las copias de seguridad, problemas de configuración de los ordenadores y el envío de disquetes con los registros bibliográficos.

A principios de 2002 CABIRIA tenía 475.237 registros, la Biblioteca Pública de Oviedo 130.337, las bibliotecas municipales 130.317, la Biblioteca Jovellanos de Gijón 87.521, la Biblioteca Bancos Candamo de Avilés 24.694, la Sección de Bibliografía Asturiana 93.711, el Real Instituto de Estudios Asturianos 5.928 y el Archivo Histórico Provincial 2.709.

A lo largo del año 2003 se continuaron incorporando bibliotecas municipales con ABSYS, pero para informatizar las bibliotecas de pequeños concejos y sucursales de bibliotecas comarcales o cabeceras de las redes municipales se decidió la adquisición de ABSYS web-prof.

## 2. El Catálogo Colectivo en absysNET

A finales del año 2004 se planteó la necesidad de reorganizar la estructura de la Red Bibliotecaria del Principado de Asturias, en consecuencia, se creó un equipo coordinador formado por cuatro bibliotecarios y un informático que fijaron los criterios de la nueva red conjuntamente con los responsables de la empresa Baratz. Estas reuniones les permitieron conocer las características del nuevo producto de gestión bibliotecaria que facilitaba la administración de redes bibliotecarias y establecieron las tareas necesarias para llevar a termino el proceso de migración.

Los objetivos que se persiguieron en la reorganización de la red fueron:

- Contar con un medio que ofreciese el acceso a la información en un único catálogo que en ese momento estaba compuesto por tres bases de datos, (dos con OPAC web y el tercero sólo con acceso interno en las bibliotecas).
- Facilitar las tareas de catalogación compartida por todos los miembros de la Red.
- Generar una base de datos de lectores común y un carné único.
- Permitir la gestión individualizada de las redes municipales participantes en la Red, ya que hasta ese momento estaban concebidas como localizaciones dependientes de una sucursal única (Sección de Coordinación Bibliotecaria).
- Compartir recursos humanos y técnicos en distintos proyectos y actividades de dinamización y extensión bibliotecaria, como

el intercambio de lotes de libros para talleres de lectura y otros programas de cooperación.

- Crear una imagen gráfica o logotipo corporativo para la Red de Bibliotecas del Principado de Asturias que se incorporará a los diversos productos y que identificará a los integrantes de la misma.

Una vez establecidos los objetivos se adquirieron por parte de la Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo 74 licencias de absysNET y 180 usuarios que cubrieron las necesidades de las bibliotecas que en ese momento estaban acogidas en el sistema de gestión ABSYS cliente-servidor (sin incluir las redes municipales de las bibliotecas de Gijón y Oviedo que mantenían sus catálogos independientes). El programa de gestión se instaló en el servidor del Departamento de Informática del Principado de Asturias y contó con el apoyo técnico del personal informático que solucionará todas las incidencias y problemas que se planteen en el funcionamiento diario con una cobertura de 24 x 7.

Asimismo, el Principado asumió la mejora del equipamiento informático con el que cuentan las distintas bibliotecas, pues la mayor parte de la infraestructura no cumplía con las especificaciones técnicas requeridas para el nuevo producto. Para ello, se adquirieron ordenadores, impresoras, lectores de códigos de barras y adaptadores wireless. Por otra parte, los Ayuntamientos se comprometieron al mantenimiento de la conexión a Internet con ADSL.

## 2.1. Composición y estructura de la Red

Fruto de los criterios establecidos se creó la estructura de la Red formada por una biblioteca por concejo o municipio y por tantas sucursales como servicios o centros de lectura tenga la red municipal. En el caso de municipios muy pequeños, de menos de 2.000 habitantes, se crearon como localizaciones de la biblioteca- sucursal Sección de Coordinación Bibliotecaria.

También se establecieron los códigos comunes, para utilizar en el programa, relativos a tipos, localización, estado, procedencia de ejemplares y tipos de lectores, así como las equivalencias con las codificaciones existentes.

Se diseñaron los productos comunes de impresión, cartas de reclamación, etiquetas de códigos de barras, tejuelos, catálogos, estadísticas, listados y carnés de lectores.

Se dieron de alta a los usuarios del sistema con sus niveles de autorización y se fijaron las políticas comunes de préstamo.

En el mes de julio de 2006 se comenzó a trabajar con absysNET y un año más tarde se daba por cerrado el ansiado proceso de integración de las redes municipales de las bibliotecas de Oviedo y de Gijón en CABIRIA, lo que unificó en un mismo catálogo la

práctica totalidad de los documentos disponibles en las bibliotecas públicas asturianas y permitió que centros dependientes de diferentes administraciones funcionen como una sola red y compartan recursos y servicios bibliotecarios. En ese momento el Catálogo Colectivo posibilitó el acceso a más de 1.860.00 ejemplares, correspondientes a casi 600.000 obras diferentes y un año más tarde (junio de 2008) el número de ejemplares asciende a 2.082.600 y 678.504 documentos.

Tan sólo resta ya la incorporación de alguna de las pequeñas bibliotecas municipales para que los 155 centros que componen nuestra Red compartan un único catálogo.

## 2.2. Carné único

Frente a los distintos carnés existentes en cada una de las bibliotecas el paso al nuevo programa supuso la unificación de los mismos en una única base de datos de lectores. Y a tal efecto, se diseñó un nuevo carné con el “logo” de las bibliotecas públicas de Asturias, que posteriormente, con la integración de la Red Municipal de Bibliotecas de Gijón coexistirá con la tarjeta ciudadana de este municipio. De tal modo que quien posea uno de los dos carnés podrá acceder a cualquier biblioteca pública para hacer uso del servicio de préstamo.

Especialmente ha sido beneficioso para los ciudadanos de Oviedo y de Gijón donde la existencia de una Biblioteca Pública del Estado y una Red Municipal les obligaba a estar en posesión de al menos dos carnés para hacer uso de ambas bibliotecas y no se entendía que pertenecieran a administraciones diferentes.

Se creó un fichero de tratamiento automatizado de datos de carácter personal “Lectores” (socios de la Red de Bibliotecas Públicas de Asturias), mediante Resolución de 18 de diciembre de 2006, cuya finalidad es la protección de datos y su utilización para el servicio de préstamo de documentos, emisión de cartas de reclamación y boletines de novedades.

El número de socios en el mes de junio de 2008 es de 477.374 de los que 97.204 no han utilizado las bibliotecas en los últimos tres años.

## 2.3. Cursos de formación

En el inicio de este proyecto se organizó la formación para el equipo coordinador que se encargó de realizar la configuración de la Red que se modificó sustancialmente respecto a la anterior.

Al mismo tiempo se impartieron varios cursos de reciclaje de absysNET promovidos por el *Instituto Asturiano de Administración Pública “Adolfo Posada”* y que se completan y complementan con

la ayuda y tutela individualizada que realiza el personal de la Sección de Coordinación Bibliotecaria. En estas visitas se les enseña a manejar los diferentes módulos y sus productos impresos, tales como la realización de códigos de barras, cartas de reclamaciones, tejuelos, carnés de lectores y otras utilidades necesarias para sacar el máximo rendimiento al programa de gestión.

Desde el año 2004 se han realizado y ofertado una media de cuatro cursos anuales dirigidos al personal bibliotecario de la administración local y autonómica. Temas como la calidad en los servicios bibliotecarios, la web social, la información a través de Internet, el patrimonio bibliográfico, la propiedad intelectual, aspectos legales de la sociedad de la información, así como otros cursos relacionados con la catalogación y clasificación de los diversos materiales reflejan la variedad de la formación ofrecida. Se prestó especial atención a la calidad y nivel de especialización del personal docente que impartió las ponencias.

#### **2.4. Normas técnicas y documentos de trabajo**

La necesidad de abordar cuestiones relacionadas tanto con el proceso técnico como con la gestión de usuarios hizo necesario la creación de distintos grupos de trabajo que estudiaron y propusieron normas de trabajo comunes para el conjunto de la red.

En un primer momento se realizaron los manuales de catalogación, de circulación y las normas de préstamo interbibliotecario. Posteriormente se elaboró el manual de encabezamientos de materias para videograbaciones, y están en proceso de publicación los manuales de encabezamientos de literatura infantil-juvenil y el de géneros para grabaciones sonoras. Estos documentos están accesibles en el escritorio del programa.

Igualmente en el catálogo se puede consultar la guía de uso en la que se explican los diferentes servicios en línea accesibles a través de Internet como son la búsqueda y reserva de documentos, la renovación de préstamos o el cambio de contraseña.

#### **2.5. E-Servicios**

Fruto de la implantación del nuevo programa de gestión fue la incorporación de nuevos servicios en línea como:

- El acceso al catálogo único ha propiciado el desarrollo del préstamo interbibliotecario que desde el año 2004 ha supuesto un incremento del 13% hasta el 2007.
- Servicios interactivos: tales como consultar los datos personales de los usuarios, reservar documentos, plantear sugerencias de compras, enviar comentarios y renovar los préstamos. El aumento de estos servicios se pone de manifiesto con las

cifras de las reservas y de las desideratas que aumentaron de 10.983 en el año 2006 a 10.025 en los cinco primeros meses del año 2008. Las desideratas subieron de 55 en el año 2006 a 508 para el mismo periodo del presente año 2008.

■ Acceso a otros recursos:

- *Biblioasturias*: revista de las bibliotecas públicas del Principado de Asturias que desde el mes de abril de 2006 recoge la información sobre las distintas actividades realizadas por las bibliotecas, así como noticias relacionadas con el ámbito cultural, en especial el literario.
- *Bibliografía Asturiana*: Recoge todos los documentos realizados en Asturias así como lo escrito por autor asturiano o sobre Asturias.
- *Biblioteca Virtual del Principado de Asturias*. Documentos digitalizados del Patrimonio Bibliográfico Asturiano y accesibles en Internet.
- *Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Asturiano*. Descripción y localización de documentos impresos, depositados en bibliotecas asturianas públicas o privadas, que por su antigüedad o rareza forman parte del Patrimonio Histórico Asturiano.
- Páginas Web de Bibliotecas Públicas. Desde mediados del año 2005 y dentro del proyecto GSW promovido por el Ministerio de Cultura se inició la creación de las páginas web de las bibliotecas que hasta el momento suman un total de 34 de las cuales 11 incorporaron el módulo infantil-juvenil.
- Módulo multimedia. A finales del año 2006 se adquirió el módulo multimedia para potenciar con imágenes el catálogo. Cuestiones técnicas relacionadas con la falta de espacio en el servidor del Principado no ha hecho posible su implantación.

## 2.6. Las bibliotecas especializadas en el catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas

Desde el inicio del proyecto se tuvo especial interés en que formaran parte del mismo las bibliotecas especializadas, y es a partir del año 2000 cuando se incorporaron las dependientes de la Consejería de Cultura (Real Instituto de Estudios Asturianos, Museo Arqueológico de Asturias, Archivo Histórico de Asturias y Delegación del Principado de Asturias en Madrid), y las de algunos ayuntamientos como el de Gozón (Museo Marítimo de Asturias), el de Laviana (Casa Museo de Palacio Valdés), y el de San Martín del Rey Aurelio (Museo de la Minería y de la Siderurgia), pero la aportación mayoritaria de bibliotecas especializadas se produjo con la integración

en CABIRIA de la Red de las Bibliotecas Municipales de Gijón (Museo del Pueblo de Asturias, Museo del Ferrocarril, Museo Casa Natal de Jovellanos, Archivo Municipal, Oficina de Información Juvenil, Oficina de Políticas de Igualdad, etc.).

En la actualidad son 17 las bibliotecas especializadas accesibles en el Catálogo de la Red de Bibliotecas del Principado de Asturias.

### 3. Otros catálogos

En el año 2004, el Servicio de Archivos Administrativos y Documentación, dependiente de la Dirección General de Modernización, puso en funcionamiento la denominada Biblioteca Digital del Principado de Asturias, a partir del Sistema de Información Documental en Red de Asturias (SIDRA) que incluye 21 centros de información, documentación y bibliotecas especializadas de ámbitos muy diversos y unidades gestoras de la administración, que ofrecen más de 100.000 referencias y documentos en línea. Esta red funciona autónomamente y en ningún momento se pensó en aprovechar los recursos existentes en CABIRIA, en el intercambio de información y por supuesto en la cooperación.

Por otra parte en 2006 las bibliotecas dependientes de la Consejería de Sanidad crearon el Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Biosanitarias de Asturias, con el programa de gestión absysNET, en él se reúnen los fondos de las bibliotecas de hospitales y servicios administrativos relacionados con la sanidad. Incluye un total de 15 bibliotecas, 13.110 documentos y 53.287 registros (junio 2008), mayoritariamente compuesto por publicaciones seriadas.

## Bibliografía

LENZA LÓPEZ, R., PRIETO ÁLVAREZ-VALDÉS, C. y RODRÍGUEZ PORRÓN, A. *Las bibliotecas públicas en Asturias: balance de diez años, 1985-1995*. Actas del VI Congreso Nacional de ANABAD. Murcia: ANABAD-Murcia, 1997, p. 339-346.

PRIETO ÁLVAREZ-VALDÉS, C. *Red de Bibliotecas del Principado de Asturias, 1979-1996: evolución*. Actas del VI Congreso Nacional de ANABAD. Murcia: ANABAD-Murcia, 1997, p. 391-402.

*Mapa de lectura pública del Principado de Asturias: 2006*. Oviedo: Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo, 2007. 76 p.

BIBLIOTECA DE ASTURIAS. Memoria. Oviedo: Biblioteca de Asturias, 1987-

ASTURIAS. CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO. SECCIÓN DE COORDINACIÓN BIBLIOTECARIA. Memoria. Oviedo: Sección de Coordinación Bibliotecaria, 1990-

# EL proyecto de implantación y puesta en marcha de la Red de Bibliotecas de Museos estatales (BIMUS)

**Rosa Chumillas Zamora**

Biblioteca del Museo Arqueológico Nacional, Madrid

**Eugenia Insúa Lacave**

Biblioteca del Museo Nacional de Artes Decorativas, Madrid

**Teresa Mañanes**

Biblioteca del Museo de América, Madrid

**María Prego de Lis**

Biblioteca del Museo del Traje, Madrid

## **Las bibliotecas de museos: un modelo de biblioteca especializada**

Las bibliotecas de arte pertenecen a la categoría de “bibliotecas especializadas”, entre las que podemos encontrar modelos concretos como las bibliotecas de museos, las bibliotecas de escuelas y galerías de arte, las bibliotecas de fundaciones artísticas, etc.

Concretamente, las bibliotecas de museos tienen su origen con la creación de los primeros grandes museos europeos a finales del siglo XVIII, entre los que encontramos ejemplos tan representativos como el British Museum, que desde su fundación en 1753 estaba formado por una gran colección de antigüedades y una biblioteca

de carácter general<sup>1</sup>, el Museo del Belvedere en Viena (1781), el Museo del Louvre (1791), o ya en el siglo XIX, ejemplos como el Victoria & Albert Museum, que cuenta con una importante biblioteca que es a su vez la National Art Library (1852), o en el caso de España, el Museo del Ejército (1803), el Museo del Prado (1818), el Museo Arqueológico Nacional (1867) o el Museo Nacional de Reproducciones Artísticas (1877). La mayoría surgen de la propia actividad museística, de la necesidad de apoyar las labores documentales y de investigación de estas instituciones. Por ello, su principal característica será la especialización y la vocación didáctica. La creación de un nuevo museo no se concibe sin su biblioteca, aunque paradójicamente, la reglamentación española de museos aparecida a lo largo del siglo XX ha ignorado casi por completo su existencia.

Hoy en día, uno de los principales fundamentos que definen a las bibliotecas de museos es su carácter de servicio público a los ciudadanos. Entre sus objetivos se encuentra el de dar soporte documental al estudio e interpretación de las colecciones, tanto a nivel científico como expositivo. Por ello, es función de la biblioteca el acopio de cuanta bibliografía sea necesaria para llevar a cabo esta tarea.

A nivel internacional, el crecimiento y consolidación del papel de las bibliotecas de museos ha sido -en líneas generales- mayor que en España, posiblemente debido a una más temprana proyección de los museos hacia el exterior. Esta tendencia se ha demostrado especialmente fuerte en Estados Unidos, donde museos como el Metropolitan, la Fundación Paul Getty o el MOMA forman algunas de las bibliotecas de arte más grandes del país.

La constitución de redes y consorcios de bibliotecas es una de las manifestaciones más importantes de cooperación bibliotecaria. Las bibliotecas de museos en este sentido no se han quedado atrás, y hoy en día podemos encontrar importantes proyectos internacionales de cooperación, como la red de bibliotecas de los museos nacionales de Francia, la red de bibliotecas de museos de la República Checa (VAL), o quizás la iniciativa más ambiciosa: *Artlibraries.net: Virtual Catalogue for Art History*<sup>2</sup>, metacatálogo administrado por la Universidad Karlsruhe (Alemania) que permite la consulta simultánea en los catálogos de las bibliotecas de arte más importantes del mundo (Victoria & Albert Museum, Metropolitan Museum, Musée des Arts Decoratifs de Paris, Getty Research Institute, Museo Gulbenkian, Rijksmuseum, etc.).

## Panorama de las bibliotecas de museos en España

El Sistema Español de Museos<sup>3</sup> está integrado por diecisiete museos de titularidad estatal y gestión del Ministerio de Cultura, 63 museos

<sup>1</sup> Así se mantendría hasta 1972, cuando se separó la biblioteca mediante la promulgación de la British Library Act, y se constituyó la British Library.

<sup>2</sup> "Virtueller Katalog Kunstgeschichte"<sup>3</sup> Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y del Sistema Español de Museos.

<sup>3</sup> Real Decreto 620/1987, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Museos de titularidad estatal y del Sistema Español de Museos.

de gestión transferida a las Comunidades Autónomas, así como otros museos que se adhieren al Sistema mediante convenio<sup>4</sup>. La gran mayoría de estas instituciones cuentan con bibliotecas especializadas en su área de investigación; pero la desigualdad manifiesta existente en este terreno hace muy difícil llevar a cabo un análisis certero del panorama bibliotecario. Cada biblioteca presenta una casuística muy variada, tanto en lo referente a recursos materiales y humanos como a la envergadura e importancia de sus colecciones; algunas son consideradas como áreas o departamentos del museo y otras como simples depósitos de libros que sirven de soporte documental al trabajo de los conservadores; muchas no cuentan con personal especializado y otras no tienen sus fondos catalogados.

Por ello, es vital que las autoridades competentes tomen conciencia de la importancia de dotar de medios técnicos, materiales y humanos a las bibliotecas de los museos de cara a conservar, documentar y difundir todo el patrimonio bibliográfico que conservan. Muchas de ellas son centenarias, con una gran cantidad de obras de fondo antiguo, manuscritos, libros raros, libros ilustrados, colecciones de grabados y estampas, documentos efímeros (carteles, invitaciones a exposiciones, felicitaciones, etc.). Estos materiales se caracterizan por su gran especialización, en ocasiones son difíciles de encontrar, y por lo general se trata de obras de alto coste, lo que convierte a las bibliotecas en centros de gran interés para los investigadores y para el público en general.

Actualmente se están desarrollando numerosas iniciativas de cooperación bibliotecaria en España, a las que se han sumado, puntualmente, algunas bibliotecas de museos. Pero a día de hoy no existe una red de bibliotecas de museos propiamente dicha, a excepción de la iniciativa desarrollada por el Ministerio de Cultura. A continuación, vamos a hacer un repaso del proceso de implantación y de los primeros resultados de uno de los proyectos más ambiciosos que se están desarrollando en este terreno.

La creación de la Red de Bibliotecas de Museos Estatales tiene su origen en el Plan de Museos Estatales (2004-2008), que plantea entre sus objetivos la mejora de la situación de las bibliotecas de los diecisiete museos de gestión exclusiva del Ministerio de Cultura. Pero éste no es un proyecto aislado, sino que es fruto de muchos años de trabajo en común. Los antecedentes se remontan a los años 90, cuando se iniciaron los primeros trabajos para el desarrollo de un proyecto de Red Automatizada de Bibliotecas de Museos Estatales, presentado por la entonces Directora de la Biblioteca del Museo Arqueológico Nacional, Rosario López de Prado, y que suponía la creación de un sistema informatizado en el que participarían aquellos museos de titularidad estatal dependientes del Ministerio de Educación y Cultura (MEC). Por otra parte, merece la

<sup>4</sup> Para saber más, véase el área de museos de la página web del MCU: <http://www.mcu.es/museos/>

pena destacar el papel desarrollado por la iniciativa BAEP: Bibliotecas de Arte de España y Portugal<sup>5</sup>, que durante años trabajó en torno a la idea de la creación de una gran red de bibliotecas de arte.

MUSEOS	Sistemas de gestión
Museo Nacional de Arqueología Marítima	Abies
Museo Nacional de Artes Decorativas	Absys
Museo Arqueológico Nacional	Absys
Museo del Traje, CIPE	Absys
Museo del Greco	Access
Museo Altamira	Access
Museo Sorolla	Access
Museo Nacional de Antropología	Access / Ortus (MSDOS)
Museo Sefardí	DBase IV / Access
Museo Nacional de Cerámica	FileMaker
Museo Nacional de Escultura	FileMaker
Casa Cervantes	FileMaker
Museo de América	Knosys / DBASE
Museo Cerralbo	Knosys / LiberMarc
Museo Nacional de Reproducciones Artísticas	LiberMarc
Museo Nacional de Arte Romano	Llave en mano
Museo Romántico	Sin informatizar

Tabla 1: Nivel de informatización de las bibliotecas de los museos estatales en 2005

En el año 2005, la Subdirección General de Museos Estatales llevó a cabo una evaluación de la situación de las bibliotecas de los museos de titularidad estatal. Uno de los principales problemas detectados fue la escasez de personal bibliotecario. Por otra parte, todas las bibliotecas se encontraban en mayor o menor medida informatizadas, pero sólo 5 de ellas contaban con un SIGB con formato Marc. Otro problema añadido era – y sigue siendo- que el grado de normalización en la descripción bibliográfica, las autoridades y las materias es muy desigual. Por todo ello, tras el análisis de la situación de partida, y visto el panorama tan variopinto en el que se encontraban los distintos centros, se determinó la necesidad

<sup>5</sup> HERNÁNDEZ, María Ascensión. "Bibliotecas de Arte de España y Portugal (BAEP)". En Bibuned: Boletín informativo de la UNED, nº4, 1999, pp. 14-15

de desarrollar una política cooperativa en materia de bibliotecas como la mejor forma de facilitar el acceso a todo el patrimonio bibliográfico y documental de los museos.

El objetivo del proyecto es la mejora y optimización de los recursos materiales y humanos de las bibliotecas. Por otra parte, se pretende conseguir un cambio en los procesos de trabajo, fomentar el trabajo cooperativo a través del uso de herramientas como el catálogo colectivo, el desarrollo de políticas y servicios bibliotecarios comunes, la adquisición cooperativa o el préstamo intercentros. Además, el trabajo en red supondrá un doble beneficio; de una parte, las bibliotecas se benefician de nuevos modelos de trabajo que apuestan por la mejora y ampliación de servicios, pero compartiendo esfuerzos y recursos financieros. Y, de otra, el usuario se beneficia directamente de la cooperación bibliotecaria en red, ya que aumentan significativamente las posibilidades de búsqueda y de recuperación de información.

La creación y puesta en marcha de la Red ha supuesto un gran esfuerzo de coordinación y planificación. Concretamente, en esta primera fase se han desarrollado varios programas de actuación, que se resumen a continuación:

1. En el año 2005, se creó el *Grupo de Trabajo sobre Bibliotecas de Museos*, compuesto por los técnicos y responsables de las bibliotecas de los 17 museos de titularidad estatal, además de por representantes de las Subdirecciones Generales de Tecnologías y Sistemas de Información, Coordinación Bibliotecaria y Museos Estatales. Se contó asimismo con la participación, en distintas reuniones, de los directores de las bibliotecas del Museo del Prado y del Centro Nacional de Arte Reina Sofía.

2. A lo largo de 2006, se creó una Comisión Técnica –más reducida– encargada de llevar a cabo el proceso de evaluación de los principales software de gestión bibliotecaria del mercado. De cada uno de estos SIGBs se elaboró un informe de evaluación para posteriormente determinar cuál era el más idóneo y el que mejor se adecuaba a nuestras necesidades. Con carácter general, los requisitos que debían cumplir los sistemas evaluados fueron: su grado de implantación en redes bibliotecarias similares, la presencia y consolidación del producto en el mercado, el uso de formatos normalizados (Ibermarc, Marc 21, etc.), así como la estructuración del SIGB en módulos.

3. Una vez concluido el proceso de evaluación, se propuso a la Subdirección General de Museos Estatales la adquisición de AbsysNET, de la empresa Baratz, como el sistema más adecuado para gestionar la red de bibliotecas de museos. Paralelamente, se contó con la evaluación de la arquitectura de AbsysNET por parte de la Subdirección General de Tecnologías y Sistemas de la Información del Ministerio de Cultura, que emitió un informe favorable.

## BIMUS: el proyecto de implantación y puesta en marcha de la red de bibliotecas de museos estatales

### *ABSYSNET como herramienta de trabajo para la Red*

Aunque la mayor parte de los sistemas evaluados cumplían los requisitos exigidos por la Comisión Técnica, las razones que nos llevaron a seleccionar AbsysNET fueron las siguientes:

- Cumplía con los requisitos técnicos que exigía la Comisión de Evaluación.
- Es un SIGB ampliamente implantado en otras redes bibliotecarias en España e Iberoamérica.
- La empresa, consolidada en España, dispone de un servicio de mantenimiento en español, de atención personalizada e inmediata.
- La versión local (Absys 6.1) estaba implantada en 4 de las bibliotecas implicadas (Museo Arqueológico Nacional, Museo Nacional de Artes Decorativas, Altamira y Traje), con buenos resultados y facilitando el proceso de conversión al nuevo sistema.
- Igualmente, dos grandes bibliotecas de museos (Centro Nacional de Arte Reina Sofía , y Museo del Prado), así como el Instituto del Patrimonio Histórico Español , cuentan con la misma aplicación, lo que facilitaría -en un futuro no lejano- la creación de un gran catálogo colectivo de museos españoles.
- A nivel técnico se ha valorado el grado de actualización y la periodicidad de las nuevas versiones. La implantación de las mismas está incluida en el servicio de mantenimiento sin coste adicional.

La propuesta presentada por Baratz se basa en la instalación de una licencia de la versión 1.1.6 de AbsysNET, con los módulos y servicios necesarios para desarrollar el trabajo en red de forma centralizada. AbsysNET se presenta como un completo y moderno SIGB que cuenta con los módulos convencionales (Opac, catalogación, gestión de préstamos y reservas, adquisiciones, gestión de publicaciones seriadas...) y otros no tan convencionales como un sistema de mensajería interna, almacén de objetos multimedia, generador de enlaces, etc. También resulta interesante la existencia de un módulo de fusión de catálogos que permitirá, en un futuro no lejano, la creación de un gran catálogo colectivo virtual con la participación de catálogos “externos”.

### *El proceso de implantación de BIMUS*

El punto de partida fue la contratación de un coordinador que centralizara y sirviera de punto de encuentro entre el personal

bibliotecario y la empresa. Esta figura ha sido clave para la buena marcha del proceso.

En cuanto a la planificación de la migración de los catálogos de las diecisiete bibliotecas, ésta se ha llevado a cabo de forma conjunta entre los responsables de las bibliotecas y el personal técnico de Baratz. Se ha realizado la conversión de los datos de registros bibliográficos, de autoridad y de fondos a la última versión de IBERMARC, así como el control de duplicados y la reasignación de fondos al registro seleccionado. Todos los registros procedentes de sistemas NO MARC se han convertido al formato a partir del análisis de una muestra significativa de cada una de las bases de datos.

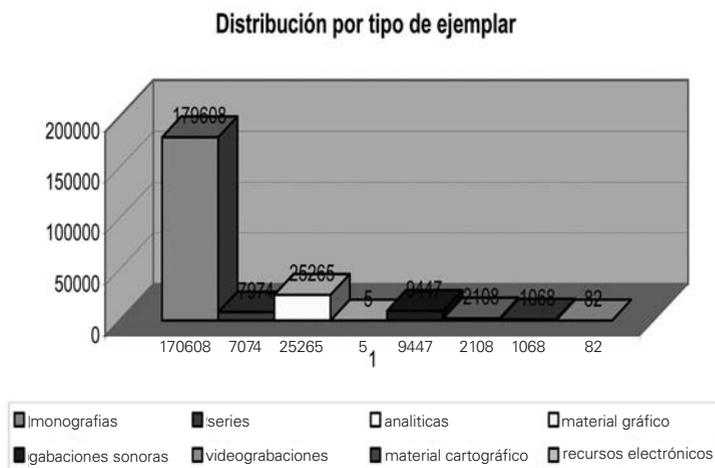
En las reuniones con la empresa se planteó un escenario del proyecto, en el que se reflejaba la situación real de las bibliotecas, si se encontraban automatizadas o no, con qué sistemas, datos.... A partir de estos resultados se establecieron unas premisas para afrontar la fusión de datos y para evaluar -uno a uno- cada caso particular, sobre todo en los sistemas NO MARC. Se desarrolló una planificación de las tareas a realizar: instalación, recogida de datos y características de los procesos de migración. Se determinaron con exactitud las dimensiones e implicaciones del proyecto, se recogió toda la información necesaria para su puesta en marcha, y por último, se desarrolló el cronograma. Las actividades comenzaron definiendo la estructura de comunicaciones para la instalación de AbsysNET con los responsables de sistemas y bases de datos del Ministerio de Cultura. Una vez establecido dónde se había de alojar el sistema, se realizó una instalación de prueba de AbsysNET en los servidores de Baratz, donde se realizaron las diferentes cargas de datos migrados, que ha servido también de entorno de validación para la parametrización del programa.

Los objetivos de esta fase han sido, por tanto, desarrollar un entorno real de aplicación para las distintas pruebas de conexión y comunicaciones desde las bibliotecas participantes, obtener la parametrización básica del nuevo sistema (bibliotecas, sucursales, políticas, calendarios, usuarios y permisos, adaptación de AbsysNET Opac), y por último, revisar los trabajos de migración básica de datos.

#### *Evaluación del resultado de la migración:*

En noviembre de 2007 se procede a la primera migración de registros, manteniendo la parametrización original de cada biblioteca. En esta carga han resultado un total de 233.000 registros bibliográficos; en general, la conversión de los catálogos MARC de las antiguas bibliotecas Absys (Museo del Traje, Ministerio Nacional de Artes Decorativas, Museo Arqueológico Nacional y Altamira) ha sido satisfactoria; en cuanto a las bibliotecas automatizadas en

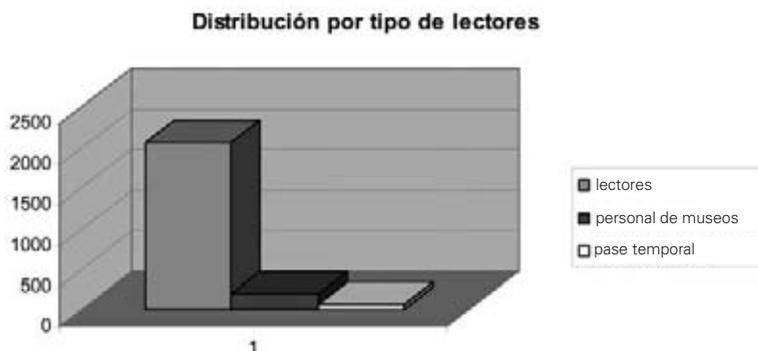
sistemas NO MARC, se han detectado errores de carácter general referidos a la asignación de campos y puntuación, pero que no suponen un alto porcentaje en el conjunto del catálogo.



Los principales problemas técnicos se han centrado en un alto índice de duplicados en la base de datos, en general derivados del alto grado de coincidencia exigido en la comparación de registros, así como en la ausencia de criterios comunes de trabajo y la diversidad de personal que ha trabajado en las bibliotecas a lo largo del tiempo. Al mismo tiempo, se ha detectado una falta de homogeneidad y duplicados en la base de datos de autoridades. En este caso detectamos un gran número de autoridades asignadas a campos incorrectos.

Esta primera carga nos ha permitido evaluar la parametrización del sistema, apreciándose una gran falta de homogeneización, fundamentalmente en la definición de localizaciones, tipos de ejemplares, lenguas, etc. Esto deberá subsanarse durante el proceso de conversión de datos, mediante el establecimiento de unas tablas de equivalencia entre las codificaciones iniciales y las que se han definido para el conjunto de la red. La empresa Baratz se encargará de la conversión automática de los códigos.

En mayo de 2008 se procede a la segunda migración, realizada ya sobre un entorno "real", reflejando la parametrización definitiva del sistema. Asimismo, se han volcado los registros de lectores procedentes de las bibliotecas Absys. En cuanto al resultado de la base de lectores, han resultado un total de 2351 registros, y aunque se aprecian un cierto número de duplicados, estos serán unificados de forma manual para asignarles una biblioteca de referencia.



### *La formación del personal de las bibliotecas*

Dentro del proceso de implantación, cobra especial importancia el programa de formación de todos y cada uno de los usuarios y administradores de la red. La participación en los distintos cursos propuestos garantiza la autosuficiencia del personal bibliotecario y de los administradores para poder afrontar con éxito la puesta en marcha del proyecto. Los cursos se han desarrollado en función de la tipología de usuarios y de su grado de especialización, con una estructura modular, que permite que cada persona o grupo de personas ajuste su perfil profesional a los cursos seleccionados.

La formación de los administradores ha estado dirigida a los responsables de la coordinación de la red, informáticos o bibliotecarios implicados en el desarrollo de la aplicación (system librarians).

### *La unificación de los criterios de catalogación y clasificación*

Hoy por hoy, la unificación de la catalogación y la normalización de los puntos de acceso es uno de los objetivos prioritarios para garantizar la coherencia del catálogo y homogeneizar los trabajos de proceso técnico en todas las bibliotecas. Con tal fin, se ha formado un grupo de trabajo para el establecimiento de pautas comunes de catalogación y de clasificación e indización para unificar criterios. En estos momentos son varios los sistemas de clasificación e indización – encabezamientos de materia, descriptores controlados, lenguaje natural – lo que plantea problemas de recuperación de la información en el catálogo.

## **Conclusión: objetivos y proyectos futuros**

Como todas las redes y consorcios, nuestro principal objetivo ha sido la creación de un catálogo colectivo en línea que nos permita compartir recursos y ofrecer a los usuarios una importante herramienta

de información bibliográfica de arte y patrimonio. Está previsto que el catálogo colectivo (BIMUS) pueda estar operativo en los próximos meses, al que se podrá acceder desde la página web del Ministerio de Cultura.

Pero la Red de Bibliotecas de Museos Estatales es un proyecto ambicioso que va mucho más allá del desarrollo del catálogo. Este proyecto, que parte de una nueva filosofía de trabajo, se desarrollará en varias fases y tiene como objetivos:

- Ahorrar costes en la catalogación, al compartir registros bibliográficos y autoridades.
- Acercar las bibliotecas de nuestros museos a los ciudadanos a través de la creación de un portal bibliográfico. El objetivo de la web será mejorar la visibilidad externa y la proyección de las bibliotecas. La web contará además con servicios de valor añadido: acceso a recursos electrónicos, bibliografías especializadas, selección de recursos en Internet, publicaciones digitalizadas, servicio de información y referencia bibliográfica en línea, etc.
- Acceder a circuitos nacionales e internacionales de información
- Mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios, a través de las siguientes iniciativas:

*Un único carné de usuario* para toda la red, válido para todas las bibliotecas, lo que sin duda supondrá una gran ventaja para los usuarios, permitiéndoles acceder con un único carné a todas las bibliotecas de museos estatales.

*El desarrollo del préstamo “intercentros”*, uno de los resultados de la accesibilidad del catálogo colectivo será el aumento de las solicitudes de préstamos a otras bibliotecas de la red (tanto del personal de los museos como de usuarios externos). Debemos establecer una política común, en la que se tendrá que especificar: tipos de documentos disponibles para el préstamo, número de documentos prestables, tiempo y sistema de envío. Uno de los problemas que plantea el préstamo intercentros es la dispersión de los museos en distintas comunidades autónomas.

*La adquisición compartida de recursos electrónicos*, a través de la adquisición consorciada de recursos electrónicos, sistema con el que se obtienen mejores condiciones económicas y técnicas, y a los que de forma independiente no podríamos acceder las bibliotecas.

Además, esperamos que un futuro próximo el catálogo colectivo pueda ampliarse a otras instituciones clave, como son las bibliotecas

del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, el Museo Nacional del Prado y el Instituto del Patrimonio Histórico Español, para dar lugar a un gran *Catálogo Nacional de Arte y Patrimonio*.

## Bibliografía

Art museum libraries and librarianship. Ottawa, Art Libraries Society of North America, 2007.

ELGAARD, Herir. *El bibliotecario de museos colaborador de todos*. En *Museum International* n.º. 180 (Vol. XLV, n.º4, 1993); p. 48-51.

HERNÁNDEZ, María Ascensión. *Bibliotecas de Arte de España y Portugal (BAEP)*. En *Bibuned: Boletín informativo de la UNED*, n.º4, 1999, pp. 14-15.

LOLLESGAARD, Anja. *A Danish museum art library: the Danish Museum of Decorative Art Library*. En *INSPEL* 33, (1999) n.º4, p. 229-235.

LÓPEZ DE PRADO, Rosario. *Bibliotecas de museos en España: características específicas y análisis DAFO*. En *Revista General de Información y Documentación*, 2003, n.º 1, p. 5-35.

LÓPEZ DE PRADO, Rosario. Castrillo Aguilera, Luis. *Las redes de bibliotecas de museos: una historia con futuro*. En 65th IFLA Council and General Conference, Bangkok, Thailand, August 20-August 28, 1999.

LÓPEZ DE PRADO, Rosario. *Proyecto de red de bibliotecas de museos españoles*. En: *El profesional de la información*, v. 6, n.º 10 (oct. 1997).

*El Museo: centro de documentación. Actas de las II Jornadas de Museología. Madrid 12-14 de junio, 1996*. En *Museo. Revista de la Asociación Profesional de Museólogos de España*, n.º 2 (1997).

TORRA CANAL, Marta. *Fondos y servicios de las bibliotecas de museos de arte*. En *Métodos de información*. Vol. VIII, n.º 45-46 (jul. 2001), p. 30-41.

WATEREN, Jan van der. *"The importance of Museum Libraries"*. En *INSPEL* 33 (1999) n.º 4, p. 190-198.

# Bibliotecarios de Toledo. Un ejemplo de trabajo en colaboración

**Mariví Fernández González**

Directora. Biblioteca Pública Municipal José Nieto

**María Gema García-Arcicollar Gil**

Directora Técnico Bibliotecario. Biblioteca Pública  
Municipal de Noves

**Mercedes Carrascosa Jiménez**

Directora-Auxiliar Bibliotecario. Biblioteca Pública  
Municipal de Orgaz

**Fernando Barranco Torija**

Director Técnico de Bibliotecas. Biblioteca Pública  
Municipal de Polan

## Origen y primeros pasos

El trabajo que os presentamos en esta comunicación, es el resultado de la cooperación llevada a cabo entre las bibliotecas, o mejor dicho, los bibliotecarios de la provincia de Toledo.

Todo surgió a raíz de las Primeras Jornadas Provinciales que se celebraron en el mes de Diciembre de 2004, convocadas desde la Delegación de Cultura, En ellas, como en la mayoría de reuniones de

este tipo se pusieron sobre la mesa todo tipo de cuestiones relativas a nuestro quehacer, unas presentes en el programa y otras no. La circunstancia muy común, o más exactamente, mayoritaria, entre los bibliotecarios municipales –al menos de nuestra comunidad- de realizar su trabajo en solitario, convierte estos encuentros en una posibilidad única y preciosa de intercambio profesional. Abundando en la necesidad de mantener este contacto de manera continuada para mejorar nuestra labor tanto en el aspecto público, en lo que respecta a los servicios que damos a los usuarios, como en el aspecto interno de cara a nuestras condiciones laborales, decidimos, a propuesta de unas compañeras de la zona de Quintanar, dedicar unas horas a pensar sobre qué aspectos profesionales queríamos trabajar. Se plantearon varias áreas de reflexión: los aspectos técnicos, la animación a la lectura, el papel del bibliotecario en el siglo XXI... de nuevo nos vimos inmersos en una discusión interminable sobre todos y cada uno de los innumerables aspectos que competen a la profesión bibliotecaria. Hubo que hacer un esfuerzo de concreción y determinar por dónde empezábamos. Se impuso la realidad, o mejor dicho, las múltiples variables de la realidad: sobre qué biblioteca estábamos reflexionando, sobre qué profesional.

Empecemos por el principio, hay que uniformizar esa variada realidad. En cuanto a la organización del trabajo y el servicio constatamos que salvo raras excepciones las bibliotecas no tienen reglamento, los bibliotecarios no elaboran memorias ni planifican objetivos; también en el nivel profesional observamos que existen grandes desigualdades formativas entre los profesionales; y para terminar, analizando el nivel laboral, nos encontramos con que los contratos y las condiciones laborales de los bibliotecarios municipales forman un abanico de infinitas posibilidades<sup>1</sup>. De este modo, estas primeras reflexiones nos llevan de manera natural a decidir cuáles son los primeros asuntos sobre los que trabajar. Ya que hemos observado que la desigual situación laboral y formativa de los bibliotecarios junto a la falta de homogeneidad en el tratamiento técnico de nuestros fondos y en la organización de nuestros servicios suponen el principal obstáculo para el desarrollo, el primer paso para cualquier mejora de nuestras bibliotecas pasa por avanzar en estos aspectos.

Así pues, atendiendo a estos hechos, se formaron tres grupos de trabajo:

- Un grupo que llamamos de *planificación*, que atendería a aspectos técnicos, en concreto a tres de estos aspectos, la elaboración de un reglamento base que sirviera a cualquier biblioteca para elaborar el suyo propio, una plantilla de recogida de datos estadísticos adaptada a LiberMarc<sup>2</sup> y por último, un esquema básico para con estos datos redactar una memoria

<sup>1</sup> Cuando hablamos de bibliotecarios, nos estamos refiriendo en todo momento al colectivo de bibliotecarios municipales de la provincia de Toledo.

anual –que cada centro estira o encoge según sus necesidades- que recoja la actividad de la biblioteca. Puestas por escrito parecen cosas innecesarias de tan trilladas, pero lo cierto es que en la mayoría de las bibliotecas municipales, que son el tejido primario del servicio bibliotecario público, no se llevan a cabo estas tareas que se dan por supuestas en cualquier foro profesional.<sup>3</sup>

- Un segundo grupo se ocuparía de la *formación* de los profesionales.
- El tercer grupo trabajaría en lo que hemos denominado el *estatus del bibliotecario*.

Una vez salvado este primer escollo, elegir los objetos de nuestra reflexión, nos encontramos una dificultad mayor. Cómo organizarnos para trabajar. Necesitamos buscar un método que por un lado no haga imprescindibles las continuas reuniones presenciales, algo que no nos podemos permitir, y que supondría el fracaso del proyecto, y por otro, posibilite la extensión de éste a todo el colectivo. Se decidió dar impulso a las reuniones profesionales por zonas, un método de trabajo que se había utilizado en los años 90, y que por circunstancias diversas, había comenzado a decaer. Dado que en la actualidad la provincia de Toledo cuenta con 157 bibliotecas municipales, pareció razonable configurarse en cuatro zonas: Illescas, Quintanar de la Orden, Talavera de la Reina y Toledo. Cada zona nombró a un coordinador, al igual que cada grupo de trabajo, de modo que el cruce entre los coordinadores de zona y los coordinadores de grupo consiguen que la información fluya en todo el colectivo.

La participación no podía ser obligatoria, decidiéndose por tanto, que los que voluntariamente querían tomar parte, se inscribiesen en el tema, de los tres seleccionados, que fuese de su interés. El resultado fue bastante grato, dado que, casualidad o no, en cada una de las zonas había participantes de cada uno de los grupos, lo que nos iba a permitir este flujo de información que hemos comentado.

Comenzamos con una primera reunión presencial en la que cada grupo decidió como abordar el tema que debía tratar y como iba a ser el sistema de comunicación, puesta en común y toma de decisiones. Como hemos comentado líneas atrás, conseguir que este tipo de reuniones fueran las menos posibles resultaba imprescindible. Nosotros, profesionales de la información, acostumbrados a proporcionar a nuestros usuarios internet, con todas sus posibilidades y preocupados por los usos no lúdicos de estos instrumentos, caímos en que el messenger, que tantos quebraderos de cabeza nos da con nuestros usuarios adolescentes, podría ser el medio perfecto para los intercambios en directo, necesarios en determinados momentos como complemento del correo electrónico.

<sup>2</sup> Libermarc es el SIG usado en las bibliotecas públicas municipales de Castilla-La Mancha.

<sup>3</sup> En el ámbito bibliotecario, como puede suceder en otros que desconocemos, según miremos a un extremo o a otro, podemos ver la vanguardia o el medievo..

En un primer momento nos dedicamos a la recogida de documentación a nivel individual, proveniente de otras bibliotecas, foros profesionales, textos institucionales que, unidos a la propia experiencia profesional, formaron el corpus que el coordinador de cada grupo centralizó y distribuyó para que siendo analizado y estudiado ser convirtiera, con el consenso de todo el equipo, en los acuerdos, documentos y proyectos que queríamos conseguir.

Estos textos que comentaremos, grupo por grupo a continuación, están disponibles para su consulta en el siguiente enlace<sup>4</sup>:

[http://j2ee.jccm.es/dglab/cliente?id\\_aplic=60&seccion=bibliotecas](http://j2ee.jccm.es/dglab/cliente?id_aplic=60&seccion=bibliotecas).

## Grupos de trabajo

### Planificación

Como venimos comentando, este grupo, centró su trabajo en tres frentes muy vinculados entre si. Primero la elaboración de un reglamento base. Tomando como punto de partida el reglamento de la BCLM<sup>5</sup> y consultando los de otras bibliotecas públicas españolas en internet, así como el de alguna biblioteca municipal de nuestro ámbito<sup>6</sup>, se recogieron los puntos que un documento de este tipo debe contener, a modo de esquema que cada biblioteca en particular deberá desarrollar, utilizando los epígrafes que le sean adecuados y suprimiendo el resto. El segundo paso, presentó mayor dificultad, se trataba de obtener los datos estadísticos relevantes<sup>7</sup>, aquí no podíamos basarnos en nada, puesto que nada había hecho al respecto. Un compañero<sup>8</sup> versado en el programa Libermarc lo consiguió, elaborando además una plantilla con una hoja de cálculo Excel, en la que reunir y analizar estos datos. Por último, y como complemento necesario, se confeccionó un modelo de memoria anual, al modo del esquema de reglamento, que permita la interpretación de estos datos con el objeto de poder planificar los objetivos futuros de las bibliotecas y también, de mostrar sus logros a los responsables políticos de éstas.

En el reglamento quedaron recogidos los puntos siguientes:

- Definición.
- Funciones de la biblioteca.
- Régimen jurídico.
- Dirección y áreas básicas.
- Derechos y deberes.
- Acceso a la biblioteca y a sus servicios.
- Modificaciones.

En la memoria incluimos los siguientes puntos:

- Definición o estado de la biblioteca

<sup>4</sup> Colgados en el portal de la Dirección General de Libro, Archivos y Bibliotecas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha su posible interés y utilidad pasa del ámbito provincial al regional.

<sup>5</sup> El reglamento de la Biblioteca de Castilla-La Mancha está colgado en su página web.

<sup>6</sup> Ver bibliografía.

<sup>7</sup> El módulo de estadísticas de Libermarc es muy incompleto.

<sup>8</sup> Julio Vadillo Ayllón de la Biblioteca Pública Municipal de Talavera de la Reina.

- Presentación de la organización de la biblioteca
- Recogida de datos estadísticos (sociales, económicos, rendimiento de la colección, de actividades culturales...)
- Valoración y nuevos objetivos de cara al ejercicio/año siguiente.

## Formación

Este grupo en su primera reunión plasmó las líneas a seguir, estableciendo en primer lugar las carencias formativas de los profesionales para, a continuación, que tipo de acciones formativas eran necesarias. Se propusieron cursos en tres niveles:

- Formación para la intervención social: aprender a vender nuestro producto-servicio, adquiriendo para ello conocimientos de marketing. Hoy en día es necesario saber atraer a los usuarios a la biblioteca y a los servicios que ésta presta. Sin olvidarnos de la comunicación con los responsables políticos de las diferentes administraciones.
- Formación técnica para mejorar la profesionalidad del bibliotecario: mediante la realización de cursos sobre proceso técnico de los documentos, programas bibliotecarios, informática y tecnologías de la información y la comunicación, procedimientos administrativos, etc.
- Formación para la extensión cultural: dadas las facetas que puede abarcar la extensión cultural en una biblioteca pública municipal, se programan cursos de programación a la animación a la lectura, multiculturalidad, formación de usuarios e información local.

Lo que se pretende con ello es formar y perfeccionar al profesional respondiendo a las necesidades concretas de nuestra comunidad. Para ello se contacta con diferentes instituciones, entre ellas la Diputación Provincial, el Sindicato Comisiones Obreras, la Fundación Santa María, la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y editoriales como Edelvives, al objeto de que puedan organizar o financiar estas acciones formativas.

## Estatus del bibliotecario

Este grupo comenzó su trabajo partiendo de un análisis del estado laboral de los profesionales, una situación que resulta muy variada en la provincia de Toledo.

Para ello se confeccionó y distribuyó una encuesta con un número determinados de ítems que sirviera para estudiar la situación profesional de los bibliotecarios. Los resultados que esta encuesta nos arrojaron fueron, como preveíamos, los de una realidad

múltiple: medias jornadas, categorías laborales distintas, muchas inferiores a las correspondientes, algunas inexistentes... Con esto y con los datos relativos a las bibliotecas, disponibles en el Censo de Bibliotecas que cada año publica la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, teníamos una base consistente para sacar conclusiones y establecer unos mínimos tanto para las Bibliotecas como para los bibliotecarios.

Se elaboraron dos documentos:

1. *Acceso a puestos de trabajo en Bibliotecas Públicas Municipales para los distintos tipos de personal bibliotecario*. Documento que abarca cuestiones como la definición del personal bibliotecario municipal, los tipos de personal en bibliotecas públicas municipales (categorías, funciones, retribuciones, etc.), la homologación, y el sistema de ingreso para las plazas en bibliotecas públicas municipales.

2. *Plantilla- tipo para Bibliotecas Públicas Municipales*. En este documento se sientan las bases de la necesidad de cubrir las plazas de las bibliotecas públicas municipales con personal especializado, se establecen unos principios básicos sobre el personal necesario en dichas bibliotecas y se desarrollan distintos tipos de plantilla adaptadas a las características de las localidades en que están situadas las bibliotecas (población o puntos de servicio entre otros).

Casi en paralelo a este grupo de trabajo –pues muchos de sus miembros eran comunes-, se trabajó acerca del tema de la sindicación, con el objetivo de crear de una Sección Sindical de Bibliotecarios. Tras una primera reunión con el sindicato CCOO, que era el mayoritariamente elegido por los bibliotecarios, se vio que la creación de dicha sección sindical no era factible, aunque sí podríamos formar parte de la rama de Administraciones Públicas, puesto que la profesión de bibliotecario, como tal, no está creada. Así podríamos conseguir algún representante dentro de la Ejecutiva Provincial Local. Para ello, se nombró un Secretario (Secretaría en este caso) y dos adjuntos de apoyo, comenzando así una primera etapa informativa a las otras provincias de Castilla-La Mancha sobre lo que se estaba gestando en Toledo.

Otra vertiente de trabajo, surgida a la sombra del grupo *Estatus del Bibliotecario*, fue la de la creación de una Asociación de Bibliotecarios de la provincia de Toledo. Una representación de bibliotecarios de la zona de Quintanar de la Orden se encargó de ello, dando los primeros pasos para su creación, redactando los estatutos y resolviendo todas las cuestiones administrativas relativas a la inscripción en el Registro de Asociaciones.

Buscaron posibles nombres y se consultó con el resto de bibliotecarios, naciendo de este modo nuestra asociación provincial: ABITO (Asociación de Bibliotecarios de Toledo).

## Momento Actual

El trabajo continúa, pues tras las últimas Jornadas celebradas el pasado mes de enero, se han reestructurado los grupos y, dado que el trabajo del grupo de Planificación quedó concluido, se ha abierto nuevo tema: *Legislación*, con vistas a la redacción de la nueva Ley de Bibliotecas para Castilla La Mancha, puesto que la Consejera de Cultura, Dña. Soledad Herrero, desea que entre en vigor en esta legislatura.

La denominación de la ley será: *Ley de la Lectura y del Sistema Bibliotecario de Castilla-La Mancha*.

En esta ley se intenta implicar a todas las entidades que intervienen en el ámbito de la lectura y de las bibliotecas. Por ser una cuestión de máximo interés se ha puesto en marcha el grupo de trabajo a nivel provincial, que está estudiando un bloque de leyes, relativas a las bibliotecas, vigentes en diversas CCAA españolas para poder trasladar propuestas a la Consejería de Cultura.

En cuanto al *Grupo de Formación*, se mantienen las directrices iniciadas, puesto que creemos en la importancia de la actualización y perfeccionamiento profesional. Trabajando en este momento en los siguientes aspectos:

1. Encuesta-muestreo de los cursos más demandados.
2. Financiación y Promoción para realizar los cursos:
  - Entidades Bancarias.
  - Administraciones Públicas.
  - FOREM, Fundaciones, Asociaciones profesionales u otros.
3. Publicidad de los cursos: A través del foro y página web de la Junta, así como en prensa.
4. Búsqueda de plataformas para impartir los cursos en línea
5. Apertura de los cursos a profesionales que no estén en activo, dando siempre prioridad a los bibliotecarios.
6. Creación de un sistema de créditos para determinados cursos: a este respecto se propuso que a partir de ahora se organicen dichos cursos homologando sus enseñanzas y reconociendo los créditos obtenidos en los diplomas acreditativos.

En lo que respecta al *Grupo de dignificación de la figura del bibliotecario, asociacionismo profesional y sindicación (estatus del bibliotecario)*; en lo referente a la sindicación, seguimos trabajando en la propuesta de pertenecer a la Ejecutiva Provincial Local de CCOO, y

en relación con la asociación ABITO, podemos decir que, a fecha de hoy, una vez dada de alta en el registro de asociaciones, nos encontramos dando los primeros pasos para ser una asociación activa.

## Forobiblio

Todo este proceso ha traído consecuencias que no estaban previstas en un primer momento y que han resultado muy positivas para el colectivo provincial de profesionales. La más importante y tangible entre ellas ha sido la creación de un foro de comunicación. Ya hemos observado con anterioridad que uno de los primeros problemas a resolver en la puesta en marcha de los grupos de trabajo ha sido la manera de comunicarnos sin tener que asistir de manera continua a reuniones. Las reuniones frecuentes siempre resultan complicadas y esta complicación se acentúa cuando los asistentes trabajan solos, de manera que para acudir tienen, o bien que cerrar la biblioteca, o bien reducir su tiempo libre.

Cada grupo articuló los sistemas que le parecieron oportunos para establecer y mantener esta comunicación: reuniones, correo electrónico, teléfono, messenger... Pero más allá del uso de estos medios, se vio la necesidad de establecer también la comunicación entre grupos, y una compañera, la bibliotecaria de Villaminaya, nos propuso la creación de un foro. La idea, que nos pareció excelente, se puso en práctica de forma inmediata, debido a que el propio hijo de nuestra compañera se encargó de ponerlo en marcha. Tras este ensayo, propusimos a la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha la posibilidad de crear un foro de carácter regional alojado en el portal de la propia Dirección y administrado por ésta. Esta propuesta, aceptada, es hoy FOROBIBLIO.

## Encuentro con autor

Ya hemos comentado que una de las consecuencias de este trabajo de colaboración ha sido la puesta en marcha de grupos de zona y/o la revitalización de los que ya funcionaban. Uno de ellos, el grupo de la zona de Talavera de la Reina, ha aprovechado esta buena coyuntura para realizar una actividad común de animación a la lectura. Nos planteamos que los lectores de los pueblos pequeños rara vez tienen ocasión de encontrarse con sus autores favoritos y que sería posible hacerlo si un número suficiente de bibliotecas participaba. La idea entusiasmó al colectivo, donde hay varios clubes de lectura, y nos pusimos manos a la obra. Todo el trabajo se coordinó desde la biblioteca de Talavera.

Elegimos a Lorenzo Silva y en todos los pueblos se leyeron varias de sus obras, allí donde había clubes, en éstos, y donde no los había, por los lectores de forma individual. Participaron 17 pueblos<sup>9</sup> y se realizaron tres encuentros a lo largo del mes de noviembre de 2007. El primero en Talavera de la Reina, el segundo en Castillo de Bayuela y el tercero en Cebolla. Los pueblos se distribuyeron en función de la cercanía, desplazándose en autobuses contratados para la ocasión. Pretendíamos dos cosas: el encuentro del autor con sus lectores, como hemos dicho, pero también, aprovechar la ocasión, para dar a conocer a los responsables políticos municipales de las bibliotecas nuestro trabajo. Para lograr esto último, montamos una rueda de prensa previa a los encuentros, en el salón de actos de la biblioteca de Talavera de la Reina, con la presencia de su alcalde, todas las bibliotecarias participantes y los concejales y/o alcaldes de los pueblos. La respuesta fue más que satisfactoria, prácticamente del 100%. Para implicar a los ayuntamientos también pedimos que cada uno contribuyera con 100 euros, algo que todos se pudieran permitir, que sumado aportaba económicamente pero que, al tiempo, sirviera para implicarles. Además contamos con la financiación de Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, la Diputación Provincial y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, todos ellos invitados a la rueda de prensa.

Podemos concluir que, una vez hecha la valoración y anotados fallos y mejoras, el proyecto ha sido un éxito. Los lectores han disfrutado mucho en los encuentros –también las bibliotecarias, e incluso alguna alcaldesa- a lo que ha contribuido la cercanía y el talento de Lorenzo Silva. La repercusión mediática ha satisfecho a los responsables políticos que han conocido, algunos con sorpresa, lo que sabemos y podemos hacer, y también a nosotras que queremos mostrar nuestro trabajo a la sociedad. Nos ha enseñado las posibilidades del trabajo en común y ha servido de experiencia para próximos eventos que ya están rodando en nuestras mentes.

## Conclusiones

Para finalizar, queremos hacer una breve recopilación de los resultados de nuestro trabajo.

En primer lugar, la motivación que nos impulsó a crear estos grupos de trabajo, fue ante todo el deseo de mejorar nuestro nivel profesional y como consecuencia de ello la calidad de los servicios de nuestras bibliotecas.

En segundo lugar, buscar un método de trabajo cooperativo que sirviera para rentabilizar la larga y variada experiencia profesional de los bibliotecarios que nos embarcamos en esta aventura.

<sup>9</sup> Lista de los pueblos.: Talavera de la Reina, Talavera la Nueva, Segurilla, Castillo de bayuela, Cervera, Gerindote, Pepino, Velada, La Pueblanueva, Los Navalmorales, Buenaventura, Cebolla, Malpica, Maqueda, La Mata, Novés, Mejorada, Almodarilla, La Iglesuela.

En tercer lugar, la concreción de estos esfuerzos, en la elaboración y puesta en circulación de documentos de trabajo, referidos a la planificación y gestión de nuestras bibliotecas, la calificación profesional de los bibliotecarios y la formación de éstos.

Sin duda el resultado de este trabajo en colaboración, cuya historia y actual estado os hemos presentado, refleja nuestra inquietud por dignificar y mejorar nuestra profesión, y sobre todo, el deseo de compartir los logros individuales para que puedan ser aplicados en el quehacer diario de todos profesionales encargados de mediar entre la información, generada por la sociedad y la puesta a disposición de la misma a todos los ciudadanos. Pero también supone un punto y seguido en la tarea a realizar, dado que en la actualidad se sigue trabajando con los grupos, que en unos casos siguen desarrollando los asuntos iniciados, mientras en otros acometen nuevos caminos.

Es nuestra intención, que este método de trabajo pueda ser aplicado y utilizado por otros compañeros, que a su vez deseen profundizar y crecer en su ámbito profesional, es decir, en las bibliotecas públicas

Finalmente, queremos expresar nuestra constante inquietud por abrirnos a nuevas experiencias que puedan enriquecer las múltiples facetas de nuestro trabajo cotidiano, inquietud que transmitimos a cuantos compañeros se quieran sumar a estas iniciativas y que hasta la fecha, tan buenos resultados, a nuestro juicio, están dando.

No podemos concluir este trabajo sin agradecer, la constante colaboración, de una persona: D. Modesto Triviño Blasco, Jefe de la Sección del Libro, Archivos y Bibliotecas de nuestra provincia, que ha sido el gran coordinador, y en muchas ocasiones, asesor de este grupo de trabajo. Así como al Delegado Provincial de Cultura, D. Jesús Nicolás que ha favorecido y proporcionado la infraestructura e intendencia necesarias para su desarrollo.

## Bibliografía

Reglamento de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

Memoria 2003 de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Memoria 2004 de la Biblioteca Pública Municipal José Hierro.

Informe de evaluación de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid, desde el año 1993 hasta el año 2001.

Auto-informe de evaluación (2003), Universidad de Almería, Biblioteca Nicolás Salmerón.

Documentos todos disponibles en línea a través de Internet. Se puede obtener más información en los siguientes enlaces a través de INTERNET:

*[www.jccm.es/cultura/dglab/home](http://www.jccm.es/cultura/dglab/home)*

*[www.fundacionbertelsmann.org](http://www.fundacionbertelsmann.org)*

ABIBA: Asociación de bibliotecarios de Albacete,  
*<http://abiba.blogspot.com/>*

CCOO: Sindicato Comisiones Obreras,  
*<http://www.ccoo.es/cscceo/> [www.castillalamancha.ccoo.es](http://www.castillalamancha.ccoo.es)*

ANABAD, Asociación de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, *<http://www.anabad.org/>*

.

# **El Programa Biblioteca Abierta. Un apoyo a la animación a la lectura en Castilla-La Mancha**

**Flor García Agüera**

Jefa de Sección de Coordinación Bibliotecaria  
Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de  
Castilla-La Mancha

**Óscar Arroyo Ortega**

Asesor Técnico del Libro y Bibliotecas  
Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de  
Castilla-La Mancha

## **La animación a la lectura en Castilla-La Mancha**

Los distintos estudios estadísticos que se han elaborado en España en los últimos años indican que Castilla-La Mancha es la segunda comunidad autónoma española que más actividades de fomento de la lectura realiza anualmente (cerca de 20.000 durante 2007) y una de las más premiadas por sus campañas de fomento de la lectura.

La tradición por el fomento de la lectura a través de las bibliotecas, no es nueva en Castilla-La Mancha. Ya en 1982 se creó el Seminario de literatura Infantil y Juvenil de Guadalajara que desde entonces ha desarrollado gran cantidad de actividades, entre las que destaca, desde 1992, el internacionalmente conocido Maratón de Cuentos. Otro de los pilares del fomento de la lectura en esta región son los clubes de lectura. En un principio, comenzaron de forma aislada vinculados a las Bibliotecas Públicas del Estado, pero rápidamente fueron extendiéndose por numerosas bibliotecas municipales. Es una de las actividades de animación a la lectura más extendidas, llegando en la actualidad a contarse con 431 clubes de lectura en funcionamiento. Su larga trayectoria, más de veinte años, hacen de

ellos una de las actividades que más afianzan el gusto por la lectura en esta región. Destacan en este aspecto, los talleres de lectura de la Biblioteca Pública del Estado de Cuenca que desde 1987 han reunido a cientos de personas. En estos momentos cuentan con 29 grupos distintos para niños, jóvenes y adultos, tanto en español como en otras lenguas y acaban de ser distinguidos con la Placa al Mérito regional en su edición de 2008, otorgada por el Gobierno Autónomo.

Con el paso de los años estas actividades se han ido completando, diversificando y extendiendo a las bibliotecas municipales gracias a la mejora en la formación de los profesionales, su ilusión, y la puesta en marcha de nuevas técnicas de animación diseñadas en muchos casos de forma transversal con otros profesionales y colectivos: educadores y agentes sociales de todo tipo.

Con todo, desde la Administración autonómica, responsable de las políticas de fomento del hábito lector y de las bibliotecas en general, era necesario impulsar y coordinar en la manera de lo posible, la realización de este tipo de actividades en los municipios, del mismo modo que ya se venía realizando en otros aspectos de las bibliotecas, más allá del diseño conjunto de campañas institucionales relacionadas con el día del libro o de la biblioteca. De ahí que la creación del Programa *Biblioteca Abierta* y de la *Guía de recursos para la animación a la lectura en Castilla-La Mancha*, se hayan convertido en las herramientas fundamentales para consolidar y mejorar los programas municipales de fomento del hábito lector desde las bibliotecas.

La biblioteca pública es un servicio de características eminentemente locales. Así, debe estar íntimamente ligada a sus usuarios, a los ciudadanos a los que sirve. De este modo, las actividades y técnicas de fomento del hábito lector y del uso de los servicios deben acomodarse también a estos intereses y perfiles, ofreciendo a cada uno de ellos, lo adecuado a sus necesidades, conocidas o por descubrir. Este es el gran reto de las bibliotecas: saber qué demandan sus clientes y adelantarse a estas necesidades incluso por delante de ellos mismos. Para tener éxito en esta misión, necesitan autonomía, un margen de maniobra que les permita adaptarse a una realidad cuyas características sean posiblemente, únicas en cada caso. El Programa *Biblioteca Abierta* pretende, desde sus inicios, proteger este aspecto autónomo de las bibliotecas, ofreciendo una herramienta como la *Guía de recursos para la animación a la lectura*, que facilite la programación de actividades que "superan" en gran medida la capacidad creadora de los propios bibliotecarios, y amparando, por otro lado, la programación diseñada "desde dentro" pero sin dirigir el sistema adoptado por cada biblioteca para animar a leer.

## El *Programa Biblioteca Abierta* de ayudas para actividades de animación a la lectura en la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha

El sistema de financiación e impulso de las bibliotecas municipales de Castilla-La Mancha, a través del denominado sistema de corresponsabilidad y cofinanciación entre la administración autonómica y las administraciones locales, ya estaba asentado y definido en el año 2000. Entonces ya se financiaba a través de programas específicos de carácter anual, tanto la contratación del personal bibliotecario, como el incremento de fondos documentales y la automatización de la gestión. Sin embargo, existía una parcela, el fomento de la lectura, realmente importante por su impacto en la sociedad y por su alto coste económico, y de gestión, que no era objeto de un apoyo decidido por parte de la Administración autonómica. Durante 1997 se realizó una primera convocatoria de ayudas para el desarrollo de programas de animación a la lectura desde bibliotecas municipales, y con posterioridad durante 1998 y 1999, la animación lectora y su financiación se incluyó como un apartado de ayudas del *Programa Cultura en Comunidad*, donde quedaba diluida entre la financiación a todo tipo de asociaciones y entidades para la promoción de la cultura en general.

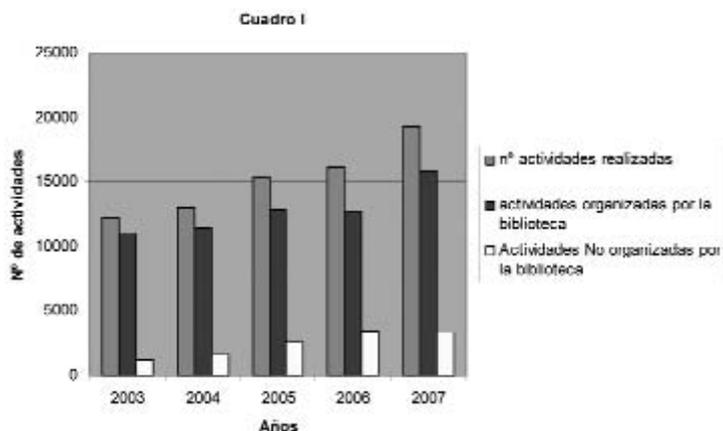
Finalmente se consideró la convocatoria de un Programa de ayudas autónomo, exclusivo para las bibliotecas públicas, que contara entre los requisitos a los municipios solicitantes, las mismas exigencias que se venían requiriendo para optar a las ayudas para contratar al bibliotecario, la compra de fondos documentales o la automatización de la gestión bibliotecaria. Entre estas exigencias destaca la existencia en las bibliotecas solicitantes de un bibliotecario profesional contratado, presupuesto anual para adquisiciones bibliográficas y local adecuado y acondicionado para biblioteca pública. Con todo, el Diario Oficial de Castilla-La Mancha del 1 de febrero de 2000 convocó por primera vez el *Programa Biblioteca Abierta* que se apoyaba, además en la *Guía de recursos de animación a la lectura* para Castilla-La Mancha, que se había convocado a su vez, el 3 de diciembre de 1999.

Desde entonces, la financiación a cada municipio para la realización de su programa de actividades se viene realizando teniendo en cuenta tanto el presupuesto global del coste de las actividades a realizar, como la población de municipio solicitante. Así, y en función de una tabla de tramos poblacionales que ha ido evolucionando, se financia en un mayor porcentaje los proyectos de aquellos municipios de menor población, entendiendo que estos disponen de menores recursos económicos y técnicos.

## Evolución en los criterios de financiación del Programa Biblioteca Abierta

En una primera etapa, (años 2000-2004), el Programa incentivó especialmente la programación de actividades pertenecientes a la Guía de recursos en un intento de potenciar la labor de los animadores y las actuaciones puntuales e impactantes. Para ello el Programa contaba con dos modalidades, una exclusivamente para la contratación a través de la Guía, y otra para la financiación de actividades propias. El mayor coste de las actividades de la Guía, realizadas por profesionales, hacía que la mayor parte del presupuesto se dedicara a financiar esta modalidad.

Entre 2005 y 2007 se modificó la orientación en la que se incentivaba el diseño de acciones de fomento lector, y se potenció la financiación de actividades menos costosas pero más constantes en el tiempo, organizadas con los medios propios de las bibliotecas (clubes de lectura, talleres organizados desde la biblioteca, etc.). Para ello se fusionaron las modalidades de ayuda en una sola y se limitó la financiación de actividades disponibles a través de la Guía, cuyo coste era realmente alto en relación con la persistencia del impacto que producían en el establecimiento de hábitos estables de lectura. Del mismo modo, se establecieron ayudas máximas para favorecer un mayor reparto de los recursos económicos disponibles entre todos los municipios. Este cambio de concepto, junto con el importante incremento presupuestario a partir de 2006, hizo que el número de actividades realizadas con financiación del programa aumentara considerablemente (cuadro I).



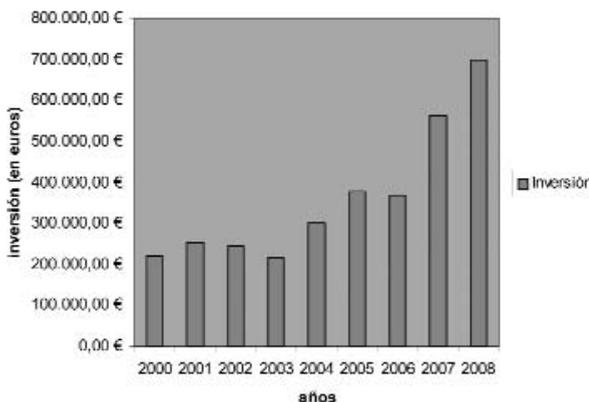
Con todo, la última convocatoria publicada, la de 2008, mantiene los criterios establecidos en 2005 en cuanto a filosofía de financiación de actividades, e incorpora al Programa una visión más amplia

de la animación y el fomento de la lectura, a través de dos modalidades nuevas de ayuda destinadas a la organización de Ferias del libro por parte de municipios mayores de 10.000 habitantes, y para la asistencia a la Feria del Libro y la Lectura de Castilla-La Mancha que se celebra anualmente en Cuenca.

En estos momentos, la convocatoria de 2008<sup>1</sup> ofrece los siguientes porcentajes máximos de ayuda sobre la base de los presupuestos de actividades y en función del número de habitantes de los municipios solicitantes (cuadro II), alcanzando una inversión total cercana a los 700.000 euros (cuadro III), y más de 400 ayudas concedidas (cuadro IV):

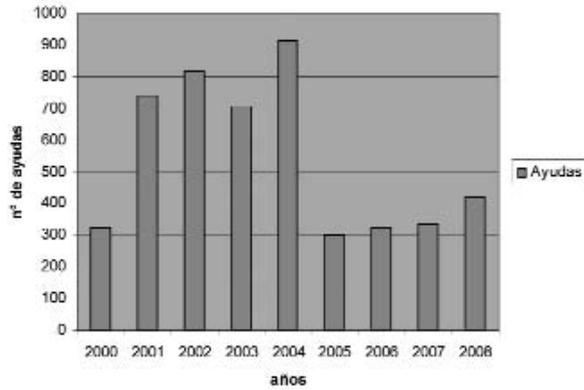
Cuadro II (Modalidades, porcentajes y ayudas máximas 2008)				
	Modalidad A	Modalidad B	Modalidad C	
Habitantes	% máximo de ayuda	Ayuda máxima	Ayuda máxima	Ayuda máxima
Menos de 2.000	90%	2000 euros	--	1000 euros
Entre 2.001 y 3.000	85%	2000 euros	--	1000 euros
Entre 3.001 y 5.000	80%	2500 euros	--	1200 euros
Entre 5.001 y 10.000	70%	2500 euros	--	1500 euros
Entre 10.001 y 20.000	60%	3000 euros	15.000 euros	2000 euros
Más de 20.001	50%	5000 euros	20.000 euros	3000 euros

Cuadro III (Inversión)



<sup>1</sup> Publicada en el DOCM nº 271, de 28 de diciembre de 2007 (www.jccm.es)

Cuadro IV (Ayudas)



### *La Guía de recursos para la animación a la lectura en Castilla-La Mancha*

La Guía nace en el año 2000 como herramienta complementaria del programa *Biblioteca Abierta*. Su objetivo desde su primera convocatoria tiene dos vertientes: por un lado, promocionar a los profesionales de la animación a la lectura, y por otro, servir de referencia para contratar actividades a las Administraciones Públicas y los profesionales que programan actividades de fomento del hábito lector.

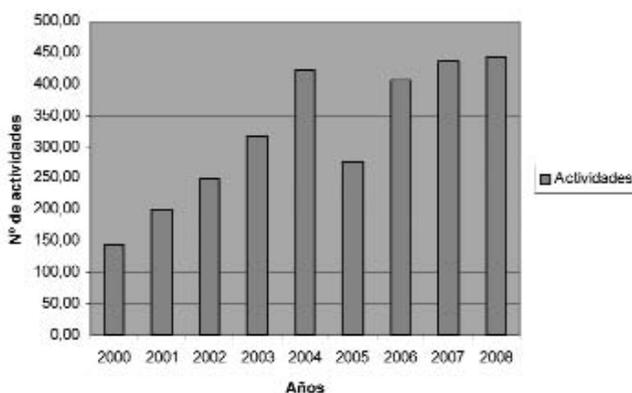
Los requisitos y condiciones de los animadores y las propuestas presentadas han ido evolucionando y para el ejercicio de 2008<sup>2</sup>, las actividades que han sido ofertadas deben ajustarse a alguna de las siguientes categorías: Cuentacuentos, recitales literarios, exposiciones y talleres, tanto de tipo grupal como del empleo de tecnologías de la información o que contribuyan a la integración de colectivos desfavorecidos. Las actividades y profesionales finalmente incorporados a la Guía se seleccionan a través de una Comisión de expertos compuesta por bibliotecarios experimentados en el fomento de la lectura.

Las actividades ofertadas en la *Guía de Recursos de Animación* 2008 alcanzan ya la cifra de 442, realizadas por 210 empresas y agrupadas en cuatro categorías: cuentacuentos, recitales literarios, exposiciones y talleres. La evolución en el número de actividades contenidas en la Guía desde el año 2000 aparecen en el cuadro V:

Tal y como ofrecen las cifras, la Guía ha ido creciendo casi constantemente, convirtiéndose en todo un referente para la animación a la lectura en toda España donde no existe otro producto de similares características. Hasta 2004 la Guía se publicó en formato papel y desde 2005 hasta la actualidad se encuentra disponible

<sup>2</sup> La convocatoria de 2008 aparece en el DOCM nº 239 de 16 de noviembre de 2007.

Cuadro V (Actividades Guía de recursos)



permanentemente en la web de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas de Castilla-La Mancha:

[http://j2ee.jccm.es/dglab/Cliente?id\\_aplic=37&seccion=Libro](http://j2ee.jccm.es/dglab/Cliente?id_aplic=37&seccion=Libro)

## Evolución y diversificación de los programas de fomento de la lectura en las bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha

El *Programa Biblioteca Abierta* y la *Guía de recursos* potencian e incentivan el establecimiento de un programa planificado de acciones de fomento lector en los municipios. Estas acciones se complementan con propuestas esporádicas de nivel comarcal (a través del acuerdo de varias bibliotecas de un mismo ámbito territorial en desarrollar acciones conjuntas<sup>3</sup>), de nivel provincial y de nivel regional. Proyectos como el Álbum de fragmentos, el *Álbum de personajes* y la campaña *Con un libro bajo el brazo*, impulsadas durante 2006 y 2007 desde la Consejería de Cultura para todas las bibliotecas de la región, o los álbumes de cromos para el fomento lector, impulsados en distintos momentos para las provincias de Albacete y Toledo, son ejemplos de propuestas complementarias a lo ya programado por los municipios para sus bibliotecas públicas.

De la experiencia acumulada de ocho años de *Biblioteca Abierta*, y del análisis de los proyectos de animación que los municipios han presentado durante este tiempo, podemos establecer la siguiente tipología de programas de fomento del hábito lector en las bibliotecas municipales:

- Programas de actividades puntuales. Se suelen realizar con motivo de fechas señaladas tanto desde el punto de vista bibliotecario (Día del libro, de la biblioteca), como con ocasión

<sup>3</sup> Las más recientes han sido desarrolladas en las provincias de Ciudad Real y Guadalajara, en torno al agua, y la conmemoración del centenario del Cantar del Mio Cid respectivamente

de festividades locales. Suelen ser actividades contratadas externamente (principalmente cuentacuentos y espectáculos) y que se realizan en la propia biblioteca pero que muchas veces hay que sacar de ellas dada la cantidad de público que de forma puntual acude a estos actos. Estas actividades, aunque son muy llamativas, dejan poco peso en lo que se refiere a hábitos de lectura.

- Actividades discontinuas y actividades puntuales. Determinadas bibliotecas, combinan la organización propia de determinadas actividades, talleres o concursos de distinto tipo: marcapáginas, relatos, etc.), con actuaciones externas coincidiendo con festividades o fechas señaladas.
- Actividades permanentes, con o sin actividades puntuales. Se trata del sistema que necesita mayor implicación de los responsables bibliotecarios. El club de lectura, con uno o varios grupos, suele ser la actividad permanente más extendida. El propio bibliotecario/a suele ser el coordinador y en algunos casos suele existir un monitor externo del club de lectura<sup>4</sup>. El broche de estas actividades suele ser alguna actividad de tipo puntual o algún encuentro con autor, llegando a adquirir tonos festivos con motivo de la celebración de los encuentros de clubes de lectura, normalmente de carácter provincial: Albacete ha organizado siete y en la provincia de Toledo en el décimo encuentro se reunió a más de 300 lectoras el pasado mes de junio.

En cualquier caso, no existe correlación entre el tamaño del municipio y la intensidad o calidad de las actividades que realiza. De hecho, y gracias al sistema de financiación inversamente proporcional a la población del municipio, y por un mejor conocimiento de la realidad poblacional de las bibliotecas más pequeñas, éstas suelen tener programas mejor diseñados, más cercanos y mejor adaptados a la población que los grandes municipios.

A parte de estas actividades impulsadas por las bibliotecas municipales, las Bibliotecas Públicas del Estado, gestionadas por la Junta de Castilla-La Mancha disponen de sus propios medios, humanos y materiales y su propio departamento de actividades culturales, para el desarrollo de sus acciones de fomento, coordinadas por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, pero centradas en cada una de ellas en sus propias necesidades, potencialidades y trayectorias.

<sup>4</sup> Este sistema está muy extendido en la provincia de Albacete, donde la Diputación provincial dispone de una línea de ayudas para la contratación de monitores de clubes de lectura principalmente para las bibliotecas y realiza cursos de formación para monitores.

## El futuro de la animación a la lectura en Castilla-La Mancha

La fórmula del *Programa Biblioteca Abierta* y la *Guía de recursos para la animación a la lectura* sigue totalmente vigente. Las bi-

bliotecas municipales aprovechan la convocatoria anual del programa para conseguir recursos municipales y poder planificar así sus actividades para todo un año. El ejercicio planificador, tan necesario y a veces tan olvidado, se pone en valor con motivo de la solicitud anual de las ayudas de *Biblioteca Abierta*, y esto sirve para mucho más que para conseguir recursos económicos.

El futuro pasa además por la organización de programas estables de animación a la lectura de mayor envergadura y de carácter provincial y regional, implicando seriamente a las Diputaciones provinciales y a otros agentes sociales, especialmente educativos, para realizar un esfuerzo conjunto y coordinado.

En tercer lugar queda pendiente la realización de un análisis serio y riguroso de la lectura en la región ya que los datos sobre hábitos de lectura realizados a nivel nacional sitúan a Castilla-La Mancha en los puestos de cola, lo cual no se corresponde con el desarrollo bibliotecario de la región ni con sus importantes inversiones en fomento de la lectura.

Por último, es necesario ganar la batalla de la comunicación. Ni las bibliotecas ni las actividades que realizan son suficientemente conocidas fuera de sus cauces habituales. Es necesario captar nuevos públicos utilizando sus propios medios de comunicación y sus propios iconos sociales. No sólo hay que decir lo bueno que es la lectura para el ocio, la información o la formación. También tiene que parecerlo, hay que ponerla de moda, y para ello posiblemente hay que utilizar nuevos registros y sistemas para incentivar a la lectura.

## Conclusiones

Castilla-La Mancha puso en marcha en el año 2000 un novedoso sistema de apoyo y cooperación con los municipios para la realización de actividades y programas de animación a la lectura diseñados desde las propias bibliotecas y gestionados por los municipios. El sistema, basado en la puesta a disposición de los Ayuntamientos de herramientas como la Guía de recursos para la animación a la lectura que facilitaran su trabajo, y el Programa Biblioteca Abierta que ayudara en su financiación, han resultado tremendamente eficaces en el establecimiento y consolidación de políticas públicas municipales de fomento del hábito lector y de presencia de la biblioteca pública en cada municipio.

La libertad de programación, dentro de los márgenes de lo entendido como animación lectora y sus técnicas, ha supuesto una completa flexibilidad para el profesional a la hora de diseñar y gestionar sus actividades teniendo en cuenta tanto los recursos

disponibles por su biblioteca como las particulares características de sus usuarios y la administración local que lo soporta.

En definitiva creemos que la necesaria autonomía de las bibliotecas públicas municipales para definir su rumbo no está reñida en modo alguno, sino todo lo contrario, con la coordinación y apoyo de Administraciones de carácter administrativamente superior que, sin interferir innecesariamente en el diseño y gestión de las actividades, apoyen su desarrollo y amparen, incluso protejan, una función tan importante para la biblioteca pública como es la del fomento del hábito lector considerada, al menos en Castilla-La Mancha, a la altura de cualquier otro servicio básico de la biblioteca pública.

# Estructura bibliotecaria en la Red de Bibliotecas de Galicia

César Iglesias André

Analista programador – Xunta de Galicia

## 1. Sistema abierto, integrador, cooperativo y distribuido.

Nos enfrentamos ante el reto de estructurar una red de redes de bibliotecas. No es solamente la mecanización e integración de bases de datos en un sistema más o menos centralizado, ni el desarrollo de un software de acceso a bases de datos distribuidas que integre en un resultado las búsquedas o que permita las búsquedas en varias BD de forma uniforme.

Estamos ante un sistema que debe controlar varios entornos bibliotecarios y dar la posibilidad de interrelacionarse entre ellos. Actualmente el usuario es un usuario experto en muchas ocasiones o al menos usuarios con preparación suficiente como para *decidir la manera de interrogar y donde*. De esta manera posibilitamos al usuario final a que en cada caso, decide como crear su red de bibliotecas dependiendo de sus necesidades. En los sistemas tradicionales la organización es la que decide el entorno en el que el usuario se mueve. Por nuestra parte debemos mostrar las posibilidades del sistema sin tomas de posición previas al usuario. El Proyecto es conocedor de que las necesidades de información provienen de múltiples entornos y en la mayoría de las ocasiones estarán centrados en organismos concretos. La multiplicidad de centros no condiciona el trabajo del resto del sistema por lo que es un sistema abierto y lo suficientemente flexible como para utilizar todos la misma tecnología. En este sentido,

actuamos como una plataforma de integración y publicación de catálogos. Pero si solo fuese cuestión de hosting, solucionaríamos el problema rápidamente ya que simplemente nos ceñiríamos a tener un espacio. La creación de una serie de herramientas y un sistema de servidores constituyen un engranaje fundamental que aporta a la red la potencia suficiente para gestionar este número de centros.

Actualmente pocos proyectos nos aportan novedades a la hora de trabajar en un sistema con acceso a datos. Realmente podemos ceñirnos a dos tipos de modo de trabajo: sistemas centralizados y sistemas distribuidos. Bien es cierto que el primero no deja ninguna opción a dudas del modo de trabajo ya que su concepto es la ejecución centralizada de la aplicación y datos, son aplicaciones monolíticas. Mientras que el segundo puede estar matizado en distintas posibilidades, compartiendo proceso y datos entre clientes y servidores.

Para aclarar un poco las ideas podemos hacer un pequeño resumen de la evolución de las aplicaciones:

- Aplicaciones monolíticas que se ejecutan aisladamente y que no interactúan con más agentes del sistema.
- Aplicaciones cliente – servidor en las que el procesado de la información la realiza el servidor y el cliente solamente muestra datos o en las que el cliente procesa y el servidor soporta datos.
- Sistemas distribuidos donde se diluye el papel de cada componente. Tanto el cliente como el servidor tienen sus tareas y se reparten la carga final del procesado de la información, ya no hay un único ordenador central que procesa la información.

En la actualidad, la mayoría de los sistemas bibliotecarios utilizan aplicaciones tradicionales monolíticas ya que se basan en un servidor central donde se procesa y se almacena datos, eso sí en entorno Web. En nuestra estructura bibliotecaria son seis los centros que responden a este modo de trabajo, las seis bibliotecas nodales gallegas (cuatro provinciales junto con la biblioteca de Vigo y Santiago de Compostela). Las 850 restantes encajan más en los modos de trabajo cliente–servidor y distribuido.

*Cada modo tiene sus ventajas e inconvenientes:*

- Nuestro primer modelo responde a la aplicación tradicional y monolítica; las ventajas vendrán dadas por la propia rigidez del sistema, unificación de criterios, administración, etc. Los inconvenientes también se producirán por esta rigidez, poca flexibilidad en tipologías de centros, etc. pero también ten-

drán inconvenientes físicos importantes ya que caídas en el sistema de comunicaciones, en el servidor, etc. afectarán a toda la red. Otra limitación importante es que el sistema deberá mantener tantas conexiones abiertas como usuarios hayan iniciado la aplicación. Es un modelo en el que el crecimiento está limitado físicamente.

- Nuestro segundo modelo es el modelo cliente-servidor distribuido. Las ventajas que tiene vienen dadas por la flexibilidad del sistema, la escalabilidad del mismo está asegurada, puede seguir funcionando aún sin conexión, la posibilidad de adoptar políticas parciales en subredes, la integración de centros bibliotecarios de diversa tipología conviviendo, etc. Las desventajas es que se pierde cierto control del sistema ya que la responsabilidad recae sobre las subredes bibliotecarias. Puede llegar a ser tan rígido como el primer modelo.

El sistema es cooperativo. Todos los centros bibliotecarios integrados en la red disfrutan en igual medida de las:

- Más de 27.895 títulos con portadas digitalizadas a mayo de 2008.
- Más de 3.505 títulos en los que el lector puede leer el resumen a mayo del 2008.
- Más de 3.100 enlaces Web en títulos
- 53.652 descargas desde la sede Web en el año 2007, 56.702 en lo que llevamos de año.

## **2. En esencia el proyecto descansa en tres patas fundamentales: el cliente descentralizado, herramientas de actualización centralizadas, la aplicación Web centralizada**

Es obvio que la pata que soporta mas trabajo es la correspondiente al cliente, que es donde se ejecutan la mayor parte de servicios y procedimientos. Por lo tanto, el diseño de nuestro sistema hace que estos procesos descansen al 100% en la estructura tecnológica de cada centro.

Con esto conseguimos que la aplicación sea independiente de las comunicaciones,-velocidad de conexión, ancho de banda,- etc. Al no depender de la conexión con la red, no hay cortes de trabajo. La aplicación es una aplicación normal de escritorio, mucho más eficiente y rápida que las aplicaciones y con una gran sencillez de utilización. El entorno de trabajo está diseñado por y hacia el usuario-bibliotecario y el modelo de consultas orientado hacia el lector con posibilidad de interactuar sobre el resultado obtenido.

Al ser una aplicación de escritorio la tipología de instalación depende en cada caso de las políticas de gestión de aplicaciones utilizadas por la organización y es la organización quien decide el modo, incorporándose como una aplicación más a la suite de la organización, cumpliendo en cada momento las medidas de seguridad de acceso, políticas de seguridad local, gestión de usuarios, etc.

La organización asume la responsabilidad sobre la aplicación.

Algunos casos son:

- Único puesto de trabajo: El cliente instalado en el PC y la BD. Instalación típica en bibliotecas de pocos recursos. En un principio fue numerosa pero en la actualidad no son las más utilizadas.
- Red local de ordenadores personales: Se instala el cliente en los equipos que van a trabajar con el programa. La BD se aloja en un único ordenador y se comparte la información. Este es el tipo de instalación más numerosa.
- Red local con servidor y ordenadores: se instala el cliente en cada equipo de trabajo. La BD se aloja en el servidor y se comparte la información.
- Servidor remoto con accesos de clientes remotos (Terminal Server, Citrix, etc.)

En cualquiera de los casos se puede instalar de forma que un solo equipo sirva datos y programa (pequeñas instalaciones) o que cada cliente tenga el programa y la BD alojada en una ubicación (instalaciones de tamaño medio grande).

El número de usuarios es ilimitado, en todo caso depende de cada máquina e instalación, el número de registros es ilimitado (no nos hemos encontrado ninguna instalación con restricciones).

La segunda pata sobre la que se sustenta el sistema es sobre las herramientas de actualización centralizadas. Es un conjunto de programas que hacen de pasarela entre el cliente y la tercera pata “la aplicación Web centralizada”. El modo de trabajo de los clientes se puede denominar como “desconectado” pero tiene un sistema que según unos parámetros, configurables por el usuario, la BD local se sincroniza con la BD remota de tal forma que cada centro tendrá siempre una réplica en el servidor central del sistema. Estas herramientas controlan lo que denominamos “colas de subida”, donde se discrimina la información recibida y se actualiza en cada destino. La tipología de información que llega a la “cola de subida” puede ser desde un simple registro bibliográfico a una modificación de un registro o incluso una BD completa. La herramienta cuando se hace efectiva la actualización envía una confirmación al cliente de la modificación hecha. La actualización de las colas es parametrizable

en tiempo, con lo cual conseguimos que el servidor trabaje siempre a una misma cadencia independientemente del tamaño de la “cola de subida”. Este parámetro puede ser automatizado de tal manera que incremente dicha cadencia según las necesidades de la “cola de subida”.

El sistema está preparado para que cualquier usuario pueda subir su catálogo al servidor aun cuando previamente no se haya establecido su hosting en el servidor, ya que éste está preparado para enviar una alerta al administrador del sistema, lo que conlleva la creación inmediata del espacio.

Estas herramientas controlan tanto los flujos de llegada de información como de bajada de información. En este sentido cada centro bibliotecario puede sincronizarse en ambos sentidos: del cliente al servidor o del servidor al cliente. Este último caso es el que opera en puntos de servicio dependientes de un punto de servicio cabecera de red que distribuye información.

Otras tareas que realizan estas herramientas son actualización del servidor Z, actualización de catálogos colectivos, etc.

La tercera pata es la aplicación Web centralizada. Realmente este es el escaparate de la red. A mayo del 2008 son consultables 840 centros bibliotecarios. La estructura de la aplicación se basa en el tratamiento individualizado de cada BD con la posibilidad de crear consultas a subconjuntos de catálogos.

En la práctica, se convierte en el portal Web de cada biblioteca, ya que da la posibilidad de informar de novedades, noticias, actividades, información general, etc., pero quizás lo que lo convierte en un portal muy eficiente es su sencillez en el acceso a la información, y la versatilidad en su uso por supuesto preservando y luchando para conseguir los más altos niveles de estandarización en Web 2.0

### 3. Proyecto en desarrollo. Proyecto futuro

A mayo de 2008, el número de centros bibliotecarios es de 840, pertenecientes principalmente a tres grupos:

- Bibliotecas Públicas Municipales: es el conjunto de bibliotecas públicas dependientes de los ayuntamientos gallegos. Es habitual que existan bibliotecas centrales y bibliotecas sucursales, aunque en muchas ocasiones el funcionamiento es independiente no existiendo política común. A mayo de 2008 hay 228.
- Centros de enseñanza: conjunto de bibliotecas de la red de centros públicos y privados de Galicia, pertenecientes a todos los niveles educativos y ramas pedagógicas, lo que implica una diversidad importante de catálogos y servicios a ofrecer

en la Web. Ejemplo: Centro de educación infantil, institutos de enseñanza secundaria, escuelas de danza y música, centros de formación y recursos para el profesorado, etc. A mayo de 2008 hay 538.

- Otras instituciones públicas y privadas: englobando a un menor número de bibliotecas pero no por ello menos importante. Ejemplo de ello pueden ser las bibliotecas de fundaciones, museos, colegios oficiales, instituciones universitarias, etc. A mayo de 2008 hay 74.

La evolución del portal de bibliotecas y con ello la aceptación del portal por parte de los usuarios viene avalada por el crecimiento exponencial de las consultas entre otros parámetros. Así podemos señalar en este momento que a mayo de 2008 la media de consultas en 24 horas oscilaba entre las 20.000 y las 45.000; y el número total de consultas superaba los 13.000.000, ascendiendo en estos 4 primeros meses del 2008 a 3.262.171 consultas.

El proyecto de futuro está basado en la interacción entre el usuario y la biblioteca, de tal forma que la mayor parte de los desarrollos se focalizaran en el entorno Web y en la creación de espacios virtuales donde el usuario pueda participar y colaborar activamente en la creación de contenidos y su organización. En este sentido ya se puede consultar y aportar opiniones sobre las lecturas, participar en el foro de discusión, siendo el número de consultas a las opiniones en mayo de 2008 de 3.657.

El confirmado estancamiento de la concepción “Web 2.0” que se quedó en buenas intenciones e ideas, dado que las herramientas actuales tipo blog, wikis etc. comportan una dedicación de la que no dispone el bibliotecario en muchas ocasiones, sin tener en cuenta la capacitación en la gestión de dichas herramientas y dado que una página que no tenga su información actualizada es una página a la que el usuario no volverá a acceder, nos lleva a desarrollos en los que el bibliotecario no sea rehén de sus herramientas. En este sentido el portal de la biblioteca está diseñado de tal forma que, aún sin mantenimiento por parte del bibliotecario, éste informará de cuestiones generales de máxima actualidad que son alimentadas desde servicios centrales.

# Gestión cooperativa de las publicaciones seriadas en la Red de Lectura Pública de Euskadi

**Lola Martínez Fernández**

Técnica Bibliotecaria del Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco.

## Introducción

La Ley 7/90, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural Vasco, en el artículo 86 crea el Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi, integrado por todas las bibliotecas de uso público, tanto las de titularidad pública como las de titularidad privada que por prestar un servicio público hayan suscrito un convenio con el Departamento de Cultura del Gobierno Vasco.

La Ley 11/2007, de 26 de octubre, de Bibliotecas de Euskadi habla en su segundo y tercer título del Sistema Bibliotecario de Euskadi y la Red de Lectura Pública de Euskadi

Asimismo, el Decreto 25/2006, de 14 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Cultura, en el artículo 10 sobre la Dirección de Patrimonio Cultural adscrita a ese departamento, en el punto 2.4 se detallan las funciones de uno de los servicios de la Dirección, el de Bibliotecas y, en la letra e) figura cómo le corresponde a dicho Servicio la elaboración del catálogo colectivo del patrimonio bibliográfico y en la i) el diseño y gestión de un catálogo colectivo que reúna las referencias bibliográficas de

los diferentes fondos de las bibliotecas que integran el Sistema, asegurando su accesibilidad.

En 2004, abordó la creación de la Red en línea reuniendo en un catálogo único los fondos bibliográficos y no bibliográficos de 166 bibliotecas públicas municipales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. La fusión de los correspondientes catálogos se realizó a lo largo de 6 fases, finalizando en 2005 el proceso. Para llevar a cabo éste se optó por la conveniencia del programa de gestión bibliotecaria en red Absysnet.

Se inicia un procedimiento de catalogación cooperativo para el cual es imprescindible el uso de herramientas de trabajo homogéneas comunes. Además, se establece una bibliografía base (reglas de catalogación, cdu,...) y unas autoridades, materias bilingües, notas, etc. validadas.

Para ello, se elaboran los distintos manuales que son necesarios para la gestión de la red: Procedimientos generales (autoridades, alta de ejemplares, parametrización, lectores, usuarios, política de préstamo, adquisiciones y expurgo) y los específicos de Catalogación por cada una de las tipologías de material (impresos modernos, publicaciones seriadas, videograbaciones, registros sonoros y archivos de ordenador).

Queda aún pendiente la elaboración de algunos manuales: música impresa, analíticas, mapas e impresos antiguos.

## Antecedentes

Así una vez configurados los pasos previos y, viendo las ventajas de la optimización de recursos tras la unificación del catálogo, había que dar un paso más, por lo que, a finales de 2005 se fija un plan para llevar a cabo, también, la gestión de las publicaciones seriadas de la red cooperativamente. Era necesario contar, de antemano, con más recursos humanos y con una serie de tareas mínimas previas necesarias para ejecutarlo: manuales y listados, formación y depuración, entre otros.

Se comienza por elaborar un diagnóstico sobre la situación actual de las publicaciones seriadas, sobre todo, en otras redes.

Inmerso nuestro Servicio en una institución mayor (Gobierno Vasco) recurrimos a la experiencia de su Biblioteca Central, quien ya trabajaba de manera individualizada el módulo de series de Absys. (Desde aquí nuestro más sincero agradecimiento por sus recomendaciones). Fue un generoso punto de partida y una base de gran ayuda para, entre otras cuestiones, elaborar en primer lugar los listados de periodicidades y textos de numeración y cotejar los manuales. Nos faltaba la referencia de una experiencia de gestión colectiva del módulo de series de Absysnet.

## Objetivos, recursos y metodología

La *misión* principal del proyecto es la gestión cooperativa de las publicaciones seriadas de la Red de Lectura Pública de Euskadi en casi todo su proceso, desde la catalogación única de los títulos de revista en el módulo de catalogación hasta la creación de cronologías compartidas para las colecciones de cada biblioteca y la recepción de cada uno de sus números en el módulo de series.

La catalogación de un título de revista en el módulo de catalogación irá unida a través de la pestaña de “Colecciones” cuando esté activada al módulo de series, donde las cronologías de ese título serán únicas para todas las bibliotecas que lo tengan en su fondo, agregando cada una los números que en particular tenga.

También es posible la gestión del control automatizado del préstamo de las publicaciones seriadas gracias a la generación de un código de barras por cada número que se recepcione.

Los *recursos* con los que contamos en origen no son los suficientes, pero siendo conscientes de ellos, nos planteamos objetivos menores y a mayor plazo. Desde el Servicio 3 personas participamos en el área de Seriadas en tareas diversas: desde las puramente administrativas (recepción, sellado, tejuelado; ubicación en el depósito) hasta las técnicas (catalogación, alta de colecciones y definición de cronologías, recepción de números). Eventualmente, se recibe una persona de apoyo, siempre que es posible presupuestariamente.

En cuanto a la *metodología* de trabajo convinimos que la gestión cooperativa se debía estructurar también, como en el caso de la fusión de los catálogos, en fases distintas. Se piensa en un número de participantes en el proyecto de no más de 7 bibliotecas, a fin de ver cómo van interactuando los fondos de las publicaciones seriadas de las distintas bibliotecas.

Para situarnos numéricamente, hay que mencionar que el Servicio tiene en la actualidad (09/07/08) unos 2.516 títulos de publicaciones seriadas (procedentes del Depósito Legal) catalogados y el resto de bibliotecas de la red, 1.182, en total hablamos de 3.698 títulos. Otros 200 títulos más o menos aún están pendientes de catalogar.

## Proceso de diseño y planificación

La planificación previa de los objetivos y de las necesidades es una tarea fundamental. El trabajo en equipo que desarrollamos las 2 personas más implicadas del Servicio en colaboración con los bibliotecarios de la primera fase del proyecto resulta clave para obtener buenos resultados en el proyecto.

Se lanza una propuesta a los bibliotecarios de la Red que estén dispuestos a formar parte del Grupo de Trabajo de Series. Los voluntarios no son demasiados, lo cual es una ventaja para la fase inicial del proyecto. Acto seguido se forma el Grupo de Trabajo con aquellos candidatos que se consideran idóneos para abordar definitivamente el inicio de alta de las colecciones.

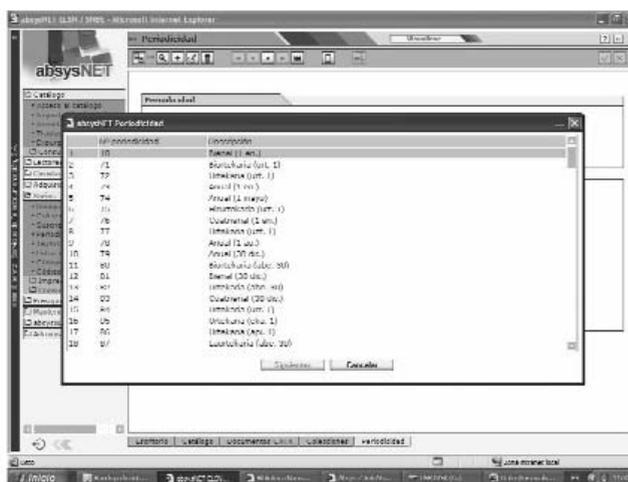
Al contar el Servicio de Bibliotecas con mayor número de títulos de publicaciones seriadas ya catalogadas (pues recibe los fondos del Depósito Legal), se inician a mediados de 2006 los trabajos de dar de alta las colecciones del fondo de Depósito Legal con el objeto de que sirvan de referente para el resto de colecciones de la Red.

Vista la complejidad de las tareas el Servicio se planteó el desarrollo del proyecto a lo largo de 5 años

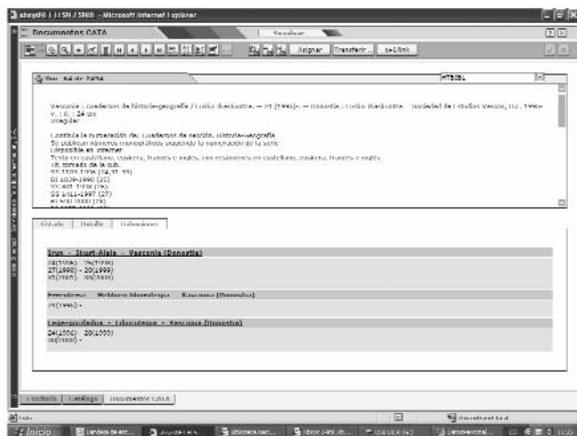
## Fases del proyecto

Así a comienzos de 2006 nos centramos en las siguientes áreas de trabajo de las publicaciones seriadas de manera paralela y con una dedicación prácticamente absoluta:

- **Herramientas** de trabajo homogéneas bilingües: se redactan un manual de catalogación de publicaciones seriadas (ilustrado con gran número de ejemplos para que sirvan de referencia) y un manual para la gestión del módulo de series, se definen las periodicidades y los textos de numeración y se unifican las notas de uso más frecuente (aunque éstas se van actualizando día a día).



- **Módulo de catalogación:** la fusión de los catálogos de las bibliotecas de la Red generó un gran número de registros duplicados. Era necesario, antes de iniciar el proceso de dar de alta las colecciones, la localización de los registros de títulos de publicaciones seriadas duplicados.



Por la envergadura de la tarea y la urgencia de la misma, el Servicio consideró oportuno encargarse de esta parte del proceso para lo cual se contrataron los servicios de una persona durante 6 meses.

A medida que las colecciones se dan de alta y se receptionan los números en el módulo de series hay que entrar al módulo de catalogación y eliminar la etiqueta de fondos correspondiente (una 500 o una 999 según los registros).

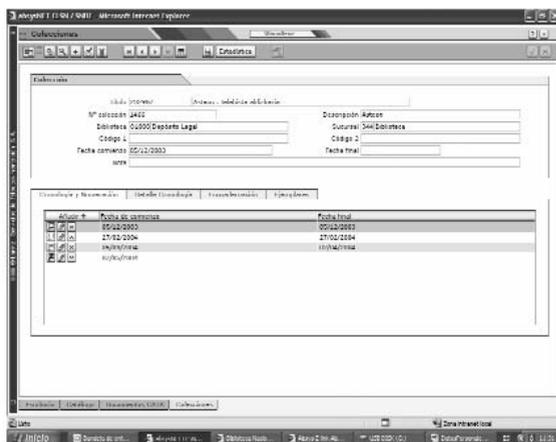
En lo que se refiere a catalogación decidimos eliminar, entre otros, los auxiliares de forma (05) y (051) ya que Absysnet permite la catalogación por tipología documental. También se obviarán los subencabezamientos de forma “Publicaciones seriadas” y “Publicaciones periódicas” en las materias por su redundancia.

Como se puede contemplar en la imagen inferior desde el módulo de catalogación si se pincha la pestaña de la parte baja “Colecciones” se pueden ver las distintas colecciones que están asociadas a ese título único y el detalle de los números de los fondos.

La especificidad de las etiquetas de relación 77X y 78X del formato Ibermarc permite conocer la totalidad de la historia de una publicación seriada: títulos anteriores o posteriores, otras ediciones, otros soportes, otras lenguas, etc.

Así gracias a los *links* se puede navegar por las distintas épocas de la publicación, incluyendo descripciones analíticas (vaciado de

números), separatas, suplementos, etc. Se ha incorporado en el manual de catalogación, asimismo, un protocolo específico de catalogación de separatas y números monográficos.



- **Módulo de series:** una vez confeccionados los listados de las periodicidades y textos de numeración necesarios tanto en euskera como en castellano, se procede a darlos de alta desde el Servicio de Bibliotecas a fin de dejar estos listados definidos y controlados. No se trata, sin embargo, de listados totalmente cerrados, y tienen adiciones cuando así se requiere.

En este módulo, en primer lugar, cada biblioteca dará de alta su colección, eligiendo la periodicidad adecuada de entre las definidas en el caso de una serie regular y el texto de numeración que le corresponda. Si fuera irregular, el procedimiento se simplifica y no requiere de dicha elección. A continuación se crearán la cronología o cronologías adecuadas para describir la vida de la publicación. Y, por último, se iniciará el proceso de recepción de los números que compongan el fondo particular de la biblioteca.

En la imagen superior se puede ver la imagen de una colección del fondo de Depósito Legal en la que se han creado 4 cronologías distintas y complementarias (en las que no puede darse solapamiento de fechas), 3 cerradas (con fecha de inicio y fin) y 1 viva (con fecha de inicio).

Aceptamos la recomendación de comenzar por aquellas publicaciones que tenían mayor periodicidad: cuatrienales, trienales, bienales, anuales y así sucesivamente.

Para ello se elabora un manual de gestión de publicaciones seriadas muy completo con una serie de anexos sobre los modelos de visualización de fondos conforme a la normativa internacional, la generación de números cuando la publicación no tiene cronología,

caso de publicaciones con material anejo y el tratamiento de éste, alternativa en caso de no usar el módulo de series, etc.

- *Permisos*: la necesaria formación específica para ciertas tareas, la complejidad del uso del módulo de series y el hecho de compartir cronologías únicas requería ser prudente en la libertad de uso del módulo, por lo que, se restringen los permisos de acceso a las bibliotecas participantes en el Grupo de trabajo. Es más, las opciones de eliminar se controlan exclusivamente en el Servicio para evitar incidencias mayores.

EUSKERA	CASTELLANO
T019 – LEGE-GORDAILUAREN ZEN- BAKIA L.G.	T019 – NÚMERO DE DEPÓSITO LEGAL D.L.
T246 -TITULU-ALDAERAK Izenburu bereizgarria: Beste izenburu batzuk: Azaleko izenb.: Atari gehigarriko izenb.: Orriburuko izenb.: Orri-ertzeko izenb.: Bizkarreko izenb.:	T246 – VARIANTES DE TÍTULO Título distintivo: Otros títulos: Tít. de la cub.: Tít. de la port. adicional: Tít. de la cabecera: “Titulillo”: Tít. del lomo:
T505 – EDUKIA Edukia: Eduki osagabea: Eduki partziala:	TT505 – NOTA DE CONTENIDO Contiene: Contenido incompleto: Contenido parcial:
T508 – PRODUKZIORI EDO SORTZE- LANARI BURUZKO OHARRA Kredituak	T508 – NOTA DE CRÉDITOS DE CRE- ACIÓN O PRODUCCIÓN Créditos:
T511 – PARTAIDEEI EDO JOTZAILEEI BURUZKO OHARRA Interpretatzailea: Aurkezlea: Kontatzailea	T511 – NOTA DE PARTICIPANTES O INTÉRPRETES Intérpretes: Presentador: Narrador:
T520 – SUMARIO, LABURPEN, ETA ABARRI BURUZKO OHARRA Aurkibidea: Gaia: Aipamena: Irismena eta edukia: Laburpena, etab.:	T520 – NOTA DE SUMARIO, ETC. Sumario: Materia: Reseña: Alcance y contenido: Resumen, etc.:

- *Visualizaciones asociadas*: hasta ahora sin definir en la Red, una vez establecidas resultan un gran logro debido a la optimización de recursos que suponen. El bilingüismo de la Comunidad Autónoma del País Vasco supone un esfuerzo añadido en el proceso de definición de las visualizaciones asociadas.

Tras arduas consideraciones se llega a la conclusión de que se puede establecer desde la etiqueta 040 y, en concreto desde el \$b de la misma (lengua principal del documento), la opción de la lengua de las visualizaciones. Para ello, es necesario que cada documento tenga correctamente relleno dicho campo.

Iniciamos un proceso de selección de todas las publicaciones seriadas de la Red para chequear en concreto esta etiqueta, de manera que se garantice el correcto funcionamiento de las visualizaciones definidas tanto en euskera como en castellano.

El resultado es del todo satisfactorio. En el cuadro inferior hay ejemplos de algunas de las visualizaciones asociadas elegidas:

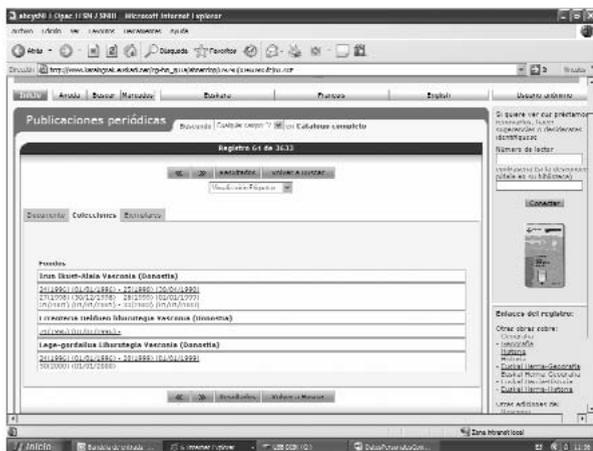
- *OPAC*: la visualización de los fondos de las publicaciones seriadas de las diversas bibliotecas no era correcta; era urgente, pues, un diagnóstico de la situación y la concreción de los defectos y ausencias observadas para su subsanación. Contamos con la estrecha colaboración del personal informático, haciendo muchas pruebas hasta lograr los objetivos señalados.

Siguiendo la norma internacional de descripción de ejemplares ISO 10324 (1997) y ANSI Z39.71 (1999), se pretende que los datos concernientes a los fondos de las publicaciones seriadas de cada una de las bibliotecas participantes se visualicen a continuación unos de otros en orden alfabético y, que asimismo dentro de los fondos de cada una de ellas, se vean en compartimentos estancos por un lado los fondos generales de cada una de las revistas y, por otro, los especiales y suplementos.

En la imagen inferior se puede apreciar cómo se visualizan los fondos de un título de publicación periódica que, en este caso, se encuentra en 3 bibliotecas.

## Formación. Puesta en marcha del Grupo de Trabajo.

Desde el primer momento en que se conformó la Red se consideró como una necesidad y una responsabilidad el Trabajo en Equipo en las distintas áreas de actuación profesional. Consecuentemente se han ido formando grupos de trabajo diversos según áreas: autoridades, catalogación, préstamo interbibliotecario, etc. Hora era, pues, de seleccionar a los miembros que quisieran formar parte del grupo de Publicaciones seriadas. Para ello, no sólo se ha tenido en cuenta la voluntad de los miembros, sino el volumen y uso de los fondos de publicaciones seriadas con el contaban y su política de conservación.



Así, coordinado desde el Servicio de Bibliotecas, el Grupo de Trabajo de Publicaciones seriadas se forma con las bibliotecas de Bériz, Eibar, Getxo, Irún, y Mungia; uniéndose, a posteriori, la biblioteca de Rentería.

Los materiales de trabajo que se van realizando en el Servicio son sometidos a consenso del Grupo quienes aportan las incidencias que consideran oportunas para su corrección. Todos los materiales se elaboran en euskera y en castellano; y una vez validados son puestos a disposición de los miembros de la Red.

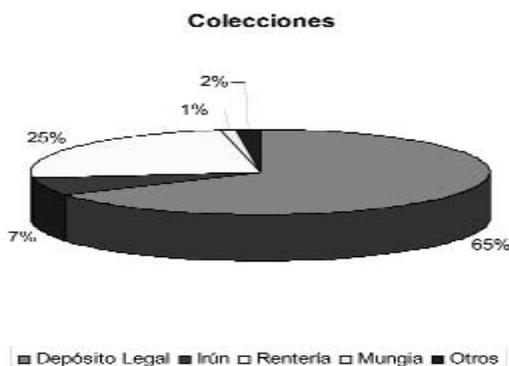
Como en todo grupo empezamos señalando un protocolo de actuación con una serie de normas básicas sobre la composición de los miembros, horarios y lugares de realización de las reuniones, redacción de las actas, secretaría y convocatoria de reuniones, etc.

Vista la escasa formación en gestión de publicaciones seriadas se ve la conveniencia de realizar un taller de formación a los miembros del Grupo antes de iniciar el proyecto. El taller está formado por 2 partes, una teórica de catalogación específicamente de publicaciones seriadas y, otra práctica, en la que se analiza el módulo de Series de Absysnet. Además se concluye con una visita in situ a la biblioteca miembro para poner en marcha su andadura particular.

## Situación actual y balance

El trabajo, desde su inicio, ha sido arduo y continuo, ha habido unos procesos más intensos que otros, ahora nos encontramos en una fase concentrada en tareas de catalogación de nuevos títulos

por una parte, y en dar de alta colecciones de títulos ya catalogados por otra. Asimismo estas labores se compaginan con la incorporación que mensualmente se recibe de los números ingresados a través de Depósito Legal y eventualmente de expurgos y dona-



ciones varias.

Al día de hoy (09/07/2008) hay 4 bibliotecas que han iniciado el proceso de creación de sus colecciones de publicaciones seriadas en red con Absysnet, las otras 3 de la primera fase esperan poder ponerse a ello en el último trimestre de este año. En total hablamos de 892 colecciones, de las cuales 589 (es decir, el 65%) corresponden a títulos de publicaciones seriadas de Depósito Legal, 219 (el 25%) a la biblioteca de Rentería, 59 (el 7%) pertenecen a la biblioteca de Irún, 11 son de la biblioteca de Mungia (el 1%), etc.

En la actualidad, se trabaja con una base de 153 periodicidades y 210 textos de numeración distintos, ambas bilingües tanto en euskera como en castellano.

El objetivo a corto plazo es acercarnos a finales del año 2008 a las 2.000 colecciones en la Red, esperando que 1.000 sean del fondo de Depósito Legal.

Para 2009 se prevé preparar la incorporación en una segunda fase de otras 5 ó 6 bibliotecas municipales (incluida su formación) que ya han mostrado su interés por participar en este proyecto y, que por una causa o por otra, en su inicio no pudieron hacerlo o consideraron que no era el momento oportuno para iniciar un proyecto de semejante envergadura.

El uso del módulo de series para la gestión de las publicaciones periódicas es una opción de las bibliotecas miembros de la Red para controlar automáticamente los fondos de sus colecciones, pero no es una imposición. Entendemos que la realidad de cada biblioteca es muy heterogénea por lo cual su política de conservación es distinta. De esta manera se deja la puerta abierta para que también se pueda controlar la gestión desde el módulo de catalo-

gación de manera diferente en virtud del tiempo en que permanezcan los fondos de una serie en una biblioteca determinada.

Nos queda mucho por hacer, pero conscientes de nuestros recursos priorizamos las tareas: no hemos desarrollado aún el tema de las suscripciones y las renovaciones, las encuadernaciones, las cartas de reclamación,... que también es posible gestionar con Absysnet. Si se quiere consultar del fondo el link al catálogo de publicaciones seriadas es el siguiente:

*[http://www.katalogoak.euskadi.net/cgi-bin\\_q81a/abnetclop/O9457/ID1db27029/NT2?ACC=120&FORM=2](http://www.katalogoak.euskadi.net/cgi-bin_q81a/abnetclop/O9457/ID1db27029/NT2?ACC=120&FORM=2)*.

Y para cualquier otra información que se requiera sobre este tema: md-martinez@ej-gv.es

# Cooperación entre Administraciones. Bibliotecas de doble uso en Castilla-La Mancha

**Dolores Membrillo Marco**

Técnico del Área de Servicios Técnicos Internos  
Biblioteca de Castilla-La Mancha.

**José Lorenzo Jiménez**

Jefe del Servicio del Libro, Archivos y Bibliotecas  
Consejería de Cultura de Castilla-La Mancha

## Introducción

El planteamiento ideal de un servicio bibliotecario que llegue a todos los ciudadanos supone la existencia de un servicio que facilite el acceso al conocimiento, la información y las obras de creación, mediante una amplia variedad de recursos y servicios, a todos los miembros de la comunidad sin tener en cuenta el lugar de residencia y, por otra parte, la existencia de servicios bibliotecarios especializados que permitan satisfacer las necesidades informativas particulares de determinados colectivos. Entre estos últimos, destacan por su número e importancia social las bibliotecas de los centros docentes. Dentro de este grupo se ha distinguido siempre en todas las taxonomías, en primer lugar, a las bibliotecas universitarias y en un cajón de sastre desigual al resto de los centros educativos.

## Las bibliotecas de los centros docentes no universitarios

Las bibliotecas de los centros docentes no universitarios dependen de sus centros educativos y de la administración educativa de su

comunidad autónoma. En España, la existencia de bibliotecas escolares bien dotadas y con personal suficiente ha sido siempre una excepción. No fueron integrados en el sistema español de bibliotecas por el Ministerio de Cultura y no aparecieron contempladas por el Ministerio de Educación en la LOGSE ni en la Ley Orgánica de la Calidad de la Educación. Por fin en el año 2006, La Ley de Educación las recoge en el artículo 113.

*“1. Los centros de enseñanza dispondrán de una biblioteca escolar.*

*2. Las Administraciones educativas completarán la dotación de las bibliotecas de los centros públicos de forma progresiva. A tal fin elaborarán un plan que permita alcanzar dicho objetivo dentro del periodo de implantación de la presente Ley.*

*.../...*

*4. La organización de las bibliotecas escolares deberá permitir que funcionen como un espacio abierto a la comunidad educativa de los centros respectivos.*

*5. Los centros podrán llegar a acuerdos con los municipios respectivos, para el uso de bibliotecas municipales con las finalidades previstas en este artículo”*

El texto obliga a la creación “progresiva” de las bibliotecas, lo que no obliga a plazos concretos, e indirectamente se refiere a las bibliotecas municipales como opción alternativa a la existencia de bibliotecas escolares, lo que resulta muy atrevido ya que presupone que existen bibliotecas en todos los municipios españoles.

Esta actitud optimista desde la administración educativa no es nueva. El Ministerio de Educación ya era consciente de la necesidad de este servicio e, incluso, había legislado sobre las instalaciones mínimas destinadas a bibliotecas. En esos espacios destinados a bibliotecas no tenían personal especializado y el mantenimiento se basaba en el trabajo no reconocido de muchos docentes que creían en el valor de la biblioteca.

Pero la puesta en marcha de estos centros son inviables sin recursos humanos. El personal docente sin preparación específica para el ejercicio de estas labores, con horario insuficiente y escaso reconocimiento curricular en los concursos de traslados, no puede responsabilizarse de estas tareas sin una fuerte vocación y comprensión de la importancia pedagógica de la biblioteca escolar. La obstinación de la administración en vincular al personal docente no especializado con la biblioteca tiene más razones económicas que pedagógicas. No prosperará sin una adecuada formación y claros alicientes para los profesores que se responsabilicen de ese servicio.

Las sucesivas reformas de los planes educativos han insistido en la necesidad de la promoción de la lectura y la importancia de las técnicas de comprensión lectora, pero no las han vinculado a la creación de verdaderas bibliotecas en el centro.

Hasta ahora la escasa relación entre las administraciones responsables de la lectura pública y de la educativa y la falta de un marco legal que imbrique a la biblioteca en el desarrollo escolar, limitaban el establecimiento de bibliotecas estables a la buena voluntad de los profesores.

Los programas de asociaciones, fundaciones, administraciones locales y autonómicas se basan en el apoyo a la creación y dotación de bibliotecas, asesoramiento a los profesores en las prácticas biblioteconómicas y adquisición de lotes básicos de documentación. Pero la administración educativa ni se plantea la creación de plazas de bibliotecarios responsables de ese servicio y aquí reside la raíz del problema: no puede haber bibliotecas escolares sin bibliotecarios.

## Situación de partida en Castilla-La Mancha

*“La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha tiene entre sus objetivos básicos el fomento del acceso de todos sus ciudadanos a los niveles educativos y culturales que les permitan su realización cultural y social”<sup>1</sup>.*

Pilares fundamentales en la consecución de estos objetivos son las bibliotecas públicas y las bibliotecas escolares, que permiten a los ciudadanos, según su edad, acceder a la información con fines educativos, sociales, culturales, de investigación y recreativos.

## La Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha

La Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, se puede definir como el conjunto organizado de servicios de biblioteca pública. La base de la red es la biblioteca pública, “servicio público que de un modo natural debe ser el centro cultural de una colectividad”.

A la cabeza de la red está la Biblioteca de Castilla-La Mancha, con funciones de ámbito regional además de ser la Biblioteca Pública del Estado en Toledo. En el ámbito provincial, las Bibliotecas Públicas del Estado prestan servicio en las capitales de provincia y ejercen funciones de apoyo técnico a las bibliotecas públicas de la respectiva provincia, apoyadas por las Delegaciones provinciales de la Consejería de Cultura.

Las bibliotecas públicas municipales creadas a iniciativa de los respectivos ayuntamientos, son respaldadas por la Junta de Comunidades mediante una serie de líneas ayuda, dirigidas al fomento del uso de las nuevas tecnologías, dotación y actualización de los

<sup>1</sup> Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Presidencia. Plan de lectura, 2005-2010.

recursos de información, apoyo al desarrollo de los recursos humanos en las bibliotecas, así como la subvención de la realización de actividades de animación a la lectura en los centros de la Red, con el fin de proyectarse hacia la sociedad a través de sus actividades.

En 2004, fecha de partida para el proyecto de bibliotecas de doble uso, la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha estaba integrada por 511 centros fijos y 4 bibliobuses, que atendían a 542 municipios. En total un 96,93% de la población manchega podía acceder al servicio de biblioteca pública en su lugar de residencia.

Castilla-La Mancha era la segunda comunidad en cuanto a número de bibliotecas por habitante, al haber un punto de servicio bibliotecario fijo por cada 3.618 habitantes, mientras que en el conjunto nacional la relación era de una biblioteca por 9.396 habitantes.

Un 76,89% de las bibliotecas tenía sus funciones automatizadas y un 74,56% ofrecía servicio de acceso a Internet. Las colecciones que ofrecían estaban compuestas por 4,4 millones de documentos, con una media de 2,40 documentos por habitante. 442 bibliotecas, el 85,82% de las mismas organizaba y ofrecía distintas actividades culturales dirigidas a sus usuarios.

Muestra de la mejora de los servicios bibliotecarios en las últimas décadas ha sido el incremento sustancial de asistencia de ciudadanos a las mismas, que han pasado de 116.867 en 1983 a 5,4 millones en 2004.

La política bibliotecaria de la Consejería de Cultura, articulada en los diversos planes<sup>2</sup> siempre se ha dirigido a reforzar la presencia de la biblioteca pública en la sociedad y a configurar una verdadera red de bibliotecas que hiciera llegar sus servicios al 100% de la población castellano-manchega. Este objetivo central ha sido y es muy difícil de conseguir dada la configuración demográfica de la región, que cuenta con 630 municipios menores de 1.000 habitantes, el 68% de la Comunidad Autónoma.

El acercamiento del servicio bibliotecario a los municipios menores de 1.000 habitantes debe realizarse mediante mecanismos que no requirieran una fuerte inversión por parte de la administración local y que por otro lado rentabilicen la inversión procedente de la Consejería de Cultura: bibliobuses y bibliotecas de doble uso, bibliotecas escolares que, fuera del horario lectivo, se abrieran al público en general.

Además, es muy importante de cara a vertebrar un verdadero sistema regional la colaboración con otros centros bibliotecarios no públicos. Pese, a que ya en la Ley de bibliotecas del 89 se incluía en el sistema regional la totalidad de bibliotecas financiadas por organismos públicos y que prestaran o pudieran prestar un servicio público, así como las que se calificaran de interés público, no se había dado ningún paso en este sentido.

<sup>2</sup> Arroyo Ortega, Óscar. *Plan para el desarrollo del servicio de biblioteca móvil en Castilla-La Mancha* [en línea]. I Congreso Nacional de bibliotecas móviles: la biblioteca móvil en la Sociedad de la Información (Segovia, 18-20 de octubre de 2002) [Consulta: junio 2008] <<http://aclebim.com/laasoccongresosicongreso.htm>>

## Las bibliotecas escolares en Castilla-La Mancha

Desde el año 2000, año en el que se transfieren las competencias en materia de educación a nuestra Comunidad, la Consejería de Educación ha emprendido una serie de medidas destinadas a mejorar el sistema de bibliotecas escolares. El Programa de Invitación a la Lectura, en el marco de la gratuidad de libros de texto y materiales curriculares, así como el crédito extraordinario del curso 2002-2003 destinado a informatizar los centros y dotarles de un sistema de gestión bibliotecaria, renovar sus colecciones y el mobiliario han supuesto una mejora sustancial en estos centros.

El estudio realizado por la Consejería de Educación y Cultura en colaboración con la Universidad de Alcalá "Las bibliotecas escolares de Castilla-La Mancha. Análisis de la situación actual. Curso 2002-2003" se enmarca en esta serie de actuaciones de mejora de las bibliotecas escolares y ha servido para conocer el estado general de este tipo de servicio en nuestra comunidad. Este estudio, realizado sobre centros públicos y privados no universitarios, muestra una situación manifiestamente mejorable: la práctica totalidad de los centros disponen de biblioteca de aula, pero no ocurre lo mismo con la biblioteca central, de la que carecen el 17'56% de los centros. Aunque todas las bibliotecas tienen un espacio propio, solo en el 39% de los centros es de uso exclusivo bibliotecario, lo que acarrea una insuficiencia de puestos de lectura, la imposibilidad de crear espacios diferenciados para las distintas actividades, falta de espacio para las colecciones, para el desarrollo de actividades de animación, etc. La mayoría de los centros (87%) dispone al menos de un ordenador, aunque éste se destina a uso exclusivo del personal bibliotecario, y el 72% tiene un programa de gestión bibliotecaria. Solo el 26% de las bibliotecas cuenta con conexión a Internet de banda ancha. Solo el 40% de los centros dispone de personal, en el que el 98,4% son profesores y el resto personal especializado. El trabajo es a tiempo parcial, con horarios de apertura escasos, solo el 50% de los centros abre 5 días a la semana con unos horarios muy reducidos, ya que la mayoría no superan las 5 horas semanales. En cuanto al número de documentos por alumnos es de 8 libros, cifra que no alcanza las recomendaciones mínimas, como tampoco lo alcanza el número de adquisiciones anuales.

Debido a esta serie de deficiencias, el uso de las bibliotecas escolares por parte de la comunidad educativa no es demasiado alto: el 82,67% de los padres no la usa nunca o casi nunca; en cuanto a los alumnos, tan solo el 18% de los alumnos la usa varias veces al mes de forma individualizada y solo el 14,78% la usa varias veces al mes en grupo, acompañados de su profesor; por su parte cerca del 60% del profesorado usa la biblioteca de forma esporádica o no lo hace nunca.

El análisis realizado por la Consejería de Educación y Cultura en colaboración con la Universidad de Alcalá dejaba patente la necesidad de abordar planes estratégicos que permitieran integrar las bibliotecas escolares en el currículo y proyectos educativos de sus centros. Es necesario dotarlas de personal en dedicación exclusiva, horarios de apertura más amplios, recursos económicos para adquisiciones y la vinculación a las nuevas tecnologías para conseguir el desarrollo del sistema de bibliotecas escolares en toda la región.

La Biblioteca Pública Federico García Lorca en Talavera de la Reina<sup>3</sup>



## La biblioteca de doble uso

<sup>3</sup> Para el público no se utiliza el término biblioteca de doble uso en la denominación del centro. El nombre oficial es: Biblioteca Pública + Nombre del centro educativo.

<sup>4</sup> Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Presidencia. Plan de lectura, 2005-2010.

<sup>5</sup> Vellosillo González, Inmaculada. La Biblioteca de Doble Uso (Escolar/Pública). En Anaquel: boletín de libros, archivos y bibliotecas de Castilla-La Mancha, nº 37 (feb.-abr., 2007). p 15.

*“La biblioteca de doble uso es un centro bibliotecario que, situado en el centro escolar, presta sus servicios a toda la comunidad”<sup>4</sup>*

*“La biblioteca de doble uso constituye una forma de impulsar los centros bibliotecarios, rentabilizando recursos y potenciando la cooperación entre los centros educativos y la comunidad en que se insertan”<sup>5</sup>.*

Las bibliotecas de doble uso permiten un mejor aprovechamiento de los recursos al ser utilizados tanto por la comunidad educativa, como por la población en general. Asimismo se puede obtener una mayor productividad de los servicios prestados ya que muchos de ellos: préstamo, consulta en sala, acceso a recursos electrónicos, programación de actividades culturales y de formación pueden ser planificados de forma conjunta.

Suponen el inicio de la colaboración entre dos administraciones que tiene fines comunes y supone el primer paso para establecer las pautas para el asentamiento de las bibliotecas en el ámbito escolar con los medios y conocimientos que han consolidado las bibliotecas públicas. La justificación económica, que optimiza los recursos de ambas Consejerías para solucionar problemas mutuos, es un primer paso en el asentamiento de líneas de colaboración estable para la inclusión de las bibliotecas en el proyecto curricular de los centros educativos.

## **La colaboración entre las Consejerías de Educación y Ciencia y de Cultura**

El gobierno de Castilla-La Mancha tiene especial empeño en que todos los ciudadanos y ciudadanas obtengan con la lectura, un medio para acceder al conocimiento personal, al patrimonio cultural y social y al ejercicio de la ciudadanía democrática; y una herramienta para el disfrute y el enriquecimiento personal.

Las Consejerías de Cultura y de Educación y Ciencia venían desarrollando, en el campo de sus competencias, iniciativas para acercar la lectura a su comunidad, fomentando el placer por la misma y convirtiéndola en un hábito.

Estas acciones, relevantes en sus respectivas áreas, podían potenciarse si los recursos de ambos departamentos se coordinaban y si además contaban con la colaboración de los Ayuntamientos y de los respectivos centros. El programa de bibliotecas de doble uso en Castilla-La Mancha nace con el objetivo de coordinar en determinadas circunstancias, los esfuerzos y recursos de las bibliotecas públicas y las bibliotecas escolares en un único proyecto. La originalidad del proyecto radica en la contratación de un técnico de bibliotecas (Grupo B) con un horario de 35 horas, que aplique su experiencia en bibliotecas públicas y que con la colaboración del claustro dinamice la biblioteca del centro

La existencia de numerosos municipios menores de 1.000 habitantes y de poblaciones de más de 20.000 habitantes que solo disponen de una biblioteca pública, constata que todavía existe población sin servicio de biblioteca pública; por ello la implantación de bibliotecas de doble uso se ha dirigido a ambos.

En 2006 ambas Consejerías en colaboración con sus respectivas Delegaciones provinciales seleccionaron una serie de centros docentes en municipios susceptibles de entrar en un proyecto piloto de implantación de bibliotecas de doble uso. En enero de 2007 y siguiendo una serie de orientaciones se realizaron visitas técnicas a catorce centros docentes, en los que se valoraban: necesidad de la creación de la biblioteca de doble uso en la localidad, viabilidad

de la implantación del proyecto desde las condiciones del centro y la disponibilidad del mismo, y existencia de Plan de Lectura en el mismo.

De este conjunto se seleccionaron cinco municipios mayores de 20.000 habitantes, uno por provincia y ese mismo año tras la firma de los respectivos convenios marco se puso en marcha el primer proyecto piloto de bibliotecas de doble uso en los siguientes centros: CP Graciano Atienza de Villarrobledo (Albacete), CP Dulcinea del Toboso de Alcázar de San Juan (Ciudad Real), Escuela de Arte José María Cruz Novillo de Cuenca, IES Luis de Lucena de Guadalupe y CP Federico García Lorca y CP Santa María de Talavera de la Reina (Toledo).

En 2008, los municipios menores de 1.000 habitantes son el objetivo del segundo proyecto de implantación. Durante el mes de junio, mes en el que se está redactando esta comunicación, se están visitando once centros de cara a seleccionar uno por provincia.

Los compromisos de las administraciones implicadas en este proyecto se articulan vía convenio. Según éste, cada una de las partes firmantes se compromete a financiar el desarrollo del programa en un tercio del total conforme a las addendas anuales que se firmen, cuya cuantía total se irá adaptando a las necesidades de los centros. Este porcentaje se ha adecuado a las posibilidades de los municipios menores de 1.000 habitantes, asumiendo en estos casos cada una de las Consejerías el 45% del presupuesto y los respectivos Ayuntamientos el 10%. Esta financiación se destina exclusivamente a sufragar los siguientes capítulos: gastos del personal bibliotecario, adquisición de fondos documentales con una dotación inicial y con dotaciones anuales de menor cuantía, equipamiento y actividades de animación.

Los Ayuntamientos se comprometen, además a:

- Seleccionar y contratar al bibliotecario/a municipal siguiendo los requisitos especificados en el convenio, tanto para la contratación: nivel y categoría (Grupo B nivel 20), duración del contrato (al menos 12 meses), jornada laboral (35 horas); como para la selección: formación de una Comisión de selección, procedimiento de concurso-oposición, temario aplicable, etc.
- Asumir íntegramente las obligaciones que, como empresario, le corresponden respecto del personal que contrate para el desarrollo del programa objeto del presente convenio, sin que exista relación laboral alguna entre dicho personal y las citadas Consejerías.
- Dotar de personal responsable de la apertura y mantenimiento de la biblioteca.
- Facilitar el uso mediante la realización de las adaptaciones de espacios, de infraestructuras y el acceso a la biblioteca.

Coordinar las actuaciones y facilitar la apertura de la biblioteca durante dos horas en el horario escolar, de martes a viernes, cuatro horas en horario de tarde de lunes a viernes y cinco horas los sábados por la mañana. Las dos horas que restan, de las treinta y cinco que suponen el horario semanal del personal bibliotecario, se dedicarán a tareas internas de funcionamiento de la biblioteca.

Por último y a fin de realizar el seguimiento y evaluación de los resultados, así como la interpretación y cumplimiento de los convenios, se constituye un Comisión Mixta paritaria, compuesta por un miembro de designado por cada una de las Consejerías y otro de cada uno de los Ayuntamiento, cuyas funciones son:

- Planificar el desarrollo de los convenios y la propuesta anual de addendas.
- Proponer los medios y recursos destinados al buen funcionamiento de la biblioteca.
- Resolver cuantas cuestiones se pudieran suscitar.

Efectuar la valoración global del servicio bibliotecario y del conjunto del convenio.

Biblioteca Pública José María Cruz Novillo en Cuenca



## Pautas de funcionamiento

Simultanear dos tipos de servicios como son el de biblioteca escolar y el de biblioteca pública en un mismo centro puede causar problemas de gestión y funcionamiento, por este motivo se está trabajando en unas recomendaciones sobre requisitos mínimos, en

cuanto a recursos de información, superficie, puestos; pero sobre todo enfocadas a la integración de la biblioteca en los objetivos del centro escolar.

No obstante, en los convenios marco ya se especificaban unos mínimos de funcionamiento. La figura del personal bibliotecario es muy importante en las actividades del centro docente, por ello además de ejercer las funciones que son propias de una biblioteca pública municipal y las específicas correspondientes al responsable de biblioteca en los centros educativos, deberá desempeñar un papel muy activo en el desarrollo y puesta en práctica de los Planes de lectura de los centros. El horario del bibliotecario contemplará la apertura de la biblioteca, las actuaciones de coordinación con el equipo directivo y con el equipo interdisciplinar de apoyo a la lectura del centro escolar.

En cuanto al horario al público, la biblioteca abrirá durante dos horas en horario escolar, de martes a viernes, cuatro horas en horario de tarde de lunes a viernes y cinco horas los sábados por la mañana. El resto de la jornada se dedicará a tareas internas.

La selección y oferta de recursos de información deberá tener en cuenta las funciones de apoyo al currículo del centro docente, con libros, documentos y recursos informativos sobre conocimientos relacionados con las distintas áreas curriculares; así como prestar especial atención a la información sobre la comunidad o la localidad, el apoyo a la educación no formal, y la oferta de lecturas de ficción.

## **El futuro de las bibliotecas de doble uso**

Las bibliotecas de doble uso han surgido por la inquietud de la Consejería de Cultura por el escaso desarrollo de las bibliotecas escolares y el interés de la Consejería de Educación y Ciencia por aprovechar la experiencia bibliotecaria en la mejora del rendimiento escolar y buscar soluciones a la evidente falta de hábitos de lectura reflejadas en las evaluaciones del rendimiento de las nuevas generaciones.

## **Entorno escolar**

Para los centros educativos, las bibliotecas de doble uso permiten el establecimiento de centros de recursos de aprendizaje con el desarrollo de un patrón pedagógico, que incluya la integración de las nuevas tecnologías en el currículo y fomente la autonomía del alumno en la búsqueda de la información, la evaluación de las fuentes y el desarrollo de la práctica de lectura crítica que asegure un conocimiento sólido no limitado, únicamente, por el libro de

texto. Por otro lado, la coexistencia de los fondos curriculares destinados a satisfacer las demandas de los escolares y la presencia de literatura de ficción de la biblioteca pública, une dos vías para la fijación de la práctica lectora que permitirá crear hábitos de lectura. La necesaria lectura en la que el alumno debe retener lo que lee es complementaria con la lectura recreativa en la que el lector se deja llevar por lo que vive en ese momento.

Hasta ahora las nuevas herramientas de la tecnología se han integrado en las aulas de informática, sin embargo no es el medio adecuado para el uso de las inmensas posibilidades didácticas de los recursos digitales. Su utilización se centra más en el estudio de los soportes que la explotación pedagógica de los contenidos. Los libros de texto ya no son la única fuente de información fiable para los alumnos, la red ha impuesto el documento hipermedia, donde confluyen imágenes, textos, sonidos y gráficos, que son las nuevas fuentes del saber. Si quieren comprobar un dato acuden a Google. Pero la paradoja de Google es la falta de soluciones por el exceso de información. El bibliotecario puede seleccionar y ordenar las mejores opciones para cada búsqueda de los alumnos. La cultura digital exige nuevas formas de organización del conocimiento y los bibliotecarios son los profesionales más preparados para seleccionar, evaluar, recuperar y contrastar estos nuevos objetos de aprendizaje acorde a las necesidades curriculares del claustro. Este recurso educativo ya no es estático, es interactivo y utilizable innumerables veces, lo que permite construir entornos de aprendizaje flexibles y muy rentables.

Estas bibliotecas deben ser un laboratorio de ideas para el establecimiento de bibliotecas escolares y para la necesaria formación de sus responsables que en buena medida deben surgir del ámbito escolar.

## Servicio a la comunidad

El nivel de servicio alcanzado en oferta de servicio bibliotecario en Castilla-La Mancha alcanza el 98,80 % (2007). Llegar al 100% de la población no debe centrarse en construir edificios en todos los municipios, sino en dar servicio a todos los ciudadanos adaptando los medios a las condiciones orográficas, sociales y económicas del entorno. Las bibliotecas de doble uso surgen para dar soluciones a poblaciones con unas condiciones determinadas y singulares, no es una alternativa a la biblioteca pública; la completa.

En una primera fase se han establecido en poblaciones con barrios sin servicio bibliotecario y la segunda fase se centrará en solucionar los problemas de acceso a la información en el ámbito rural creando nuevas bibliotecas en los municipios de menos de 1000 habitantes que tengan un centro educativo. Estos centros de

integrarán en la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y en su Catálogo Colectivo, solucionando las necesidades informativas y culturales de los habitantes de esa localidad y ofreciendo un servicio a los docentes que servirá de modelo para la toma de decisiones en el mundo escolar.

El mantenimiento de estos centros exigirá la participación y colaboración de todas las administraciones afectadas. Tanto los municipios beneficiados como las Diputaciones Provinciales y las respectivas Consejerías tendrán que colaborar en el impulso y apoyo a estas iniciativas que solucionan el servicio bibliotecario en áreas con recursos limitados.

Las peculiaridades de estas bibliotecas exigen el establecimiento de pautas para la administración, gestión y la evaluación periódica que nos permitirá establecer un modelo de buenas prácticas para coordinar las necesidades del claustro con el servicio a la comunidad.

## Bibliografía

Castilla-La Mancha. Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto [en línea] Disponible en : <http://www.jccm.es/estatuto/index.htm> [Consulta: junio 2008]

Censo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, 2004 [en línea]

Disponible en: <<http://estadisticasdebibliotecas.jccm.es>>. [Consulta: junio 2008]

CUEVAS CERVERÓ, AURORA. *Lectura, alfabetización en información y biblioteca escolar*. Gijón: Trea, 2007.

Estadística de bibliotecas públicas. Ministerio de Cultura. [en línea] Disponible en:

<http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBP/index.html> [Consulta: junio 2008]

FERNÁNDEZ GONZÁLEZ, MARIVÍ; MARQUÉS ANDRÉS, ARTURO Y TOLEDANO SÁNCHEZ, IGNACIO. *Bibliotecas de doble uso, bibliotecas en Red*. En: Jornadas Regionales de Plan de Lectura, 2008 (Reolid, Albacete), 7-9 de mayo). Actas no publicadas.

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Presidencia. Plan de lectura, 2005-2010. [en línea]

Disponible en : [http://www.educa.jccm.es/educa-jccm/cm/educa\\_jccm/tkContent?pgseed=1191896225554&idContent=4081&locale=es\\_ES&textOnly=false](http://www.educa.jccm.es/educa-jccm/cm/educa_jccm/tkContent?pgseed=1191896225554&idContent=4081&locale=es_ES&textOnly=false) [Consulta: junio 2008].

Decreto 180/2004, de 18 de mayo de 2004, por el que se establece la estructura orgánica y la distribución de competencias de la Consejería de Cultura [en línea] Diario Oficial de Castilla-La Mancha, nº 86, 21 de mayo de 2004. Disponible en:

<<http://www.jccm.es/cgi-bin/docm.php3>>. [Consulta: junio 2008].

Ley 1/1989, de 4 de mayo, de Bibliotecas de Castilla-La Mancha. [en línea] Diario Oficial de Castilla-La Mancha, nº 21, de 16 de mayo de 1989. Disponible en:

<<http://www.jccm.es/cgi-bin/docm.php3>>. [Consulta: junio 2008].

ORTIZ REPISO, VIRGINIA Y CAMACHO ESPINOSA, JOSÉ ANTONIO. *Las bibliotecas escolares de Castilla-La Mancha: análisis de la situación actual, curso 2002-2003*. Toledo: Consejería de Educación y Ciencia, 2005

ORTIZ REPISO, VIRGINIA Y CAMACHO ESPINOSA, JOSÉ ANTONIO. *Radiografía de las bibliotecas escolares en Castilla-La Mancha*. Anaquel: boletín de libros, archivos y bibliotecas de Castilla-La Mancha, nº 27, pp. 27-30 y nº 28, pp. 29-31.

SÁNCHEZ SÁNCHEZ, JUAN. *Combates por la biblioteca pública en España: artículos, investigaciones y conferencias (1978-2006)*. Tomelloso: Almud, 2006.

VELLOSILLO GONZÁLEZ, INMACULADA. *La Biblioteca de Doble Uso (Escolar/Pública)*. Anaquel: boletín de libros, archivos y bibliotecas de Castilla-La Mancha, nº 37, febrero-abril, 2007. p 15.

# La biblioteca integrada. Un modelo de cooperación entre bibliotecas públicas y otras unidades de información

**Pablo Parra Valero**

Biblioteca Municipal de Morata de Tajuña (Madrid)

## 1. Introducción

Para muchas bibliotecas públicas municipales la cooperación se presenta como la única herramienta eficaz de prestar servicios bibliotecarios a una comunidad determinada. En España se han analizado las posibilidades de colaboración a partir de dos modelos experimentados: los servicios de apoyo centralizados y las bibliotecas integradas (Mañá, 2007).

El primero ha sido aplicado tanto por la Administración como por las propias bibliotecas públicas y cuenta con numerosos ejemplos, aunque en la mayoría de los casos se trata de actividades de extensión bibliotecaria y no de cooperación entre bibliotecas. El segundo modelo es prácticamente desconocido en nuestro país, entre otras razones, por el escaso éxito de los pocos intentos llevados a cabo. En el contexto actual, consideramos que se están produciendo una serie de acontecimientos que posibilitan un cambio de tendencia, permitiendo el desarrollo de esta forma de cooperación entre distintos tipos de bibliotecas. Estas circunstancias son las siguientes:

- Notable desarrollo de las bibliotecas escolares (creación de nuevos edificios, interés por definir el perfil del bibliotecario escolar, dotación de presupuestos propios), con interesantes proyectos como el realizado por la Comunidad de Madrid para el desarrollo del *Plan de Bibliotecas Escolares en Red*<sup>1</sup>. De esta forma, se cumpliría el principio fundamental de igualdad entre

<sup>1</sup>Incluido en el Plan Regional de Fomento de la Lectura de la Comunidad de Madrid

bibliotecas públicas y escolares, sentando las bases para una cooperación real.

- En el Espacio Europeo de Educación Superior, la biblioteca escolar comienza a distanciarse del marco tradicional de la biblioteca pública y se transforma en los llamados CREA (Centros de Recursos para la Enseñanza y Aprendizaje), tomando como principal referencia un nuevo concepto de biblioteca universitaria: el CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación). Así pues se abre una nueva dimensión educativa para las bibliotecas públicas en la que estos factores de cambio hacen que la biblioteca pública no deba renunciar, sino transformar su función educativa, buscando nuevos escenarios como la responsabilidad social, los aprendizajes, la alfabetización en información y la cooperación interbibliotecaria (Marzal, 2006).
- Tras muchos años en los que ha sido considerado como “la Cenicienta del sector bibliotecario” (McNicol, 2008), el modelo de bibliotecas integradas, comienza a consolidarse como se concluyó en el “Joint Use Libraries, an international conference”<sup>2</sup>, celebrado en Manchester en junio de 2007, y que reunió a un centenar de profesionales de todo el mundo.
- Aparición en 2007 de un interesante y ambicioso proyecto en Castilla-La Mancha donde se crean cinco bibliotecas de doble uso (escolar y pública).

## 2. La última forma de cooperación<sup>3</sup>

El presente trabajo pretende dar a conocer este modelo de cooperación en el que la biblioteca pública, por su condición de motor bibliotecario y cultural de la población en la que se inserta, está llamada a ejercer un papel fundamental.

### 2.1. Definición

Según la American Library Association (ALA), la biblioteca integrada o de uso conjunto (*joint-use*, en inglés) es una forma especial de cooperación entre bibliotecas en la que dos proveedores de servicios bibliotecarios usan, de forma separada, el mismo edificio para atender a sus propios clientes. En los mismos términos se expresa Alan Bundy, presidente de la asociación FOLA (Friends of Libraries Australia) y consultor especializado en *joint-use libraries* y temas colaboración bibliotecaria, al considerar que es el resultado de la formalización de acuerdos entre dos o más autoridades diferentes que proporcionan el acceso a servicios e instalaciones a dos o más grupos de usuarios en igualdad de condiciones (McNicol, 2008).

<sup>2</sup> Se puede acceder a las presentaciones en: <http://www.ebase.bcu.ac.uk/events/joint-use-conference.htm>

[Consultado: 20/06/2008]  
<sup>3</sup> Título tomado del artículo “Joint use libraries: The ultimate form of cooperation” de A. Bundy (2003)

Sin embargo, Bundy introduce un elemento muy importante al ampliar la colaboración a más de dos unidades de información, lo que como veremos más adelante, deja obsoleto el uso del término dual use *libraries*.

Por lo tanto, la integración de bibliotecas “no consiste simplemente en abrir las bibliotecas escolares al público general, ni en considerar la biblioteca pública como una biblioteca de centro educativo, sino que se basa en un proyecto de biblioteca única que nace y se planifica con esta doble función, cuidando de que todos los públicos encuentren en ella lo que necesitan” (Mañá, 2007).

## 2.2. Origen

Este modelo cooperativo tiene más de un siglo de antigüedad. Existe un caso datado en 1856 en Sturt (Australia Meridional) donde el director del colegio, decide coger sus propios libros y abrir el centro escolar por las tardes como biblioteca para toda la población (Bundy 1997). Sin embargo, el origen se sitúa en el año 1906 en New Hampshire (EEUU), con una biblioteca pública alojada en un colegio que permanece en la actualidad. Esta combinación de biblioteca pública y biblioteca escolar en entornos rurales, es la más habitual.

## 2.3. Estado actual

En los últimos años se aprecia una mayor variedad de modelos de cooperación como por ejemplo: biblioteca pública-biblioteca de instituto de secundaria, biblioteca pública-biblioteca universitaria y biblioteca pública-biblioteca de centro de formación profesional. La combinación puede ser establecida con una variedad de socios e instituciones como institutos de investigación, archivos, museos, agencias estatales, empresas, entidades financieras, centros comerciales, etc.

Durante mucho tiempo este modelo se orientó exclusivamente a zonas rurales con poblaciones inferiores a 4.000 habitantes, hoy, cada vez encontramos más casos en ciudades de mayor tamaño. El caso más conocido es el proyecto de cooperación entre las bibliotecas públicas y la biblioteca de la Universidad Estatal de San José (California), que ronda el millón de habitantes, en 2004. Un año después de su inauguración, recibió el “Premio a la biblioteca del año” que concede la prestigiosa *Library Journal* por la creación de un nuevo modelo de cooperación que ha favorecido la integración de la universidad en la localidad.

El *joint use* no contempla un modelo único. La casuística es muy variada y se adapta a las necesidades y peculiaridades de cada co-

munidad. Según Dornseif (2001) existen tres niveles de integración: mínimo (bibliotecas que comparten el mismo espacio pero conservando su identidad y sus servicios), selectiva (cada biblioteca aporta sus propios intereses) y total (hay una misión común). Más descriptiva es otra visión que clasifica a los centros participantes en huéspedes, compañeros de piso y matrimonios (McNicol, 2008).

Es indudable que esta forma de cooperación presenta ventajas e inconvenientes que han sido analizadas por diferentes autores desde hace más de cincuenta años. Sin embargo, la filosofía que subyace en las joint use *libraries* se resume en un Manifiesto de la ALIA<sup>4</sup> (Australian Library and Information Association), según el cual la integración de bibliotecas sólo es recomendable si se iguala o mejora el nivel del servicio que las bibliotecas pudieran prestar por separado.

Actualmente, encontramos ejemplos de bibliotecas públicas combinadas con otros centros, funcionando con notable éxito, en países como Estados Unidos, Australia, Canadá, Nueva Zelanda, Reino Unido, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Letonia y Portugal. El 40% de las bibliotecas de Suecia y de Australia Meridional pertenecen a esta tipología (Bundy, 2003). En países en vías de desarrollo como Uganda, Zimbabwe y Sudáfrica, también han contribuido a combatir la exclusión social y los efectos de la brecha digital.

#### 2.4. Bibliotecas de doble uso en España: una aproximación

En España el primer testimonio lo encontramos en la figura de María Moliner, una adelantada a su época. En su efímero *Plan nacional de bibliotecas escolares*, publicado en 1939, recoge que las bibliotecas escolares serán “atendidas por el maestro, son bibliotecas destinadas a las escuelas, salvo para poblaciones menores de 1000 habitantes, en cuyo caso podrán fundirse con la biblioteca rural” (Orera, 2001). En aquel momento, en Europa sólo se conocía la existencia de un caso datado en Cambridgeshire (Reino Unido) desde los años 20. (McNicol, 2003)

Lo cierto es que de manera informal han existido casos de bibliotecas escolares en zonas rurales donde los padres y otros miembros de la comunidad podían coger libros en préstamo, pero es a mediados de los noventa cuando se dan a conocer varios proyectos. En diciembre de 1995, el *C.P. Nuestra Señora del Remolino* de El Molar (Madrid) comenzó a prestar servicio tres días a la semana por las tardes, con la ayuda del consistorio local y del Programa de Apertura de Centros del Ministerio de Educación y Ciencia, para adecuar el fondo a las necesidades del público adulto y ante la inexistencia en aquel momento de biblioteca pública. El proyecto funcionó con éxito durante varios años. Menos duradera fue la experiencia del *C.P. Valdemera* de Velilla de San Antonio, también en Madrid que abrió sus

<sup>4</sup> Disponible en Web:  
<http://www.alia.org.au/policies/joint-use.html>  
[Consultado: 20/06/2008]

puertas a los habitantes del municipio ante la falta de espacio y fondo infantil y juvenil en la biblioteca municipal.

También en 1996 la Consejería de Cultura, Educación y Ciencia de la Comunidad Valenciana impulsó, a través del programa REDLIB-1 la creación de bibliotecas de doble uso (pública y escolar) en las localidades de Casas Bajas, Sellas y Cervera del Maestre, aprovechando las instalaciones de los centros educativos. El objetivo era extender el servicio de biblioteca pública a municipios de menos de 2.000 habitantes y el fomento de la lectura entre los escolares. En un primer momento, la iniciativa fue un éxito por lo que se extendió a un total de 31 centros más, pero después el número se ha ido reduciendo por diversos motivos, como la débil demografía de las poblaciones seleccionadas o el propio cierre de las escuelas (Montón, 2004). Uno de los aspectos más destacables del proyecto fue la incorporación de estos centros al Sistema Valenciano de Bibliotecas, bajo la denominación Bibliotecas Escolares Públicas y definidas como centros híbridos “producto de unificar los servicios de la biblioteca escolar y la agencia de lectura, habilitando en la misma instalación un horario para biblioteca escolar y otro para biblioteca pública” (Coloma, 2006).

En Canarias también existen varios casos de bibliotecas publico-escolares, ubicadas en colegios e institutos de enseñanza secundaria, donde por las mañanas son de acceso exclusivo de los alumnos y en horario extraescolar se abren al público en general. Pero el caso más reciente, lo encontramos en Castilla-La Mancha, donde el año pasado comenzó un proyecto piloto por el que se crearon cinco bibliotecas de doble uso en los colegios públicos *Graciano Atienza* de Villarrobledo (Albacete), *Dulcinea del Toboso*, en Cinco Casas, pedanía de Alcázar de San Juan (Ciudad Real), *Santa María y Federico García Lorca*, ambos de Talavera de la Reina (Toledo), y en la Escuela de Arte *José María Cruz Novillo*, de Cuenca. El proyecto de la Junta de Comunidades de Castilla La-Mancha, se fundamenta en las necesidades de un estudio realizado en el curso 2002-2003 en la región (Ortiz-Repiso, 2005) y en una propuesta de aprovechamiento de recursos mediante este tipo de bibliotecas, que se presentó en la segunda edición de este mismo congreso (Camacho, 2004).

El convenio establecido por las consejerías de Cultura y Educación de Castilla-La Mancha y los ayuntamientos participantes, establece una duración de cuatro años y el coste de implantación anual de cada una de las bibliotecas asciende a 60.000 euros, convirtiéndose en el proyecto de *joint-use libraries*, más ambicioso desarrollado hasta el momento en España.

La justificación de las bibliotecas de doble uso descansa en “por un lado, el mejor aprovechamiento y mayor utilidad de recursos ya existentes (colecciones, espacio, equipamiento e instalaciones); por

otro, la prestación de servicios comunes de manera unitaria (préstamo, formación de usuarios); y también, la planificación de actividades adecuadas para distinto público (niños, jóvenes, adultos)” (Vellosillo, 2007).

### 3. Metodología

Como se puede apreciar existe cierta ambigüedad terminológica y una falta de consenso para referirse a esta fórmula de cooperación entre bibliotecas generales y bibliotecas especializadas, lo que supone un obstáculo para su difusión. Junto al concepto de *joint-use libraries*, en la literatura profesional internacional se utilizan diferentes términos como: *combined libraries*, *combi-libraries*, *dual use libraries*, *comanaged libraries*, *combining libraries*, *cooperative libraries*, *common libraries*, *school-community libraries* y *school-housed public libraries*.

Por otro parte, consideramos que el nombre más utilizado en castellano, bibliotecas de doble uso, no es acertado. Primero, porque no se corresponde con ninguna traducción de los términos empleados en inglés u otros idiomas<sup>5</sup> y en segundo lugar, porque desde la década de los 90 la integración de bibliotecas incluye más de dos unidades de información.

Así pues, con el fin de adoptar en castellano el término más adecuado, se ha realizado un estudio bibliométrico para verificar cuáles son los términos más utilizados en la literatura científica y profesional internacional. El procedimiento empleado se basa en el *Practical Teaching Method* desarrollado por el Laboratorio de Estudios Métricos de Información (LEMI) de la Universidad Carlos III de Madrid y que desde el año 1996 se utiliza como parte del currículo de los alumnos de biblioteconomía y documentación (Sanz-Casado, 2002).

Para ello se han analizado todas las referencias encontradas en tres bases de datos: *Social Science Citation Index* (SSCI), *Library and Information Science Abstracts* (LISA) y *Library, Information Science & Technology Abstracts* (LISTA). La primera, incluida en el Web of Science de Thomson Reuters, sigue siendo el medio donde cualquier autor de la comunidad científica aspira a publicar, aunque presenta “un claro sesgo a favor de revistas de lengua inglesa y de los países del centro científico” (Gómez Caridad, 2007). En segundo lugar, la cobertura geográfica de LISA alcanza a 68 países y en ella encontramos el mayor número de artículos de revista relacionadas con el tema. Por último, la base de datos LISTA, producida por EBSCO, resulta interesante porque a diferencia de las anteriores, recoge monografías, actas y además, discrimina entre revistas y publicaciones académicas.

<sup>5</sup> Por ejemplo, Bibliotecas de Uso Partilhado ou Biblioteca Escolar da Comunidade, en portugués

La estrategia de búsqueda se ha aplicado a los campos título y tema o descriptor. No obstante, dado el carácter genérico de las palabras empleadas para referirse a esta forma de cooperación, se ha comprobado la pertinencia de todos los documentos encontrados, bien a través del resumen o acudiendo al texto completo. Los términos que han sido objeto de estudio han sido los siguientes:

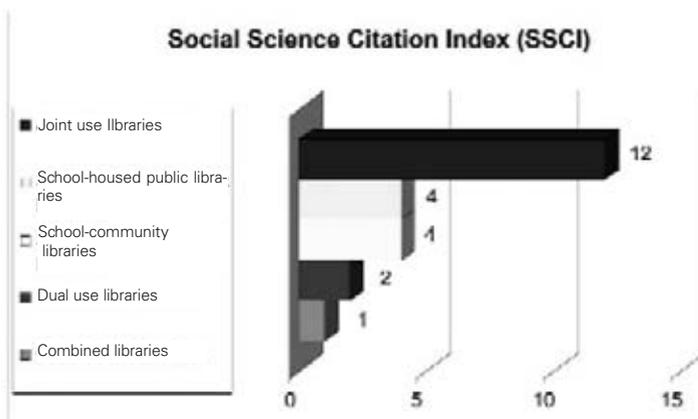
- *Joint use libraries*
- *Dual use libraries*
- *Combined libraries o combi-libraries*
- *Common libraries*
- *School-community libraries*
- *School-housed public libraries*

Por otro lado, con el propósito de comprobar la difusión en España de esta fórmula cooperativa entre bibliotecas públicas y bibliotecas especializadas, se han realizado las mismas búsquedas en la base de datos ISOC-Biblioteconomía del CSIC y en algunos catálogos (Biblioteca Nacional, REBIUN y Bibliotecas Públicas del Estado).

## 4. Resultados

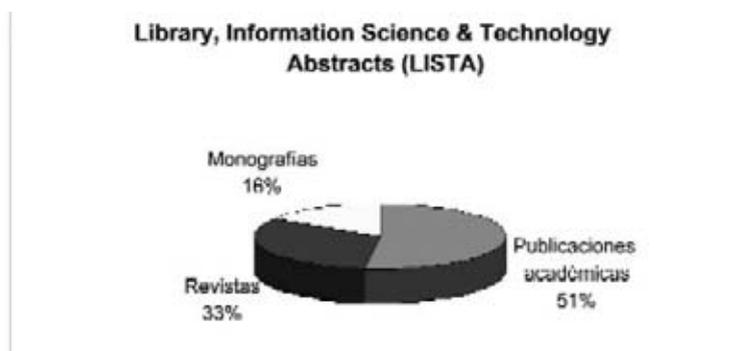
Como se puede apreciar en las tablas, el número de documentos recuperados en las tres bases de datos a través del término *joint use libraries* es muy superior a los demás. Por el contrario, la menos visible es *common libraries*, con tan sólo dos artículos publicados en Suecia y Noruega.

En LISA observamos que la segunda forma más empleada para referirse a esta forma de cooperación entre unidades de información es “dual use” con 33 artículos. Sin embargo, el 90'9% de los mismos corresponde a publicaciones comprendidas en el periodo



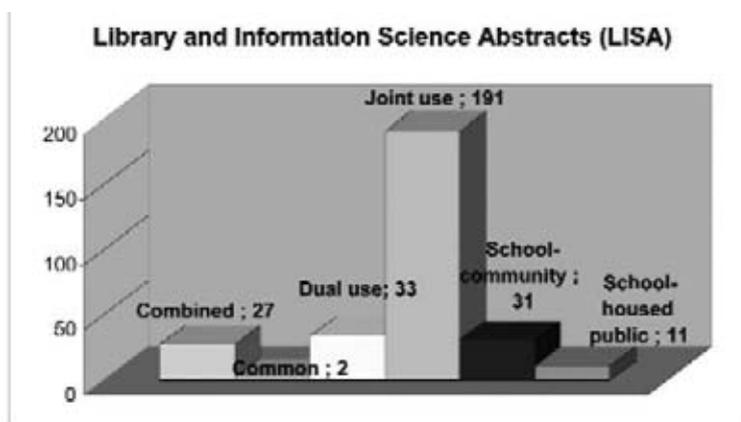
1973-1979. Otro dato que parece confirmar la pérdida de protagonismo de la denominación *dual use*, es el hecho de que hasta los propios autores (McNicol) que antes usaban esta terminología en sus publicaciones, finalmente se han decantado por la opción de biblioteca integrada.

Las publicaciones académicas son el tipo documental más utilizado para difundir trabajos relacionados con el tema, según los datos recogidos en LISTA. Además, se mantiene la misma inercia que en las dos fuentes de información anteriores: *joint use library*



(58 documentos), *school-community library* (9), *school-housed public library* (6) y *dual use* y *combined library* (5).

Por último, al aplicar los mismos elementos de búsqueda (en inglés) en catálogos españoles, sólo se han encontrado cuatro referencias bibliográficas: dos bajo el título *joint use* y otros dos bajo la denominación *dual use*, lo que pone de manifiesto la escasa penetración en nuestro país de este modelo de biblioteca.



## 5. Conclusiones

La cooperación entre administraciones educativas y locales es fundamental para la puesta en práctica de este tipo de colaboración. En los escasos proyectos llevados a cabo en España, las bibliotecas escolares públicas o de doble uso han funcionado más como bibliotecas escolares que como bibliotecas públicas o centros de lectura. Es necesario que las bibliotecas públicas municipales ejerzan un liderazgo y asuman un mayor protagonismo en este tipo de iniciativas por su posición privilegiada en la comunidad y por la situación deficitaria de las bibliotecas escolares de nuestro país. Además, las posibilidades de integración de la biblioteca pública no se reducen únicamente a colegios e institutos de enseñanza secundaria.

Aprovechando que esta forma de cooperación aún no está arraigada en España, se propone el uso del término biblioteca integrada<sup>6</sup> en lugar de bibliotecas de doble uso, ya que se corresponde con la denominación más utilizada a nivel internacional y cuenta con el refrendo de autores como Alan Bundy y Sarah McNicol.

Con el fin de analizar este fenómeno y establecer un canal de discusión y debate que recoja este tipo de planteamientos y otros aspectos relacionados con esta forma de cooperación bibliotecaria, se ha creado el Observatorio de Bibliotecas Integradas, accesible en la URL <http://www.obintegradas.info> a partir del día de inauguración del IV Congreso Nacional de Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, dedicado a bibliotecas plurales, y en el que si estás interesado te invitamos a participar.

## Bibliografía

BUNDY, A. (2003). Joint-use libraries--The ultimate form of cooperation. En: McCabe, G. *Planning the modern public library building*. Westport: Libraries Unlimited. p. 129–148.

BUNDY, A. (1998). Widening Client Horizons: Joint Use Public Libraries, Progress and Potential. Australasian *Public Libraries and Information Services* (APLIS), vol. 11, núm 1, p. 4-16

CAMACHO ESPINOSA, J.; Ortiz-Repiso Jiménez, V. (2004). Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares, ¿Colaboración, cooperación o integración en una red conjunta?: realidad y propuesta para la Comunidad de Castilla-La Mancha. En: *La Biblioteca pública: compromiso de futuro. Actas del II Congreso de Bibliotecas Públicas*, (Salamanca, 2004). Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. p. 112-120.

<sup>6</sup> Empleada por primera vez en castellano por Maña y Baró (2007)

COLOMA, R. (2006), El sistema bibliotecario valenciano. En: Jornadas sobre *Bibliotecas Nacionales: las bibliotecas nacionales del siglo XXI*, (Valencia, 18-21 de mayo de 2005). Disponible en: <http://bv.gva.es/documentos/Po-nencias/Coloma.pdf> [Consultado: 17/7/2008].

DORNSEIF, K.A. (2001). Joint use libraries: Balancing autonomy and cooperation. *Resource Sharing & Information Networks*, vol. 15, núm. 1-2, p. 103-115.

MAÑÁ, T.; BARÓ, M. (2007), A colaboración de bibliotecas públicas e bibliotecas escolares. Relación, cooperación ou integración?, *Interea Visual*, núm. 9, p. 29-34.

MARZAL GARCÍA-QUISMONDO, M.A. (2006). Función educativa de la biblioteca pública y ALFIN. En: *La Biblioteca Pública, espacio ciudadano. Actas del III Congreso de Bibliotecas Públicas*, (Murcia, 29 y 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006). Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. p. 186-191.

MCNICOL, S. (2003). Joint use libraries in the UK. *Australasian Public Libraries and Information Services* (APLIS), vol. 16, núm. 2, p. 81-90.

MCNICOL, S. (2008). Joint-use libraries : libraries for the future. Oxford: Chandos. 229 p.

MONTÓN, M.O.; MARTÍNEZ, G.S; ZACARÉS, I.L. (2004). Bibliotecas públicas en comarcas con elevado índice de ruralidad: el ejemplo de la provincia de Valencia. En: *La Biblioteca pública: compromiso de futuro. Actas del II Congreso de Bibliotecas Públicas*, (Salamanca, 2004). Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00003901/01/comunicacion07.pdf> [Consultado: 20/6/2008].

ORERA ORERA, L. (2001). María Moliner: sus aportaciones a la política bibliotecaria de la Segunda República. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm 62, p. 49-62.

ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, V.; CAMACHO ESPINOSA, J.A. (2005). Las bibliotecas escolares de Castilla-La Mancha : análisis de la situación actual : curso 2002-2003.", *Educación y biblioteca*, núm. 146, p.118-133

SANZ-CASADO, E. (2002), Metric studies of information: An Approach towards a Practical Teaching Method. *Education for Information*, vol. 20, núm. 2, pp. 133-144.

VELLOSILLO GONZÁLEZ, I. (2007). La biblioteca de doble uso (escolar/pública). *Anaquel: boletín de libros, archivos y bibliotecas de Castilla-La Mancha*, núm. 37, p 15

# Imagen digital y herencia cultural. Dinamización, formación de usuarios e intercambio en el marco de un proyecto europeo.

**Martín Saragueta González**

Bibliotecario - Biblioteca Pública de Espinal  
(Red de Bibliotecas Públicas de Navarra)

**Luis Lucas Modrego, bibliotecario**

Bibliotecario - Biblioteca Pública de Cortes  
(Red de Bibliotecas Públicas de Navarra).

## Introducción y proceso administrativo

1. *La idea inicial* -trabajar en torno a la recuperación de fotografías antiguas en nuestros pueblos, conjugándolo con la enseñanza informal y autoaprendizaje que tiene lugar en la biblioteca pública- surge del interés profesional del bibliotecario de Cortes, que tras cerciorarse de que estas actividades son recogidas por el programa sectorial PAP-Grundtvig, (antes Sócrates-Grundtvig), se puso en contacto con el bibliotecario de Aurizberri para diseñar un proyecto cooperativo que propiciara la participación activa de usuarios/as de las bibliotecas.

Iniciamos los contactos con los responsables municipales y la dirección del Servicio de Bibliotecas de Navarra, sin cuyo apoyo nuestra candidatura no sería aceptada. Sobre todo se trataba de presentar la idea y recabar su apoyo nominal, porque desde el punto de vista práctico apenas había sobrecostes económicos (el

programa Grundtvig subvenciona el 100% de los gastos), y no hay distorsión apreciable del esquema de trabajo habitual.

Con el visto bueno de nuestros superiores, dirigimos nuestra propuesta al organismo responsable de la admisión de candidaturas: el Organismo autónomo de programas educativos europeos (OAPPE <http://www.oapee.es>) donde nuestra idea fue bien acogida desde el principio y más aún por el hecho de tratarse de bibliotecas públicas.

Para participar en una Asociación de Aprendizaje es necesario encontrar por lo menos dos socios europeos, para lo que existen dos vías posibles: consultar la base de datos PARTBASE de organismos interesados en proyectos de colaboración (<http://partbase.programkontoret.se/framees.htm>) o asistir a un seminario de contacto (si ya se ha contactado con los socios a través de PARTBASE, se puede solicitar una visita preparatoria para reunirse con ellos en un seminario de contacto). En nuestro caso se utilizaron ambas vías con diferentes resultados.

2. *Seminario de contacto de Montecatini* “Comenius Grundtvig partnerships working towards Lifelong Learning Programme” (Italia, 29 de noviembre - 3 de diciembre de 2006). Los seminarios de contacto son encuentros de profesores o instituciones que desean participar en el Programa de Aprendizaje Permanente. Estos seminarios se organizan en torno a unos temas prefijados y constituyen parte del plan de trabajo de las agencias nacionales para la gestión de las acciones descentralizadas Comenius, Grundtvig y Leonardo.

En Montecatini estuvieron presentes 130 representantes de casi todos los países de Europa. Cada organismo presentó en un stand no sólo sus ideas acerca del proyecto sino también sus centros y regiones, (desde estructuras administrativas, hasta características geográficas pasando por la gastronomía). Este seminario fue el punto de partida imprescindible para establecer nuevos contactos (mucho más efectivo que los establecidos a través de Internet). A destacar que es importante acudir con una gran dosis de flexibilidad: se puede llegar con una buena idea de proyecto y encontrar otras diferentes que cuentan con los socios más adecuados.

3. *Redacción del proyecto*. Tras el seminario, el grupo allí constituido y formado por socios de Navarra, Italia, Turquía y Lituania más dos nuevos (Francia y Finlandia) que se incorporaron gracias a los contactos indirectos allí establecidos, emprendimos la redacción final del proyecto y la cumplimentación del formulario que cada cual debería presentar a su respectiva agencia nacional. Tras meses de trabajo a siete bandas se completó el formulario definitivo. Las agencias de Lituania, Turquía e Italia desecharon el proyecto por diferentes razones, mientras que nuestra Agencia Nacional y las de Francia y Finlandia lo defendieron. En definitiva, el equipo final quedó como sigue:

*Biblioteca Pública de Cortes. (Navarra)*

- 3.500 habitantes. Población rural del sur de Navarra
- La biblioteca pertenece al Gobierno de Navarra. El Ayuntamiento es el responsable de las instalaciones y participa en la financiación.

<http://bibliotecacortes.googlepages.com>

<http://www.villadecortes.com/>

*Biblioteca Pública de Aurizberri/Espinal (Navarra)*

- 250 habitantes (Aurizberri), en el norte de Navarra. 3.000 habitantes en toda el área de influencia.
- La biblioteca pertenece al Gobierno de Navarra. La Mancomunidad de municipios participa en la financiación.

<http://berrilib.en.wanadoo.es/home.html>

<http://www.erroibar.net/>

*Hämeenlinna's Settlement. Hämeenlinna (Finlandia)*

- 48.000 habitantes, situada en la región de Häme al sur de Finlandia.
- Es uno de los 40 grupos autónomos que trabajan dentro de la organización nacional Finnish Federation of Settlements.
- Los objetivos de Hämeenlinna's Settlement son promover la acción cívica y la integración de finlandeses e inmigrantes. Desarrollan también actividades sociales y educativas y ofrecen servicios a ambos colectivos

[www.hameenlinna.fi](http://www.hameenlinna.fi)

[www.hmlsetlementti.net](http://www.hmlsetlementti.net)

*Espace Publique Multimédia de Kerourien. Brest (Francia)*

- 250.000 habitantes. Importante ciudad de Bretaña, en el noroeste de Francia.
- Espace Publique Multimédia desarrolla sus actividades en Kerourien, barrio de Brest con una gran proporción de inmigrantes y familias desfavorecidas.
- Sostenido por el Ayuntamiento y en colaboración con el centro social de Kerourien, se engloba en la estructura de la asociación laica de ámbito nacional "Ligue de l'Enseignement".

<http://www.mairie-brest.fr/>

<http://kerourien.blogspot.com/>

4. Del 12 al 15 de noviembre de 2007 se celebró en Cortes el primer encuentro de los 4 socios. Tras la comunicación por las respectivas agencias nacionales de la aprobación definitiva de nuestra asociación, tuvo lugar la reunión preparatoria de Cortes que marcó el inicio real del proyecto DICH (Digital Image and Cultural Heritage). El objetivo era conocernos personalmente

intercambiar información sobre nuestras instituciones y poblaciones y, sobre todo, planificar las acciones a realizar en los dos años de duración del proyecto.

## Objetivo

He aquí algunos de los objetivos señalados por el propio programa PAP-Grundtvig, precisamente aquellos que de una forma u otra encajan mejor con nuestra forma de ver el proyecto:

- Lograr el conocimiento mutuo entre asociaciones ligadas a la cultura y la educación permanente en diferentes países.
- Promocionar el diálogo intercultural.
- Impulsar la participación activa en todas las fases del proyecto (planificación, puesta en marcha y evaluación) de las personas adultas a las que va destinado y lograr así su implicación en el día a día de la organización.
- Garantizar el acceso al proyecto de mujeres y hombres de una forma equitativa.
- Identificar las necesidades de aprendizaje de las personas mayores y el desarrollo de estrategias para la satisfacción de estas necesidades, por ejemplo, creando lugares de aprendizaje en los centros o bibliotecas públicas locales.
- Proveer a las personas mayores de las herramientas y competencias necesarias que les permitan afrontar los cambios, prestando especial atención a las competencias relativas a las TIC

Nuestra intención al enfrentarnos al proyecto fue la de ser modestos, y en la medida de nuestras posibilidades personales y materiales dar una respuesta acorde a esos objetivos con un sentido eminentemente práctico. Así pues, los objetivos arriba señalados en su inmediata aplicación en nuestras bibliotecas quedarían reformulados de la siguiente manera:

- Formar usuarios/as de la biblioteca en nuevas tecnologías de la imagen y la comunicación, preferentemente mujeres (porque en nuestras localidades son las que arrastran una mayor carencia de conocimientos sobre las TIC).
- Revalorizar el patrimonio particular por medio de la digitalización de las colecciones personales de fotos antiguas de nuestros/as usuarios/as, su edición y montaje en soportes digitales.
- Revalorizar el patrimonio colectivo por medio de la creación de un catálogo digital de referencia sobre fotografías antiguas de nuestro ámbito aportadas por los propios/as usuarios/as.
- Impulsar la visibilidad de la biblioteca y hacer publicidad de sus servicios: conseguir que los usuarios/as actuales y potenciales contemplen la biblioteca pública como un lugar de

formación, un punto tecnológico y un centro de reunión, planeamiento y discusión de diferentes proyectos y actividades.

- Iniciar el intercambio, conocimiento mutuo y diálogo intercultural con otras entidades europeas que trabajen en el mismo ámbito o con medios y fines similares, mostrando las vías posibles para que otras entidades o asociaciones locales se animen a diseñar sus propios proyectos de intercambio.
- Romper el aislamiento profesional mediante el trabajo cooperativo con otra biblioteca de similares características.

Contemplado de esta manera, -aunque el producto final fijado sólo consiste en la realización de una exposición con fotografías antiguas de las cuatro asociaciones participantes-, el objetivo real de esta asociación se amplía muchísimo y se desprende del cúmulo de actuaciones que son necesarias durante todo el proceso del proyecto: desde la formación de diversos grupos de trabajo con usuarios de la biblioteca interesados, hasta la exposición internacional, pasando por la recogida de originales, la documentación de las imágenes, digitalización, manipulación por software, catalogación, montaje audiovisual para exhibición en diferentes soportes digitales, la comunicación a través de la red en la lengua de intercambio -inglés- con los participantes de las otras instituciones, las visitas a las instituciones participantes... todo ello realizado por los propios usuarios/as, responsables ellos mismos de gestionar las acciones formativas necesarias para acometer cada una de las actividades.

Por último, y en lo que respecta a los objetivos, hay que señalar que la flexibilidad del programa PAP-Grundtvig es tal que permite que los distintos socios barajen objetivos diferentes dentro de un mismo proyecto. En el caso de nuestros socios franceses y finlandeses hay que repetir que no se trata de bibliotecas, por lo que todas las ideas sobre preservación documental, catalogación y difusión les son ajenas.

En el caso del Centro Multimedia Kerourien de Brest se hace hincapié en cuestiones como la actualización formativa de mujeres adultas -a través de la utilización de las mismas herramientas y proceso que en nuestro caso-. Evidentemente, el "tema" de su colección de fotografías es diferente, y se centra en la puesta en valor de la labor social de la mujer en el barrio de Kérourien.

En el caso del Settlementti de Hämeenlinna el acento se pone en la integración de jóvenes inmigrantes, en su mayoría refugiados políticos: los jóvenes participantes en el programa, a diferencia del resto de socios, están acostumbrados a utilizar las nuevas tecnologías de imagen y comunicación en sus vidas cotidianas, pero lo ignoran casi todo de la historia del lugar al que recientemente han ido a vivir. La forma en que desarrollan su trabajo es la recuperación de fotografías antiguas -normalmente de colecciones públicas- para su

posterior comparación con la situación actual, y de esa forma ayudar a los alumnos/as a comprender la historia a través de los cambios sufridos por la ciudad.

## Metodología

0. *El punto cero* del proyecto fue el proceso de inscripción, suficientemente explicado en la introducción, pero con una característica determinante que sí interesa subrayar aquí: son los “centros” (las bibliotecas, las escuelas de adultos, las academias) quienes hacen las solicitudes y participan en los seminarios de contacto. Esto quiere decir, que de partida, sólo ellos manejan todo el cúmulo de propuestas, ideas e información que se intercambian con las Agencias Nacionales del *Programa de Aprendizaje Permanente* y los posibles socios europeos. Esta situación no cambia cuando el proyecto queda formulado definitivamente y los socios establecidos. Por todo esto es fundamental el punto que viene a continuación:

1. *Información*. Con el proyecto aceptado por la Agencia Nacional Española (OAPEE), y la documentación en la mano, comenzaron las reuniones informativas a varios niveles y con distintos objetivos:

- Reuniones con la administración. Además de explicar los motivos y el alcance del proyecto a los responsables municipales y a nuestros jefes de la Red de Bibliotecas, estas reuniones sirvieron para resolver cuestiones operativas (permisos, tiempos de trabajo, exportabilidad, difusión de las actividades, locales, herramientas...).
- Reuniones con los Grupos “diana”. Evidentemente, el motivo de estas reuniones era despertar su interés y lograr la implicación tanto de las asociaciones locales como de los particulares que las forman. En el caso de la Biblioteca de Aurizberri-Espinal los grupos diana eran cuatro asociaciones de mujeres y en el de la Biblioteca Pública de Cortes cualquiera de las asociaciones activas de la localidad (APYMAS, Banda de Música, Asociación de Mujeres, grupos culturales y deportivos...).
- Reuniones abiertas al público. No es propio de la biblioteca pública trabajar exclusivamente con un sector de la sociedad en la que se inscribe, por eso, aunque se declararan unos grupos preferentes, las reuniones públicas y la oferta de participación universal eran imprescindibles. Hay que destacar que muchas veces la colaboración más intensa y efectiva ha llegado de la mano de usuarios/as de los que nos habíamos “olvidado” o de los que desconocíamos sus habilidades: personas

con una considerable colección de fotografías antiguas recuperada en una labor de años, expertos en fotografía digital, jubilados con muchas ganas de aprender y de aportar algo a la comunidad, personas con habilidades informáticas, con conocimiento de idiomas...

2. *Formación de grupos de trabajo.* Después de las reuniones iniciales se establecieron grupos de búsqueda, en el caso de Aurizberri-Espinal por los diferentes pueblos de la montaña, y en el de Cortes por domicilios y colecciones privadas. Para la formación de estos grupos se hizo necesario establecer una serie de criterios para los futuros préstamos a la biblioteca de las fotografías localizadas. Estos son algunos de los más importantes: Los vecinos/as que se decidieran a ceder fotografías a la biblioteca tendrían relación con una sola y siempre la misma persona colaboradora del proyecto. El “buscador o buscadora” debía explicar con detalle el motivo de la petición a los propietarios (hacer una exposición, editar un DVD, publicación en Internet...) así como el proceso a seguir con sus originales (escaneado, catalogación, edición...). Este colaborador/a sería también el responsable de hacer un seguimiento del tratamiento del original para garantizar su devolución en perfecto estado y personalmente a sus dueños en un tiempo máximo de una semana en el caso de Aurizberri y un mes en el caso de Cortes. Por último, se ofrecería a todos los donantes una copia en DVD de los originales cedidos para reproducirlos en televisores convencionales.

3. *Establecimiento de las necesidades formativas.* Antes de que llegaran las primeras fotografías a la biblioteca era imprescindible establecer un calendario de formación que nos permitiera dar respuesta a las condiciones que nos habíamos fijado: se necesitaba aprender a escanear antes que a enviar un correo electrónico... También había que establecer un régimen general de horarios que se ajustaran a los futuros alumnos y que interfirieran lo menos posible en el horario al público de nuestras bibliotecas, tamaño de los grupos de aprendizaje, profesores/as...

El resultado en Aurizberri-Espinal fue el establecimiento de múltiples minicursillos para un máximo de seis personas por curso. De carácter muy específico, se distribuían en dos sesiones de dos horas de duración, en días consecutivos, y con una idea eminentemente práctica: no se enseñaría “informática en general”; no se hablaría de sistemas operativos, árboles de directorios o de las posibilidades de cada aplicación. Se enseñaría a escanear, a utilizar un programa determinado (y sólo ese) para montar un DVD, a utilizar un único servicio de correo web, a crear y postear en un único tipo de bitácora.

El método de trabajo se planteaba como absolutamente cooperativo: las necesidades formativas debían cubrirse a través del

intercambio de habilidades entre las propias usuarias, recurriendo a formadores externos solamente en caso necesario. La gestión administrativa recae en el personal bibliotecario.

Respecto al profesorado, la idea de trabajo cooperativo se aceptó con entusiasmo: tres voluntarias, además del bibliotecario, serían las encargadas de impartir los talleres.

La cuestión del material y las herramientas necesarias no ofrecía dificultad, porque estaba cubierta bien por la propia biblioteca bien por la aportación económica del programa Grundtvig.

En lo que respecta a Cortes, se siguió el mismo esquema de planificación, pero adaptándolo a las características de una población mayor.

Se hizo una programación trimestral de talleres o “minicursillos”, para un mínimo de cuatro personas y un máximo de diez, distribuidos en dos sesiones de dos horas.

4. *Los cursos-talleres* impartidos hasta el momento en Aurizberri-Espinal han sido los siguientes:

- Escaneado y almacenamiento (8)
- Manipulación de imagen (4)
- Montajes audiovisuales (6)
- Comunicación: correo electrónico (2)
- Comunicación: blogs y foros (4)
- Comunicación: English level 0 (2)
- El total de alumnos/as asistentes fueron 104.

En Cortes, los cursillos-talleres impartidos hasta Junio 2008 han sido 16:

- Escaneado y almacenamiento (4)
- Album web. Picasaweb y Flickr(2)
- Manipulación de imagen. Picasa y Xnview (2)
- Montajes audiovisuales. Memories-on-tv (2)
- Comunicación: correo electrónico. Yahoo y Gmail (2)
- Comunicación: blogs y foros (2)
- Adobe Photoshop Lightroom (1)
- Han asistido un total de 131 alumnos.

5. *Visitas de intercambio*. Tras la fase de recogida de fotografías y en pleno desarrollo de los cursos y talleres, tuvo lugar el segundo de los seis encuentros internacionales programados. Después de la reunión preparatoria de Cortes, el segundo -y primero con presencia de alumnos/as- fue en Hämeenlinna (marzo 2008). El programa de tres días incluyó entre otros lugares de interés las visitas a la Biblioteca Pública de Hämeenlinna, el Instituto de Música Sibelius, el Centro de Educación de Adultos Verkatehdas y el Centro Multicultural del Hämeenlinna's Settlementi, además de la sede de nuestro socio en Finlandia. Los intercambios de experiencias, y la interacción de los/as alumnos/as de los cuatro centros fueron la nota destacada de este segundo encuentro, salpicado además por

las reuniones de coordinación que ayudaron a definir el futuro inmediato de nuestro proyecto.

En el momento de la redacción de esta ponencia todavía no ha tenido lugar el tercer encuentro internacional programado para los días 10, 11 y 12 de septiembre de 2008 en Brest (Francia), y organizado por nuestro socio allí, el Espace Publique Multimédia de Kerourien, por lo que no podemos exponer ahora los detalles del meeting. Sin embargo, y al igual que todo el resto de la documentación relativa a nuestro proyecto, los ponemos ahora a vuestra disposición.

6. *Exposiciones locales.* Tras los encuentros de intercambio los grupos comenzarán a preparar sus respectivas exposiciones locales con los materiales gráficos recuperados y los productos que cada socio considere oportunos (DVD, folletos, publicaciones...) cada cual de acuerdo con sus objetivos particulares, determinados por la acción cooperativa de los alumnos/as que han tomado parte en el proceso. En nuestro caso la importancia de estas exposiciones radica en abrir al conocimiento público el trabajo realizado con un doble motivo: por una parte favorecer la visibilidad de la biblioteca, y por otra mostrar de un modo práctico su capacidad para ofrecer servicios tradicionalmente no asociados a su labor, como por ejemplo la de ser un centro activo en la generación documental de temática local.

7. *Exposiciones internacionales.* Al mismo tiempo, cada uno de los grupos locales debe hacer una selección de sus productos para participar en las exposiciones internacionales que tendrán lugar en los siguientes lugares y fechas: Hämeenlinna (octubre 2008) Brest (marzo 2009) Aurizberri-Espinal y Cortes (junio 2009).

## Materiales

Hardware: ordenadores y escáneres principalmente, pero también impresora, fotocopidora, lectores grabadores de DVD, televisor, ordenador portátil, stick de memoria, proyector digital...

Software adecuado para cada una de las etapas del proceso, y siempre que sea posible software libre:

Retoque fotográfico: Picasa, Xnview

Aplicaciones y servicios online: correo web (Yahoo y Gmail), bitácoras y foros (Blogger, WordPress, Google Groups)

Albumes web: Picasaweb, Flickr

Mensajería instantánea: Google Talk, Skype

Material para la exposición: marcos, soportes, ampliaciones fotográficas, expositores, cartelería.

## Resultados

En el Ecuador del proyecto podemos decir que los resultados hasta ahora han sido francamente espectaculares, y que gran parte de los objetivos propuestos se han cumplido: La implicación de usuarios/as de la biblioteca en la creación y formación de un catálogo gráfico digital de temática local es un hecho, las acciones formativas en nuevas tecnologías e idiomas (inglés iniciación) han contado con una participación muy satisfactoria, nuevos usuarios/as han accedido a los servicios de la biblioteca pública y muchos habituales han descubierto nuevas posibilidades dentro de la biblioteca. El contacto, conocimiento mutuo, intercambio y colaboración con personas de otras instituciones y países han supuesto todo un hallazgo para colectivos y asociaciones de nuestros pueblos que se plantean ahora iniciar por sí mismos nuevos contactos en el marco de la colaboración europea. Disponemos de materiales suficientes para una exposición de fotografías antiguas y/o la edición de materiales sobre temas locales no editados hasta ahora estamos realmente satisfechos.

## Conclusiones

- Objetivos factibles con medios modestos y un largo proceso para cumplir las expectativas iniciales: quizás esta sea la fórmula que resume nuestro proyecto hasta ahora.
- Las dificultades que nos encontramos son variadas (diferencias culturales, diversidad de lenguas, variedad de medios...) pero ninguna es insalvable.
- La colaboración entre bibliotecas inscritas en ámbitos diversos, con sus todas sus similitudes y sus diferencias, aporta una riqueza de puntos de vista y recursos inimaginable. La cooperación bibliotecaria no ya dentro de redes, sino uno a uno, es una herramienta de trabajo excelente.
- Pretendemos la revalorización de la biblioteca pública como espacio real de encuentro, intercambio, y formación, además de la recuperación y puesta en valor de una parte importante del patrimonio documental gráfico del ámbito en el que se inscribe. Queremos que la biblioteca pública establezca un puente entre el pasado y el futuro conjugando las funciones de preservación y difusión documental, y subrayar su papel como centro de formación y prestación de servicios en tecnologías de información y comunicación.
- Los programas de intercambio de la Unión Europea dan sentido a este tipo de actividades y posibilitan su viabilidad económica a la vez que se comparten experiencias con centros con intereses similares.

# La Red de bibliotecas municipales de Donostia San Sebastián año 2008. Su modelo de gestión, sus proyectos cooperativos

**Arantza Urkia Etxabe**

Directora de la Biblioteca Municipal.

Red de Bibliotecas Municipales de Donostia - San Sebastián

## 1. Antecedentes

Este trabajo presenta el modelo de gestión de una red bibliotecaria municipal urbana, la de la ciudad de Donostia - San Sebastián. Es importante hacer un pequeño recorrido histórico.

En 1874 se crea la Biblioteca Municipal de San Sebastián que mantuvo su carácter de conservación e investigación hasta el año 1986 en que se inaugura el servicio de préstamo. En 1987 coincidiendo con la creación del Patronato de Bibliotecas y Casas de Cultura se abrieron las bibliotecas de los centros culturales de los barrios de Alza (caserío Casares) y Gros (casa Oquendo). En 1987 el centro cultural de Intxaurre (caserío Larrotxene)

En 1990 tras un proceso de fusión con otros Patronatos municipales pasó a denominarse Patronato de Cultura.

El año 1992 respondiendo a una convocatoria para nombrar responsable del servicio bibliotecario del Patronato de Cultura, se redactó un proyecto en el que se establecían los objetivos, estructura y desarrollo de un sistema bibliotecario para San Sebastián. La estructura planteada fue la constitución de una red, es decir, un conjunto de bibliotecas conectadas y coordinadas entre sí, con la finalidad de aprovechar los recursos y servicios centralizados.

Susana Soto Aranzadi, autora del proyecto, se convierte en directora del servicio bibliotecario hasta el año 2005.

En el año 2007 el Patronato Municipal de Cultura dependiente del Ayto de SS se convierte en Entidad Pública Empresarial, Donostia Kultura<sup>1</sup> (a partir de ahora EPE). Durante este año 2008 se está procediendo a la realización del plan de desarrollo estratégico, y definiendo una nueva estructura organizativa de tipo matricial, cuya gestión debe combinar la división en unidades operativas, con las Unidades funcionales y de apoyo que dan servicio al resto de las unidades y/o al exterior.

Antes de aportar los datos de nuestra red, vamos a hablar de los conceptos sistema y red.

## 2. Modelos de redes municipales. Concepto de sistema y red

Existen distintos modelos de redes de bibliotecas municipales (BMP), tal y como se han descrito en estudios anteriores como el de Araceli García Rodríguez<sup>2</sup>, el de Joaquín Selgas<sup>3</sup> y el de Hilario Hernández<sup>4</sup> sobre redes municipales de bibliotecas públicas. Además de los citados destaca el estudio más teórico de Ana Teresa García Martínez<sup>5</sup>. De los tres trabajos extraemos estas conclusiones que creo nos ayudan a centrar el tema:

- Los dos conceptos sistema y red se utilizan indistintamente aunque se establece en el marco teórico una clara diferenciación entre sistema y red que no se adecua con la realidad.
- La constitución de redes de BMP es la mejor manera de ofrecer un servicio bibliotecario de calidad a los ciudadanos por lo que en los últimos años hemos visto la creación de nuevas redes municipales.
- Hay una clasificación de redes por área geográfica, locales urbanas, comarcales, nacionales, internacionales, por tipos de bibliotecas (públicas, universitarias, etc.) o por su ámbito temático. Pero no son excluyentes

Se pueden clasificar los modelos de gestión más habituales en redes de bibliotecas municipales: gestión directa por parte del ayuntamiento, gestión consorciada, gestión mancomunada, gestión a través de convenios, gestión por empresas privadas.

A nivel de estándares de redes de bibliotecas públicas es el trabajo de Ester Omella Claparols y Jordi Permanyer Bastardas<sup>6</sup> el que destaca la ausencia a fecha de hoy de estándares de redes de bibliotecas públicas. En la misma línea de definición de ratios está el libro de Daniel Taesch-Forste.<sup>7</sup>No se ha aprovechado en la Comunidad autónoma del País Vasco, con su recién aprobada Ley 11/2007, de 26 de octubre de Bibliotecas de Euskadiviii y con el Mapa de Lectura Pública de la CAV<sup>9</sup> también publicado en el 2007 para

concretar estos estándares de red tan necesarios. La ley, en el Título III, "La red de lectura pública de Euskadi, artículo 26º," sólo indica que en aquellos municipios de más de 30.000 habitantes dispondrán de una Biblioteca central Urbana que ejercerá de coordinadora en el término municipal". En el Mapa de lectura pública igualmente se han limitado a los estándares habituales. No hay ninguna referencia a las redes municipales existentes en la CAV.

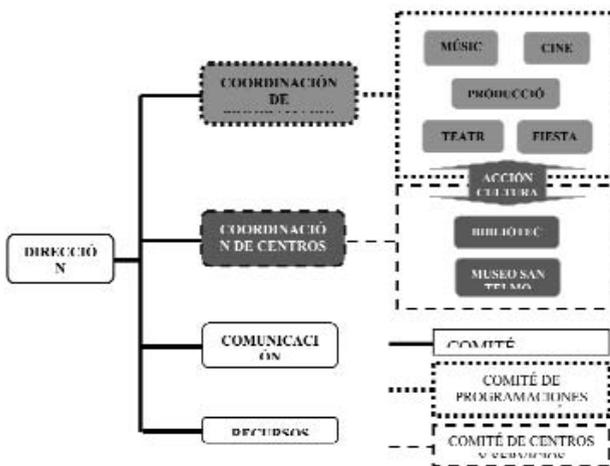
Falta para poder hablar de redes coherentes y estructuradas, con el esquema de una biblioteca Central y bibliotecas de barrio, una estimación de las necesidades de base para una Biblioteca central de lectura pública, cuantos documentos debe tener, número de revistas, asientos, personal etc. Lo mismo para las bibliotecas de barrio.

### 3. La red de bibliotecas en el 2008

#### Aspectos generales

Como he indicado en los antecedentes la red de bibliotecas forma parte desde el año pasado 2007 de la EPE, manteniendo el nombre comercial de Donostia Kultura. Tiene personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar y autonomía de gestión para el cumplimiento de las finalidades. Los estatutos del Ente indican que su misión es organizar de forma directa y descentralizada las competencias municipales en materia de cultura y festejos. Está sujeta a derecho privado.

ORGANIGRAMA DE DONOSTIA KULTURA



La EPE está regido por un Consejo de administración, compuesto por un representante de todos los grupos políticos, la Presidencia la ocupa el Alcalde, y la vicepresidencia el delegado o concejal de cultura. La nueva estructura contempla una serie de unidades operativas aquellas que desarrollan los flujos de trabajo propios de las actividades o servicios prestados. Son las siguientes:

- Unidad de Música
- Museo San Telmo
- Unidad de Fiestas
- Servicio de Acción Cultural
- Servicio Bibliotecario
- Unidad de Teatro y Danza
- Unidad de Cine y vídeo y Unidad de Producción

Las Unidades de apoyo son aquellas que ofrecen soporte al resto de la unidades pero no intervienen en su flujo de trabajo, comunicación e imagen.

### Puntos de servicio

La ciudad de San Sebastián cuenta con una población según el último censo de 183.113 habitantes. La red cuenta con 14 puntos de servicio distribuidos en los principales barrios de la ciudad:

- 1 Biblioteca Central con los servicios distribuidos en 3 edificios
- 9 Bibliotecas en los Centros culturales de los barrios
- 1 Biblioteca en la Escuela Municipal de Música y danza,
- 1 Biblioteca en el Centro de Recursos Medioambientales de Cristina Enea
- 1 Biblioteca de verano en el Monte Urgull abierta tres meses al año (este año por primera vez también en Semana Santa 15 días)
- 1 Biblioteca en el Museo SanTelmo. (Biblioteca y museo pendientes de reforma)
- 1 Biblioteca en el centro escolar Amondarain Mediateka, en el barrio de Martutene, abierta a todo el barrio fuera del horario escolar.

Los puntos de servicio están distribuidos de forma equilibrada por toda la ciudad, son centros de proximidad siempre que se ha podido ubicados en zonas céntricas de cada barrio. Además el hecho de incorporar bibliotecas especializadas como la de Música y Danza, la del Museo, la del Centro de Recursos Medioambientales convirtiéndolas en bibliotecas públicas nos han hecho mejorar la oferta.

La superficie de las bibliotecas de los barrios mantiene un continuo crecimiento y todas superan los 230 m<sup>2</sup> mínimos recomendados por IFLAx para sucursales de un sistema bibliotecario.

La Biblioteca Central carece de un edificio único adecuado y por ello presta servicio en tres centros, Sección de adultos, Sección infantil y servicios técnicos y dirección.

Ofertamos 40, 06 m<sup>2</sup>/1000 habitantes acercándonos a la media IFLA<sup>10</sup> 42m<sup>2</sup> superando la media vasca 12,8m<sup>2</sup>/1000 habitantes según la media del Mapa de Lectura.

No podemos olvidar que en esta ciudad de 183.113 habitantes existe además otra biblioteca dependiente de Diputación Foral de Gipuzkoa Koldo Mitxelena<sup>11</sup> que tiene funciones de lectura pública y cuya oferta hay que sumar a la nuestra.

Algunos datos nos pueden ayudar a visualizar la evolución de la red comparándonos con el 2004, ya que el anterior estudio realizado por Susana Soto comparaba los datos de 1992 con el 2004.<sup>12</sup>

## Nuestras cifras, nuestro rendimiento

Las estadísticas sobre las Bibliotecas municipales se publican anualmente dentro de la memoria de Donostia Kultura. Son un instrumento clave para conocer los puntos débiles y fuertes de la realidad bibliotecaria. Nuestra red utiliza algunos de los indicadores del programa de análisis de bibliotecas que introducimos en nuestras memorias anuales. La participación en el Programa PAB-REDES (2002-2005) de la Fundación Bertelsmann<sup>13</sup> fue de gran utilidad por el conocimiento de herramientas de gestión y de evaluación y la posibilidad de compararnos con otras redes

- Colecciones

A finales del 2007 las colecciones de la Red estaban compuestas por 273.337. De ellos 225.830 son libros, folletos y 45.507 documentos audiovisuales. Ofertamos 1,49 documentos por habitante. Lejos de los 2 volúmenes por habitante. La media vasca 1,1. Más importante que la cantidad es el estado en que se encuentra la colección no sólo por su actualidad sino por su estado físico

- Adquisiciones

Se han incorporado 29.978 documentos nuevos, de ellos 22.829 son monografías y 7.419 audiovisuales. La cuota de renovación óptima es de 10% nosotros este año hemos obtenido una cuota de 10, 97%.

Además la cifra de bajas 15.837 refleja una continua revisión de los fondos. Como resultado una cuota de crecimiento de 5, 46%

- Internet y servicios electrónicos

La red presenta en nuevas tecnologías unos buenos ratios. Contamos con 251 ordenadores de uso público, lo que supone que cada 1.000 habitantes disponen de 1, 22 ordenadores. La referencia es la IFLA que propone 1/1000. El mapa de lectura de la CAV no aporta la media. Durante al año 2007 se realizaron 132.045 sesiones de Internet, 571.652 consultas al OPAC, web y web digital.

- Usuarios y visitas

Tenemos 83.258 usuarios inscritos de una total de población de 183.113 habitantes lo que supone que el 45% de la población es socia de la red.

Socios activos (entendiendo aquellos que han utilizado el préstamo 1 vez) han sido 37.404 lo que supone casi un 40%%

Nuevos socios han sido 6.098 (2.671 hombres, 3427 mujeres) 4.382 adultos y 1.716 menores de 14 años. Visitantes 938.436 con una media de 3.139 visitas por día.

Los datos reflejan el alto grado de integración de las bibliotecas en la vida donostiarra

- Préstamos

El número de préstamos es el dato más habitual a la hora de medir la actividad de la biblioteca ya que esta relacionada con la cantidad y calidad de la colección ofertada. Hemos realizado 451.692 préstamos con una media de 1.511 préstamos por día, lo que supone una media de 2, 46 préstamos por habitante, lejos de los 4,93 de la media europea, pero superior a la media vasca de 1,5.

### Estructura organizativa del servicio bibliotecario

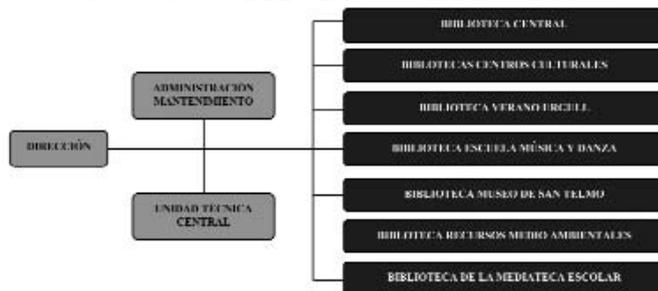
Tal y como hemos señalado en la introducción el servicio bibliotecario se articula en una red local urbana. Es de gestión directa del Ayuntamiento pero de forma descentralizada a través de la EPE. La denominación bajo la que se engloba el servicio bibliotecario es la de Biblioteca Pública municipal no red.

Esta organizada bajo el/la directora de la Biblioteca Central, responsable técnico de toda la red.

Las bibliotecas de los barrios forman parte a su vez de la estructura de los respectivos centros culturales, todas ellas dentro de Donostia Kultura

La Biblioteca de la Escuela de Música y Danza,<sup>14</sup> la de San Telmo,<sup>15</sup> la de Cristina Eneax<sup>16</sup> y la del Centro escolar forman parte de sus respectivas organizaciones.

#### ORGANIGRAMA DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO



## Gestión del trabajo en red

Al tratarse de una red de pequeñas dimensiones hemos podido desarrollar unas fórmulas de trabajo a nuestra medida. Contamos con una Unidad Técnica Central que ocupa una superficie de 125, 98 m<sup>2</sup> en la tercera planta del antiguo edificio de la Biblioteca. El personal está formado por 1 responsable, 1 bibliotecario, 1 auxiliar administrativo. Todo el proceso técnico, selección, adquisición, catalogación y proceso físico de los documentos y envío quincenal a las bibliotecas se lleva a cabo desde aquí. Todas las tareas están centralizadas pero se trabaja de forma cooperativa, es decir, el personal bibliotecario y auxiliar participa todas las semanas en las tareas arriba citadas. No se trabaja sobre el fondo propio sino sobre el fondo de la red.

Catálogo. El acceso al catálogo es por supuesto en línea. Se pueden consultar los fondos de la red, o elegir la biblioteca. Ofrece los servicios no presenciales habituales consulta de los datos de préstamo, renovaciones, desideratas, etc.

Las actividades también se programan de forma mixta. Algunas son propias de toda la red, la hora del cuento, las dos guías de lectura anuales, el Día del libro, El día de la Biblioteca. Además cada biblioteca programa sus propias actividades.

Visibilidad y tarjeta única. La comunicación sobre la red se hace de forma única, desde los servicios centrales. Se intenta transmitir una única imagen, folleto de servicios, folleto de la red, folleto de secciones infantiles etc.

Reuniones mensuales. Para la gestión de la red son de vital importancia las reuniones mensuales. Siempre con duración máxima 2 horas, y con orden del día. Son reuniones informativas, otras de toma de decisión, modificaciones de normativas, desarrollo de nuevos servicios etc. La decisión última es de la dirección del servicio. Especial relevancia tiene la reunión anual de presentación de las memorias de cada biblioteca, ésta se contempla como jornada de trabajo. Se analiza el rendimiento en base a los indicadores de PAB y se fijan los objetivos para el año siguiente.

Reuniones anuales. La dirección del servicio realiza dos reuniones anuales con el personal auxiliar de biblioteca. El contacto directo con todo el personal es fundamental ya que los auxiliares son la imagen de la biblioteca. La responsable de biblioteca en cada centro con su equipo realiza las reuniones correspondientes.

## Recursos económicos

El modelo de gestión está relacionado con los recursos económicos, a diferencia de otras Comunidades autónomas en las que la

Diputación o el Gobierno Autonómico asumen una parte importante de los costes, y tareas derivadas de la puesta en marcha y del mantenimiento de los servicios bibliotecarios, en el caso del País Vasco la financiación recae en los ayuntamientos.

Si bien la creación del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi (SNBE)<sup>17</sup> que se ha llevado a cabo durante los años 2004 y 2005 supuso la puesta en marcha de la red en línea, al no contemplar la especificidad de nuestra red y de la red de Bibliotecas de Bilbao no se formó parte del catálogo unificado, no compartimos el mismo SIGB, ni el mismo carné. Si formamos parte del catálogo colectivo y enviamos puntualmente nuestros registros. También formamos parte de algunos de los grupos de trabajo.

La aportación económica del Gobierno Vasco es únicamente del 4, 06%. La realidad bibliotecaria actual de San Sebastián es por tanto fruto de una decidida apuesta del gobierno municipal.

### Recursos humanos

El personal es un recurso de vital importancia y se exige un nivel apropiado tanto en el número de personas como en su cualificación.

Durante estos años se ha procedido a crear nuevos puestos y en nuestra red existen tres categorías (responsables de biblioteca, bibliotecarios y auxiliares) En el 2004 contábamos con un equipo de 51 técnicos bibliotecarios y auxiliares, en el 2007 somos 61.

GASTOS ORDINARIOS	3.519.214,64	
ADQUISICION PUBLICACIONES	410.990,25	11,68%
PERSONAL	2.029.483,06	57,67%
ACTIVIDADES	132.647,00	3,77%
MANTENIMIENTO	946.094,33	26,88%

FUENTES DE FINANCIACION		
AYUNTAMIENTO	3.376.393,79	95,94%
GOBIERNO VASCO	142.820,85	4,06%
TOTAL	3.519.214,64	

Todo el personal dispone de horas para el trabajo interno tanto en la propias biblioteca como en los servicios centrales.

Se fomenta desde la dirección del servicio el objetivo de que todo el personal realice como mínimo dos cursos de formación al año.

Las recomendaciones internacionales aconsejan 1 trabajador por cada 2.500 habitantes. En nuestra red a pesar de los esfuerzos no hemos alcanzado este ratio.

La red contrata servicios externos para la realización de tareas técnicas, catalogación, y tareas técnicas auxiliares para apoyar al personal fijo.

## Servicios y horarios

- Horarios

La Biblioteca Central abre al público todos los días de lunes a viernes en horario continuado mañana y tarde. Los sábados mañana y tarde pero cerrando al mediodía.

Media horas apertura semanal	Biblioteca Central 60h
	Bibliotecas Centro culturales Amara, Gros Alza 52h
	Otras bibliotecas centros culturales 22h

Las Bibliotecas de Amara (Ernest Lluch), Gros (Oquendo) y Tomasene (Altza) abren de lunes a sábados cerrando al mediodía.

El resto de las Bibliotecas de centros culturales abren de lunes a viernes por las tardes salvo períodos vacacionales.

- En todas las bibliotecas de la red ofrecemos los servicios tradicionales de las bibliotecas públicas. En las bibliotecas de barrio lo hacemos a nivel básico y es la Biblioteca Central la que actúa como cabecera de la red local, desarrollando los servicios a un nivel superior, actuando como coordinadora con otros departamentos y dependencias de la ciudad y por supuesto con el resto de las bibliotecas

## 4. La cooperación en nuestra red.

Las relaciones son una parte fundamental de nuestro desarrollo y de nuestra actividad. La cooperación bilateral es insuficiente, además hace falta cooperar con instituciones de administraciones diferentes.

En el trabajo de Michel Melot<sup>18</sup> sobre la cooperación entre las bibliotecas francesas dice “En cuanto a la cooperación “voluntaria” hay otra forma de clasificar las bibliotecas, en pequeñas, medianas y grandes. Las pequeñas solo puede vivir cooperando, las grandes no tienen interés y las medianas se asimilan a las grandes.”

La cooperación no es fácil. Las dos partes que vayan a cooperar tienen que obtener un beneficio. En teoría nadie discute la necesidad de cooperar, pero en la práctica bien por una falta de tiempo y exceso del trabajo diario, bien por recelos de absorción, bien por falta de cultura de trabajo en equipo, los proyectos cooperativos de bibliotecas no son tan abundantes.

SERVICIOS	Biblioteca Central	Biblioteca de barrio
Información de los propios fondos	sí	sí
Información local	De forma especializada	básico
Servicio pregunte	sí	no
Información sobre otras dependencias, instituciones etc.	De forma completa	básica, se recurre a la Central
Carné socio/a	sí	sí
Préstamo	básico, interbibliotecario, a colectivos etc.	básico
Consulta	Más recursos (heráldica, colección histórica, bases de datos...)	básico
Hemeroteca	Colección actual, histórica, digital, Hemeroteca plus	Colección básica, Hemeroteca plus
Internet, multimedia, ofimática,	Oferta mayor de ordenadores, formación de usuarios	Menor oferta de ordenadores,
Reprografía, escáner, fotografía digital	sí	sí
Formación profesorado de Mediatecas escolares	Sólo en la Central Infantil	
Bebeteca	básico, organización de cursos y asesoramiento en la correcta utilización de dicho servicio, etc.	básico y no en todas
Servicio de documentación del libro infantil vasco	Sólo en la Central infantil	

## Nuestros proyectos:

- Cooperación con otras unidades de Donostia Kultura

En colaboración con la Unidad de Acción Cultural desde el año 1977 se organiza el festival de Literatura: “Literaktum : festival de letras y lenguajes”. En un principio eran unas jornadas de creación literaria de tres días. En la actualidad participan además de la Biblioteca Central, las bibliotecas de los Centros Cultrales Gros, Amara, Alza y Loiola. Duración 5 días.

A lo largo de todo el año Servicio de Bibliotecas y de Acción Cultural junto con el Gremio de Libreros de Gipuzkoa, y El Diario Vasco organizamos una charla mensual con un escritor tanto de ámbito local o nacional. Se denomina DK-Literatura. El convenio que firmamos es anual.

Con la Unidad de Cine colaboramos en el marco del Festival de Cine Fantástico y de Terror,(XVIII) organizando las IV Jornadas de Comic y exposiciones variadas de distinta temática fanzines, animales fantásticos etc

Con el Museo de San Telmo, Cristina Enea y Musica Dantza Eskola compartimos las biblioteca especializadas en cada una de sus áreas. Cuentan con personal y presupuesto propio. La mediateca escolar abre al barrio de Martutene fuera del horario escolar, como biblioteca pública.

- Cooperación con el Ayuntamiento.

En estos momentos tenemos en marcha un nuevo proyecto con el Departamento de Fomento el despliegue de la Red Wi-Fi por las bibliotecas y centros culturales.

Desde el Servicio de Atención ciudadana<sup>19</sup> se ha iniciado durante este año el despliegue de la tarjeta ciudadana a través de la Biblioteca de la Música y Danza. A partir de octubre la tarjeta ciudadana servirá para el préstamo de las bibliotecas en nuestra red así como para el pago de servicios municipales, reserva de salas etc. El servicio de Información al ciudadano, Udal Info está ubicado en varias de nuestras bibliotecas.

Con el Departamento de Educación del Ayuntamiento desde el año 1999 se puso en marcha un plan municipal plurianual para apoyar la creación y mejora de las mediatecas escolares de la ciudad. Continua en la actualidad con la firma del convenio 2008-2012

- Cooperación con el Gobierno Vasco.

Unido al proyecto de mejora de mediatecas de centros escolares, desde el año 1995 la Sección Infantil de la Biblioteca Central trabaja en colaboración con el Gobierno Vasco, Departamento de educación en la vertiente de formación al profesorado que va a atender

la Biblioteca escolar. Se realizan dos cursos anuales y seminarios mensuales para resolver dudas.

Convenio con el Departamento de Cultura desde el año 1995 para el desarrollo del Centro de Documentación del Libro y de la Literatura infantil vasca. Se presta información y formación al Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi. Anualmente se organiza un curso en las tres capitales de provincia. El convenio es anual.

En el año 2002 se suscribió un acuerdo con el Gobierno Vasco para la creación de 6 espacios Konekta zaitez<sup>20</sup> en los que se oferta navegación y formación en Internet para mayores de 14 años. Estos espacios están en algunas de nuestras bibliotecas. El acuerdo continúa ya que el rendimiento es alto.

- Bibliotecas, Instituciones, Ministerio de Cultura.

Uno de los proyectos se conoce con el nombre de: Digitalización de prensa vasca en curso. Proyecto llevado a cabo por un grupo de 9 instituciones denominado consorcio sin serlo. Forman parte: la Universidad del País Vasco, Universidad de Navarra (hasta el 2009), Fundación Sancho el Sabio, Gobierno Vasco departamento del Interior (se salió el año 2006), Biblioteca Central del Gobierno Vasco, Koldo Mitxelena Kulturunea, Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (Bilbao), EITB, (abandonó en el 2007), Parlamento Vasco, Biblioteca de la Casa de Cultura Ignacio Aldecoa (Vitoria), Biblioteca Nacional de España (abandonó en el 2006) y nuestra red. Han entrado a formar parte la Biblioteca Foral de Bizkaia (2008) y el Departamento de Cultura del Gobierno Vasco (2007).

El proyecto iniciado en 1991 continúa a pesar de algunas ausencias importantes y gracias a nuevas incorporaciones. Uno de los problemas es precisamente la incapacidad de lograr una fórmula jurídica y un convenio que

sea satisfactorio para todos. La colección que se digitaliza es la prensa cuya edición local es Euskal Herria. Cada entidad se ocupa de controlar la correcta digitalización del medio de comunicación del que es responsable.

Ministerio de Cultura: participamos en el programa Pregunte y gracias a su apoyo disponemos del gestor de páginas WEB que nos permitió en el 2004 crear nuestra página. (<http://www.bibliotecaspublicas.es/donostia/>)

Goethe-Institut Madrid: Firma de un convenio de colaboración (2006-2009) entre el Goethe-Institut Madrid y la Red Municipal de Bibliotecas Municipales de Donostia – San Sebastián para la difusión de la lengua y literatura alemana.

PAB-REDES : Ya hemos mencionado la importancia de este proyecto ya finalizado de análisis de las bibliotecas. Se firmó un acuerdo con la Fundación Bertelsmann durante los años 2002-2005. Participamos 12 redes de bibliotecas

## 5. Conclusiones

Todos los datos nos confirman que desde el año 2004 hasta el 2007 se ha producido una consolidación de la red y un mantenimiento del rendimiento. En la medida en la que la red crece la falta de la Biblioteca Central (ahora en tres edificios) se convierte en una amenaza. La existencia de un buen servicio hace difícil explicar a los usuarios y a los políticos la necesidad de dicha Biblioteca Central. La evaluación anual es necesaria para poder planificar los nuevos servicios y analizar las nuevas tendencias.

Es necesario establecer modelos concretos de gestión de redes municipales que contemplen además de los estándares cuantitativos para la biblioteca Central, diferentes estándares de red local.

En las ciudades como la nuestra en la que coexiste otra Biblioteca de Lectura pública sin ninguna relación hasta ahora a nivel de carné de socio, o de compartir catálogo, todos los esfuerzos deberían de ir a buscar fórmulas para que se integren en una única red. Al usuario no le importa si la biblioteca depende del Ayuntamiento o de cualquier otra entidad.

La cooperación debe contemplar siempre el extenderse a todos los ámbitos

de la vida ciudadana. Una buena formación en modelos de gestión, trabajos en equipo, planificación redundante en la eficacia de las cooperaciones. La cooperación implica una aportación económica.

## Bibliografía

1 Donostia Kultura (en línea) <http://www.donostiakultura.com/> [Fecha de consulta 2008-06-18].

2 GARCÍA RODRÍGUEZ, Araceli. Modelos de gestión de Bibliotecas municipales en España. En: Encuentro bibliotecas y municipio (1º: Peñaranda de Bracamonte, Salamanca, 2005) Madrid: Ministerio de Cultura, Secretaría Técnica, 2006, p.135-142.

3 SELGAS, Joaquín ; ARMARIO, Fernando. *Sistemas y redes de bibliotecas en España*. (en línea).

<<http://www.fundaciongsr.es/bp/bp03.htm>> [fecha de consulta 2008-06-18].

4 HERNÁNDEZ, Hilario. *Red de Bibliotecas y gestión territorial* (en línea) <http://www.fundaciongsr.es/articulos/hhs/articulos/re-desyterritorio.htm> [Fecha de consulta 2008-06-18].

5 GARCÍA MARTÍNEZ, Ana Teresa. *Sistemas bibliotecarios: análisis conceptual y estructural*. Madrid: Trea, 2006.

6 OMELLA CLAPAROLS, Ester; PERMANYER BASTARDAS, Jordi. *La estructuración de una red municipal de biblioteca pública*.

En: *Item: Revista de biblioteconomía y documentación*, n.35, 2003, p 7-34.

7 TAESCH-FORSTE, Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque*. Paris : Cercle de la Librairie, 2006. P. 105-129.

8 Euskadi. Ley 11/2007, de Bibliotecas de Euskadi. Vitoria Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno vasco, 2008.

9 Mapa de lectura pública en la CAPV [Recurso electrónico]. 2ª ed. corr. Vitoria - Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2007.

10 Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (en línea) <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf> [Fecha de consulta, 2008-06-18].

11 Koldo Mitxelena Kulturunea. Biblioteca (en línea) <http://www.gipuzkoakultura.net/kmk/biblio/index.htm> [Fecha de consulta, 2008-06-18].

12 SOTO ARANZADI, Susana. *Modelos de gestión de Bibliotecas municipales, la experiencia de la red municipal de las bibliotecas de Donostia San Sebastián*. En: Encuentro de bibliotecas y municipio (1. Peñaranda de Bracamonte, Salamanca.2005) Madrid: Ministerio de Cultura, Secretaría técnica, 2006. p. 135-142.

13 Fundación Bertelsmann. PAB (programa de análisis de las bibliotecas) (en línea) <http://www.fundacionbertelsmann.org/> [Fecha de consulta 2008-06-18].

14 Escuela Municipal de Música y Danza de San Sebastián (en línea) <http://www.donostiaeskola.org/> [fecha de consulta 2008-06-18]

15 Museo de San Telmo de San Sebastián (en línea) <http://www.museosantelmo.com/investigacion.php?op=5&active=1> [Fecha de consulta 2008-06-18].

16 Cristina Enea, Centro de Recursos Medioambientales (en línea) [http://www.donostia.org/info/general.nsf/files/cristinaenea/\\$file/cristinaenea.html](http://www.donostia.org/info/general.nsf/files/cristinaenea/$file/cristinaenea.html) [Fecha de consulta 2008-06-18].

17 PULGAR VERNALTE, Francisca. MARCOS MACÍA, Sonia. *Acercando la información a la ciudadanía: la red en línea del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi*. En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas(3º. Murcia.2006). Madrid : Ministerio de cultura, Secretaría Técnica, 2006.

18 MELOT, MICHEL. *La Coopération entre les bibliothèques françaises* (en línea).

<http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport91/> [Fecha de consulta 2008-06-18].

19 Ayuntamiento de Donostia San Sebastián (en línea)

<http://www.donostia.org/taxo.nsf/fwHome?ReadForm> [fecha de consulta 2008-06-18].

20 Konekta zaitez (en línea).

<http://www.kzgunea.net> [fecha de consulta 2008-06-18].

# **Pósteres**





# **La biblioteca accesible**

# El OPAC 2.0. Puerta de acceso a los contenidos de la biblioteca

Dídac Margaix-Arnal

Biblioteca Central de la Universidad Politécnica de Valencia

## 1. Introducción

Desde que la web 2.0 tomó las portadas de los semanarios más importantes del mundo se ha convertido en un tema, más que de moda, inevitable. Se ha estudiado la Web 2.0 desde múltiples perspectivas y ha sido objeto de estudio en las más diversas áreas del conocimiento. El objetivo de este trabajo es identificar las funcionalidades 2.0 y ver cómo están afectando o pueden afectar al producto clave de cualquier biblioteca: su OPAC. Se analizan cuáles han sido los cambios más relevantes de los OPAC desde su aparición, cómo está influyendo la Web 2.0 analizando algunos ejemplos. En la parte final del trabajo se propone un modelo de aplicación de estas tecnologías a un catálogo bibliográfico.

## 2. Tecnologías de la web 2.0

No existe un amplio consenso entre los autores de cuál sería la definición de Web 2.0, pero para contextualizar este estudio se entiende Web 2.0 como un término que agrupa los sitios web donde se puede reconocer alguna de las siguientes características:

- Sustituyen a las aplicaciones *desktop*, como por ejemplo los sitios web que sustituyen aplicaciones ofimáticas.
- Comparten o remezclan datos, dando origen a lo que se denomina *mashups* o aplicaciones web híbridas.
- Los usuarios aportan valor al servicio de varias formas posibles, valorando los contenidos, etiquetando, realizando comentarios, etc.

Realmente no es la tecnología en sí misma si no la utilidad que se le da lo que convierte un sitio web en un servicio 2.0. En ocasiones se alude a una actitud 2.0 para hacer referencia a esa filosofía de datos abiertos y búsqueda de participación del usuario en la creación de contenidos y en el desarrollo de los servicios web, etc.

Desde la perspectiva de los profesionales de la información las tecnologías más importantes de la Web 2.0 son los lenguajes que permiten la sindicación de contenidos (básicamente RSS) y el software social, que engloba las aplicaciones informáticas que permite a los usuarios aportar el valor al sitio web y llevar a cabo una de las claves de la web 2.0: el aprovechamiento de la inteligencia colectiva.

Por *aprovechamiento de la inteligencia colectiva* se entiende un proceso por el cual, en primer lugar se recopila información aportada por los usuarios de forma individual, ya sea aportada de forma deliberada o por el propio uso del sistema. En la segunda parte del proceso esa información se presenta agregada de tal forma que puede ser utilizada por otros usuarios para determinar qué les resulta interesante y valioso y que no (Kroski, 2006).

### 3. Concepto de OPAC 2.0

El concepto de OPAC 2.0 ha sido ya estudiado con anterioridad (Breeding, 2007; Casey, 2007; Margaix-Arnal, 2007; Maniega, 2008; Macias, 2008) y se puede entender como la aplicación de las tecnologías y las actitudes de la Web 2.0 al catálogo bibliográfico.

Es importante justificar la necesidad de este tipo de aplicaciones e identificar que puede aportar la Web 2.0 a los OPACs. Michael Casey, quien estableció el término Biblioteca 2.0, afirma que los comentarios, las etiquetas y las puntuaciones de los usuarios permiten crear un producto con más información para los siguientes usuarios (Casey, 2006). Esta debería ser suficiente justificación, pero se pueden marcar cuatro objetivos del OPAC 2.0:

En primer lugar las tecnologías 2.0 son una más de las piezas que ayudan a *mejorar la experiencia del usuario* (junto a otras como la usabilidad, la arquitectura de la información, etc.).

En segundo lugar si sus datos son más abiertos el OPAC puede *posicionarse mejor* entre las herramientas de recuperación de información utilizadas por los usuarios.

En tercer lugar el uso de información social y el aprovechamiento de la inteligencia colectiva ayudarán a *reforzar el papel del OPAC como una herramienta de descubrimiento* de información y no sólo como localizador de documentos ya conocidos.

Ahora bien, para que el usuario aporte información al sistema es necesario el cuarto objetivo: que el OPAC sea *una herramienta*

*útil* y que la información que aporte el usuario revierta en un beneficio directo para sus propios objetivos.

## 4. Realidades existentes

En este apartado se presentan algunos ejemplos de los catálogos bibliográficos y servicios web que ya ofrecen funcionalidades 2.0, todos ellos tienen algún elemento a destacar.

### **LibraryThing**

*<http://www.librarything.es>*

La idea central de este sitio web es permitir a los usuarios catalogar sus propias colecciones bibliográficas. Se ha convertido en un hito en la visualización de la información bibliográfica y la participación de los usuarios. En LibraryThing los usuarios pueden: catalogar sus propias colecciones, añadir etiquetas, comentarios y puntuaciones, incluir las cubiertas de los libros, participar en grupos de discusión, navegar por las colecciones de otros usuarios, completar la información de los autores e incluso mejorar la traducción del sitio web.

### **Danbury Library**

*<http://cat.danburylibrary.org>*

Esta ha sido la primera biblioteca en implementar las herramientas de LibraryThing for Libraries. El objetivo es conseguir que los usuarios disfruten de los beneficios del aprovechamiento de la inteligencia colectiva sin esperar a que se produzca su participación. Las etiquetas y recomendaciones no se basan en las aportaciones de los propios usuarios de la biblioteca, se basan en las aportaciones de todos los participantes en *LibraryThing*.

### **Hennepin County Library**

*<http://www.hclib.org/>*

La biblioteca del Condado de Hennepin establece un innovador planteamiento de la difusión de la información bibliográfica. En su página web hay una sección denominada *Bookspace* donde se ofrece información sobre las novedades bibliográficas. En su catálogo permite a los usuarios incluir comentarios. La funcionalidad más interesante es la posibilidad de que los usuarios creen sus propias listas de lecturas recomendadas a partir del OPAC y decidan si quieren compartirlas con el resto de usuarios.

### **Ann Arbor District Library**

*<http://www.aadl.org/catalog>*

Esta ha sido otra de las bibliotecas revolucionarias en el movimiento 2.0 y aparece en todos los listados de ejemplos. Por una parte ha elaborado un modelo de página web muy dinámico y con un estilo cercano a los blogs.

Posteriormente la biblioteca elaboró un auténtico OPAC Social que permite a los usuarios incluir etiquetas y comentarios sobre los documentos y al resto de usuarios responder a esos comentarios. Incluye también la lista de sugerencias de préstamo y los canales RSS están generalizados en todo el catálogo (Blyberg, 2007).

## Encore y otros productos

Ante este panorama las empresas de aplicaciones informáticas para bibliotecas han empezado a lanzar nuevos productos. El más destacado es *Encore*, de la empresa Innovative Interfaces que ofrece una herramienta de recuperación de la información independiente del SIGB y que mejora notablemente la experiencia de búsqueda.

*Primo*, de Ex Libris, crea un sistema de búsqueda donde se integran el catálogo y otros recursos de información. Además ofrece servicios de software social, permitiendo a los usuarios enriquecer los registros e integra información de otros servicios web como Amazon.

## 5. Una propuesta de OPAC 2.0

Partiendo de los ejemplos citados anteriormente y de una revisión de la bibliografía (Antelman, 2006; Bisson, 2006a; Bisson, 2006b; Blyberg, 2006; Breeding, 2007; Calhoun, 2006; Casey, 2005; Flimm, 2007; Medeiros, 2006; Peterson, 2007; Schneider, 2006; Tennant, 2007; University of California, 2006) se desprenden las siguientes funcionalidades deseables en un OPAC 2.0 y de otros servicios de la Web 2.0 como YouTube se elabora la siguiente propuesta de OPAC social:

Para facilitar la comprensión del modelo propuesto se adjuntan tres posibles pantallas correspondientes a la pantalla de búsqueda [imagen 1], la de resultados [imagen 2] y la presentación de un registro bibliográfico [imagen 3].

### Página de búsqueda

La página de búsqueda del catálogo [imagen 1] presenta una estructura sencilla, con enlaces a la web de la biblioteca y a áreas personalizadas. La pantalla de búsqueda por defecto se estructurará en cuatro partes:

1. Una línea de menú con acceso a la búsqueda avanzada, a las novedades de la biblioteca y al historial de búsquedas si el usuario está identificado.
2. Un recuadro con la casilla de búsqueda y unos filtros básicos

(Mis favoritos, Biblioteca digital, Fondo local, etc.) y un enlace para poder elegir cualquier otro filtro (fecha, tipo de documento, biblioteca, idioma, etc.)



Imagen 1

3. A la derecha del formulario de búsqueda se pueden mostrar noticias de la biblioteca o información personal si el usuario está identificado.

4. Por último un recuadro en la parte inferior de la página mostraría las últimas novedades, mostrando la cubierta y el título del documento. Un botón de RSS alertará sobre la posibilidad de syndicar este contenido.

## Página de resultados

La página de resultados [imagen 2] ofrece al usuario la información mínima que necesita pero con múltiples opciones para seguir navegando y perfilando su búsqueda. Los elementos más importantes de esta página serían:

1. Una lista de enlaces (o un menú desplegable) que permita al usuario elegir el criterio de ordenación, donde aparecerían los criterios documentales tradicionales (autor, título, fecha de publicación) y los criterios de información social (número de préstamos, puntuaciones de los usuarios, etc.).

2. Sugerencias para limitar la búsqueda mediante técnicas de facetas en base a metadatos descriptivos previamente introducidos.

Así, en casos de búsquedas con un gran número de resultados el usuario puede limitar la búsqueda por idioma, tipo de documento, etc.

3. Un canal RSS para syndicar las novedades que correspondan con la búsqueda.

4. Una lista de resultados y de cada registro donde aparecerá la cubierta del libro, el título, el autor principal, y el lugar de edición, editorial y año de publicación. La información social complementaria serían: las etiquetas atribuidas por los usuarios, el número de préstamos, las puntuaciones mediante algún icono, por ejemplo estrellas y un icono bien visible que indique el tipo de material.

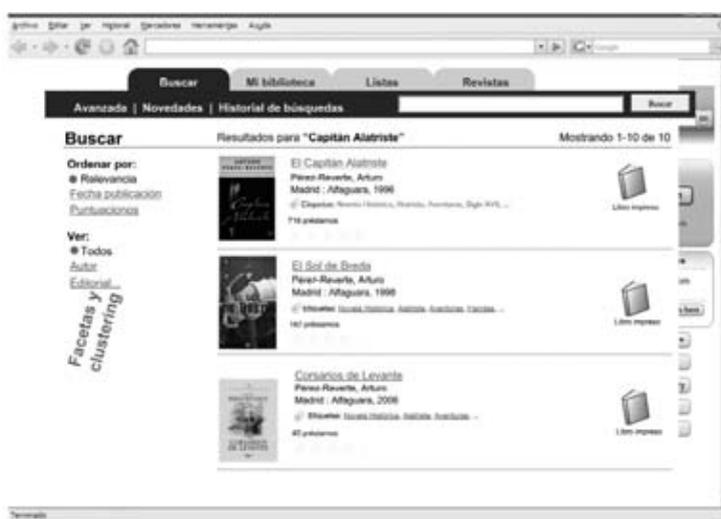


Imagen 2

## Página de documento

La vista extendida de cada documento [imagen 3] aporta no sólo la información bibliográfica y social recopilada, también debe presentar una serie de herramientas que faciliten al usuario incluir nueva información y aprovecharse de la que otros ya han introducido anteriormente. La estructura de la página de cada documento sería la siguiente:

1. Una casilla de búsqueda.
2. Un recuadro con la cubierta del libro y los datos bibliográficos mínimos y un enlace que le permita obtener más información.
3. Mostrar la información social recopilada: número de préstamos, puntuaciones, favoritos, etiquetas, comentarios, etc.
4. Un enlace que permita compartir el libro, llevando el registro bibliográfico a sitios de marcadores sociales como del.icio.us.

5. Posibilidad de introducir comentarios y etiquetas y la posibilidad de mantener esas aportaciones como privadas.

6. Lista de libros recomendados en base a distintos criterios, como los metadatos del libro, la información social recopilada, los historiales de préstamo conjuntos, etc. También se ha de ofrecer la posibilidad de ver otros criterios de recomendación, como por ejemplo del mismo autor o de la misma materia.



Imagen 3

## Comunidad de destino

Es importante para que este tipo de servicios funcione tener una comunidad de base bastante amplia y así poder generar suficiente información. La pregunta es ¿Cuál debe ser esa comunidad? Por ejemplo, en el caso de las bibliotecas públicas españolas la generalización de los catálogos colectivos autonómicos crea una comunidad suficientemente grande, la comunidad autónoma, para implementar estos servicios (Cabezas, 2007). ¿Qué es mejor? ¿Una comunidad más reducida pero de intereses más compactos? ¿O una más grande con los intereses más difuminados? ¿Tienen nuestros usuarios suficiente cultura de participación?

## 6. Conclusiones

Los OPACs 2.0 son ya una realidad en muchas bibliotecas y, pese a que existen herramientas comerciales, la mayoría de ellos están basados en herramientas de *software* libre, normalmente como complemento a un SIGB comercial.

Un OPAC donde se produzca un aprovechamiento de la inteligencia colectiva es beneficioso para la biblioteca, para los usuarios que aportan información y para todos los demás que se aprovechan de ella.

La elaboración de estos catálogos requiere la participación de los usuarios, por lo tanto la biblioteca deberá desarrollar una actitud que invite a la participación y gestionar sus relaciones con los usuarios.

Muchos de los aspectos de este tipo de OPACs siguen sin estar claros, por lo que habrá que tomar decisiones, a veces arriesgadas, sin temor a equivocarse y rectificar posteriormente.

Sin duda los OPACs van a cambiar y, más allá de la moda del término 2.0, la participación de los usuarios parece irreversible en cualquier herramienta de información.

## Bibliografía

ANTELMAN, Kristin; LYNEMA, Emily; PACE, Andrew. K. *Toward a 21st century library catalog*. En: Information Technology and Libraries, 2006, v. 25, n. 3, pp. 128-139.

BISSON, Casey. (a). *Designing an OPAC for web 2.0*. En: MaissonBisson, 21-05-2006. Consultado en: 10-06-2008.  
<http://maisonbisson.com/blog/post/11316/presentation-designing-an-opac-for-web-20-2>

BISSON, Casey. (b). *WPopac: an OPAC 2.0 testbed*. En: Maisson-Bisson, 09-02-2006. Consultado en: 10-06-2008.  
<http://maisonbisson.com/blog/post/11133/wpopac-an-opac-20-testbed>

BLYBERG, John. *Why bother: the impact of social OPACs*. En: blyberg.net, 20-03-2006. Consulta en: 10-06-2008.  
<http://www.blyberg.net/2006/03/20/why-bother-the-impact-of-social-opacs/>

BLYBERG, John. *AADL.org goes social*. En: blyberg.net, 21-01-2007. Consulta en: 10-06-2008  
<http://www.blyberg.net/2007/01/21/aadlorg-goes-social/>

BREEDING, Marshall. *Next-generation library catalogs*. En: Library Technology Reports, 2007, v. 43, n. 4, p. 5-42.

CABEZAS CLAVIJO, Álvaro. *La biblioteca 2.0 y las escalas*. En: Documentación, Biblioteconomía e información, 08-03-2007. Consultado en: 10-06-2008

<http://www.lacoctelera.com/documentacion/post/2007/03/08/la-biblioteca-2-0-y-escalas>

CALHOUN, K. *The changing nature of the catalog and its integration with other discovery tools*. Washington: Library of Congress, 2006. Consulta en: 10-06-2008.

<http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf>

CASEY, Michael E. *OPAC wishlist, more*. En: LibraryCrunch, 11-10-2005. Consulta en: 10-06-2008.

[http://www.librarycrunch.com/2005/10/opac\\_wishlist\\_continued\\_1.html](http://www.librarycrunch.com/2005/10/opac_wishlist_continued_1.html)

CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C. *Library 2.0*. En: Library journal, 2006, Sept. 1st, v. 131, n. 14, pp. 40-42.

CASEY, Michael E. *Loking toward catalog 2.0*. En: Courtney, Nancy (ed.). *Library 2.0 and beyond*. Westport: Libraries Unlimited, 2007. pp. 15-23.

FLIMM, Oliver. *Die open-source-software OpenBib an der USB Köln - Überblick und Entwicklungen in Richtung OPAC 2.0*. Bibliothek: Forschung und Praxis, 2007, v. 31, n. 2, pp. 185-192.

KROSKI, Ellysa. *The hype and the bullabalo of Web 2.0*. En: Infotangle. 13-01-2007. Consulta: 10-06-2008.

<http://infotangle.blogspot.com/2006/01/13/the-hype-and-the-bullabalo-of-web-20/>

MACÍAS GONZÁLEZ, Julio; PÉREZ CASAS, Pablo. *No es oro todo lo que reluce: una aproximación al nuevo concepto de catálogo social*. En: Mi Biblioteca, 2008, n. 13, pp. 88-98.

MANIEGA, David. *“Opac 2.0: El futuro dentro de una realidad tangible*. En: Anuario ThinkEpi, 2008. pp. 41-45.

MARGAIX-ARNAL, Dídac. *El OPAC social, el catálogo en la Biblioteca 2.0. Aplicación y posibilidades en las bibliotecas universitarias*. En: 10as Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid 2007), Santiago de Compostela, Fesabid, 2007. pp. 199-205.

MEDEIROS, Norm. *Good enough is good enough: Cataloging lessons from the University of California Libraries*. OCLC Systems & Services, 2006, v. 22, n. 3, pp. 155-158.

PETERSON, Glenn. *Comments in the catalog: Community Interaction*. Computers in Libraries 2007. Arlington: Information today, 2007. Consulta en: 10-06-2008.

[http://www.infotoday.com/cil2007/presentations/B202\\_Peterson.pps](http://www.infotoday.com/cil2007/presentations/B202_Peterson.pps)

SCHNEIDER, Karen G. *How OPACs suck, part 2: The checklist of shame*. En: ALA Techsource Blog, 04-03-06. Consulta en: 10-06-2008

<http://www.techsource.ala.org/blog/2006/04/how-opacs-suck-part-2-the-checklist-of-shame.html>

TENNANT, Roy. *Catalogs for the future*. Computers in Libraries 2007. Arlington: Information today, 2007. Consulta en: 10-06-2008.

[http://www.infotoday.com/cil2007/presentations/B302\\_Tennant.pdf](http://www.infotoday.com/cil2007/presentations/B302_Tennant.pdf)

University of California. Bibliographic Services Task Force. *Rethinking how we provide bibliographic services for the University of California*. Los Angeles: University of California, 2006. Consulta en: 10-06-2008

<http://libraries.universityofcalifornia.edu/sopag/BSTF/Final.pdf>

# Web 2.0 ¿Para qué? Cómo nos puede ayudar la web 2.0 a cambiar las organizaciones

**Jordi Graells Costa**

Especialista en comunicación en entornos web.  
Consejería de Justicia. Generalitat de Catalunya

## 1. Cambiar las organizaciones. Innovar para existir

A menudo sabemos de la web social o 2.0 por una retahíla de hechos anecdóticos que los medios de comunicación se encargan de hacernos llegar. Entre otros, la elección para Eurovisión 2008 de Chiquilikuatre en la red *MySpace*, el cásting organizado vía Internet por la *Agencia Espacial Europea* para seleccionar ocho astronautas, la venta de comida macrobiótica para perros o personas que se subastan en Internet con fines variopintos. Pero lo cierto es que, al lado de estos usos frikis y ociosos, la Internet de los servicios, la 2.0, facilita la interacción de unos usuarios que participan generando contenidos y valorando aplicaciones y servicios a los que encuentran funcionalidades desconocidas hasta entonces.

En el actual modelo económico, el conocimiento es la variable clave, mucho más que los demás elementos determinantes en otros periplos de la economía (capital, logística, tangibles, etc.). Y las organizaciones poseen grandes cantidades de información y conocimiento infrautilizadas que pueden resultar utilísimas para que las organizaciones innoven todo tipo de productos y servicios.

Para que la innovación sea efectiva se tratará de añadir valor a los productos o servicios a innovar, basados en nuevas funcionalidades aportadas por las TIC e Internet sobre todo a partir de las necesidades de los usuarios y de lo que éstos consideran como *valor*. Y en dicho proceso es imprescindible que el conocimiento se genere cuanto más colaborativamente mejor, con la aportación de todos los agentes implicados.

En la innovación ahora el valor decisivo es la inteligencia colectiva y que este conocimiento social toma fuerza ante el tradicional y formal saber de los expertos. Es un cambio sin parangón; en este nuevo modelo de producción, lo relevante ya no es qué personas poseen los medios para producir sino quién es capaz de liderar estrategias que propicien la mejora o la creación de servicios y productos a través de las ideas colectivas.



Imagen del artículo “Cómo innovar servicios en la Administración” de Jordi Graells Costa en Escola Innovació. Butlletí de la funció directiva núm. 1. Barcelona: EAPC, nov. 2007

Y este cambio es especialmente perentorio para la Administración y debe acometerse con decisión sin más dilación, para que se convierta en una organización inteligente que produzca conocimiento, lo transmita y lo rentabilice en beneficio de la sociedad.

## 2. La tecnología: web social o web 2.0

En este proceso de socialización del saber, el usuario se convierte en protagonista gracias al cambio de paradigma tecnológico, el advenimiento de los servicios y aplicaciones web 2.0, que le confieren el rol de creador y evaluador de contenidos.

Eso es así porque, mientras que la web 1.0 permitía básicamente recibir información, comprar y buscar, la web 2.0 permite, además, crear contenidos (textos, fotos, audio, vídeo) sin tener conocimientos de programación. Asimismo, facilita la socialización de los contenidos porque hay interacción entre los usuarios.

Las características comunes de la web 2.0 son que los usuarios tienen un perfil público propio (espacio público), pueden crear y compartir contenidos, e interactuar pública y privadamente. Esta interacción favorece la promoción de los usuarios o de los contenidos que éstos crean.

Hay diferentes tipos de web 2.0 según los objetivos de los usuarios: proponer y encontrar contenidos (*digg, Technorati*), promocionarse (*Blogger, Youtube, Flickr, MySpace*), fomentar amistades (*Facebook*), aprender y enseñar (*Scippo*), networking profesional (*Linkedin, Xing*).

Tiene lugar una evolución del sitio web a los servicios web, que mejoran con la participación del usuario gracias a aplicaciones tecnológicas (AJAX, API) que permiten con suma sencillez modificar la información de una página web sin tener que recargarla completamente de nuevo.

Dichos recursos web 2.0 potencian la innovación al facilitar la mezcla y la hibridación ya que se basan en la combinación de datos de diversas fuentes (*mashups*).

### 3. El conocimiento

El fenómeno de socialización masiva de las TIC e Internet ha provocado que se puedan desplegar estrategias de manejo del conocimiento impensables hasta ahora. La tecnología tiende a eliminar los costes de gestión de transacciones para negociar acuerdos de colaboración o para buscar compañeros para determinadas tareas. Surgen proyectos colaborativos a gran escala que demuestran que grupos coordinados de modo flexible lleven a cabo cometidos que no podría realizar ninguna estructura organizacional.

Así pues, el coste del conocimiento tiende a cero. Lo que va a resultar caro para la organización va a ser el proceso de gestionar dicho conocimiento. Va a ser una tarea que nos obligará a emplearnos a fondo; pero al mismo tiempo, gracias a esta misma interacción, tendremos dos puntos fuertes a nuestro favor: la tecnología permite abaratar el error (imprescindible en la innovación) y también gestionar mejor la diversidad tanto dentro como fuera de la organización.

### 4. Un modelo de comunicación 2.0

En el apartado 1 nos hemos referido al nuevo modo de producción al tratar del cambio de ciclo económico. Por lo que se refiere concretamente a la noción web 2.0, debemos asociarla pues a un cambio en el modelo de comunicación en Internet, fundamentado en

comunidades que colaboran generando e intercambiando información en un contexto favorecedor de las redes sociales.

Para las organizaciones, las áreas de aplicación de este modelo web 2.0 son:

- La gestión de proyectos en línea.
- La gestión del conocimiento interna y externa. Desde la perspectiva de trabajar el conocimiento a partir de la interacción de las personas, nos va a interesar centrarnos en las herramientas con las que podremos trabajar colaborativamente.

*A) Herramientas para hablar, escribir, gestionar, crear, compartir...*

1. Teléfono (convencional y telefonía IP: Skype, Jajah...)
2. Herramientas de comunicación
  - Asíncrona: correo electrónico
  - Síncrona: mensajería instantánea
3. Herramientas colaborativas más estáticas
  - Blog: para hacer aflorar el conocimiento de las personas
  - Foro: debate moderado sobre un tema
4. Herramientas colaborativas más dinámicas
  - Redes sociales (Facebook, MySpace, Xing, Ning, Babel you, Bebo, Hi5...)
  - *Microblogging*
    - Twitter. Para la comunicación interna de una organización o un grupo.
    - Friend Feed. Suscripción para multiplicar conversaciones.
5. Sindicación de información (RSS, avisos...)

*B) Herramientas que aportan una cierta inteligencia*

1. Wiki
2. Etiquetaje colectivo (*bookmarking social*)
3. Votación colectiva
4. Recomendación
5. Red social (*social networking*)

*C) Herramientas para saber qué dicen de nuestra organización*

- Blogsearch *blogsearch.google.com*
- Technorati *technorati.com*
- Blogpulse *www.blogpulse.com*: comparar conceptos
- Comments *www.comments.com*: comentarios en blogs
- Keotag *www.keotag.com*: etiquetas (tags) en múltiples herramientas
- Boardtracker *www.boardtracker.com*: buscar conceptos en los foros
- Wikio *www.wikio.es*: buscar en noticias por tags
- Cunoticias *www.cunoticias.com*: buscar en noticias

- Google Trends [www.google.com/trends](http://www.google.com/trends): temas de búsqueda populares
- Google Alerts [www.google.com/alerts](http://www.google.com/alerts): alertas sobre las tags solicitadas

Podremos considerar una organización 2.0 aquella que:

1. Gestione procesos internos colaborativamente y se relacione dentro y fuera de la organización horizontalmente.
2. Use herramientas web 2.0.
3. Consiga que los trabajadores adopten una actitud colaborativa.
4. Trabaje con una información transparente, redistribuible e interactiva.
5. Convierta su cliente-usuario en agente activo en la elaboración de productos y servicios.

## 5. Servicios orientados a las personas

En el mundo unidireccional de las webs informativas o 1.0, nos hemos centrado en los contenidos del web y poco nos ha importado el nivel de cumplimiento de los objetivos y el grado de satisfacción de los clientes-usuarios. En cambio, con el modelo bidireccional 2.0, es ineludible que detectemos sus auténticas necesidades.

Al mismo tiempo deberemos tener en cuenta que las nuevas generaciones digitales acceden y consumen servicios digitales –e interaccionan con ellos– de otro modo. Se tratará, pues, que nos anticipemos a los nuevos hábitos y necesidades para planificar mejor los contenidos y servicios que la Administración ofrece.

Este enfoque va a significar cambios básicamente en:

- La actitud e identidad digital
- El modelo de gestión de los derechos de autor y de propiedad intelectual

## 6. Hacer circular el conocimiento desde la Administración

Gracias a este nuevo modelo de producción y comunicación 2.0, podemos concretar tres condiciones relevantes para innovar en la Administración:

- Crear conocimiento en la organización
- Mezclar con otro conocimiento
- Compartirlo con los demás

Precisamente por este último requisito, la Administración debe adoptar licencias de difusión abierta del conocimiento, como las *licencias Creative Commons*. De esta manera revertirá en la

ciudadanía –personas y organizaciones– el conocimiento contenido en sus publicaciones y demás soportes comunicacionales.

## **7. Usar las herramientas 2.0 para hacer difusión e interactuar con el usuario**

En línea con lo explicado hasta aquí, surgen afortunadamente múltiples ejemplos e iniciativas de servicios innovados en la gestión o en la prestación:

- Nuevos clientes-usuarios
- Nuevos empleados
- Nuevos procesos
- Nuevas herramientas

## **8. Hacer más competitivos a los empleados, involucrándolos y utilizando recursos de la gestión del conocimiento**

Pero, ¿cómo hacer más competitivos a los empleados?

- Las personas son la principal variable de las organizaciones en la sociedad red.
- Las organizaciones necesitan fomentar el conocimiento como principal fuente de valor competitivo.
- Debe medirse la efectividad de la programación de la formación en los resultados de la actividad.
- Es necesario invertir en herramientas colaborativas que propicien el aprendizaje y el conocimiento para desarrollar los hábitos de innovar, emprender y colaborar de los trabajadores de la Administración.
- Será bueno también organizar actividades de dinamización de cambio cultural que requiere la Administración. Sesiones que relacionen Internet con la innovación y la gestión del conocimiento, como las sesiones web de la Consejería de Justicia de la *Generalitat de Catalunya*, que promuevan el cambio de actitud de las personas.

## **9. ¿Cómo introducir la gestión del conocimiento en la Administración?**

Desde una perspectiva de las personas y cómo interaccionan entre sí, debemos situar la gestión del conocimiento intrincada en el plan estratégico del ministerio, departamento, etc., y de modo complementario al plan de formación. En relación con este último, la

gestión del conocimiento tiene mucho que ver con la identificación de las competencias clave de la organización y las específicas de cada grupo profesional.

El ejemplo que se explica en la presentación es el caso del programa *Compartim*, de gestión del conocimiento de la Consejería de Justicia de la *Generalitat de Catalunya*, debido al estado de madurez que presenta después de tres años de desarrollo y consolidación. El objetivo no puede ser más claro «Mejorar nuestra práctica profesional cotidiana, pudiendo disponer de la información y el conocimiento que necesitamos los profesionales en nuestro puesto de trabajo, aprovechando la experiencia de los compañeros».

Se especifican las partes que lo componen (objetivo, fases, diseño organizativo, herramientas metodológicas), los indicadores (de actividad, producción e impacto) y los datos de participación:

- 15 comunidades de práctica (CoP)
- 1.200 profesionales
- 250 participantes directos (grupo entusiastas)
- 27 grupos de trabajo activos
- 14 e-moderadores (o líderes naturales de las CoP)

## 10. ¿Y todo esto qué está produciendo?

El resultado es que la Consejería dispone de nuevas respuestas a problemas que tiene planteados. Y que para este año 2008 se trabajan 27 nuevas respuestas y soluciones para ser usadas y aplicadas en el puesto de trabajo.



impossible is nothing © CC NC SA 2-0 – [www.flickr.com/robie/061452454576](http://www.flickr.com/robie/061452454576)

Y, para finalizar, unas conclusiones para pasar a la acción:

1. Usemos herramientas 2.0 en nuestro entorno profesional.
2. Abramos el conocimiento de la Administración.
3. Cambiemos la comunicación con el exterior: dialoguemos horizontalmente.
4. Cambiemos la comunicación con el interior: participación y trabajo colaborativo.

# Añadiendo contenido a través de comunidad virtual.

## Los proyectos LIT y Bateginik

Ibon Idoiaga Basaras  
Biblioteca Municipal de Leioa

### Introducción

Cuando se habla de aplicar la mentalidad de la web 2.0 a la Biblioteca, posiblemente la primera imagen que venga a la cabeza sea la de recurrir a la tecnología informática, más o menos difícil de implementar y gestionar, pero tecnología al fin y al cabo.

Sin embargo, la verdadera fuerza que ha operado en todo eso que se ha dado en llamar web 2.0 ha sido el cambio de relación que se ha producido entre consumidores y productores. La interrelación que se ha creado entre ambos ha sido tan estrecha que ya no está tan clara la diferencia entre dichos papeles. Este cambio también ha afectado a la relación que se establece entre la biblioteca y sus usuarios y usuarias. El modelo de relación un tanto vertical en el que el/la usuari@ pedía información o documentos y la biblioteca se los proporcionaba o facilitaba el acceso a los mismos, ha pasado a pervivir junto a otro tipo de relación que podríamos considerar más horizontal, en la que se entabla una relación más de igual a igual entre las personas a ambos lados del mostrador.

Con la propagación de las redes informáticas se ha disparado el número de fuentes de información y de focos de atención<sup>1</sup> lo cual ha llevado al lógico aumento de usuari@s que sepan más y manejen mejores fuentes en cuestiones puntuales. Las peticiones cada vez son más concretas y precisas.

Siempre ha habido suplementos literarios y revistas especializadas que permitían al/la usuari@ elegir más allá del expositor de

<sup>1</sup>Elo se corresponde con el fenómeno que Chris Anderson denominaría como "Long Tail" (Larga Cola) por el aspecto que representa esta distribución estadística en un eje de coordenadas. La tesis principal de su artículo viene a decir que con las posibilidades para la producción y distribución que ha creado Internet se han eliminado las barreras que condicionaban el mercado tradicional a ofrecer únicamente superventas que aseguraran sus costes de distribución (la corta cabeza). Los grandes éxitos han decaído a favor de una serie mucho más heterogénea y en conjunto más amplia (la larga cola) de productos adscritos a distintos nichos y cuyos costes de almacenamiento y distribución los hacían anteriormente difíciles de comercializar. El artículo original lo podéis encontrar en <http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html> También hay libro traducido al castellano: Anderson, Chris: La economía Long Tail. Barcelona: Urano, 2007

novedades o el fondo de la biblioteca, pero ahora, toda esa información se ha hecho mucho más accesible y ello ha permitido un mayor conocimiento de la oferta.

En realidad, lo que este nuevo panorama nos está posibilitando es potenciar una relación con el/la usuari@ que siempre estuvo ahí, sólo que ahora se nos muestra de una forma más patente. Como podéis ver, para ello no hace falta aplicar ninguna tecnología especial, sino desempeñar el oficio con una cierta actitud.

Ahora bien, lo cierto es que las nuevas formas de publicar en la Red nos pueden ayudar y mucho a vehicular esa actitud centrada en el/la usuari@. La facilidad de publicar en un blog o en un foro nos permiten ofrecer más contenido y hacerlo accesible incluso a usuari@s que no acuden físicamente a la biblioteca.

Por ello podríamos aprovechar para dotar a nuestro servicio de uno de los rasgos que según O'Reilly caracterizan a la web 2.0<sup>2</sup> como es el de la beta permanente (el estado de prueba continua) para ofrecer una comunidad virtual a modo de prueba en la que fueran sus participantes los que añadieran contenido a la web.

La idea en sí resulta atractiva porque ofrece una imagen de la biblioteca más relacionada con su comunidad y porque ampliaríamos el arco de atención a usuari@s no presenciales. Pero convendría proyectar un poco la gestación de dicha comunidad, dar una serie de pasos que nos permitan dotar al proyecto de una coherencia y razón de ser.

En primer lugar, haríamos bien en fijar el propósito de dicha comunidad virtual. ¿Para qué queremos crear dicha comunidad? Al margen de propósitos más generales como los comentados en el párrafo anterior, deberíamos formular otros más concretos y relacionados con el proyecto que queramos llevar a cabo. De esta forma, podríamos incluso concretar si querríamos dotar de algún enfoque o visión a la comunidad y también podríamos ponderar si se producen beneficios visibles al cabo de un tiempo.

Una vez fijado el propósito, el siguiente paso consistiría en identificar la audiencia a la que el proyecto iría dirigido. Desde el ámbito de la biblioteca pública partimos de la ventaja de que estaríamos creando desde una comunidad existente, lo cual nos facilita mucho la labor si tenemos claras las características del público al que pretendemos dirigirnos.

También deberíamos analizar la motivación que pudiera impulsar a participar en nuestra comunidad a ese público concreto. L@s usuari@s suelen aducir dos motivos para excusar la participación: la falta de tiempo y la falta de conocimiento en el manejo de nuevas tecnologías.

La principal defensa para salvar estos obstáculos pasa por la generación de un contenido interesante que se ajuste al propósito previamente definido. Un contenido que atraiga al/la usuari@ y

<sup>2</sup> Si habéis leído artículos sobre la web 2.0 es posible que ya os hayáis topado con la referencia de que fue Dale Dougherty, del observatorio de O'Reilly, quien acuñó el término de 2.0 y enumeraba sus características contraponiéndolas con las empresas puntocom que fueron las que padecieron el mayor descalabro cuando se deshinchó la burbuja tecnológica. Por si acaso, aquí teneis el artículo de Tim O'Reilly: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-2.0.html>

que no le dé la sensación de que está perdiendo el tiempo. Si conseguimos atraerl@, será más posible que acabe participando y que intente solventar la dificultad técnica. En cuanto al asunto del desconocimiento tecnológico, entra en juego la labor educadora de la biblioteca en las nuevas tecnologías. Lo recomendable sería que la interfaz elegida para la interacción entre l@s participantes de la comunidad fuera lo más sencilla posible, sin complicaciones excesivas que impidieran añadir contenido al primer impulso y con un menú de ayuda siempre visible y concreto en sus explicaciones. Si logramos que participe en la comunidad, podríamos incluso lograr que el/la usuari@ le perdiera el miedo a las nuevas tecnologías y que se aventurara con un poco más de confianza en Internet. De todas formas, en un primer momento igual convendría no ser demasiado ambicioso y reconocer que el asunto de la comunidad en línea, al menos en un principio, restringirá el público al segmento que se maneja con una cierta comodidad en la Internet.

Para finalizar con el apartado de la audiencia, deberíamos concretar el tamaño que queremos que alcance la comunidad virtual. No siempre es cierto eso de que cuanto más grande, mejor y una comunidad sobredimensionada no siempre resultará ser la más accesible a la hora de propiciar la comunicación. Convendría comenzar con un grupo bastante reducido que demostrara ganas de participar, pero ello tampoco nos debiera abstraer de la posibilidad de buscar participantes potenciales. Es por ello que deberíamos tener claro a qué público nos pretendemos dirigir, para así poder mostrar claramente la imagen que se pretende conseguir.

Fijadas estas cuestiones preliminares (el qué y el para quién), podemos proceder a fijar los medios sobre los que queremos construir la comunidad (el cómo).

Como ya hemos comentado, los (relativamente) nuevos medios que han aparecido en Internet nos facilitan mucho la publicación en la web. De esta forma podemos elegir soportar la comunidad en forma de blogs, foros o wikis sin que estas técnicas se excluyan entre sí. La elección del soporte vendrá un poco condicionada por el objetivo que tengamos en mente al crear la comunidad, por la imagen que pretenda dar la comunidad o por el entorno en el que creamos que los participantes se sentirán más cómodos para participar.

Dependiendo del medio que elijamos, el tipo de interacción que se dará entre los miembros de la comunidad variará. ¿Qué queremos, discusiones abiertas o preguntas/respuestas rápidas y concretas, ofrecer una serie de datos y comentarios abiertos o adición de enlaces y contenidos por parte de los usuarios? Todo dependerá del modelo de comunidad que tengamos en mente.

Para finalizar, y casi a modo de conclusión, lo cierto es que la verdadera razón de ser de la comunidad en línea será la interacción entre sus usuari@s. Por mucho que comencemos el proyecto con

unas ideas concretas y con un modelo de comunidad en la cabeza, será la dinámica que se produzca en las relaciones entre sus participantes la que moldeará dicha comunidad y por ello, nuestro trabajo principal consistirá en crear un ambiente en el que los participantes se sientan a gusto y puedan participar cómodamente.

Hay un par de aspectos en los que conviene poner una especial atención a la hora de crear ese ambiente.

Por un lado el asunto de la moderación<sup>3</sup>. Habrá que generar un proceso en el que ayudemos a l@s miembros de la comunidad a convertirse en participantes activ@s. Para ello, convendría dar una imagen de proximidad (huir de la pomposidad), identificarse correctamente, saber apoyar puntos de vista diferentes y evitar que la gente se sienta avergonzada. El consejo sería que, si bien se puede identificar a la biblioteca como institución en el papel de administradora del espacio en el que transcurre la vida de la comunidad, la moderación de la misma corriera a cargo de personas individuales (personal de la biblioteca o, incluso usuari@s dispuest@s a ello).

El otro punto pasaría por la creación de la normativa que regirá el espacio común. Abogo por la creación de unas pautas o directrices más que por la de una normativa exhaustiva y férrea. Dejar claras unas normas básicas (lo que se conoce por Netiqueta) que pueden resultar obvias para los usuarios acostumbrados a participar en comunidades *online*, pero que nunca estarán de más pues también tenemos que pensar que podemos apuntar hacia público no muy experto en estas cosas, e ir decidiendo la resolución de los problemas según se vayan presentando. Y hacerlo de una forma firme pero no intransigente. Aunque no será muy corriente en este tipo de comunidades, no se puede descartar la presencia de personas que intenten reventar la interacción, pero muchas veces, serán l@s otr@s participantes quienes recriminen actuaciones incorrectas puntuales.

Ahora ya sí que termino con las consideraciones previas. Lo cierto es que, como ya se ha dicho, el núcleo de la comunidad lo constituirá la interacción entre sus miembros, lo cual también se traduce en una mayor interacción entre los usuarios y la biblioteca. Debemos por tanto, mostrarnos abiertos a sus sugerencias y adoptarlas en la medida de lo posible. La experiencia nos dicta que l@s usuari@s aceptan mejor variaciones fallidas (de ahí por lo que decía lo de explotar la beta permanente) que la inmovilidad ante sus sugerencias.

No deberíamos preocuparnos demasiado por perder un poco el control de la comunidad, eso es señal de que se trata de un vecindario sano y vigoroso. Y tampoco deberíamos preocuparnos tanto por una falta de respuesta inicial. Se trata de proyectos pensados para un medio y largo plazo, por lo que habría que esperar varios

<sup>3</sup>Algunos autores prefieren la denominación de "facilitador" (facilitator) en vez de moderador. Lo cierto es que sí que existen diferencias entre ambos términos, pues mientras el primero atiende más a la dinámica de grupo y a su guía, el segundo trata más de responder a cuestiones puntuales que se van presentando bien sean de contenido, bien sobre la técnica de participación. Pero he preferido utilizar el segundo término en una concepción más amplia de sus quehaceres. La definición que nos da la Wikipedia: <http://en.wikipedia.org/wiki/Facilitator>

meses (incluso años) antes de dar el intento por perdido, además, convendría programar reuniones, eventos, etc. para conseguir una actividad presencial que complemente a la virtual y que la publicite un poco, con lo cual podríamos conseguir agregar participantes potenciales que en un principio se nos hubieran podido pasar por alto. Por lo tanto, se recomienda mucha paciencia pero también cierta constancia.

Ahora paso a comentaros un par de proyectos en los que se añade contenido a través de una comunidad virtual.

## El proyecto Bateginik

En este primer caso, se trata de una comunidad virtual formada por las bibliotecas que participan en el proyecto.

Bateginik (“Todos a una” en euskera) es un proyecto creado e impulsado por Fernando Juárez, el hiperactivo bibliotecario de Muskiz. Se trata de un conjunto de blogs alojados en Blogger y mantenidos por las distintas bibliotecas participantes. Se pretende reseñar las novedades de libros y audiovisuales dividiéndolas en distintos tramos de edad, que se corresponderían con blogs concretos creados al efecto<sup>4</sup>.

La web de la biblioteca de Muskiz hospeda en su web una página con un lector cerrado de *feeds* que facilita el acceso a todos los blogs desde un solo lugar (<http://www.muskiz-liburutegia.org/biblioteca/Sindikazioa/bateginik.php>), pero ello no implica que la comunidad de Bateginik haya adoptado una forma de red centralizada. Aparte de unas pautas básicas en la publicación de los comentarios (referencia completa de autor/título, incluir imagen de cubierta del documento referenciado e incluir un enlace al catálogo unificado para comprobar en qué bibliotecas se encuentra) cada biblioteca es completamente libre de reseñar lo que quiera, donde quiera y en los plazos que le dé la gana.

Tenemos por tanto, una comunidad dirigida a un tipo de participantes con un perfil muy concreto y de los cuales se busca una participación también muy concreta pero dirigida a un público muy amplio. Al elegir la forma de publicación mediante blog, la interacción que se produce entre los participantes es asíncrona (no se precisa respuesta inmediata) y la repercusión de su contenido es difusa pero real (algunas de las bibliotecas que ya poseen el documento reseñado no se dan cuenta de que se les ha enlazado desde el catálogo, pero el enlace está ahí. Del mismo modo, las que no poseen el documento reseñado pueden decidir su adquisición pero aún no se ha demostrado relación directa entre aparición de la reseña y aumento del número de ejemplares en la red de bibliotecas).

<sup>4</sup>Para una descripción más detallada del proyecto, os remito al artículo de Fernando en el que se explica la mecánica de Bateginik con todo lujo de detalles: Juárez, Fernando: Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública en: <http://eprints.rclis.org/archive/00013614/01/epi-muskiz.pdf>

Mi recomendación es que se escriba desde la experiencia, esto es, tras haber leído el libro, visto la película u oído la grabación, y en un tono cercano, incidiendo en el motivo por el que se reseña ese documento en concreto o llamando la atención sobre aspectos de la obra que pudieran pasar desapercibidos en el resumen de la cubierta. Será el lector el que elija la obra y podrá coincidir o discrepar con lo expuesto en la reseña, pero si reconoce que hay una persona detrás de la reseña se sentirá más identificado con el servicio.

En realidad, Bateginik trata de responder a una de las preguntas que rondan a cuenta de la web 2.0: ¿quién hace los contenidos?<sup>5</sup>

Hay multitud de sitios que se dedican a reseñar novedades pero pocos podrán competir con la sensación de transparencia que pueda aportar un blog (o varios, como en este caso) mantenido por bibliotecas. La biblioteca como institución ofrece una imagen neutra en cuanto a sus recomendaciones. Como al lector de hace dos párrafos, las reseñas pueden gustar o no, pero lo que no cabe es la sospecha de que detrás de dichas recomendaciones se asome presión mercantil alguna y esa es la idea que pretenden transmitir las bibliotecas desde sus blogs.

## El proyecto LIT

La génesis de este proyecto viene de la pretensión por parte de la biblioteca de Leioa de organizar unas tertulias literarias presenciales. En principio, la intención fue crear un grupo en castellano y otro en euskera. Sin embargo, nuestras expectativas resultaron fallidas, pues si bien en castellano el éxito fue tal que hubo que crear dos grupos, en euskera no se alcanzó el suficiente número de personas como para que compensara la creación de un grupo.

Sin embargo, sabíamos que había usuarios interesados en formar un club literario en euskera. Este relativo fracaso nos llevó a la idea de organizar un entorno virtual que posibilitara la creación y gestión del club de lectura de una forma menos exigente que la presencial. Es así como nació la idea de crear LIT, *Liburutegiko Irakurle Txokoa* (Rincón del Lector de la Biblioteca)

La comunidad virtual surge en este caso en torno a un propósito muy concreto, que es el de potenciar la lectura de ficción adulta en euskera. Pero el público al que se dirige es bastante amplio. De hecho, el nombre elegido para la comunidad es intencionadamente genérico, pues si bien en un principio sólo se pretendía interactuar con los usuarios que aceptaron formar parte del club de lectura, dependiendo del resultado que diera la experiencia, se podría extender la misma al resto de las bibliotecas de la red, lo cual aumentaría sustancialmente la cantidad de participantes potenciales y su

<sup>5</sup>Es lo que David de Ugarte reconoce como una verdad incómoda de la web 2.0: El poder de las redes, en [http://www.deugarte.com/gomi/el\\_poder\\_de\\_las\\_redes.pdf](http://www.deugarte.com/gomi/el_poder_de_las_redes.pdf). También hay edición impresa: Ugarte, David de: El poder de las redes. Barcelona. El Cobre, Sociedad de las Indias Electrónicas. 2007

heterogeneidad.

Una cuestión que se nos planteó fue la elección del sistema de publicación que se elegiría para llevar a cabo la creación de la comunidad. A pesar de las excelentes muestras de clubes de lectura sobre blogs<sup>6</sup> al final nos decidimos por implementarlo vía foro. Nos parecía un sistema más horizontal y con mayores facilidades a la hora de permitir la participación.

Aunque se pretenda que el núcleo de la comunidad lo constituya la interacción entre sus participantes, tampoco podemos descuidar el contenido. El objetivo es crear un clima de participación en el que las lecturas recomendadas cada mes, si bien en un principio vendrán ya elegidas, con el tiempo se elegirán entre los participantes mediante un sistema de votación. Además se creará un subforo de recomendaciones que actuará a lo largo de toda la vida del foro y se estudia incluso la posibilidad de añadir un subforo que recoja material creativo (uno de los participantes a uno de los concursos literarios de *Kultur Leioa* nos comentó si habría alguna posibilidad de ver publicado en Internet dicho material).

Aunque el proyecto echó a andar a finales de febrero, el sistema no está accesible en estos momentos por razones técnicas<sup>7</sup> (lo cual nos lleva a detectar una de las debilidades asociadas al hecho de tener que depender externamente a la hora de ofrecer un servicio) pero esperamos tenerlo en marcha para el final del verano.

## Bibliografía

Casi la práctica totalidad de los recursos a los que se ha accedido para documentar esta presentación responde al formato electrónico, por lo que los he reunido bajo una cuenta de *Del.icio.us* (un servicio web que permite almacenar favoritos) a la que se puede acceder desde esta dirección:

<http://del.icio.us/Kongresua>

Ahí encontrareis los recursos agrupados bajo varias etiquetas y con comentarios al vuelo sobre los mismos.

La etiqueta *community* recoge recursos informativos que permitan informarse y proveen de un marco teórico a la hora de crear una comunidad virtual.

Las otras etiquetas tratan de ofrecer recursos tecnológicos en el caso de animarse a llevar a la práctica lo visto anteriormente. Bajo *Blog y foros* aparecen los dos tipos de herramientas más extendidas en la Red a la hora de formar comunidades y *hosting* agrupa algunos servicios gratuitos de hospedaje de foros (en lo que se refiere a blogs, los servicios reseñados mismos ofrecen esa posibilidad gratuitamente).

<sup>6</sup>Conviene echar un vistazo a lo que dice Catuxa Seoane en: <http://www.dea-kialli.com/2008/05/07/clubs-de-lectura-en-la-web-social/> Ejemplos de clubes de lectura sobre blog, pueden ser la red de clubes de las bibliotecas municipales de A Coruña: <http://bclublectura.googlepages.com/> o el Club de lectura de El Grito: <http://clubelgrito.blogspot.com/>

<sup>7</sup>El foro está basado en un servicio gratuito de alojamiento de foros (foroak.com: <http://www.foroak.com/>) que corren sobre el programa phpBB cuya última versión (3.0.1) aún no está del todo traducida al euskera, por lo que habrá que empezar de cero cuando se produzca la migración definitiva.

Podeis acceder al borrador de la presentación en esta otra dirección:  
<http://www.slideshare.net/Kongresua/aadiendo-contenido-a-travs-de-comunidad-virtual-los-proyectos-lit-y-bateginik/>

“Chromatic”: Building Online Communities  
< <http://www.oreillynet.com/pub/a/network/2002/10/21/community.html> > [Consulta: 11-06-2008]

ANDERSON, Chris: *La economía Long Tail*. Barcelona: Urano, 2007

BAKER, Andrea; WATSON, Bob: *12 Variables for Understanding Online communities*.  
<http://www.mindjack.com/feature/12ocvar.html> >  
[Consulta: 11-06-2008]

JUÁREZ URQUIJO, Fernando: *Tecnología, información y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. El caso de la biblioteca de Muskiz*. En: *El Profesional de la Información* 17(2): pp. 135-143

LOZANO, Roser: Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad. En *El Profesional de la Información* 17(2): pp. 129-134

MILLER, Robin: *Five rules for building a successful online community*  
< <http://www.ojr.org/ojr/stories/060831miller/> > [Consulta: 11-06-2008]

SEOANE, Catuxa: Clubs de lectura en la web social.  
<http://www.deakialli.com/2008/05/07/clubs-de-lectura-en-la-web-social/> > [Consulta: 11-06-2008]

SIERRA, Kathy: How to Build a User Community (part 1)  
[http://headrush.typepad.com/creating\\_passionate\\_users/2006/12/how\\_to\\_build\\_a\\_.html](http://headrush.typepad.com/creating_passionate_users/2006/12/how_to_build_a_.html) > [Consulta: 11-06-2008]

UGARTE, David de: *El poder de las redes*. Barcelona: El Cobre, Sociedad de las Indias Electrónicas, 2007

VICKERY, Graham; WUNSCH-VINCENT, Sacha: Participative Web and User-Created Content: Web 2.0, Wikis and Social Networking. < <http://onlinesocialnetworks.blogspot.com/2008/06/participative-web-and-user-created.html> > [Consulta: 11-06-2008]

VV. AA.: Online Community Toolkit.  
<http://www.fullcirc.com/community/communitymanual.htm> >  
[Consulta: 11-06-2008]

# El futuro no está fuera de alcance. Tendencias, transformaciones y accesibilidad

**David Lee King**

Director de los Servicios Digitales de la Biblioteca Pública de Topeka y el condado de Shawnee (EEUU)

Traducción: Amparo Llorente y Susana Alegre

¿En qué pensáis cuando digo la palabra "accesibilidad?" Si vais a google.com y buscáis "define:accesibilidad," rápidamente vais a ver una variedad de definiciones llenas de significado para los bibliotecarios. Esa búsqueda muestra las definiciones relacionadas con el acceso a los edificios de los discapacitados, la accesibilidad a los materiales en una biblioteca, y la accesibilidad de un sitio web.

Esta comunicación se centra en la accesibilidad web – en particular en las transformaciones que actualmente están teniendo lugar en la accesibilidad a las páginas web de las bibliotecas mediante la tecnología web 2.0. En primer lugar, discutiremos algunas de las transformaciones que están teniendo lugar. A continuación, examinaremos cómo estas transformaciones están ayudando a la biblioteca a ser más accesible para sus usuarios.

## Transformaciones

Hay una serie de transformaciones digitales que están teniendo lugar y que están cambiando la forma en que la gente accede e interactúa con la web. Estos cambios han hecho que la creación de contenidos de las páginas web, su uso y su recuperación sea más fácil para las personas sin conocimientos técnicos.

Muchas de estas transformaciones se producen por la tecnología web 2.0. Las nuevas páginas y aplicaciones web utilizan la tecnología

2.0, y estos sitios y servicios tienen una serie de elementos comunes - las cosas que son similares en múltiples herramientas. Estos elementos comunes incluyen:

- Feeds RSS
- Lectores de Feeds RSS
- Etiquetado
- Comentarios
- Contenidos generados por los usuarios
- La web como plataforma
- Mashups (Aplicación web híbrida)
- Friending

Cada uno de estos elementos comunes afectan a las bibliotecas y añaden una mayor accesibilidad a la biblioteca y a su contenido. Vamos a examinar cuatro de estos puntos comunes para ver qué cambios se están produciendo y cómo esos cambios ayudan a la accesibilidad.

## Comentarios

Dejar un comentario en una página web es un concepto nuevo. Solo hace aproximadamente diez años que esta posibilidad está muy extendida, más o menos, y durante la mayor parte de ese tiempo, sólo personas expertas técnicamente han entendido cómo funcionaba. Poder comentar es bastante revolucionario, y ha cambiado la forma en que se interactúa con la web. El antiguo método (el camino que hemos utilizado para interactuar con la web) no era mediante el uso de un comentario público dejado en una página web para que todos lo vieran. En lugar de ello, probablemente se hacía enviando un correo electrónico a la persona. Esto era comunicación de persona a persona. La persona que comentaba, también podía enviar una carta o hacer una llamada de teléfono; de nuevo, comunicación uno a uno.

Esto ha cambiado. Un ejemplo de este cambio es la web de las Bibliotecas de Ann Arbor (Ann Arbor District Library) (<http://www.aadl.org>). Su sitio web utiliza Drupal como Sistema de Gestión de Contenidos (CMS), que es un sistema basado en blogs. ¡Incluso la directora de las bibliotecas tiene un blog!; una de sus entradas se centró en el proceso de licitación para un estudio de las instalaciones y las necesidades de espacio. No es exactamente la más apasionante de las lecturas; de hecho, no me imagino a nadie que quiera leerlo, salvo las personas involucradas en el estudio. Me equivoqué: 29 personas dejaron comentarios bien argumentados en esa entrada.

Ese post es un gran ejemplo de los cambios que están ocurriendo en la web. La directora, de hecho, celebró una reunión en

el Ayuntamiento... y más de 29 personas acudieron. Pensad un momento. En una reunión típica, la mayoría de las personas escuchan, no comparten opiniones. Si se tiene en consideración que 29 personas hicieron comentarios, adivino que la directora celebró una reunión con más de 100 personas - que realmente es una gran participación para una reunión sobre un estudio de las instalaciones y las necesidades de espacio.

## Accesibilidad y Comentarios

¿Cómo se relacionan con la accesibilidad? Al menos de dos maneras. En primer lugar, brinda a los usuarios la posibilidad de comentar en la página web de la biblioteca, haciendo que la biblioteca sea más accesible. Los usuarios pueden comenzar o continuar sus conversaciones a su propio ritmo, 24 horas al día, 7 días a la semana. Les permite participar en la biblioteca. No tienen que ir hasta el ayuntamiento a una reunión en una fecha determinada. En lugar de ello, pueden aparecer cuando les resulte conveniente para expresar su opinión.

En segundo lugar, hace que el personal de las bibliotecas sea más accesible para los usuarios. Antes de que funcionara el servicio de comentarios de la página web de las Bibliotecas de Ann Arbor, ¿Cuántos usuarios mantenían conversaciones con la directora de la biblioteca? Supongo que la directora de la biblioteca es ahora más accesible para los usuarios mediante el uso del blog. Comentar proporciona un mayor acceso al personal de una forma nueva y, sin embargo, fácil de utilizar.

## Friending

Antes de la web 2.0, el concepto de *Friending* realmente no existía. Sí, hemos tenido amigos – solo que no teníamos manera de crear digitalmente una conexión informal entre los servicios que los dos usamos. Antes de la web 2.0, si queríamos estar en contacto unos con otros, necesitábamos hablar o escribir, y se trataba de una interacción uno-a-uno. De manera más informal, nos habríamos entregado tarjetas de visita o intercambiado números de teléfono.

*Friending* es diferente. Con el *friending*, una persona que utiliza un sistema de redes sociales puede "hacer amigo", o enlazar a otra persona. Esto establece una conexión entre las cuentas de ambas. Ahora pueden compartir información, que de otra manera sería privada para el resto del mundo. Básicamente, los amigos en las redes sociales reciben algún tipo de alerta, o informe de situación, sobre las personas de las que son amigos. Cuando una persona

cambia algo en su página - añade contenido, elimina contenido, se une a un grupo en línea, o añade una foto – a la otra persona se le alerta del cambio.

*Friending* es un arma muy poderosa. Por ejemplo, si estas conectado a un amigo del instituto, la conexión permanece aunque las circunstancias cambien. Cuando él se vaya a la universidad, empiece una carrera y una familia, sus amigos serán capaces, de mantener el contacto con él rápida y automáticamente (siempre y cuando él actualice su cuenta en la red social a la que pertenezca). Tú recibes los cambios en el estatus y las actualizaciones de tu amigo y puedes verlas, dejar comentarios en la cuenta de tu amigo y ponerte al día con él o ella enseguida.

## ***Friending* y accesibilidad**

*Friending* trabaja en la biblioteca a favor del bibliotecario en varios aspectos:

1. Cuando un usuario *amiga* la biblioteca, recibe más contenidos de ella (anuncios de nuevas actividades y materiales de la biblioteca) La biblioteca se hace mas accesible porque los usuarios se mantienen actualizados, automáticamente reciben informes sobre noticias de la biblioteca.

2. Como las alertas se envían a la cuenta del usuario que pertenece a la red, ese usuario puede leer/ver la información cuando él quiera – incluso si eso es a las dos de la mañana. Esto hace que la biblioteca sea más accesible porque el usuario puede decidir cuándo ver las alertas, lo que significa que hay mayores probabilidades de que sean vistas.

3. Red de confianza – un usuario que *amiga* una biblioteca ha aceptado la misma en su red de confianza. Esto es algo poderoso, los usuarios están indicando que les gusta la biblioteca y que confían en que ésta les enviará contenidos en los que están interesados, y quieren más de ello.

## **Contenido**

Históricamente, el contenido de una biblioteca han sido libros, revistas, etc. – todos los materiales que almacenamos para nuestras comunidades. En los últimos 20 ó 30 años el contenido se ha transformado en electrónico en algunos casos, fundamentalmente con revistas y periódicos, pero también con algunos libros, y por lo tanto, tenemos varios tipos de *e-books* o libros electrónicos.

Pero incluso nuestro contenido electrónico ha tenido históricamente un enfoque más tradicional, todavía es el contenido de otros

lo que los bibliotecarios simplemente almacenan y ponen a disposición de los usuarios.

El modelo tradicional está empezando a cambiar. Los bibliotecarios están empezando a escribir contenidos originales para sus comunidades locales. Los usuarios se pueden suscribir a estos contenidos usando los *feeds RSS* o las alertas por correo electrónico, además los usuarios están empezando a participar escribiendo o añadiendo contenidos a la web de la biblioteca.

Veamos un ejemplo práctico. En mi biblioteca, la Biblioteca Pública de Topeka y el condado de Shawnee en Topeka, Kansas (Topeka & Shawnee County Public Library) nuestro sitio web incluye varias guías temáticas. Estas guías están enfocadas en temas concretos, por ejemplo, una guía de viajes. Esta guía temática enlaza con contenidos que tenemos en nuestra biblioteca. Cuando recibimos un libro nuevo sobre algún aspecto de los viajes, podemos escribir sobre él en la sección de viajes de nuestro blog y enlazarlo con el registro del catálogo. De esa manera, los usuarios suscritos a la guía de viaje, reciben un anuncio del libro junto con una forma sencilla de echarle un vistazo.

Pero esa guía de viaje también incluye contenidos no tradicionales, como diarios de viaje de un miembro del personal de la biblioteca a otro país, completado con enlaces a los sitios que visitó o material bibliotecario si procedía. El personal que trabaja en la guía de viaje también planea incorporar los diarios de viaje de los usuarios a la guía. Esto permitirá a nuestros usuarios locales contarnos sus viajes, y la biblioteca recibirá una gran participación y contenidos de la comunidad en el proceso.

El contenido creado por los usuarios es el siguiente paso natural en la evolución del contenido bibliotecario en el sitio web.

Nosotros publicamos algunos pensamientos de autores, incluso de autores locales cuando los tenemos. Así que, ¿Por qué no poner contenidos creados por usuarios en la página web de la biblioteca? Aquí tenemos algunos ejemplos:

1. La biblioteca puede establecer wikis que los usuarios pueden ayudar a escribir. Las Bibliotecas del Condado Stevens (Stevens County Rural Library District), en el estado de Washington, han hecho precisamente esto con su Wiki sobre el Condado de Stevens ([http://209.173.246.13/index.php/Main\\_Page](http://209.173.246.13/index.php/Main_Page)). Piden a los residentes del Condado que escriban en el Wiki para contar sus historias sobre qué visitar y qué está bien en el Condado.

2. Algunas bibliotecas están añadiendo contenido multimedia creado por los usuarios. Bibliotecas como la Biblioteca Pública de Denver (Denver Public Library) en Denver, Colorado, han organizado concursos en *YouTube* para adolescentes. Estos creaban vídeos cortos, todos votaban para elegir el mejor vídeo y el vídeo del ganador se publicaba en el apartado de la web dedicado a los adolescentes.

La Biblioteca Pública de Topeka y el condado de Shawnee ha ido un paso más allá – nosotros grabamos a estudiantes de grado medio dando opiniones sobre libros y hemos tenido talleres de animación con plastilina. Los vídeos de esos eventos se han puesto en nuestra cuenta de *YouTube* y además se añaden en los lugares apropiados de nuestra web.

3. La Biblioteca Pública de Topeka y el condado de Shawnee también tiene planes para reunir reseñas de libros escritas por los usuarios y ponerlas en nuestras guías temáticas.

## Contenido y accesibilidad

Esta nueva forma de crear los contenidos también ayuda a la accesibilidad. El usuario tiene un mayor acceso a la biblioteca y al contenido de la misma porque se puede suscribir a él, y puede leerlo a su propio ritmo. Esto produce una mejor accesibilidad al permitir al usuario el acceso al contenido cuando quiera y como quiera, ya que el contenido va a él.

Las guías temáticas de mi biblioteca proporcionan más accesibilidad y flexibilidad porque el usuario se puede suscribir a las partes de la web que él quiere, en lugar de suscribirse a la totalidad. Por ejemplo, si un usuario solo quiere suscribirse a nuestra guía de viaje en lugar de a la página completa, puede. Proporcionándole lo que quiere en lugar de todo, le proporcionamos lo que más le conviene y así hacemos una parte de la biblioteca más accesible para él.

El contenido generado por el usuario hace a la biblioteca más accesible a través de la participación. Esto permite a la comunidad resolver sus propias necesidades, como por

ejemplo usuarios que escriben artículos que otros usuarios pueden querer leer. Esto hace a la biblioteca más accesible a la comunidad, porque la comunidad está proporcionando por sí misma, en la propia comunidad, autenticidad y voz.

## Etiquetado

El etiquetado, o las folksonomías, hacen la búsqueda más accesible para un mayor número de personas.

Los bibliotecarios pueden relacionar el etiquetado con los encabezamientos de materia, porque sirven para un propósito similar. Pero el etiquetado y los encabezamientos de materia son muy diferentes. Las etiquetas vienen de la gente normal mientras que los bibliotecarios proporcionan encabezamientos de materia. Los encabezamientos de materia están sujetos habitual-

mente a control de autoridades: el mismo encabezamiento de materia se usa para temas similares, los encabezamientos de materia son únicos, y los bibliotecarios mantienen un registro de todos los encabezamientos utilizados en el catálogo de la biblioteca.

Las etiquetas sirven para dos cosas; primero, son palabras clave personales, palabras y frases que un individuo utiliza y recuerda personalmente, así que esas etiquetas que la persona elige le ayudan a seguir la pista de contenido interesante. Se crea así una base de datos personal para el individuo. En segundo lugar, el resto del mundo normalmente puede buscar y encontrar estas etiquetas. Las etiquetas terminan así siendo útiles tanto para el individuo que las creó como para los otros.

Veamos ahora algunos ejemplos prácticos de etiquetas. Uno es la página [del.icio.us](http://del.icio.us) de la Biblioteca Pública de Lansing (Lansing Public Library) (<http://del.icio.us/lansingpubliclibrary>). [Del.icio.us](http://del.icio.us) es una página de marcadores – una página que almacena marcadores en línea. Permite al usuario crear múltiples etiquetas para cada enlace. La Biblioteca Pública de Lansing usa [del.icio.us](http://del.icio.us) para crear una base de datos con los enlaces de utilidad de sus usuarios. Así que en lugar de crear una base de datos propia, usan el poder de [del.icio.us](http://del.icio.us) para conseguir el mismo objetivo. Y se puede buscar a través de las etiquetas que se usan para cada enlace.

Otro ejemplo es el del catálogo de las Bibliotecas de Ann Arbor, estas bibliotecas han adaptado su catálogo para que los usuarios puedan añadir etiquetas a cada registro bibliográfico, esto crea una herramienta muy potente de búsqueda con un valor añadido, el de poder buscar por estas etiquetas.

## Etiquetas y accesibilidad

Los bibliotecarios hacen un gran trabajo catalogando y almacenando la información, si no fuese por nosotros, nuestras bibliotecas serían una jungla de libros con un orden aleatorio. Pero a veces los encabezamientos de materia que utilizamos pueden parecer arcaicos o confusos para nuestros usuarios. Con las etiquetas, los bibliotecarios pueden facilitar un mayor acceso a los materiales, poniéndolos en una base de datos adaptada o en nuestros sistemas de catálogo. Las palabras clave personales creadas por los usuarios terminan creando herramientas muy poderosas- herramientas que usan las palabras que los usuarios reales usarían- para encontrar nuestros contenidos. Combinad eso con nuestros registros de autoridad y la suma proporciona una mayor accesibilidad y flexibilidad para los usuarios y sus búsquedas.

## Accesibilidad: resumen

Los ejemplos que se han dado en este artículo muestran que las herramientas y servicios de la web 2.0 ayudan a hacer la biblioteca más accesible para nuestros usuarios. Esto se ha consumado de al menos tres maneras:

- Los usuarios pueden hablarte
- Accesibilidad a través de la participación
- Cambio de roles

## Los usuarios pueden hablarte

Añadir herramientas 2.0 a tu portal hace la biblioteca más accesible al proporcionar muchas maneras nuevas de que los usuarios puedan hablarte. Esto incluye conversaciones directas a través de los comentarios y que puedan añadir sus propios contenidos (por ejemplo insertar reseñas de libros). De manera indirecta, incluye evaluaciones, informes y poder establecer favoritos. Todo esto permite reaccionar al usuario rápidamente (y eso se añade a la conversación).

Cuando una biblioteca añade a su sitio web este tipo de habilitadores de conversación, esta dando a sus usuarios una 'voz'-voz que nunca antes habían usado en la biblioteca. La biblioteca también proporciona un espacio en el que usar esa voz, así como proporciona un espacio físico para las reuniones de la comunidad.

Esto convierte a la página web de la biblioteca en una herramienta de la comunidad, o un sitio de encuentro de la misma.

## Accesibilidad a través de la participación

Los usuarios quieren participar; nosotros vemos que en Topeka nuestros usuarios comentan en las entradas del blog, preguntan a través de las herramientas de referencia IM (mensajería instantánea) y solicitan mas formas de participación digital y de interactuar con nosotros. Planeamos ir más lejos en el concepto de participación ciudadana, y crear más maneras en que los usuarios puedan crear contenidos originales que serán alojados en la página web de la biblioteca. Cuando los usuarios escriben para nuestra página, la biblioteca proporciona una forma de que la comunidad pueda crear contenido para la comunidad, lo que hace que el contenido creado sea más accesible, ya que está escrito "por y para la gente".

## Cambio de roles

Nuestro papel de bibliotecario se ha transformado, nos estamos moviendo de un modelo tradicional, como guardianes de la información o la persona que tenía las llaves de la biblioteca, a creadores y organizadores de contenidos.

Somos los creadores del ánimo de la biblioteca, los diseñadores de la experiencia. Nosotros fusionamos la accesibilidad, el contenido y la información de una forma extraordinaria y para beneficio de los usuarios. Nuestras bibliotecas son más accesibles, porque estamos diseñando experiencias positivas que harán que nuestros usuarios quieran volver una y otra vez.

# Fonoteca Cívica de ritmos étnicos. La música como vehículo de encuentro intercultural en la biblioteca

Villar Arellano y Lorena Gil<sup>1</sup>

Biblioteca Cívica. Fundación Caja Navarra (Pamplona)<sup>2</sup>

## Introducción

Uno de los rasgos que mejor definen nuestra sociedad contemporánea es la *relación entre culturas*: los movimientos migratorios, la flexibilidad del mercado laboral o la popularización del turismo han favorecido la movilidad de la población. Este hecho, unido al espectacular desarrollo de las telecomunicaciones, ha permitido un acercamiento sin parangón entre los pueblos del mundo. Nunca, hasta ahora, habíamos tenido tanta facilidad para conocer otros países, nunca el entorno social había sido tan diverso ni las voces del otro extremo del planeta tan cercanas y audibles.

Pero este enorme potencial de convivencia se ve frenado por la desconfianza, los miedos y la preponderancia de modelos culturales hegemónicos, que uniforman estilos e imponen modelos estéticos. Como reacción, los grupos minoritarios se pliegan sobre sí mismos, tratando de salvaguardar su identidad frente a la fuerza del marketing y el peso de los medios de comunicación.

Ante esta situación es vital ofrecer espacios de encuentro, entornos culturales donde la defensa de lo genuino se plantee desde la apertura y el mutuo enriquecimiento, *ámbitos de diálogo e intercambio* que favorezcan el descubrimiento de otros pueblos y reivindiquen la riqueza y el valor del mestizaje.

Las bibliotecas podemos desempeñar este importante papel y, en buena medida, hemos empezado a asumir el reto, adaptando progresivamente nuestras colecciones y servicios a esta realidad social, cada vez más variada y compleja.

<sup>1</sup>Correo electrónico de las autoras: varellano@civican.net y lgil@civican.net

<sup>2</sup>Biblioteca creada y gestionada por Fundación Caja Navarra e integrada, por convenio de colaboración con el Gobierno de Navarra, en la red de bibliotecas públicas de la Comunidad Foral (12 de junio de 2003). [www.bibliotecas-publicas.es/civican/](http://www.bibliotecas-publicas.es/civican/)

Esta adecuación de las bibliotecas debe ser un proceso meditado y coherente, que permita dar respuesta a las necesidades de su entorno y, al mismo tiempo, enriquecer el horizonte cultural de sus usuarios.

Al igual que con cualquier otro proyecto de innovación en la biblioteca, la creación de una colección intercultural requiere una detallada *planificación* y unos *criterios de selección* claros y coherentes, que conjuguen variedad y equilibrio, no sólo en cuanto a la procedencia geográfica de los materiales, sino en lo que respecta a lenguajes, géneros o estilos.

Así, junto a obras divulgativas para conocer mejor otros lugares del mundo, es interesante incluir creaciones literarias de muy diferentes países (tanto en su idioma original como en versiones traducidas), obras infantiles, películas, cómics, grabaciones sonoras... y siempre desde el horizonte de la diversidad, en su más pleno sentido.

En nuestro caso hemos apostado de un modo especial por *la música*, un *lenguaje universal*, atractivo y accesible para personas de diferentes orígenes, idiomas y niveles formativos, con la pretensión de ofrecer un amplio panorama de sonidos, que rebase los clichés habitualmente vinculados con los países no occidentales.

Así, más allá de los estereotipos que vinculan la producción musical de ciertas regiones con aspectos exclusivamente folclóricos, se ha tratado de mostrar cómo determinadas raíces, mezcladas con ritmos de diversa procedencia, han dado lugar a numerosos géneros y estilos en los cinco continentes, reinventando la música desde las infinitas posibilidades de la *fusión*. Estos son los *ritmos étnicos*, las llamadas *músicas del mundo*.

## El proyecto

En abril de 2007, Fundación Caja Navarra inauguró en la biblioteca Civican una nueva iniciativa dirigida al entendimiento entre culturas: la *Fonoteca de ritmos étnicos*.

Esta fonoteca partió con un fondo inicial de 600 títulos representativos del panorama musical de los cinco continentes y con intérpretes de gran número de países. Dicha colección sigue ampliándose paulatinamente, incorporando novedades con criterios rigurosos, de calidad y representatividad en su ámbito, y buscando siempre el equilibrio entre diferentes estilos y procedencias.

El proyecto se gestó en otoño de 2003, durante la realización de un ciclo musical dedicado a la música escandinava y sus nuevos intérpretes en el que el equipo de bibliotecarios tuvo la oportunidad de contactar con el periodista José Miguel López, presentador del programa radiofónico Discópolis (radio 3, RNE). En ese en-

cuentro surgió la idea de poner en marcha la fonoteca, con una *doble línea* de trabajo:

1. Creación de una *colección musical* de ritmos étnicos de acceso público
2. *Publicación de una guía* que permitiera documentar las audiciones

Así dio comienzo un largo proceso de trabajo: redacción del plan, presupuestos, acuerdos sobre los criterios de selección, elaboración de listados, contactos con los proveedores, adquisición y catalogación, indización, diseño editorial... un periodo de casi cuatro años en el que el equipo de bibliotecarias (cinco personas) compatibilizó este proyecto con las tareas y servicios propios de cualquier otra biblioteca pública: atención al público, catalogación bibliográfica, realización de visitas escolares y otras actividades de promoción lectora, elaboración de guías de lectura...

Para esta biblioteca, el camino avanzado supone *un punto de partida*; la fonoteca intercultural es una iniciativa dinámica y, como tal, aspira a seguir creciendo paso a paso, al ritmo de las nuevas aportaciones de la música popular contemporánea en todo el mundo.

## Objetivos

La Fonoteca Cívica de ritmos étnicos es una apuesta global, una línea transversal de trabajo que se incorpora a la biblioteca como un *rasgo de identidad*, redefiniendo su espacio, sus servicios y la programación cultural de Cívica, el centro de Fundación Caja Navarra en el que está integrada.

El proyecto se concreta en los siguientes objetivos:

- *Promover el conocimiento de otras culturas a través de la música*. Romper estereotipos, dar testimonio de la riqueza y diversidad rítmica del mundo y de las posibilidades de la fusión y el diálogo intercultural.
- *Favorecer el acceso de la población inmigrante a la biblioteca*, estableciendo un vínculo con sus raíces y un elemento motivador hacia la biblioteca y sus recursos.
- *Desarrollar nuevas propuestas culturales* como alternativa, tanto a modelos elitistas alejados de los intereses populares, como al consumismo musical de los "superventas".
- *Configurar una colección básica* que pueda servir como *referencia* para el desarrollo de *otras fonotecas*.

## La selección

Para desarrollar este proyecto, Fundación Caja Navarra buscó la asesoría de un especialista en la materia: *José Miguel López*, periodista musical con quien se había colaborado con anterioridad. Él fue quien acuñó el término *ritmos étnicos* para definir “*el nuevo estilo mundial de mezclas igualitarias entre cualquier tipo de música*”<sup>3</sup>. Para este especialista “*Los ritmos étnicos no son folclore, ni de un lugar concreto. Son la alternativa creativa al rock, surgida a partir de 1985, donde los artistas de cualquier parte del mundo mezclan sus raíces musicales propias con un lenguaje moderno e innovador en el cual todas las músicas son iguales y no hay una más igual que otra*”<sup>4</sup>.

En el proceso de *selección* se siguieron varios *criterios básicos: proporcionalidad geográfica, condición emblemática de las obras y accesibilidad en el mercado*. El criterio de calidad era, evidentemente, un requisito indispensable en todas ellas, aunque no suficiente. El enorme auge de estas músicas en los últimos años hacía necesario acotar el número de obras adecuado para obtener una visión equilibrada de los cinco continentes sin perder por ello la perspectiva histórica, el peso específico de determinados intérpretes en el momento de publicación de sus álbumes.

Caso aparte merece el *carácter localizable de los CD*. Se pretendía configurar una *colección viva*, un fondo que, además de disponible en préstamo, pudiera servir de escaparate para crear otras colecciones. Este factor hizo más complejo el proceso de selección, requiriendo una continua revisión de los listados para sustituir los discos cuya adquisición presentaba una especial dificultad.

Además de la selección musical, se preparó una *bibliografía de referencia* con las principales obras sobre el género, un panorama de estudios desde perspectivas y ámbitos diversos (anglosajón, francés, español, africano...) que, junto con las aportaciones del propio J. M. López, componen el cuerpo teórico que fundamenta esta colección.

También se pensó en el *público infantil*, creando una muestra musical especialmente recomendable para ellos. En este caso, el concepto de “ritmos étnicos” quedó mucho más vinculado al folclore, aunque también se sumaron algunas grabaciones que ejemplifican para los más pequeños la idea de fusión.

Finalmente, se incorporaron a la *bemeroteca* varias revistas especializadas en *World music*, procedentes del Reino Unido (*Songlines* y *Froots*) y de Francia (*Mondomix*) y que, junto a la española *B! ritmos*, publicación on-line heredera de *Batonga*, componen un amplio escaparate de la actualidad musical internacional en este ámbito.

<sup>3</sup>LÓPEZ, José Miguel. Fonoteca Cívica de ritmos étnicos. Una selección de músicas del mundo. Pamplona: Caja Navarra, 2007. 389 p. ISBN: 84-96506-17-7

<sup>4</sup>LÓPEZ, José Miguel y ARELLANO, Villar. Fonoteca Cívica de ritmos étnicos: música y mestizaje en la biblioteca “TK”, diciembre 2007, nº 19, p. 31-39.

## Adquisición y procesos técnicos

La *adquisición* se realizó a través de *comercios especializados*, con el apoyo de profesionales expertos que rastrearon en el mercado discográfico internacional.

Este proceso no estuvo exento de dificultades, como se ha señalado anteriormente. Algunos de los discos escogidos no se vendían en España o se encontraban alejados de los canales comerciales habituales. También la biblioteca se vio afectada por la crisis del sector discográfico, con el cierre de su principal establecimiento proveedor. Afortunadamente, Internet facilitó el proceso, haciendo accesibles algunos títulos especialmente alejados o esquivos.

Respecto a la *catalogación*, los principales escollos surgieron en los *registros de autoridad*: la difícil distinción en ocasiones entre nombre y apellido, la transcripción de determinados nombres, no siempre unívoca... plantearon dudas que pudieron solventarse mediante la consulta de fuentes especializadas (bibliografía específica, bases de datos *on-line*, catálogos de otras fonotecas...) y, especialmente, gracias al contacto permanente con nuestro asesor.

Todo el proceso se realizó según los criterios generales de la Red de Bibliotecas de Navarra, ya que los registros de la Biblioteca Cívica forman parte del catálogo colectivo de dicha Red. La asignación de materia a cada grabación se ha basado en el *Listado de encabezamientos de materias* de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Simultáneamente, y con el fin de ir preparando la publicación, se indizaron títulos, intérpretes y colaboradores, identificando la nomenclatura específica de los principales estilos musicales<sup>5</sup>.

En cuanto a la *clasificación y ordenación*, el fondo de ritmos étnicos se organiza según criterios geográficos (por continente) y, en segundo lugar, por orden alfabético de intérpretes.

La adscripción geográfica de muchos discos ha resultado compleja. Algunos músicos han vivido en continentes distintos y han colaborado con artistas de todo el mundo, fusionando géneros, experimentando con sonidos de diferentes zonas, mezclando estilos, etc. En líneas generales, el criterio de localización ha sido el del lugar de nacimiento, si bien en algunos casos, la ubicación en uno y otro continente admite discusión.

En la signatura, además del indicativo "MUS", que identifica todas las grabaciones sonoras, se añade el distintivo "MUN", para diferenciar esta colección de otros géneros musicales (música clásica, música de películas, folclore...). Finalmente, se anota el identificador de continente (AFR, AME, ASI, EUR y OCE) y las tres primeras letras del grupo o intérprete.

Además, la signatura se refuerza visualmente, mediante un icono que adopta un color distinto para cada continente.

<sup>5</sup>Este nomenclátor de estilos sirvió, posteriormente, como punto de partida para el glosario que José Miguel López elaboró como anexo de la obra Fonoteca Cívica de ritmos étnicos, publicado por Caja Navarra.

## Edición

Al tiempo que se adquiría y organizaba la colección, se fue desarrollando la segunda parte del proyecto: la edición de *un catálogo de la colección*, una guía comentada de los 577 CD que la integran titulada *Fonoteca Civican de Ritmos étnicos*. La obra, escrita por José Miguel López, es un apoyo divulgativo para el conocimiento de las principales características de los discos y del contexto en el que surgió cada grabación y compone, en su conjunto, una visión global del género.

La presentación de los discos está organizada en seis grandes epígrafes: los cinco primeros corresponden a las obras de cada continente, y en el último se presentan las grabaciones antológicas que incluyen músicos de diferentes regiones del mundo.

En la *ficha de cada obra* reseñada se incluye la siguiente información: intérprete, título, reseña, compañía discográfica y año de edición, títulos de las canciones que contiene el álbum (o, en el caso de las antologías, nombres de los músicos participantes).

Para facilitar las búsquedas se incluye un *índice* de títulos, donde puede localizarse cada uno de los CD seleccionados, y un índice onomástico, que permite localizar las referencias de todas las personas o grupos que aparecen mencionados (tanto en las fichas de intérpretes como en el cuerpo de las reseñas).

Como complemento, el autor redactó un *glosario* que facilita la distinción de géneros musicales específicos, así como los vínculos histórico-geográficos existentes entre unos y otros estilos.

Caja Navarra realizó una tirada de 5.000 ejemplares de esta publicación, de los cuales, 1.000 se han repartido gratuitamente a bibliotecas y centros de documentación de todo el Estado. También se ha distribuido en librerías, con un precio simbólico: 5 € (PVP).



## Divulgación y promoción

*Presentación pública:* en abril de 2007 se realizó un acto para dar a conocer la fonoteca y su correspondiente libro-catálogo. En él, participaron los responsables del proyecto y diversos representantes del ámbito musical: músicos (Benjamín Escoriza, de Radio Tarifa), críticos (Iñaki Zarata, del Diario Vasco, Mingus B. Formentor,

de La Vanguardia) y programadores musicales (Luis Calvo, director del festival Pirineos sur).

Con el fin de dar a conocer esta iniciativa y facilitar su difusión, se redactaron *artículos y notas de prensa* dirigidas, tanto a los medios locales, como al ámbito profesional. Diversas publicaciones recogieron esta información, a través de entrevistas en prensa, artículos y reseñas<sup>6</sup>.

Como *actividades culturales complementarias*, se realizaron conciertos, sesiones de narración oral, disco-fórum, cursos... La programación musical de Civicán comenzó a reorientarse hacia los ritmos étnicos<sup>7</sup>, asumiendo así la fonoteca como un proyecto global y colectivo. De este modo, la apuesta por la interculturalidad ha aportado al centro una de sus principales señas de identidad.

En el *apartado formativo*, la difusión de los ritmos étnicos también ha contado con apoyo en el Centro Cultural de Caja Navarra. Así, el pasado año, se incluyó en la programación de cursos el módulo *Definición de los estilos de música pop. La world music y los ritmos étnicos*, impartido por José Miguel López. En él participaron colegas bibliotecarios, interesados en el desarrollo de sus propias colecciones y usuarios aficionados a la música, que vieron en este curso la oportunidad de conocer a fondo estos géneros musicales.

Junto a estas iniciativas, desde la biblioteca se busca la *permanente dinamización* de la colección, a través de diversas estrategias de marketing y de interrelación entre lenguajes y soportes. Como muestra, este verano se ha incluido en cada una de las *guías de la sección* de viajes, una pequeña selección discográfica, como recomendación musical para los viajeros que quieran descubrir esa interesante faceta de sus destinos vacacionales.

## Algunos datos

Ejemplares	(11.745)
Nº préstamos (2 mayo 2007 - 18 junio 2008)**	
* desde enero de 2004 ** el 2 de mayo de 2007 comienza	
<b>Titulos</b>	
DISSIDENTEN. Sahara e	
MIZUNO. Shunsuke. Slow	
cop. 2005	
MUCHACHITO BOMBO IN	
vamos. Barcelona: K Indus	
DOWNS, Lila. La cantina:	
marketed and distributed b	

<sup>6</sup>Así, se han hecho eco de este proyecto revistas como CLIJ, Interfolk, La luna de metrópoli (suplemento cultural del diario El Mundo), Mi Biblioteca o Qué leer, además de publicaciones *on-line* como B! Ritmos, EfeEme, Noticias Clave de la industria musical, Tierrafolk o Zona Musical,

<sup>7</sup>En estos meses han pasado por Civicán artistas como Tomás San Miguel, Xazzar, Rasha, Concha Buika, Dissidenten, Pedro Iturralde o Mariem Hassam, entre otros.

## Conclusiones

Un año después de su apertura, la fonoteca se ha configurado como una colección singular, que suscita un especial *interés entre usuarios* que se han acercado por primera vez a la biblioteca.

El elevado índice de rotación (6,26) ha llevado a *plantear la necesidad de incrementar el fondo de un modo regular*, incorporando novedades, aunque sin olvidar los criterios de equilibrio geográfico y estilístico establecidos inicialmente. Ya se ha acometido esta segunda fase, con la selección, por parte del asesor, de 100 nuevos títulos, que están actualmente en proceso de compra y catalogación.

En cuanto al requisito de accesibilidad de los títulos en el mercado, parece necesario flexibilizarlo en parte. La creciente facilidad para acceder al mercado de segunda mano y la importación a través de Internet hace que buena parte de los títulos descartados en una primera fase estén ahora disponibles. Es una buena ocasión para que la biblioteca facilite el *conocimiento de obras emblemáticas*, en muchos casos, imprescindibles.

Una interesante línea a desarrollar es la *investigación y recopilación* de recursos *on-line* como complemento a las propuestas estilísticas de la fonoteca. Cada vez es mayor la disponibilidad de información musical de cualquier rincón del planeta y sitios interactivos como *myspace*<sup>8</sup> ofrecen la posibilidad de *degustar* la música de determinados grupos a través de sus propias páginas o blogs. Una oportunidad, sin duda, para establecer itinerarios musicales en torno a un género, una región o un instrumento.

Así mismo, la colección musical tiene un enorme potencial como sección *intercultural* abierta a otros formatos y soportes. Las revistas y monografías cuya adquisición se ha mencionado configuran una incipiente colección que podría enriquecerse con material audiovisual: vídeos musicales, documentales, cine de otros países... En este sentido, los ritmos étnicos no establecen un límite temático cerrado. Aunque la música es la principal apuesta de esta biblioteca, el intercambio cultural abarca muchos posibles ámbitos de conocimiento y ocio: literatura de viajes, aprendizaje de idiomas, creación artística, debate sociopolítico... un extenso horizonte que la Biblioteca Civica contempla como un reto a medio y largo plazo.

En el conjunto de los servicios bibliotecarios, los ritmos étnicos se han configurado como un *recurso motivador y dinámico*, capaz de impulsar y reorientar diversos usos y funciones de la biblioteca: además de constituir una oferta musical alternativa para el público juvenil (rap, heavy metal, música electrónica... fusionados con otros géneros, instrumentos y estilos menos conocidos para ellos),

<sup>8</sup>MySpace.com es un sitio web abierto, de encuentro virtual e intercambio social. Creado en Estados Unidos por Tom Anderson, en la actualidad es uno de los sitios más visitado de la Red. Se adapta a diferentes perfiles y admite comentarios, fotografías y vídeos. El perfil de músico permite adjuntar seis pistas musicales en formato mp3, un recurso muy utilizado por nuevos artistas para promocionar sus trabajos discográficos y por oyentes y programadores para rastrear la Red en busca de nuevas melodías.

es una referencia útil en las guías para viajeros, lecturas de apoyo familiar en adopciones internaciones, materiales de trabajo para docentes, oferta para inmigrantes... La colaboración con otras bibliotecas ha incrementado la rentabilidad y el alcance de dicho recurso.

Tal y como se planteaba al principio del proyecto, esta selección ha servido como *referencia para* el desarrollo de *otras* secciones musicales en numerosas *bibliotecas*. Muchos de estos centros se han interesado, además, por los contactos establecidos con *proveedores* especializados, de cara a posibles adquisiciones musicales.

También ha servido como *estímulo e incentivo para* la programación cultural en *otras instituciones*, tanto por su utilidad para el conocimiento de artistas, de cara al diseño de conciertos, como por las múltiples posibilidades de debate y reflexión que la propia iniciativa suscita<sup>9</sup>.

Entre los objetivos planteados, la Biblioteca Cívica todavía tiene una *asignatura pendiente*: favorecer el *acceso de la población inmigrante* a la biblioteca. Es vital desarrollar esta línea de trabajo, lo que requiere la adquisición de nuevos materiales específicos y la promoción de la biblioteca entre esta población. En este sentido, se ha establecido un plan de actuación, con posibles iniciativas que será preciso acometer en diversas etapas:

- Revisar los *estudios poblacionales* para conocer con precisión la procedencia de la población donde se enclava el centro y poder dar respuesta a sus intereses.

- *Establecer contactos* con la oficina de atención al inmigrante, asociaciones y colectivos con el fin de detectar sus necesidades, intereses y expectativas culturales e informarles sobre las posibilidades que ofrece la biblioteca.

- Seleccionar y adquirir *recursos informativos de utilidad* para este colectivo. Incrementar el fondo bibliográfico en otros idiomas.

- Difundir *material informativo y promocional*: folletos, dossieres, marcapáginas...

- Elaborar *guías de lectura* sobre sus países de origen, relacionando la música con otros recursos de interés disponibles en la biblioteca.

- Establecer *cauces de comunicación y participación* de la población inmigrante en las dinámicas bibliotecarias.

Es mucho lo que todavía queda por hacer, un largo recorrido que no lleva a ningún destino concreto (o que lleva a todas partes) pero en cuyo trayecto queremos señalar las huellas de otros viajeros, los caminos que unos y otros recorren: los sonidos que todos podemos escuchar y compartir.

<sup>9</sup>En mayo de 2008, Fundación Tres Culturas presentó en su sede de Sevilla la Fonoteca Cívica de Ritmos étnicos como un ejemplo de las posibilidades de diálogo y enriquecimiento mutuo que ofrece la música.

## Bibliografía

BAKAN, Michael B. World music: traditions and transformations. Boston: McGraw-Hill, 2007. 383 p. ISBN: 978-0-07-241566-7.

GARCÍA MARTÍNEZ, José María. La música étnica: un viaje por las músicas del mundo. Madrid: Alianza, 2002. 478 p. ISBN: 84-206-4058-1.

GRAHAM, Ronnie. Stern's guide to contemporary african music. London: Zwa: Off the Record Press, 1988. 315 p. ISBN: 1-85305-000-8.

Guía de las músicas del Magreb. Edición y coordinación, Rubén Caravaca y Yolanda Agudo. Madrid: Asociación Cultural Fabricantes de Ideas, 2007. 271 p. ISBN: 978-84-611-5126-4.

LÓPEZ, José Miguel. Fonoteca Civican de ritmos étnicos: una selección de músicas del mundo. Pamplona: Caja Navarra, 2007. 389 p. ISBN: 84-96506-17-7.

LÓPEZ, José Miguel. Los sonidos de Discópolis: rock: ideología y utopía. Madrid: Calamar, 2003. 159 p. ISBN: 84-932672-2-8.

MILLER, Terry E. y SHAHRIARI, Andrew. World music. A global Journey. New York; London: Routledge, 2006. 460 p. ISBN: 0-415-96892-5.

MORALES, Ed. Ritmo latino: la música latina desde la bossa nova hasta la salsa. Barcelona: Robinbook, 2006. 318 p. ISBN: 84-96222-47-0.

Les musiques du monde. Sous la direction de François Bensignor; avec la collaboration de Olivier Cathus... [et al.] Paris: Larousse, 2002. 310 p. ISBN: 2-03-505278-5.

The rough guide to world music. Compiled and edited by Simon Broughton, Mark Ellingham and Jon Lusk, with Duncan Clark. London: Rough Guides, 2006. ISBN: 978-1-84353-551-5.

SCHAEFER, John. New sounds: the Virgin guide to new music. London: Virgin, 1990. 301 p. ISBN: 0-86369-375-X.

STAPLETON, Chris and MAY, Chris. African all-stars: the pop music of a continent. London: Paladin Grafton Books, 1989. 373 p. ISBN: 0-586-08781-8

SWEENEY, Philip. The Virgin directory of World Music: [a guide to performers and their music]. With contributions from Peter Gabriel, Andy Kershaw, Gilberto Gil, Manu Dibango. London: Virgin, 1991. 262 p. ISBN: 0-86369-378-4.

Turn up the volume!: a celebration of african music. Jacqueline Cogdell DjeDje, editor; with contributions by Ernest D. Brown Jr... [et al.] Los Angeles: UCLA Fowler Museum of Cultural History, 1999. 363 p. ISBN: 0-930741-77-3.

# Bibliotecas públicas y sitios de redes sociales, ¿una cuestión de visibilidad?

Natalia Arroyo Vázquez

Documentalista.

Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Departamento de Análisis y Estudios

## 1. Sitios de redes sociales: una introducción

El establecer y mantener relaciones sociales con otros miembros de nuestra especie es algo innato en el ser humano. Todos necesitamos relacionarnos con otras personas para cooperar en la consecución de nuestros objetivos vitales. Con la aparición de las teorías de redes sociales (Barabási, 2002) comienzan a entenderse estas relaciones como un grafo en el que las personas son los nodos y los vínculos entre ellas los vértices.

Con la explosión de la web social (O'Reilly, 2005) se ha ido incorporando esta filosofía en numerosos sitios web, de manera que cada vez es más frecuente encontrar servicios que permiten mantener una red de contactos con los que comunicarse y compartir recursos (comentarios, imágenes, vídeos, enlaces...). Las redes sociales en la web se materializan en auténticas visualizaciones en forma de grafo y permiten ampliar nuestros horizontes sociales más allá de nuestros contactos más directos. En sitios como del.cio.us, Flickr, YouTube o LibraryThing podemos no sólo almacenar enlaces, imágenes, vídeos o registros bibliográficos respectivamente, sino además crear una red de *amigos* con quienes compartirlos. La importancia de esta funcionalidad ha llevado a que se utilice de forma genérica el término *redes sociales* para referirse a los servicios de la web social que incorporan esta opción,

de manera que incluso ha llegado a sustituir a los términos *web 2.0* y *web social* y emplearse en la práctica casi como si fueran sinónimos.

Además de estos servicios –y hablamos de servicios por tratarse de plataformas en las que podemos desarrollar alguna actividad además de la lectura– en los que ésta se convierte en una opción más, existen otros cuya razón de ser es justamente esa: el mantenimiento de redes de amigos. Se trata de los llamados sitios de redes sociales (SRS en adelante), que se pueden definir como aquellos servicios web que, en el marco de la llamada web social o web 2.0, permiten a los individuos construir un perfil público o semi-público dentro de una plataforma en línea a través de la cual es posible crear y gestionar nuestra red de contactos, comunicarse de diversos modos con otras personas con perfiles en esa misma plataforma y agregar contenidos multimedia (adaptado de Boyd y Ellison, 2007).

Es fundamental diferenciar a los SRS de aquellos sitios que favorecen el contacto entre extraños o los servicios de citas (como *match.com* o *meetic*), cuya finalidad es formar parejas. Los SRS explotan las redes de amigos – entendidos aquí en el sentido menos profundo de la palabra – para ampliar nuestros contactos en una forma que nos ofrezca confianza: cuando nuestros seres cercanos nos dan referencias acerca de otro individuo confiaremos más en él que al tratarse de un completo desconocido. La teoría de los seis grados de separación (Barabási, 2002) amplía las posibilidades de esta afirmación al asegurar que estamos conectados con cualquier otro individuo en todo el mundo por un máximo de seis amigos.

En función de su utilidad, y de forma muy general, los SRS pueden ser clasificados en servicios de interés personal (ocio, hobbies, contactos personales, etc.), como MySpace<sup>1</sup>, Facebook, Orkut o Hi5 entre muchos otros, o profesional, como Xing o LinkedIn. Además existen redes sociales especializadas en temas concretos, como Moterus, para amantes de las motos. La línea que separa a estas últimas de otros servicios que incluyen características de redes sociales es muy delgada, apenas imperceptible en algunos casos.

## 1.1. Algo de historia y estado de la cuestión

Siguiendo a Boyd y Ellison (2007), que ha sido la fuente principal de información para elaborar esta breve historia, el origen de los SRS se remonta al sitio web SixDegrees.com, constituido en 1997, que permitía crear perfiles y listas de amigos. La diferencia con respecto de otras comunidades existentes en aquel momento radicaba

<sup>1</sup>Se pueden consultar las URL de los sitios de redes sociales mencionados a lo largo de este texto y algunos más en el Anexo 1.

en que partía de la propia red de contactos – contactos reales, y no de desconocidos –, para mantener relaciones con una base en la vida real, no meramente virtuales. Fue también el primero en apelar a la ya citada teoría de los seis grados de separación. A pesar de ser el pionero no resistió mucho, quizás por no haber surgido en el momento más adecuado, y en diciembre de 2000 desapareció.

El siguiente estadio, el de la popularización de estos servicios, está marcado por la aparición de Friendster (2002), el primer SRS en alcanzar un cierto éxito, y que se extendió especialmente entre los veinteañeros en EEUU. Friendster llegó incluso a obtener una patente en 2006 por el *software* que permitía contactar a diferentes personas partiendo de sus relaciones en una red social. Sin embargo su éxito se vio limitado por su propia popularidad, para la que no estaba preparado (Boyd, 2006).

En agosto de 2003, en pleno auge de Friendster, entra en escena MySpace, que ha supuesto una verdadera revolución por la gran aceptación que alcanzado entre los adolescentes estadounidenses (Lenhart y Madden, 2007), lo que ha dado lugar a que se hable incluso de una *generación MySpace* (*The MySpace Generation, 2005*). Tres años después, inicia su expansión internacional con la traducción a varios idiomas, entre ellos el español, que llegó en la primavera de 2007. Recientemente ha anunciado varios proyectos, y durante la redacción de este texto, en junio de 2008, la modificación de su plataforma.

Animados por este clima van apareciendo una serie de SRS – Hi5 en 2003, Orkut en enero de 2004, Facebook a principios de 2004, Bebo en enero de 2005 o Ning (un servicio para crear redes sociales a la carta) en 2005, por citar sólo algunos –, bien compitiendo unos con otros en un ámbito más general, centrándose en nichos de población específicos (como Facebook en sus primeros años, exclusivo para la Universidad de Harvard), o completando espacios en ámbitos locales, como Tuenti en España o Mixi en Japón.

Merece la pena detenernos además en Facebook, que con su apertura en septiembre de 2006 y la posibilidad de incluir aplicaciones de terceros (2007) se ha transformado en una auténtica plataforma y granjeado el segundo puesto en popularidad a nivel mundial, en competencia directa con MySpace, aunque el público de Facebook consta fundamentalmente de universitarios. Actualmente se encuentra traducido a 15 idiomas, entre ellos el español desde febrero de 2008. Recientemente acaban de anunciar la apertura de parte del código de su plataforma, lo que facilitará la interacción con otros servicios y la intervención de terceros.

En el ámbito de los SRS profesionales el camino fue abierto en 2001 por Ryze, que pretendía ayudar a la gente a establecer redes profesionales, pero es LinkedIn quien abandera finalmente este

tipo de redes, al menos hasta el momento. En España los profesionales cuentan con Xing, la red social de origen alemán más grande de Europa, que se hizo con el mercado nacional al comprar y absorber a su competencia el pasado año, las españolas eConozco y Neurona.

En nuestro país el salto a la popularidad de los SRS ha llegado más tarde que a otros países (el fenómeno MySpace ha sido menos impactante), pero las estadísticas muestran un perfil no demasiado diferente a la media mundial (sólo 13 puntos porcentuales). Según el último estudio de Universal McCann (*Power...*, 2008), alrededor de un 43% de los internautas españoles (que suponen el 56,5% de la población) reconoce pertenecer a alguna red social, aunque se sospecha que este concepto es entendido de forma amplia, puesto que se incluyen otros servicios como Blogger o Flickr. Las preferencias por MySpace (32,3%) y Facebook (22,5%) son claras. Alrededor del 64% de ellos las actualiza al menos semanalmente y se utilizan sobre todo para enviar mensajes y compartir fotografías.

	Popula- ridad nacio- nal	Popula- ridad mun- dial	Número de usuarios	Principales países	% usuarios en España
MySpace	17	6	200 mill.	EEUU, Reino Unido, Alemania	1,1%
Facebook	19	7	80 mill.	EEUU, Reino Unido, Canadá	0,8%
Orkut	219	11	120 mill.	Brasil, India, EEUU	0,2%
Hi5	32	16	más de 80 mill.	México, Tailandia, EEUU	2%
LinkedIn	383	191	20 mill.	EEUU, India, Reino Unido	1,5%
Tuenti	14	893	más de 500 mil	España,	96%
Xing	2.068	1.613	5,71 mill.	Alemania, Austria, España	2,5%

Tabla 1. Principales SRS en España. Los datos de popularidad (Traffic Rank) han sido extraídos de Alexa el 18 de junio de 2008. Los datos de usuarios, aproximados, son los proporcionados por las propias, excepto los correspondientes a Orkut y a MySpace, que proceden de la prensa y están más sujetos a posibles errores

La red social con más popularidad (según Alexa<sup>2</sup>) actualmente en nuestro país, incluso por delante de MySpace, Facebook o Hi5, es Tuenti (ver tabla 1). Lanzado a comienzos de 2006, agrupa especialmente al público universitario y precisa de invitación previa de uno de sus miembros para poder participar.

Actualmente el campo de batalla está en avanzar en la solución de los problemas que presenta este tipo de sitios: privacidad, control de la información, etc. (Arroyo, 2008); entre las promesas y posibilidades de portabilidad de los datos de los clientes y la integración de los SRS con otros sitios web. El anuncio de distintos proyectos por parte de Google, Facebook y MySpace indica la toma de posiciones en este sentido.

## 1.2. Funciones de las redes sociales

Los numerosos cambios sufridos a lo largo de su corta historia son un claro indicador del dinamismo de este sector, y donde más se aprecian esos cambios es quizás en la incorporación de nuevas funciones para adecuarse a un mercado competitivo. En este apartado veremos algunas de esas funciones, las más importantes, para así conocer cómo podemos aprovecharlas al máximo. La mayor parte de ellas son compartidas entre los SRS profesionales y los dedicados a temas de ocio, pero algunos son específicos de unos u otros.

- Crear tu perfil, que es el modo de mostrarse a los demás como queremos. El usuario suele tener unas opciones muy limitadas para cambiar el diseño del perfil, pero la información contenida en él queda totalmente a su merced, aunque siempre respondiendo a unas preguntas dispuestas a modo de formulario.
- El establecimiento y mantenimiento de contactos se puede realizar invitando a otros miembros de la red o invitando a personas externas ajenas al sitio. En todo caso una invitación de amistad siempre está condicionada a la aceptación o no de quien la haya recibido.
- Comunicación con otros miembros, para lo cual existen diferentes métodos, siempre dentro de la propia plataforma: (correo interno similar al correo electrónico), chat, foros de discusión, u otras formas propias de cada SRS (scraps en Orkut, pokes en Facebook, etc.)
- Creación de grupos o comunidades en torno a un tema de interés común. Estos grupos pueden llegar a tener perfiles propios similares a los de otros miembros, con foros, mensajería, etc., y pueden ser más o menos abiertos (si la suscripción es libre o está sujeta a una posterior autorización o invitación) dependiendo de los deseos de sus administradores.

<sup>2</sup><http://www.alexa.com/>

- El “estado” es una casilla de texto en la que escribir qué estamos haciendo en ese momento en un número de caracteres limitado (alrededor de 150), de la misma forma que en un servicio de microblogging como Twitter.
- Los SRS suelen integrar otros servicios como la creación y mantenimiento de blogs dentro de la plataforma o el almacenamiento de fotografías, vídeos, enlaces u otros recursos con la finalidad de compartirlos.
- Integración de aplicaciones de terceros, que son incluidas en el perfil de uno y sirven para interactuar con otros servicios como del.icio.us o Flickr, comunicarse, jugar, etc. Estas aplicaciones pueden ser creadas por los integrantes de la red.
- Herramientas de búsqueda de los recursos de la plataforma, tales como perfiles de usuarios, grupos, aplicaciones, etc.
- Control de privacidad. Algunos datos no tienen por que ser mostrados a determinados usuarios, así que se pueden seleccionar diferentes perfiles en función de las opciones que señalemos.
- URL del perfil visible externamente. Con esta opción, que no todos los SRS permiten, nos aseguramos de que nuestro perfil pueda ser visto por cualquier otro usuario de Internet no registrado en ese servicio en cuestión. De esta manera podremos utilizarlo como una página personal y llegar a tener una alta visibilidad.
- Algunos SRS, como Xing, establecen unas cuotas de pago por determinados servicios más avanzados.
- Acceso con invitación. Esto suele suceder en algunas redes sociales que, como Tuenti, sólo permiten crear perfiles en ellas a aquellos que han recibido una invitación de un miembro.

Éstas son sólo algunas de las funcionalidades de este tipo de servicios, se pueden encontrar otras como la sindicación de contenidos, la visualización de amigos en línea, el seguimiento de las actuaciones de nuestros contactos dentro de la propia red, mercado de trabajo en los SRS profesionales, o la ya frecuente adaptación de la interfaz a dispositivos móviles.

## 2. Los sitios de redes sociales y las bibliotecas públicas

Los SRS han sido empleados por algunas bibliotecas públicas de diversas formas, como veremos más adelante, siempre atendiendo a uno de estos dos enfoques establecidos en función de quiénes sean los usuarios finales. El primer enfoque está orientado al usuario con el objetivo general de comunicarse con él y ofrecerle servicios en línea. El segundo enfoque, de orientación profesional, está encaminado al mantenimiento de contactos profesionales y la conexión con ellos. En este apartado analizaremos algunos ejem-

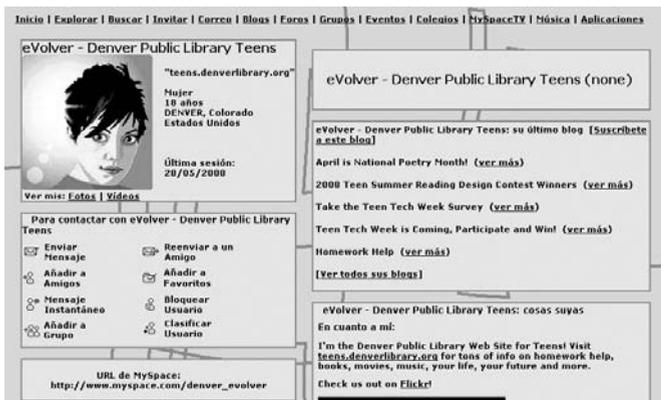
plos reales de utilización de estos servicios en bibliotecas públicas de todo el mundo y/o por parte del personal de las mismas, siempre en función de estos dos enfoques.

## 2.1. Redes sociales por y/o para el usuario

### 2.1.1. Perfiles de bibliotecas

La popularidad de MySpace entre los adolescentes estadounidenses ha llevado a numerosas bibliotecas a crear su propio perfil en ese servicio – y también en otros – con el objetivo fundamental de estar donde están los usuarios, o en este caso un sector muy concreto de ellos, asegurándose así la visibilidad. Pero no se trata de una mera estrategia de posicionamiento en uno de los sitios más visitados del mundo, sino que muchos de ellos ofrecen una gran cantidad de contenidos o el acceso a ellos; algo fundamental, como señala Farkas (2007), si se quiere atraer la atención del usuario para despertar su interés. Así, algunas bibliotecas informan en los SRS sobre sus actividades, novedades en la colección, etc., enlazan a sus recursos en línea, o convierten sus perfiles en verdaderos portales bibliotecarios.

Un buen ejemplo que se ha convertido en paradigmático es el de la Hennepin County Library, cuyo perfil se puede consultar en MySpace<sup>3</sup> y Facebook<sup>4</sup>. La Denver Public Library<sup>5</sup> también ha creado un espacio en MySpace, donde ofrece información y recursos para jóvenes sobre la biblioteca y comunicación con ellos valiéndose para ello de chat, blog, búsqueda en el catálogo, integración de Twitter y fotos en Flickr, enlaces a los recursos de su sitio, etc. Podemos encontrar una lista de bibliotecas en MySpace en el wiki Library Success<sup>6</sup>.



Perfil de la Denver Public Library en MySpace.

<sup>3</sup><http://www.myspace.com/hennepincounty/library/>

<sup>4</sup><http://www.facebook.com/pages/Minnetonka-MN/Hennepin-County-Library/7223112325>

<sup>5</sup>[http://www.myspace.com/denver\\_evolver](http://www.myspace.com/denver_evolver)

<sup>6</sup>[http://www.libsuccess.org/index.php?title=MySpace\\_%26\\_Teens](http://www.libsuccess.org/index.php?title=MySpace_%26_Teens)

En España aún estas iniciativas son muy tímidas, pero podemos encontrar los perfiles de la Biblioteca Municipal de La Muela<sup>7</sup> (Zaragoza) en Facebook, donde se ofrece información de contacto sobre la biblioteca, actividades y su “estado”, y de la Biblioteca Pérez Galdós<sup>8</sup> (Valsequillo, Gran Canaria), de reciente incorporación a MySpace, cuyo objetivo es “estar más cerca de sus usuarios”, como reza en la primera entrada de su blog. Parece ser que la visibilidad es uno de los objetivos de ambas. En la red social Tuenti también se han encontrado perfiles de bibliotecas españolas, pero sólo universitarias.

### 2.1.2. Grupos o comunidades

Otra oportunidad que han explotado algunas bibliotecas públicas es la creación de grupos o comunidades sobre aficiones o temas concretos; las más recurrentes, por supuesto, son la lectura y la propia biblioteca, aunque a veces se combinan otras.

Un par de ejemplos, ambos en Facebook, los tenemos en el grupo de *Amigos de la Biblioteca Central de Birmingham* y en el grupo de corredores de la Helsinki Public Library<sup>9</sup>. El primero de ellos, que representa a un grupo real de personas desde hace más de un año, ofrece a sus miembros información sobre el grupo, fotografías, enlaces externos y un foro de discusión. El segundo aglutina a personas aficionadas a las bibliotecas, pero también a correr. Pero además se nos plantean muchas otras opciones, como pueden ser la dinamización de actividades como clubes de lectura, encuentros con autor, etc.

### 2.1.3. Aplicaciones bibliotecarias en Facebook

Aunque otros SRS diferentes de Facebook han incorporado la integración de aplicaciones, sólo han sido encontradas aplicaciones bibliotecarias por el momento en ese servicio. Veamos cuatro utilidades de las mismas y algunos ejemplos.



<sup>7</sup>[http://es.facebook.com/people/Biblioteca\\_De\\_La\\_Muela/1227414204](http://es.facebook.com/people/Biblioteca_De_La_Muela/1227414204)

<sup>8</sup><http://www.myspace.com/bibliotecavalsequillogc>

<sup>9</sup>No se indican sus correspondientes URL por no ser accesibles para los no registrados en Facebook.

Aplicación en Facebook para la búsqueda en el catálogo de la Hennepin County Library.

1. Informar sobre la biblioteca y sus actividades. La Biblioteca Pública de Vancouver informa de sus actividades a través de una aplicación, Vancouver Public Library-News Releases<sup>10</sup>, que se puede agregar a nuestro perfil, de manera que recibiremos contenidos actualizados.

2. Ofrecer servicios en línea desde cualquier SRS es muy sencillo a través del chat o incorporando alguna de las muchas aplicaciones existentes. Sin embargo algunos bibliotecarios universitarios han creado utilidades específicas para ello, ¿por qué no hacerlo también en una biblioteca pública?

3. Hacer búsquedas en el catálogo sin salir de esta plataforma es otra de las posibilidades que ofrecen multitud de bibliotecas no sólo públicas – como la Hennepin County Library<sup>11</sup> –, sino también catálogos colectivos como WorldCat<sup>12</sup>.

4. Otras aplicaciones con diferentes objetivos, como *Books iRead*<sup>13</sup>, para intercambiar opiniones sobre libros.

#### 2.1.4. Redes sociales específicas

Y por último también existe la posibilidad de crear redes sociales específicas para los usuarios, sin necesidad de incluirlas en un SRS existente. Es la opción escogida por el Southeastern Massachusetts Library System y la Hennepin County Library, como veremos a continuación.

MyOwnCafe<sup>14</sup> es una red social creada por el el Southeastern Massachusetts Library System (Kroski, 2008) orientada a los adolescentes a la que éstos pueden unirse y actuar como en cualquier otro SRS, pero con la ventaja de que se trata de un sitio seguro y certificado oficialmente y en el que pueden encontrar numerosos recursos e información sobre la biblioteca y sus actividades. Los bibliotecarios de esta red pueden adaptar la plataforma para incluir sus propios contenidos, como si estuvieran en su propio sitio web.

Bookspace<sup>15</sup> (Stephens, 2007), una más de las iniciativas de la Hennepin County Library, es una comunidad creada a comienzos de 2007 en la que se puede crear un perfil donde guardar listas de libros y comentarios sobre ellos, compartiéndolos con otros, y encontrar recomendaciones de lectura. Las comparaciones con LibraryThing<sup>16</sup>, la red social sobre libros, son inevitables.

#### 2.2. Sitios de redes sociales para profesionales

La presencia de los profesionales de las bibliotecas públicas españolas en los sitios de redes sociales profesionales es cada vez mayor. Si buscamos en Xing o LinkedIn encontraremos un buen número de perfiles con experiencia en este área, además de grupos de

<sup>10</sup><http://apps.facebook.com/vplnews/>

<sup>11</sup><http://apps.facebook.com/hclcatalog/>

<sup>12</sup><http://apps.facebook.com/worldcat/>

<sup>13</sup><http://apps.facebook.com/ireadit/>

<sup>14</sup><http://www.myowncafe.org/>

<sup>15</sup><http://www.hclib.org/pub/bookspace/>

<sup>16</sup><http://www.librarything.es/>

iscusión sobre temas relacionados con este ámbito en los que participar. También encontraremos a otros colegas, asociaciones y grupos de interés para nuestra profesión en SRS de carácter general; aunque los ejemplos nacionales de grupos escasean (valga citar *La web 2.0 en 23 pasos*, complemento al blog formativo con el mismo nombre mantenidos por Dídac Margaix), sí existen numerosos ejemplos en otros países, como los grupos en Facebook *Miembros de la ALA* y *Facebook Apps For Libraries*, mantenido por Gerry McKiernan para debatir sobre las aplicaciones para bibliotecarios.

Los grupos de empleados de una determinada institución, como la Redmond City Public Library<sup>17</sup> en MySpace, también se dan, al igual que los grupos para compartir experiencias profesionales, como *Don't Mess With Me, I Worked in a Public Library*, cuyo interés es el de compartir anécdotas bibliotecarias divertidas y que ha alcanzado más de 2.000 miembros en todo el mundo.

También encontramos aplicaciones en Facebook con interés profesional, como Canadian Library Technician Jobs<sup>18</sup>, una ventana de información sobre puestos de trabajo vacantes tomados de distintas fuentes.

Otras personas prefieren crear su propia red en servicios como Ning. Algunos ejemplos de ello son las siguientes redes profesionales en torno al tema de la biblioteca 2.0: *Información 2.0*<sup>19</sup>, formado por argentinos pero y dirigido a hispanohablantes en general, *Library 2.0: biblioteca e bibliotecari italiani per il 2.0*<sup>20</sup> en Italia y *Library 2.0*<sup>21</sup> en EEUU.

Las redes sociales en la web nos permiten intercambiar experiencias y opiniones con nuestros colegas más cercanos, pero también traspasar fronteras y mantener contactos con profesionales de otros países, que de otra forma serían imposibles, sin necesidad de viajar.

### 3. ¿Por qué utilizar redes sociales en las bibliotecas? Algunas conclusiones

A la luz de los ejemplos de uso de los SRS en bibliotecas públicas podemos obtener una visión más completa de las posibilidades que nos pueden ofrecer, sus ventajas e inconvenientes; en definitiva, contestar a la pregunta ¿por qué utilizar redes sociales en las bibliotecas? Sin embargo la posterior utilización de estas “recetas” dependerá siempre del contexto de cada biblioteca, de sus usuarios y de sus necesidades, por lo que no se recomienda su aplicación sin un estudio previo de la situación y de los distintos SRS existentes: ¿Cuál de todos escoger? Se advierte además de la problemática específica que plantea su uso (política de privacidad, control de la información por parte del usuario, portabilidad de la

<sup>17</sup><http://groups.myspace.com/index.cfm?fuseaction=groups.groupProfile&groupID=100443291&categoryID=0&Mytoken=D1B39286-07A8-4161-80C68650469D7416101302843>  
<sup>18</sup><http://apps.facebook.com/libtechjobs/>  
<sup>19</sup><http://bibliotecariosydocentes.ning.com/>  
<sup>20</sup><http://biblioteca20.ning.com/>  
<sup>21</sup><http://library20.ning.com/>

información, limitaciones...), y que también conviene barajar antes de ponerse manos a la obra.

Los sitios de redes sociales brindan a las bibliotecas públicas nuevas posibilidades para acercarse a determinados sectores de la población, como son los adolescentes y los jóvenes, a través de sus mismos espacios y utilizando su mismo lenguaje. Recordemos que los nacidos en los años noventa han crecido con la web, que se ha convertido en un medio natural para muchos de ellos. Si los sitios de redes sociales son un medio para comunicarse con sus amigos, un lugar de ocio, ¿por qué no incluir a la biblioteca en ellos?

Las bibliotecas públicas españolas vienen lastrando un considerable retraso en lo que a su presencia en Internet se refiere: según las últimas estadísticas del INE sobre bibliotecas<sup>22</sup>, en 2006 sólo un 14,4% de las bibliotecas públicas españolas tenían página web y algo más de un tercio (36,9%) ofrecían acceso a su catálogo a través de este medio. Los sitios de redes sociales permiten posicionarnos en la web entre los primeros puestos, ya que son lugares con una alta popularidad, como hemos visto anteriormente, y visibilidad. Así, pueden ser utilizados incluso como portales bibliotecarios. La biblioteca pública tiene la oportunidad de mostrar su identidad no sólo a sus usuarios, sino también traspasar fronteras: ¿Por qué a alguien que viva en otro país no pueden interesarles nuestros recursos?

Aunque esta idea no es nueva, sí es cierto que nunca hasta el momento había habido tantas herramientas que permitieran la participación de quienes las utilizan: los usuarios. Los SRS son una más, y gracias a ellas podremos obtener más información sobre sus gustos, sus aficiones y opiniones para adecuarla a sus necesidades, pues a través de ellas se establece una comunicación directa. En algunos casos incluso la participación ha llegado a que en algunas bibliotecas sean los propios usuarios quienes gestionen los espacios en las redes sociales, como es el caso del Teen Advisory Group<sup>23</sup> de la Donnell Library en Nueva York.

Aunque en nuestro país la alarma por la seguridad de los adolescentes en los SRS no ha llegado tan lejos como en otros (*Social networking...*, 2006), sí es cierto que puede existir cierto recelo por parte de los padres hacia esos espacios donde sus hijos, algunos menores de edad, pueden contactar con gente a la que no conocen. La biblioteca pública en su papel de alfabetizadora puede enseñar a los adolescentes cómo comportarse o poner a su disposición lugares seguros (recordemos la iniciativa MyOwnCafe) o mostrar a los padres cuáles son los lugares donde acuden sus hijos mientras están en su habitación.

Ejerciendo su labor de informadora la biblioteca pública puede contribuir también generando contenidos de calidad en múltiples

<sup>22</sup>Estadísticas de bibliotecas 2006 [en línea]. En: Instituto Nacional de Estadística. [Consulta: 18 de junio de 2008]. Disponible en: <<http://www.ine.es/>>.

<sup>23</sup><http://www.myspace.com/donnelltag>

formatos (fotos, vídeos, textos...) en este tipo de sitios. Si ofrecemos contenidos que atraigan el interés de los usuarios y logramos que los demás lean, aunque no se trate de un libro, estaremos fomentando además la lectura.

Las redes sociales en general (entre las que se incluye el grupo de los SRS) están siendo empleadas por las empresas para dar a conocer marcas antes desconocidas. El llamado *marketing viral* explota la rápida difusión de la información en las redes sociales, que siguen el viejo método del boca a boca aunque vayan de modernas, para extender sus productos. ¿Por qué las bibliotecas públicas no pueden utilizar este mismo sistema para mejorar y propagar su imagen? Y con respecto a sus actividades y servicios ¿por qué no promocionarlas en los sitios de redes sociales? Los blogs se han empleado con éxito en la dinamización de actividades como clubes de lectura, ¿por qué no emplear los SRS con la misma finalidad?

Por otro lado, la posición de nuestros profesionales en las redes profesionales puede conllevar un mejor conocimiento de nuestras funciones y titulaciones y una mayor integración laboral, contactos con profesionales de otras áreas, así como una mejor comunicación con otros expertos de nuestro país. La baza no sólo está en encontrar trabajo, sino en contactar con otros. Además proporcionan una manera de mantenernos al día de nueva información.

En definitiva, disponemos de una herramienta más que es gratuita y nos puede ayudar en la consecución de algunos de nuestros objetivos, ¿Por qué no utilizarla?

## Bibliografía

ARROYO, Natalia. Problemática de las redes sociales: ¿Hacia dónde vamos? [en línea]. Comunidad de prácticas “Web social para profesionales de la información”, 11 de junio de 2008. [Consulta: 18 junio 2008].

Disponible en: <<http://comunidad20.sedic.es/?p=182>>.

BARABÁSI, Albert-László. *Linked: How Everything Is Connected to Everything Else*. Cambridge: Plume, 2002.

BOYD, Danah m. Friendster lost steam. Is MySpace just a fad? [en línea]. En: danah boyd homepage, 21 marzo 2006. [Consulta: 18 junio 2008].

Disponible en: <<http://www.danah.org/papers/FriendsterMySpaceEssay.html>>.

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* [en línea], octubre 2007, vol. 13, núm. 1, art. 11. [Consulta: 18 junio 2008].

Disponible en: <<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.elli-son.html>>.

CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C. Social Networking. En: CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C. *Library 2.0: a guide to participatory library service*. Medford: Information Today Inc., 2007, p. 95-102.

FARKAS, Meredith. Social networking. En: FARKAS, Meredith. *Social Software in Libraries: Building Collaboration, Communication and Community Online*. Medford: Information Today Inc., 2007, p. 109-124.

JUÁREZ, Fernando. Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. En: *El Profesional de la Información*, vol. 17, núm. 2, marzo-abril 2008, p. 135-143.

KROSKI, Ellyssa. Top Ten Facebook Apps for Librarians - Part One. *iLibrarian* [en línea], 1 agosto 2007. [Consulta: 18 junio 2008]. Disponible en: <<http://oedb.org/blogs/ilibrarian/2007/top-ten-facebook-apps-for-librarians-part-one/>>.

KROSKI, Ellyssa. *Web 2.0 for librarians and information professionals*. Nueva York: Neal Schuman, 2008.

LENHART, A.; MADDEN, M. Teens, Privacy & Online Social Networks: How teens manage their online identities and personal information in the age of MySpace [en línea]. Washington: Pew Internet, 2007. [Consulta: 18 junio 2008]. Disponible en: <[http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_Teens\\_Privacy\\_SNS\\_Report\\_Final.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Teens_Privacy_SNS_Report_Final.pdf)>.

MATHEWS, Brian S. Online Social Networking. En: COURTNEY, Nancy (ed.). *Library 2.0 and beyond: innovative technologies and tomorrow's users*. Westport; Londres: Libraries Unlimited, 2007, p. 75-90.

O'REILLY, Tim. Qué es la web 2.0: Patrones del diseño y modelos del negocio para la siguiente generación del software [en línea]. En: Fundación Telefónica, 23 febrero 2006. Traducción de Telefónica. [Consulta: 18 junio 2008]. Disponible en: <<http://sociedaddelainformacion.telefonica.es/jsp/articulos/detalle.jsp?elem=2146&salto=1&back=8&origen=2>>.

OCLC. Sharing, privacy and trust in our networked world [en línea]. Dublin: Online Computer Library Center, 2007. [Consulta: 18 junio 2008].

Disponible en: <<http://www.oclc.org/reports/pdfs/sbaring.pdf>>.

Power to the people: social media tracker, wave 3 [en línea]. Universal McCann, marzo de 2008. [Consulta: 18 junio 2008].

Disponible en:

<[http://www.universalmccann.com/Assets/UM%20Wave%203%20Final\\_20080505110444.pdf](http://www.universalmccann.com/Assets/UM%20Wave%203%20Final_20080505110444.pdf)>.

STEPHENS, Michael. Social Networking Services. En: STEPHENS, Michael. Web 2.0 & Libraries, Part 2: Trends and Technologies. Library Technology Reports, vol. 43, núm. 5, septiembre-octubre 2007, pp. 45-51.

Social networking and DOPA [en línea]. Young Adult Library Services Association, 13 noviembre 2006. [Consulta: 18 junio 2008].

Disponible en:

<[http://www.ala.org/ala/oif/ifissues/positive\\_uses.pdf](http://www.ala.org/ala/oif/ifissues/positive_uses.pdf)>.

The MySpace Generation [en línea]. En: Business week, 12 diciembre 2005. [Consulta: 18 junio 2008]. Disponible en: <[http://www.businessweek.com/magazine/content/05\\_50/b3963001.htm](http://www.businessweek.com/magazine/content/05_50/b3963001.htm)>.

## Anexo 1. Listado de sitios de redes sociales

En este listado se encuentran los sitios de redes sociales mencionados a lo largo de este texto y algunas más de interés, ordenadas alfabéticamente.

Bebo	<a href="http://www.bebo.com/">http://www.bebo.com/</a>
Dodgeball	<a href="http://www.dodgeball.com/">http://www.dodgeball.com/</a>
Estudivz	<a href="http://www.estudivz.net/">http://www.estudivz.net/</a>
Facebook	<a href="http://www.facebook.com/">http://www.facebook.com/</a>
Friendster	<a href="http://www.friendster.com/">http://www.friendster.com/</a>
Hi5	<a href="http://www.hi5.com/">http://www.hi5.com/</a>
LinkedIn	<a href="http://www.linkedin.com/">http://www.linkedin.com/</a>
Mixi	<a href="http://mixi.jp/">http://mixi.jp/</a>
Moterus	<a href="http://www.moterus.es/">http://www.moterus.es/</a>
MySpace	<a href="http://www.myspace.com/">http://www.myspace.com/</a>
Ning	<a href="http://www.ning.com/">http://www.ning.com/</a>
Orkut	<a href="http://www.orkut.com/">http://www.orkut.com/</a>
Ryze	<a href="http://ryze.com/">http://ryze.com/</a>
SkyRock	<a href="http://www.skyrock.com/">http://www.skyrock.com/</a>
Tuenti	<a href="http://tuenti.com/">http://tuenti.com/</a>
Viadeo	<a href="http://www.viadeo.com/">http://www.viadeo.com/</a>
Xing	<a href="http://www.xing.com/">http://www.xing.com/</a>

# La biblioteca pública. Actividades y cuentos adaptados a la lengua de signos

**Margarida Carbonell Pujol**

Directora de la Biblioteca Armand Cardona Torrandell.

**Cesca Mestres Orriols**

Educadora social y editora de El Cep i la Nansa edicions.

**Susana Peix Cruz**

Bibliotecaria de la Biblioteca Armand Cardona Torrandell.

**Montse Virgili Miró**

Licenciada en Pedagogía Terapéutica y logopeda del CREDA.

## La importancia de la comunicación

Según palabras de Jerome Bruner: *“El lenguaje es una herramienta que nos sirve para la comunicación y para la estructuración del pensamiento”*. Hablar del lenguaje como herramienta nos ayuda a situarlo en su justa medida, a entender el grandísimo valor que tiene como elemento instrumental ya que puede comprometer la finalidad a la cual contribuye. Y también a la inversa, el lenguaje puede verse influenciado por una alteración comunicativa o cognitiva.

La mayoría de veces cuando hablamos de lenguaje, hablamos de lenguaje oral o de lenguaje escrito, que no es la *traducción* del

lenguaje oral, sino que tiene unas características que le son propias. Pero hay personas, niños y niñas que no pueden acceder a este tipo de lenguaje, y utilizan un lenguaje basado en otro tipo de códigos, ya sean de imágenes, signos o gestos.

## **El cuento, una herramienta de crecimiento personal**

Los niños, desde que nacen, reciben gran cantidad de estímulos y de información a través de diferentes medios: familia, escuela, televisión, cuentos, videojuegos, Internet... El conocimiento les llega del entorno más cercano y éste es el que les ayudará a crecer, a formarse como personas. Es el vehículo que desarrollará su pensamiento y su sistema comunicativo.

Es el caso de niños y jóvenes sordos, o con alguna discapacidad psíquica, que precisan la lengua de signos para comunicarse. Estos estímulos quedan reducidos, de manera que el aprendizaje y el conocimiento de su entorno son mucho más lentos y limitados.

Desde pequeños, los cuentos son una herramienta imprescindible. El cuento ayuda a los niños y niñas a descubrir el mundo en el que han de crecer: los hábitos, la familia, los amigos, las tradiciones, los sentimientos... se transforman en historias a través de las cuales pueden viajar a mundos imaginarios. Con los cuentos, los más pequeños adquieren la experiencia necesaria para ir construyendo el camino que les llevará a ser adultos.

Los cuentos enriquecen su vocabulario, desarrollan la imaginación, la creatividad, la capacidad descriptiva y el sentido crítico. Despiertan los sentimientos, emociones y actitudes, les dan seguridad y les ayudan a enfrentarse a la vida. Les acercan a los valores humanos y les ayudan a ser felices, a establecer un vínculo afectivo con la familia, con los educadores...

## **La biblioteca pública: documentos y actividades de animación lectora dirigidas a personas que utilizan la lengua de signos para comunicarse**

El Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública de 1994 recoge:

- Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para *todas las personas*... Deben ofrecerse *servicios y materiales especiales* para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios

y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, *personas con discapacidades...*

- Todos los grupos de edad han de encontrar material adecuado a sus necesidades.

Entre las Misiones del Manifiesto, destacamos la primera misión:

- Crear y consolidar hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.

## Materiales especiales: estado de la cuestión

En la actualidad, la mayoría de bibliotecas públicas disponen de algunos materiales (pocos) dirigidos a aquellas personas que padecen algún tipo de discapacidad (sensorial, psíquica y/o física), tanto títulos sobre la discapacidad, como materiales y fondos accesibles. Los más comunes son:

- Libros con letra grande, cuya tipografía permita su fácil lectura.
- Libros en braille y lenguaje SPC (básicamente cuentos).
- Audio libros.
- Películas con subtítulos.
- Cuentos en formato visual o audiovisual signado, muchos todavía en formato VHS.

En el fondo bibliográfico de las bibliotecas también podemos encontrar materiales de información donde se explica la discapacidad y qué es la lengua de signos, así como documentos de autoaprendizaje de la lengua: diccionarios, cursos de autoformación, etc., la gran mayoría dirigidos a adultos.

Los materiales dirigidos a niños y a jóvenes son escasos (cuentos signados en formato audiovisual).

Por otro lado, la mayoría de cuentos y de lecturas lúdicas adaptadas, dirigidos a niños y niñas, son materiales elaborados por educadores, asociaciones, padres y madres... No suelen estar editados, son materiales realizados de forma artesanal y por lo tanto su acceso se reduce al centro escolar o familia que los ha realizado.

En noviembre de 2007, el Cep i la Nansa edicions inicia una colección de cuentos, Ginjoler, que además del texto original incluye un texto adaptado signado y como material de acompañamiento el formato audiovisual en DVD. Pero por el momento solo está editada en LSC.<sup>1</sup>

## Actividades dirigidas a personas que utilizan la lengua de signos

Algunas bibliotecas públicas han adaptado sus actividades de fomento de la lectura de manera que la necesidad y el derecho de

<sup>1</sup> La Lengua de Signos Catalana (LSC) es la lengua natural de las personas sordas de Cataluña que funciona de manera independiente al catalán oral. La LSC se ha desarrollado a lo largo de los siglos, pero es una lengua minoritaria que hasta la fecha ha recibido poca atención por parte de los teóricos.

acceder a la cultura del colectivo de personas con una discapacidad auditiva y/o mental, y que utilizan la lengua de signos como medio comunicativo, sea una realidad.

Una de las actividades de animación lectora para niños y niñas más consolidada es la hora del cuento. Hasta el momento se habían ido buscando diferentes fórmulas para ofrecerlas: con títeres, teatralizándolas, acompañadas de imágenes, montajes de iluminación, música...

Últimamente, y coincidiendo con el reconocimiento de las diferentes lenguas de signos que cohabitan en nuestro país como lenguas oficiales, en algunas bibliotecas se ha empezado a ofrecer la hora del cuento con traducción a la lengua de signos.

## Una experiencia

La Biblioteca Armand Cardona Torrandell de Vilanova i la Geltrú (Barcelona) ha sido pionera y un punto de referencia entre las bibliotecas de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, ofreciendo periódicamente desde el año 2004 una hora del cuento en signos.

## Inicios

En sus inicios, la actividad se organizaba a partir de la lectura de cuentos publicados: una persona narraba el cuento y al mismo tiempo otra lo explicaba en la lengua de signos. La traducción del cuento era literal dado que no existían en el mercado cuentos adaptados a esta lengua. La narración del cuento finalizaba siempre con una canción y con el aprendizaje de algunos signos por parte de las personas asistentes.

Ya entonces, dicha biblioteca se pone en contacto con las escuelas de la ciudad que tienen líneas de educación especial y que utilizan la lengua de signos como vehículo de comunicación con sus alumnos.

## Cuentos adaptados: el trabajo transversal de la biblioteca pública y los centros escolares

Todos los niños y niñas no pueden acceder a la lectura y a la escritura de la misma manera, ni en el mismo momento. Es por ello que los profesionales de la educación especial han ido ensayando diferentes formas de adaptar textos a las necesidades y posibilidades de sus alumnos.

Han procurado que algunos textos (sobre todo cuentos, pero también canciones, recetas, instrucciones...) estuvieran adaptados a los diferentes lenguajes alternativos que utilizan estos alumnos. Y ello ha implicado, en algunos casos, hacer también una adaptación del formato para facilitar el acceso: materiales más grandes, con colores determinados, materiales tridimensionales o en soporte informático, acceso por conmutadores...

La especificidad del material y también, en algunos casos, la especificidad del tema ha hecho que a menudo muchos de estos materiales hayan sido piezas únicas totalmente artesanales y que, como mucho, hayan podido ser compartidas en el ámbito familiar o de la biblioteca escolar.

A partir del trabajo realizado en las escuelas, en la Biblioteca Armand Cardona Torrandell nace la idea de adaptar el cuento que se explica. Para ello se cuenta con la colaboración de profesionales de la educación especial que adaptan el texto y lo traducen a la lengua de signos.

## Evolución de la actividad: de la narración al papel

Con el tiempo la actividad de la *hora del cuento* evoluciona y las adaptaciones se empiezan a plasmar en papel siguiendo el modelo de los cuentos artesanales que se encuentran en las bibliotecas escolares.



Cuentos adaptados de manera artesanal e ilustrados por los niños y niñas participantes en la actividad

A la habitual narración del cuento se le suma otra actividad: la creación del cuento adaptado, con los dibujos de los signos y las ilustraciones que realizan los niños y niñas asistentes a la actividad.

Los cuentos se encuadernan, pero no se catalogan debido a su origen de reproducción de cuentos ya publicados, adaptados manualmente por las bibliotecarias, ilustrados por los niños/as y atendiendo a posibles problemas de propiedad intelectual y derechos de autor. Quedan expuestos en la biblioteca como material de consulta.

## Valoración

Después de cuatro años, la *hora del cuento* en lengua de signos está totalmente integrada en las actividades de la Biblioteca Armand Cardona Torrandell. El trabajo transversal con educadores, asociaciones de sordos y grupos de estudiantes de la lengua de signos se ha traducido en una actividad muy exitosa y esperada. La biblioteca ofrece una hora del cuento trimestralmente y el número de asistentes es muy elevado, con una media de 100 personas entre niños y adultos y con una participación muy activa. Con esta actividad la Biblioteca ha conseguido ser más accesible a este colectivo y, gracias a la colección Ginjoler, ahora los usuarios disponen de cuentos adaptados que pueden llevarse prestados.



Hora del cuento en lengua de signos del proyecto Ginjoler en la biblioteca Armand Cardona Torrandell

## Otras actividades y servicios bibliotecarios adaptados y dirigidos a cada tipo de público

Además de la hora del cuento en LSC, la Biblioteca Armand Cardona ofrece habitualmente actividades y servicios sensibles a las diferentes discapacidades sensoriales, con la finalidad de acercarlas a todos sus usuarios y de integrar y dar acceso a estos colectivos a la cultura. Algunos ejemplos:

### Exposiciones:

- *“Fiesta para una escuela y una sociedad inclusiva”*: exposición periódica (anual) de materiales elaborados por escuelas e institutos organizada por la Plataforma Ciudadana para una Escuela Inclusiva.
- *“Otras maneras de comunicarse: ¿Cómo leen los ciegos?... ¿cómo escuchan los sordos?... ¡Ven a la biblioteca y lo sabrás!* Exposición de materiales utilizados por personas ciegas y/o sordas en su vida cotidiana, cedidos por personas, entidades y escuelas colaboradoras de la biblioteca: tablero de ajedrez para ciegos, reloj con voz, calculadora con voz, telelupa, telefax, avisador de lloros de bebé lumínico, despertador lumínico...
- *“Las lenguas, un gran tesoro”*: Exposición del fondo documental de la biblioteca en todas las lenguas en la que se incluyen materiales en braille, lengua de signos, lenguaje SPC...

### Sensibilización y aprendizaje de lenguajes especiales:

- *“Hablemos con las manos”*: taller de aprendizaje de la lengua de signos catalana dirigido a niños y niñas a partir de 3 años y adultos acompañantes a cargo de un profesor de educación especial e intérprete de LSC.
- *“Grupo de conversación de LSC”*: reuniones periódicas para practicar la lengua de signos dirigidas a personas que conocen esta lengua a cargo de personal de la biblioteca concedora de la LSC.
- *“Acercamiento al mundo de los sentidos”*: taller de aprendizaje del lenguaje braille y de sensibilización de las necesidades de este colectivo dirigido a niños y niñas a partir de 8 años y realizado por bibliotecarios de la Biblioteca Joan Amades (ONCE).

## Charlas y coloquios:

- *“Otras maneras de comunicarse”*: mesa redonda sobre las discapacidades sensoriales a cargo de personas representantes de diferentes colectivos: ONCE, Cercle de Sords de Vilanova i la Geltrú, Amplifon...

## Espectáculos:

- *“Compañeros de barrio”*: espectáculo de títeres dirigido a niños y niñas a partir de 3 años a cargo de la Federación ECOM en el que tres personajes con diferentes discapacidades explican sus vivencias.

## Traducción de actividades

Interpretación en lengua de signos de actividades que se realizan en la biblioteca a cargo de intérpretes de esta lengua: presentaciones de libros, conferencias, mesas redondas...

Una repercusión a nivel de ciudad del trabajo realizado en la Biblioteca Armand Cardona ha sido la interpretación, en esta lengua, de algunas actividades organizadas por el Ayuntamiento.

Como ejemplos la cabalgata de sus Majestades los Reyes Magos de este año y una hora del cuento especial de Navidad que se realiza desde el año 2004.

## El proyecto Ginjoler: cuentos infantiles y actividades en lengua de signos

En Cataluña, según datos de la Generalitat de Catalunya y de la Federació de Pares de Nens Sords de Catalunya (APANSCE), nace un niño sordo de cada mil nacimientos. En 2003 había más de 1.000 niños sordos atendidos por los servicios especializados y unas 25.000 personas usuarias de la LSC, 12.000 de ellas sordas y el resto personas oyentes relacionadas con ellos (familiares, amigos, etc.).

Pero además de los niños y niñas sordos, existen abundantes casos que, por distintas causas, entre ellas una discapacidad psíquica, padecen problemas en el aprendizaje y retrasos en la lectura, y necesitan la *Lengua de Signos* para comunicarse o como soporte en el aprendizaje de la lengua oral. La lengua de signos es una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y percepción visual, gracias a la cual este colectivo puede

establecer un canal de información básica para la relación con su entorno social, ya sea conformado por sordos u oyentes.

A partir de la exitosa experiencia de los últimos años de la Biblioteca Armand Cardona Torrandell en actividades destinadas a personas que utilizan la lengua de signos, y una vez detectada la necesidad, desde la perspectiva literaria, bibliotecaria y escolar, que alerta de la falta de actividades accesibles para los niños y niñas sordos o con discapacidades mentales que requieren de la lengua de signos para el desarrollo del lenguaje oral y de las habilidades lectoras, nace el proyecto Ginjoler, un proyecto editorial para elaborar materiales infantiles adaptados a dicha lengua y actividades de sensibilización y divulgación de la LSC. Todo ello enmarcado en la reciente *Declaración de las Lenguas de Signos* cohabitantes en nuestro país como lenguas oficiales. Así nace el proyecto Ginjoler.

El Cep i la Nansa edicions con la colaboración de la Biblioteca, profesionales de la *educación especial* y la Federació de Persones Sordes de Catalunya, emprende el proyecto *Ginjoler*: cuentos adaptados a la lengua de signos en los cuales el texto original ilustrado va acompañado de su adaptación al catalán signado<sup>2</sup>. Además, incluye como material de acompañamiento un DVD, con la interpretación del cuento en *LSC*, siguiendo su estructura pura, un bloque de vocabulario y una canción popular traducido a signos.

Pero Ginjoler es más que una colección de cuentos. A partir de la publicación de los cuatro primeros títulos, se han desarrollado una amplia programación de actividades de fomento de la lectura dirigida a personas con discapacidad auditiva, usuarias de la lengua de signos u oyentes con ganas de aprender esta lengua, para desarrollar en las bibliotecas públicas. Este programa de actividades Ginjoler, desarrollado durante el último curso, ha recibido una gran acogida por parte de todas las redes de bibliotecas de Cataluña.

## Objetivos

Acercar la literatura, en concreto la narración de cuentos, a niños y niñas que tengan como lengua la LSC o la utilicen como sistema de comunicación alternativo.

Facilitar a niños y niñas oyentes el descubrimiento de un nuevo sistema de comunicación, una lengua oficial de nuestro país, que podrán utilizar con compañeros para comunicarse.

Crear una herramienta para motivar a las personas con inquietudes y ganas de ampliar su repertorio comunicativo.

Ampliar los recursos existentes para atender a la diversidad.

Cubrir la necesidad de materiales adaptados en escuelas, bibliotecas y hogares como recurso para atender a la diversidad.

<sup>2</sup> Alrededor de la LSC se han desarrollado sistemas de comunicación basados en el canal manual-visual e influenciado por la lengua oral mayoritaria que la rodea, como es la comunicación bimodal que consiste en el uso simultáneo del habla y los signos. Este sistema de comunicación se utiliza en contextos educativos y recibe el nombre de catalán signado, ya que utiliza el vocabulario de la lengua de signos catalana con la estructura de la lengua oral. El catalán signado se centra en la visualización de las palabras del habla y consiste en utilizar un signo para cada palabra. El objetivo es facilitar el aprendizaje de la lengua oral a través del soporte visual. Este sistema es una medida artificial, que no es autónomo porque depende de la lengua oral y se utiliza para representarla.



Títulos publicados de la colección Ginjoler

## Concreción de la propuesta editorial

Actualmente la colección se compone de 4 títulos, destinados a diferentes edades:

Pequeños: a partir de 3 años

Medianos: a partir de 5 años

Grandes: a partir de 7 años

Con 2 títulos más en preparación y más de 30 actividades realizadas en 6 meses en diferentes bibliotecas públicas, la participación en el Salón del Libro de Barcelona y el Salón del Libro Infantil y Juvenil, Ginjoler ya es un proyecto de referencia para las bibliotecas públicas y para la escena editorial. Asimismo, ya se está trabajando para una futura adaptación al castellano y a la Lengua de Signos Española.

## Experiencia Ginjoler en las bibliotecas públicas

El proyecto Ginjoler desarrolla sus actividades y presentaciones de cuentos en el marco de la Biblioteca pública. Las presentaciones de las novedades de la colección se han integrado en la programación estable de la Biblioteca Armand Cardona Torrandell, donde ésta los apadrina y los apoya desde su aparición. Es decir, la hora del cuento trimestral en lengua de signos que organiza dicha biblioteca

es el marco donde se presentan las novedades de la colección. Se explica el cuento *Ginjoler* y se desarrolla la actividad en lengua de signos siguiendo el esquema de actividad que la Biblioteca lleva apostando los últimos años.

En sus inicios, como proyecto embrionario, despertó el interés de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, comprometiéndose ésta a la adquisición de un ejemplar de cada título para cada una de sus bibliotecas y así aumentar el fondo bibliográfico de materiales adaptados a la lengua de signos, muy escaso hasta el momento. Desde entonces, se han formulado las adquisiciones de todos los cuentos *Ginjoler* aparecidos hasta el día de hoy para las bibliotecas.

Asimismo, el Consorci de Biblioteques de Bcelona ha integrado en su programa de actividades *Lletra Petita*, la actividad *Una mà de gínjols* para todas sus bibliotecas de la ciudad condal, que se lleva desarrollando durante todo el curso y está programada para el siguiente.

## La actividad: *una mà de ginjols* (“Un puñado de jínjoles”)

Para contextualizar este nuevo fondo bibliográfico de cuentos adaptados a la lengua de signos que están incorporando las bibliotecas públicas de Cataluña, el proyecto *Ginjoler* ofrece una actividad de divulgación de la LSC y promoción a la lectura en todas las bibliotecas bajo el título *Una mà de gínjols* (un puñado de jínjoles).

La actividad consta de:

- Narración de uno de los títulos de la colección, en lengua oral y en LSC simultáneamente.
- Pequeño taller de aprendizaje de lengua de signos con la representación de las palabras más significativas del cuento, aprendizaje de los nombres de los niños y niñas participantes en dactilografía y una canción popular.
- Taller manual en torno al cuento explicado (dibujo y coloreado).
- Al finalizar la sesión se ofrece el pase del audiovisual del cuento.

Con una gran acogida, esta actividad pretende introducir la lengua de signos en los programas de actividades lectoras infantiles de las bibliotecas públicas, dando la oportunidad a los niños y niñas sordos de poder participar en ellas y, a la vez, ofreciendo a los oyentes la posibilidad de entrar en contacto y aprender esta nueva lengua oficial.

## La exposición itinerante

Aparte de los cuentos y las actividades Ginjoler, el proyecto ha incorporado una exposición itinerante, dirigida a las bibliotecas públicas, como una herramienta más para acercar y hacer visible la lengua de signos en la comunidad, a través de la mirada de la literatura infantil. La exposición tiene como finalidad sensibilizar a la población de la existencia e importancia de la convivencia con las personas con sordera o con deficiencias auditivas. Para hacerlo, combina originales de ilustraciones de los cuentos de la colección con vocabulario y texto ilustrado en lengua de signos. Es una muestra sensibilizadora, de cultura y color que quiere ayudar a divulgar esta lengua que hoy en día ya es oficial en nuestro país. Como exposición itinerante, se expone en distintas bibliotecas públicas dentro de sus programaciones de exposiciones.

## Resumen

La biblioteca pública tiene la obligación de ofrecer una programación dirigida a todos los públicos y adaptada a las distintas necesidades de los ciudadanos y sus usuarios potenciales. La Biblioteca Armand Cardona Torrandell de Vilanova i la Geltrú trabaja desde hace años con gran éxito en su programación y en su fondo bibliográfico para lograr una integración de este colectivo.

Este trabajo es el punto de partida de la esperada aparición del proyecto Ginjoler, promovido por editorial El Cep i la Nansa, con la colaboración de la Biblioteca y la Federació de Persones Sordes de Catalunya. Es un proyecto integral y de referencia, que produce cuentos adaptados a la lengua de signos y actividades de divulgación y acercamiento a esta lengua ya oficial en nuestro país. Ginjoler va dirigido a todas las bibliotecas públicas del territorio y ya cuenta con más de un año de vida.

## Imágen del interior de los cuentos



Fragmento del primer título de la colección Ginjoler "M'he perdut!" escrito e ilustrado por Juanolo.

## Bibliografía

BRUNER, Jerome. El habla del niño: aprendiendo a usar el lenguaje. Con la colaboración de Rita Watson. Barcelona [etc.]: Paidós, 1986. 141 p. Cognición y desarrollo humano, 3. ISBN 84-7509-373-6.

Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Dirección técnica Hilario Hernández. [Madrid]: Plan de Fomento de la Lectura: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. p. 307-309.

SACKS, Oliver. Veo una voz, viaje al mundo de los sordos. Barcelona: Anagrama, 2003. 264 p. Argumentos, 299. ISBN 84-339-6194-2.

JUANOLO. M'he perdut. Vilanova i la Geltrú: el Cep i la Nansa, 2007. 24 p. Ginjoler, 1. ISBN 978-84-96349-62-9.

MINELLA, Marta; CUCURELLA, Marta (il). D'amagatotis. Vilanova i la Geltrú: el Cep i la Nansa, 2008. 40 p. Ginjoler, 2. ISBN 978-84-96349-63-6.

PEIX CRUZ, Susana; CAPDET MONTESINOS Víctor; TORRES, LORENA (il). El secret de la lluna. Vilanova i la Geltrú: el Cep i la Nansa, 2008. 28 p. Ginjoler, 3. ISBN 978-84-96349-64-3.

BALADA HERRERA, Montse; MARTÍN, Sebas (il). L'home més valent del món. Vilanova i la Geltrú: el Cep i la Nansa, 2008. 28 p. Ginjoler, 4. ISBN 978-84-96349-65-0.

# La diversidad cultural en la colección de las bibliotecas públicas de Barcelona

**Eulalia Carnicer Crous**

Bibliotecaria

Biblioteca Barceloneta – Biblioteques de Barcelona

**Elena Reyes Fernández**

Bibliotecaria

Biblioteca Nou Barris de Biblioteques de Barcelona

**Judit Terma Grassa**

Directora técnica

Biblioteques de Barcelona

## Introducción

Como consecuencia del proceso migratorio ocurrido en los últimos años, se ha producido un intenso cambio demográfico y social en la ciudad de Barcelona. La presencia de otras comunidades ha transformado la morfología social de la ciudad, de manera notoria en algunos barrios. Los datos del último padrón municipal de enero de 2008 nos muestran que un 17'3% de la población es foránea, o lo que es lo mismo, 280.764 habitantes de la ciudad proceden de otras culturas, exactamente de 165 nacionalidades distintas.

Ante esta nueva realidad social las Bibliotecas de Barcelona se plantean cómo adecuar sus fondos bibliográficos para dar respuesta a las demandas cada vez más diversificadas de información y de ocio.

Una de las líneas de trabajo iniciada se centra en la actuación de la colección documental, para la que se han realizado dos estudios en distintas fases o períodos.

En la primera fase, se realiza un balance de la composición de la colección, cuyo objetivo es detectar si la oferta documental e informacional es acorde a la comunidad que atiende, para poder completar, si cabe, las posibles lagunas. Posteriormente, se analizan los usuarios, fondos y usos que la comunidad extranjera hace de las Bibliotecas de Barcelona.

Pensamos que puede ser interesante compartir el trabajo realizado y nos gustaría que la presentación de estos resultados sirva como pretexto para seguir (y en algunos casos, tal vez iniciar) el debate sobre cómo debemos tratar la diversidad de orígenes culturales presente en nuestra sociedad, partiendo de la premisa de que la multiculturalidad es sinónimo de riqueza para todos.

## Metodología

En el año 2006 se constituyó el Grupo de trabajo de Gestión de la Colección integrado por bibliotecari@s de distintas bibliotecas de la ciudad, con el propósito de elaborar el documento de referencia para el desarrollo de la *Política de Gestión de la Colección de las Bibliotecas de Barcelona*, actualmente en redacción. Como paso previo, se decidió realizar un estudio de la composición de sus fondos, de la distribución temática y territorial, así como de los usos/préstamos que se registran.

La metodología seguida fue:

- Análisis cuantitativo de los volúmenes (ejemplares) de las 30 bibliotecas de la red y su distribución por áreas/formatos y materias, en este último caso distinguiendo entre adultos e infantil.
- Cálculo del índice de rotación (préstamo / documentos), aplicado a la colección completa y por áreas temáticas y formatos.
- Comparación de los resultados con las recomendaciones o estándares que propone la Diputación de Barcelona en su documento de *Política de Desarrollo de la Colección*.

Los datos analizados correspondían al período 2005-2006, excepto los documentos multimedia y la ficción en otras lenguas, que datan del 2007. Unos y otros se obtuvieron a partir de:

- Estadísticas anuales del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.
- Estadísticas del Consorci de Biblioteques de Barcelona.
- Consultas realizadas sobre el catálogo de las Bibliotecas (VTLS).
- Elaboración propia de tablas y gráficos.

A principios de este año, en el marco del seminario “Immigració, biblioteques i identitats culturals”<sup>1</sup> dirigido al personal del Consorci de Biblioteques de Barcelona, se realizó un nuevo estudio.

En esta ocasión se ha estudiado el perfil del usuario extranjero real y potencial; qué recursos y fondos se les ofrecen y los usos que este colectivo hace de las bibliotecas de la ciudad, no sólo del préstamo, sino también de otros recursos informacionales y formativos como es el acceso a Internet, las salas multimedia y el servicio wi-fi.

Las fuentes de información utilizadas han sido:

- Padrón Municipal.
- Estudio anual sobre inmigración del Ayuntamiento de Barcelona.
- Para los datos de los usuarios y la colección, se han explotado las mismas fuentes utilizadas en el estudio anterior, incorporando nuevos indicadores relacionados con el uso de las tecnologías.

Ambos estudios nos han permitido:

- Obtener una radiografía global de las bibliotecas en un momento concreto.
- Hacer una pausa del trabajo diario para reflexionar sobre las colecciones actuales de las Bibliotecas de Barcelona.
- Situarnos un poco más en la realidad que vivimos, constatar y cuantificar aquellas impresiones que los/las profesionales percibimos desde nuestros lugares de trabajo.

## Conocer nuestros fondos

Se entiende como colección única todo el fondo bibliográfico de las Bibliotecas de Barcelona, repartido entre las diferentes bibliotecas de la ciudad en diversos soportes: libro, DVD, vídeo, CD, CD-Rom, revistas y recursos electrónicos.

El número total de documentos que componen la colección de las Bibliotecas de Barcelona es el siguiente:

<b>Total fondo: 1.633.300 documentos (enero 2008)</b>		
<b>Castellano</b>	<b>910.664</b>	<b>56 %</b>
<b>Catalán</b>	<b>545.408</b>	<b>34 %</b>
<b>Otras lenguas</b>	<b>177.558</b>	<b>11 %</b>

<sup>1</sup> En castellano: Inmigración, bibliotecas e identidades culturales

Del porcentaje de documentos en otras lenguas, el fondo de ficción en otros idiomas representa un 9% del total de la sección de novela de adultos. Dentro de este pequeño porcentaje, se encuentran mayoritariamente novelas en inglés, francés, alemán, italiano, y en menor presencia, árabe, portugués y urdú. La presencia de novelas en otros idiomas es bastante escasa.

Documentos de ficción en otras lenguas en la colección de las Bibliotecas de Barcelona .

- Paralelamente a la ficción en otros idiomas, estudiamos el acceso a otros materiales y formatos:
- Prensa extranjera:
  - 19 títulos diferentes + acceso en línea a versiones digitales.
  - Servicio Diarios del mundo (disponible en 4 bibliotecas de la ciudad).

<b>Documentos de ficción en otras lenguas en la colección de las Bibliotecas de Barcelona</b>				
<b>Lengua*</b>	<b>Ejemplares fondo Adulto</b>	<b>Ejemplares fondo infantil</b>	<b>Usuarios extranjeros carnet enero 2008</b>	<b>Población en BCN enero 2008**</b>
Inglés	5.415	2.105	5.979	10.262
Francés	3.718	1.075	5.468	14.196
Alemán	1.649	303	3.513	7.785
Italiano	1.623	171	7.678	20.843
Árabe	387	574	5.891	17.492
Portugués	322	62	5.636	12.949
Urdú	203	109	10.797	15.966
Gallego	110	278	--	--
Punjabi	90	32	10.797	15.966
Hindi	55	3	2.686	4.329
Ruso	54	30	1.068	3.792
Vasco	51	224	--	--
Ucranés	28	5	517	2.629
Holandés	24	26	812	2.386
Japonés	17	57	393	1.356
Bengali	16	0	721	1.976
Polonés	9	0	813	2.095
Sueco	10	25	864	1.808
Chino	4	14	1.567	12.938
Rumano	1	0	841	6.733
Tagalo	0	13	517	7.023
Armonio	0	0	299	1.911
Búlgaro	0	0	415	1.810
Nepali	0	0	736	939

\*. Se suman datos de aquellas nacionalidades que tengan como lengua oficial los siguientes idiomas: inglés (EEUU, Reino Unido, Irlanda, Australia, Nueva Zelanda, Canadá, Sudáfrica), francés (Francia, Bélgica, Mónaco, Camerún), alemán (Alemania, Austria) portugués (Portugal, Brasil, Angola, Cabo Verde, Mozambique), ruso (Rusia, Bielorrusia) y árabe (África del Norte, Magreb y Oriente Medio). Se unifican los datos de usuarios extranjeros de las comunidades urdú y punjabi de la ciudad de Barcelona

\*\* Colectivos de más de 1000 hab.

- Materiales multimedia para el aprendizaje de idiomas (datos 2006: 12.373 vol.)
- Traducciones al castellano/catalán de escritores foráneos (clásicos y contemporáneos).
- Traducciones en otros idiomas de escritores autóctonos.
- Ediciones bilingües.
- Música y cine internacional.

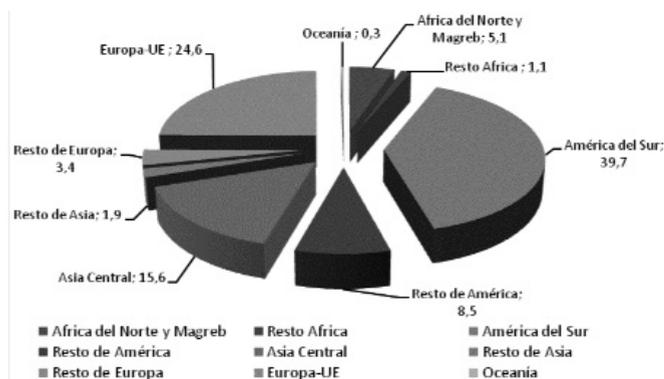
## Conocer a nuestros usuarios

Actualmente el 18 % de los usuarios con carnet de las Bibliotecas de Barcelona son extranjeros, porcentaje similar al de los residentes extranjeros de la ciudad, el cual es 17'3%. En números absolutos, representan un total de 106.480 personas, principalmente adultos (un 69%) que proceden de más de 160 países diferentes.

	Población Barcelona	Carnets BB	%
Autóctonos	1.343.408	473.622	35%
Extranjeros	280.764	106.480	38%

En referencia a estos datos, hay que tener en cuenta que:

- Una parte de la población infantil, cuyos padres son extranjeros, poseen la nacionalidad española por nacimiento, y por tanto no cuentan en el cómputo total de residentes extranjeros.
- El carnet de la red de bibliotecas es un documento válido para demostrar el arraigo y tramitar los papeles de residencia.
- Una parte de la población extranjera posee doble nacionalidad (ejemplo: argentinos con nacionalidad italiana).



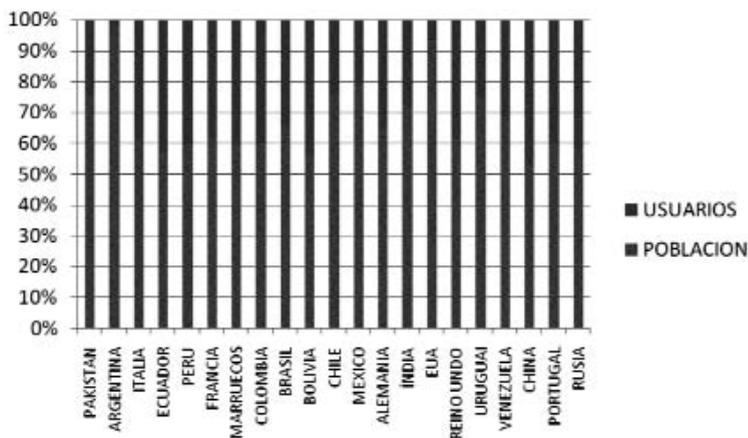
El abanico de culturas y lenguas es muy amplio pero la mayoría de nuestros usuarios provienen, en general, de América Latina, de la Unión Europea y de Asia Central, y concretamente y en este orden, de Pakistán, Argentina, Italia, Ecuador y Perú.

Procedencias de los usuarios extranjeros. Por grupos de países:

Ecuador, Italia, Bolivia y Pakistán son los países de procedencia de la mayor parte de la población extranjera de Barcelona.

En el gráfico siguiente se puede comprobar que no en todos los casos la proporción de inscritos –población se mantiene en un mismo porcentaje. Como ejemplo destacamos Bolivia y China, colectivos numerosos en la ciudad pero con una presencia de usuarios inferior a la de otros colectivos. Por el contrario, en las poblaciones procedentes de Argentina y Estados Unidos observamos que prácticamente el 100% de los ciudadanos procedentes de estas nacionalidades están inscritos en las bibliotecas. Estos datos revelan también la extensión de los hábitos bibliotecarios en los países de origen.

Por otra parte nos dan una información valiosísima a la hora de identificar a que comunidades no estamos llegando, y planificar nuevas estrategias de comunicación para darles a conocer las posibilidades de los servicios que ofrece la biblioteca.



La distribución de la población foránea ha seguido y sigue una pauta de concentración en determinadas áreas del tejido urbano. Nos encontramos con algunos distritos y bibliotecas donde la concentración de usuarios extranjeros es considerable o muy elevada (Ciutat Vella, con un 42% de usuarios extranjeros) respecto a otros donde la presencia es mucho menor (10 % en Les Corts). Si analizamos cada biblioteca, la disparidad de datos es mayor (44 % de la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu, situada en el centro histórico de la ciudad, versus un 6% de otras bibliotecas en barrios periféricos).

El número de carnets pasivos (que no realizan préstamo) es muy

superior al de los activos. Es una tendencia que se puede aplicar a todos los usuarios sin distinción de nacionalidad. En general, los usuarios autóctonos utilizan el servicio de préstamo un 37 %, en contraposición al 41 % de los usuarios extranjeros en su mayoría adultos y jóvenes argentinos y pakistaníes. En el caso de los usuarios infantiles provienen principalmente de Ecuador, Bolivia, Perú, Marruecos y China. Un dato curioso a tener en cuenta en la gestión de la colección infantil.

Imaginemos por un momento que hacemos una fotografía a la entrada de la biblioteca. En ella saldrían, en primer plano, un grupo de argentinos adultos, tres hombres y dos mujeres. Justo detrás aparecerían un joven italiano con acento porteño y otro pakistaní esforzándose en hablar castellano. Les acompañarían cuatro niños latinoamericanos que bromean en catalán con una niña marroquí. Un poco más lejos, veríamos a un jubilado argentino acercándose despacito charlando con su amigo inglés que se acaba de comprar un portátil.

## Dime de donde vienes...

En este apartado no pretendemos elaborar un estudio socio demográfico de los usuarios potenciales, pero sí intentar establecer unas tipologías generales de usuarios, según una serie de factores y características combinables entre sí. Éstos pueden ser de ayuda en el momento de incrementar la colección, de planificar servicios, o condicionar la oferta documental y los recursos de la biblioteca.

- Lengua de origen: la lengua del país de acogida facilita o dificulta la comunicación personal. La comunidad hispanohablante juega con ventaja en este aspecto porque aunque en comunidades autónomas como Catalunya, Comunidad Valenciana, Baleares, Galicia o el País Vasco tienen la dificultad de la lengua autóctona, siempre tienen una lengua vehicular común con los profesionales de la biblioteca. Para atender a los usuarios de otros orígenes es importante tener conocimientos de inglés o francés, puesto que además de los países en los que son lenguas oficiales, en muchos casos son las segundas lenguas de uso (inglés para Pakistán, India...; francés para el Magreb, algunos países de África...).
- Hábito cultural en el país de origen: asociamos a este factor el nivel de estudios, y la preparación educativa, el origen rural o urbano de las personas, las habilidades informacionales en el uso de las tecnologías de la información, así como el hábito de lectura. No es un factor que se deba tener en cuenta sólo

para los extranjeros, puesto que debe estudiarse también de la población autóctona.

- Grado de integración en la sociedad:
  - Recién llegados (< 1 año)
  - Residentes desde hace más de 1 año
  - Las segundas generaciones (nacidos en España e integrados en el sistema educativo)

## Conclusiones

Acciones concretas emprendidas en el 2008:

- Se están “censando” y analizando las *diferentes acciones* que se están llevando a cabo en las bibliotecas de la ciudad. Se trata de identificar los objetivos concretos de las bibliotecas que se enmarcan en los planes de acción anual de cada una de ellas. Asimismo, se ha observado el reflejo de estos proyectos en los fondos de las bibliotecas.
- *Analizar la realidad* de las colecciones, de los usos y de los usuarios reales, de los usuarios potenciales, de los servicios, de las redes de contactos que a lo largo de los años se han ido trabajando desde las bibliotecas.
- *Debatir a nivel de direcciones* de las 32 bibliotecas que componen la red actual las políticas en términos de interculturalidad de las Bibliotecas de Barcelona. Los ejes de la discusión han sido: *Lengua y comunicación*, desde los diferentes ámbitos de aplicación (colección, comunicación y señalización, atención al usuario y actividades culturales); *acogida en un sentido amplio*, a las familias, a los niños, a través de recursos propios o de otros agentes; *convivencia*, en el sentido de promover el conocimiento mutuo, de promover la diversidad como un valor positivo, la no confrontación, los diferentes usos y relaciones... ; *la formación a lo largo de la vida/formación continuada*, incluyendo la alfabetización informacional, aprendizaje del catalán y castellano, la promoción de la creatividad,... Como eje transversal *la cooperación* entre bibliotecas, entre los diferentes agentes implicados en los diferentes territorios y con distintas áreas de responsabilidad, el trabajo con la comunidad, asociaciones, entidades....

## Premisas

- Se considera la colección de las Bibliotecas de Barcelona como *una colección única*. En este sentido, existe un grupo de trabajo integrado por diferentes profesionales de las

Bibliotecas de Barcelona que elabora un documento de política de colección conjunta. En este marco de colección única, algunas de las bibliotecas de la ciudad tienen *fondos especializados* en diferentes temáticas: circo y artes para teatro, deportes y juegos, novela barcelonesa, cómic, medio ambiente, novela negra, flamenco, por citar sólo algunas. Y fondos relacionados con el concepto de *biblioteca de proximidad*, fondos que se adaptan a su realidad más cercana, así podemos hablar de las colecciones locales, y de los fondos en otros idiomas como respuesta a la presencia de ciudadanos procedentes de otros países.

- Se ha analizado la presencia de población extranjera de la ciudad en su conjunto y por distritos. Se ha determinado como límite para tener en cuenta las diferentes comunidades, los 3.000 habitantes censados en Barcelona según el *“Informe estadístico. La població estrangera a Barcelona”* de enero del 2007, publicado por el Ayuntamiento de Barcelona. El resultado han sido 20 países: Alemania, Bolívia, Brasil, Colombia, Ecuador, Filipinas, Francia, India, Italia, Marruecos, Méjico, Pakistán, Perú, Reino Unido, República Dominicana, Rumanía, Rusia, Chile y China.
- Según su distribución en la ciudad, presencia en los distritos y más concretamente en los barrios (teniendo en cuenta un criterio de proximidad), se han asignado los 20 países resultantes a 19 de las bibliotecas de la red de la ciudad. Determinados países se encuentran en dos bibliotecas, siguiendo criterios de distribución y número de dichas comunidades en la ciudad.
- Las políticas sobre interculturalidad de Bibliotecas de Barcelona se enmarcan en una política más amplia, la del Ayuntamiento de Barcelona. En lo que concierne a Cultura quedarán enmarcadas en las políticas del Instituto de Cultura de Barcelona (a partir ahora ICUB). El ICUB está desarrollando un proyecto sobre las *“políticas de acomodación de la diversidad cultural en Barcelona”*.

## A corto plazo

- Elaborar un documento que a partir del trabajo realizado con las direcciones de las Bibliotecas fije las políticas de las Bibliotecas de Barcelona en términos de diversidad, contemplados los diferentes ejes antes comentados.
- Definir una política de colección en el ámbito de la diversidad. Al igual que otros proyectos de las Bibliotecas de Barcelona,

esta política se elaborará en el marco del grupo de trabajo de Política de la Colección. A grandes trazos los límites que se han establecido en esta primera fase son:

- trabajar con los 20 países elegidos y sus distintas lenguas;
- adquirir obras de ficción (clásicas y actuales); en el caso de determinadas culturas donde haya algunas disciplinas que tengan un interés especial también se incluirán. Éstas obras estarán en los idiomas de estos países.
- adquirir obras destinadas a adultos y niños.
- contemplar diferentes soportes documentales.
- construir fondos sobre el conocimiento de estos países.

Deberemos definir temas como porcentaje de éstos fondos en el seno de las colecciones, y definir cuestiones tan prosaicas como la ubicación física en las estanterías, su señalización, etc.

- Trabajar a fondo las redes de contactos y la cooperación: expertos, bibliotecas, librerías especializadas,

A modo de conclusión, proponemos diversas reflexiones de cara a una futura política de desarrollo de la colección de las Bibliotecas de Barcelona.

## Oportunidades

- La atención a la diversidad cultural, en sí misma, enriquece los fondos de las bibliotecas.
- Los estudios realizados sobre la colección y los usos que la población hace de ella son un punto de partida imprescindible para la realización de otros estudios más exhaustivos, y serán una herramienta de ayuda al desarrollo de la colección.
- Compartir y optimizar recursos ya existentes (por ejemplo los lotes de documentos en lenguas minoritarias de la Central de Préstamo del Área de Bibliotecas de la Generalitat).
- Aprovechar la experiencia profesional de las bibliotecas que desde hace tiempo han incorporado la multiculturalidad como eje central de sus planes de trabajo (por ejemplo: biblioteca Sant Pau-Santa Creu).
- Los residentes extranjeros son y serán, potencialmente, un colectivo importante de usuarios.

## Amenazas

- Al desarrollo del trabajo técnico del personal bibliotecario se añade la necesidad de superar el desconocimiento lingüístico y de culturas lejanas a las nuestras, que dificultan la selección, adquisición y catalogación de fondos bibliográficos.

- El desarrollo de los fondos en otras lenguas no es proporcional al proceso migratorio que se produce en la ciudad.
- La distribución heterogénea de la población extranjera determina el territorio. Cada biblioteca es una realidad distinta.
- La población de la ciudad está compuesta por 165 nacionalidades diferentes. La colección de las bibliotecas, en la actualidad, no representa esta diversidad.

La presencia de comunidades extranjeras en Barcelona sigue una tendencia de crecimiento positivo. Los documentos de ficción existentes en los fondos bibliográficos de las bibliotecas de la ciudad, en ediciones en lenguas distintas del catalán y el castellano, o escritas por autores procedentes de estas culturas presentes en la ciudad, a día de hoy, no dan respuesta a las necesidades informacionales y de ocio de estas comunidades. El trabajo iniciado para incrementar estos fondos supone, por tanto, una apuesta de futuro.

## Bibliografía

Anuari Estadístic de la Ciutat de Barcelona [en línea]. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 2008. Disponible en Internet:  
<http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/index.htm>

Comunidades multiculturales. Directrices para el servicio bibliotecario. 2ª edición revisada. [en línea]. Disponible en Internet:  
<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>

Observatorio permanente de la inmigración [en línea]. Disponible en Internet:  
[http://extranjeros.mtas.es/es/general/DatosEstadisticos\\_index.html](http://extranjeros.mtas.es/es/general/DatosEstadisticos_index.html)

La població estrangera a Barcelona. Gener del 2007 [en línea]. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 2007. Disponible en Internet:  
<http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/inf/pobest/pobest07/pobest07art1/t24.htm>

La població estrangera a Barcelona. Gener del 2008 [en línea]. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 2008. Disponible en Internet:  
<http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/inf/pobest/pobest08/pobest08art1/index.htm>

Política de desenvolupament de la col·lecció del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona. Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea de Cultura. Servei de Biblioteques, 2003. Versión en PDF disponible en Internet:

*[http://www.diba.cat/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxabiblioteques/docs\\_treball.asp](http://www.diba.cat/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxabiblioteques/docs_treball.asp)*

Política de desenvolupament de la col·lecció de les Biblioteques de Barcelona. Documento interno en desarrollo.

3r Cercle de comparació intermunicipal de biblioteques: resultats any 2005. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2006

# Los clubes de lectura fácil. Una herramienta de integración para los nuevos ciudadanos en las Bibliotecas de Barcelona

**Gemma Domingo Espinet**

Directora de la Biblioteca Francesca Bonnemaison  
Biblioteques de Barcelona

**Sílvia Rabat Fàbregas**

Bibliotecaria de la Biblioteca Francesca Bonnemaison  
Biblioteques de Barcelona

## Introducción

Los materiales de Lectura Fácil son los elaborados con especial cuidado para ser leídos y entendidos por personas que por motivos físicos, psíquicos o sociales tienen dificultades lectoras y/o de comprensión, que pueden ser permanentes o temporales. Estos materiales siguen las directrices internacionales avaladas por la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) cuanto a la forma y al contenido<sup>1</sup>.

En el año 2001 se creó el Grupo de Trabajo de Lectura Fácil del Col·legi de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, con el objetivo de difundir este tipo de fondo poco conocido aquí, pero con una larga tradición en otros países europeos. En estos años, juntamente con asociaciones como la Associació de Lectura Fácil, han trabajado para extender el uso de estos materiales. Este grupo está trabajando, entre otras cosas, para promover la organización de actividades culturales usando esta herramienta, como los conocidos clubes de lectura, que pueden aprovechar también este tipo de

<sup>1</sup>Tronbacke, Bror Ingemar.  
Directrius per a materials  
de lectura fácil

documentos para dirigirse a públicos que tienen limitaciones para poder participar en las actividades que forman parte de la programación habitual de la biblioteca, como aquellas personas de origen extranjero que necesitan aprender la lengua catalana.

Los clubes de lectura de catalán, concretamente en la ciudad de Barcelona, se iniciaron en el año 2007. Esta comunicación pretende analizar de cerca esta iniciativa y como, gracias a ella, se ha abierto otra puerta hacia la nueva ciudadanía.

## Marco legal

Según el Manifiesto de la Biblioteca Pública IFLA/UNESCO, 1994<sup>2</sup>), “la biblioteca pública, puerta local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales”. Asimismo, también recuerda que “deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas...”. Y por supuesto también debe “prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos”.

La Ley 10/2007<sup>3</sup>, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, su disposición adicional tercera, del acceso a la lectura, al libro y a las bibliotecas de las personas con discapacidad, incluía el siguiente texto:

*“Los planes de fomento de la lectura y los programas de apoyo a la industria del libro tendrán en cuenta las necesidades particulares de las personas con discapacidad, especialmente en la promoción, difusión y normalización de formatos y métodos accesibles, como los soportes en alfabeto braille, los soportes sonoros, los soportes digitales o los sistemas de lectura fácil.”*

En el ámbito catalán, la Ley 4/1993, del 18 de marzo, del Sistema Bibliotecari de Catalunya<sup>4</sup>, ya dejaba constancia de la necesidad de atender a personas con dificultades lectoras mediante materiales adaptados a ellas:

*“Article 22. 4 Les biblioteques públiques han de donar resposta a les necessitats d'aquells que tenen dificultats per a la lectura, amb llibres sonors i altres documents àudio-visuals o amb altres materials impresos pensats per a facilitar la lectura.”*

A nivel local, el Plan de Bibliotecas de Barcelona 1998-2010<sup>5</sup> contempla, entre otras cosas, las bibliotecas como centros de inte-

<sup>2</sup>Manifiesto de la Unesco en favor de las Bibliotecas Públicas <[http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_es.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html)>

<sup>3</sup>Ley de la lectura, del libro y de las bibliotecas <[http://www.boe.es/g/es/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2007/12351](http://www.boe.es/g/es/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2007/12351)>

<sup>4</sup>Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya <[http://www4.gencat.net/82/BASIS/dogc/TOTAL/te xt\\_catala/DDD/93082139.htm](http://www4.gencat.net/82/BASIS/dogc/TOTAL/te xt_catala/DDD/93082139.htm)>

gración sociocultural y como centros de formación, impulsoras de acciones educativas dirigidas a la ciudadanía, respondiendo y avanzándose a las necesidades de los usuarios reales y potenciales.

## Las bibliotecas públicas hacia la nueva ciudadanía

Las bibliotecas públicas tienen como misión garantizar el acceso a la información y a la cultura a todos los ciudadanos, sea cual sea su condición, y basan su actividad en las necesidades de la población de su territorio. Como bibliotecas abiertas a todo el mundo que son, tienen que dar servicio también a aquellas personas que no pueden utilizar el espacio y los materiales de manera habitual, ya sea a causa de su procedencia, ya sea a causa de alguna discapacidad.

Dentro de esta categoría se encuentran aquellos ciudadanos de procedencia extranjera que necesitan el apoyo de los agentes sociales y culturales para poder vivir con normalidad. La biblioteca pública, en la actualidad, asume este reto: apoyar la integración social y la participación ciudadana, promover la acción cultural, posibilitar el aprendizaje permanente, y contribuir globalmente a la inclusión social<sup>6</sup>.

Es necesario que las bibliotecas se conviertan cada vez más en centros de aprendizaje abierto, que fomenten la formación a lo largo de la vida, ofreciendo servicios, materiales y actividades que complementen la educación reglada y que ayuden a ampliar sus conocimientos a personas con un bajo nivel de alfabetización.

En las Bibliotecas de Barcelona, en este sentido, se está trabajando desde hace tiempo para dar respuesta a la nueva ciudadanía, contando, por ejemplo, con centros de interés en autoaprendizaje de idiomas, el servicio “diarios del mundo”, la difusión de otras culturas como la especialización en el mundo árabe de la Biblioteca St Pau Sta Creu, actividades como Clubes de lectura para practicar idiomas o los talleres de autoaprendizaje de lenguas en los espacios multimedia, el servicio de traducción telefónica, etc. Además, con la celebración del “Año Europeo del Diálogo Intercultural”, se ha aprovechado para mejorar aún más los servicios y la colección en esta línea.

Los materiales de lectura fácil son una herramienta más que útil para poder llegar a este colectivo, ya que, dadas sus características, facilitan el acceso intelectual a los contenidos a una amplia población que nunca ha creído poder ir a las bibliotecas y resultan muy eficaces para aquellas personas que necesitan aprender nuestro idioma.

Sus características formales identifican de manera muy clara estos materiales:

- No utilizan lenguaje abstracto, metáforas, lenguaje simbólico...
- Siguen un único hilo argumental y un marco temporal lógico.

<sup>5</sup>Plan de Biblioteques de Barcelona 1998-2010 <[http://www.bcn.cat/biblioteques/docs/infoinst/pla98\\_10castella.pdf](http://www.bcn.cat/biblioteques/docs/infoinst/pla98_10castella.pdf)>

<sup>6</sup>De volcanes llena: Biblioteca y compromiso social

- Describen una sola acción directa y simple, sin demasiados personajes y tramas.
- Evitan un vocabulario complejo.
- Las ilustraciones concuerdan con el texto.
- La tipografía es clara, grande, con buenos márgenes y espaciado.
- Con frases cortas, sin subordinadas, con un número limitado de líneas por página, etc.

Todas las bibliotecas públicas deberían tener integrado en su fondo este tipo de material, y al mismo tiempo, tenerlos claramente identificados y expuestos en un espacio destacado y diferenciado del resto del fondo.

## La experiencia de los clubes de catalán en las bibliotecas de la ciudad de Barcelona

### Definición y objetivos

Los clubes de lectura son encuentros periódicos entre un grupo de personas con intereses comunes, que comentan un libro entre ellas. Esta es una de las acciones llevadas a cabo en las bibliotecas que han recibido una mejor acogida por parte del público, a la vez se trata de una de las actividades que mejor refleja el conjunto de objetivos que estos centros persiguen: fomentar la lectura, captar nuevos públicos, impulsar la cohesión social, complementar la autoformación a lo largo de la vida, dar a conocer el centro como punto de encuentro entre la población del territorio, etc.

Hoy día es raro encontrar bibliotecas que no ofrezcan un club de lectura entre el abanico de actividades culturales. Además, con los años han ido apareciendo clubes temáticos así como los dirigidos a colectivos específicos: encontramos clubes de novela según géneros, clubes para niños y niñas, jóvenes o personas mayores, pero también existen clubes para mejorar una lengua determinada, como el inglés, el francés, etc.

Los materiales de lectura fácil también pueden ser utilizados para unos clubes especialmente dirigidos a colectivos con necesidades específicas. De hecho, en la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona actualmente existe una representación de clubes LF de lo más variada: desde sesiones a personas mayores, discapacitados psíquicos o físicos (disléxicos, sordos, autistas...), jóvenes con problemas de comprensión lectora, y por último los dirigidos a personas en fase de aprendizaje del catalán.

Desde que la biblioteca Mestre Martí i Tauler, de Rubí, iniciara un club de estas características, en el año 2005, con la colaboración

del Aula de Acogida para inmigrantes de un centro de secundaria de la población y dirigido a personas con dificultades de lectura y de comprensión en catalán, este tipo de actividades se han ido extendiendo de manera exponencial.

En estos dos años, muchas otras bibliotecas se han ido sumando a la iniciativa, aunque no siempre dirigiéndose al mismo tipo de público. A fecha de hoy, a nivel de provincia, existen aproximadamente unos 30 clubes de este tipo en bibliotecas de todo el territorio.

A principios del año 2007 y con la colaboración del *Consorci per a la Normalització Lingüística* (CNL) de Barcelona se pusieron en marcha dos clubes de nueva creación, uno en la Biblioteca Francesca Bonnemaison, de Ciutat Vella y otro en la Biblioteca Can Fabra en el distrito de Sant Andreu, dirigidos a personas de origen extranjero y/o castellanohablante que conocían poco la lengua catalana y que deseaban mejorar la comprensión lectora i la expresión oral. Se programaron dos niveles distintos, uno básico y uno intermedio:

- El *nivel intermedio* va dirigido a personas con un nivel medio de catalán que quieren leer y conversar en esta lengua con tal de ganar fluidez. A la vez, también pretende dar a conocer la tradición literaria contemporánea en lengua catalana.
- El *nivel básico* pretende reunir lectores interesados a leer y comentar literatura escrita en catalán con el objetivo de practicar la lengua y de mejorar la comprensión lectora y la expresión oral.

Es en este primer nivel donde se usan los materiales LF. La experiencia resultó suficientemente satisfactoria como para proponer la organización de esta actividad a otras bibliotecas de la ciudad hasta llegar, hoy, a 6 clubes de catalán básico y 2 de nivel intermedio en diversas bibliotecas situadas en barrios donde el perfil de los ciudadanos de su área de proximidad se caracteriza por su elevado número de personas de origen extranjero.

El hecho de colaborar con el centro de normalización lingüística ha supuesto una oportunidad para lanzar un tipo de actividad que solamente con el esfuerzo de la biblioteca posiblemente no se hubiera podido asumir. Este centro se estructura a nivel de red por todo el territorio catalán y se extiende por todos los distritos de la ciudad a través de delegaciones que ofrecen cursos gratuitos de catalán y asesoramiento lingüístico a personas y entidades que lo necesiten. Por este motivo, se trata de un agente con un alto potencial para captar el público diana que necesitan nuestras bibliotecas para llevar a cabo los servicios y actividades orientados a la nueva ciudadanía.

Estos clubes de lectura van dirigidos tanto a aquellos que asisten a cursos de catalán del CNL, como a aquellos que imparten estu-

dios en escuelas de adultos, o al resto de población que simplemente necesite un refuerzo en su itinerario de aprendizaje de la lengua y persiguen los siguientes objetivos:

- Conseguir más fluidez en la práctica del catalán por parte de los usuarios.
- Ayudar a la inserción social de los nuevos ciudadanos.
- Fomentar el gusto por la lectura.
- Servir de punto de encuentro entre personas con intereses comunes, ayudándoles a socializarse fuera del aula y en un equipamiento público de la ciudad, fuera de su ambiente y lugares de reunión habituales.
- Fortalecer los vínculos de la biblioteca con el CNL, abriendo otras posibilidades de colaboración de manera paralela.
- Hacer llegar la biblioteca a nuevos públicos, a aquellos usuarios especialmente difíciles de acceder.
- Difundir el fondo de Lectura Fácil y el resto de materiales de autoaprendizaje de que dispone la biblioteca.

## Organización y funcionamiento

Al iniciar estos clubes en la ciudad, nos planteamos qué manera de funcionar era la óptima para las características de los usuarios que creíamos que íbamos a tener. Los antecedentes que conocíamos nos planteaban muchas dudas, ya que el funcionamiento de los diferentes clubes que ya estaban en funcionamiento en la provincia de Barcelona difería bastante de unos a otros. Hay algunos donde es necesaria una lectura colectiva el libro, en sesiones con una periodicidad semanal o quincenal donde se lee en voz alta el libro y se comenta poco a poco, o los que realizan las lecturas de manera individual pero necesitan dos meses para acabar una lectura, o donde en las sesiones presenciales se realizan ejercicios en pequeños grupos para practicar la oralidad, etc.

En el momento de poner en funcionamiento las pruebas piloto estudiamos de cerca todas estas dudas y fuimos realizando una evaluación periódica de los resultados para comprobar si los planteamientos y objetivos que habíamos marcado eran los adecuados. Y efectivamente se comprobó que la dinámica planteada era la más idónea para nuestros objetivos y nuestro público.

Los encuentros son mensuales y se ofertan 20 plazas. El lote de ejemplares para los miembros del club lo proporciona gratuitamente la biblioteca, que los presta a sus usuarios en la sesión anterior a la de su comentario. El acto de leer el libro se realiza de manera individual a lo largo de esos 30 días. Existía la voluntad de seguir la dinámica clásica de los otros clubes de lectura que se hacen en la ciudad y que tienen como objetivo principal la promoción de la lectura. En este sentido, estos clubes de

catalán se dirigen a usuarios con un nivel de catalán inicial pero con autonomía suficiente para leer en casa de manera individual. La única diferencia de este club con los otros es el número de plazas, 20 frente a las 30. El número más reducido de participantes hace que el tiempo de sus comentarios sea mayor y que se consiga un mayor grado de confianza entre el grupo como para que los más inseguros osen participar.

El día del encuentro se hace una tertulia moderada por una conductora profesional que dinamiza la tertulia aportando información sobre la obra que se ha leído, moderando los turnos de intervención, etc., y durante la sesión siempre hay presente una persona de la biblioteca que se ocupa de temas de logística y sirve de referente visible de la biblioteca para los usuarios.

### **Perfil del conductor/a y características del grupo**

La conductora del grupo es una profesora del CNL pero con un perfil de dinamizadora, al hacer la planificación del club se incidió mucho en que no deseáramos un perfil de docente, ya que los clubes no están planteados como clases de lengua, sino como tertulias literarias informales. Este punto debía estar muy claro, tanto a lo que se les pedía a los conductores, como a la información que recibían los usuarios potenciales. Tenían que tener muy claro que en las sesiones se trabajaría solamente la fluidez en la conversación, y que de ningún modo la conductora incidiría en los errores lingüísticos.

El grupo está formado, o bien por personas que actualmente están estudiando catalán, o simplemente por personas que quieren refrescar la lengua y continuar practicándola porque en su entorno cotidiano (trabajo/familia/amigos) no tienen la oportunidad de hacerlo. Hay que tener presente que en la ciudad de Barcelona y alrededores hay un nivel muy elevado tanto de personas de origen extranjero como de castellano parlantes, y que este dato, con el tiempo, ha dado lugar a que sus habitantes se han acostumbrado a dirigirse a ellos directamente en español, cosa que no favorece el aprendizaje de esta segunda lengua oficial a quienes lo necesitan.

El nivel de formación de los participantes varía muchísimo, desde estudiantes universitarios y de doctorado a personas que tienen una formación elemental. Esta diferencia formativa no afecta a la dinámica del grupo, sino al contrario, enriquece la conversación entre un grupo de personas muy diferentes entre sí, pero que se descubren los unos a los otros.

En cuanto a la procedencia, hay una buena representación de nacionalidades distintas, des de Marruecos, Alemania, Italia, Reino Unido, China, etc., aunque existe una mayoría de personas de habla castellana, sobretodo de Latinoamérica (Argentina, Perú, Ecu-

dor,...). Por otro lado, también asisten algunos procedentes del resto de España con casuísticas diversas: gente que hace unos 20 o 30 años que reside en Catalunya, personas que hace poco que han llegado y justo ahora están descubriendo la ciudad y su idioma, etc.

Esta mezcla de procedencias y culturas ayuda aún más al cumplimiento de los objetivos que persiguen este tipo de actividades. Es importante que las acciones con el fin de favorecer el diálogo intercultural se dirijan a toda la población, de manera que los inmigrantes conozcan la cultura de su nuevo país, del mismo modo que las personas autóctonas conozcan también la cultura de aquellos que proceden de otras zonas.

## **Materiales**

La Biblioteca Francesca Bonnemaison funciona como centro referente de los materiales de LF de la ciudad de Barcelona. Esto se traduce en que trabajamos en convenio con la Asociación de Lectura Fácil para la difusión de estos materiales a la ciudadanía, organizando el fondo de manera normalizada y destacada, realizando actividades relacionadas, como pueden ser estos clubes, presentaciones de libros o exposiciones, y por último disponiendo de una buena colección de lotes de libros para ser utilizados colectivamente tanto en la misma biblioteca, como en otras de la red, o entidades que trabajen con colectivos susceptibles de utilizar este tipo de material. Esta colección, que consta de 15 ejemplares de cada título y que persigue, con el tiempo, disponer de lotes de la totalidad de los materiales que se vayan editando, son los que utilizan las bibliotecas de la ciudad para los clubes LF.

## **Difusión**

Una actividad dirigida a un público con unas características tan concretas requiere de una difusión muy bien dirigida. Raramente el público que participa asiduamente en las actividades de la biblioteca se interesará por este club. Es esencial que la información llegue a aquellas personas que puedan aprovechar este tipo de materiales, y por eso los canales de difusión tendrán que ser distintos a los habituales.

Esta información tiene que llegar a las entidades del territorio que trabajan con personas de origen extranjero, escuelas de adultos y asociaciones de ayuda a la inserción social. Las entidades que trabajan con gente mayor también pueden ser una buena fuente de captación de público diana, ya que la educación en catalán no llegó hasta años después del franquismo, y existe una gran cantidad de personas que nunca llegaron a aprender a leer ni escribir en esta lengua y eso ha supuesto cierta limitación en su vida cotidiana.

Gracias a la colaboración del CNL y a la difusión de esta actividad en todas sus aulas, la información llega a una gran cantidad de un

público potencial con el que es difícil contactar. Esto ha ayudado también a difundir el resto de los servicios de la biblioteca y consecuentemente a llegar a esa nueva ciudadanía que tanto los necesita.

## Valoración

Generalmente, la valoración de los participantes es muy positiva, ya que les ha ayudado a ganar fluidez verbal y los textos de LF han resultado ser una puerta de acceso a la literatura en catalán. Asunción, por ejemplo, nos contaba que alguna vez había intentado, sin éxito, leer alguna novela en catalán, y siempre había abandonado la idea, desanimada ante la dificultad, y que había encontrado una muy buena ayuda con estos materiales. En el segundo año, se pasó al segundo nivel, al club de catalán intermedio, después de relatarnos, muy animada, todas las lecturas de autores catalanes que había leído durante el verano.

Eso no es una excepción. Un 50% de los asistentes durante el primer curso en el club básico, se pasaron, al curso siguiente, al nivel intermedio, lo cual nos anima a seguir organizando ambos clubes dado el claro beneficio que se observa entre los que asisten a ellos. De la otra mitad del grupo, un 25% de personas ha preferido seguir en el nivel básico. Tendremos que esperar a ver qué quieren hacer el curso que viene.

Por otro lado, también se ha observado que parte de este público actualmente participa activamente a otras actividades de fomento de la lectura que se organizan en la biblioteca, como las charlas, los talleres multimedia, los de narración oral, etc., lo cual nos reporta aún una mayor satisfacción por parte de los que organizamos esta acción.

Como aspectos negativos, destaca, por un lado, el bajo nivel de asiduidad de los asistentes al club. Se trata de un público muy efímero, que vive muy al día, sin unos horarios fijos, que puede cambiar de trabajo y de residencia en cualquier momento, y que por lo tanto, muchas veces deja de asistir a las sesiones. Las inscripciones tienen que estar abiertas durante todo el curso, y difusión de esta actividad tiene que hacerse de una manera constante, para conseguir que el grupo no disminuya en número.

Por otro lado, hoy en día existen aún muy pocos títulos LF, y los que hay raramente se adaptan en su contenido al nivel intelectual del público adulto, ya que mayormente se han publicado adaptaciones de clásicos juveniles. Hace falta que las editoriales apuesten por obras de temáticas más adecuadas y más actuales, y que incluyan también adaptaciones de autores catalanes. Las pocas editoriales que se interesan por publicar en LF exponen que los costes no se adecuarían a la poca demanda que existe actualmente. Por este motivo, es necesario que las administraciones apuesten por sub-

vencionar este tipo de iniciativas, y por otro lado, que crezca el uso de estos materiales por parte de todos los centros que trabajan con su público diana.

## Conclusión

En definitiva, se trata de una actividad con muchos beneficios: difunde la biblioteca, sus fondos y permite establecer vínculos con otras entidades del territorio que posibilitan un trabajo transversal y posicionar la biblioteca en el territorio. A través de este club se ha llegado a nuevos públicos y se ha dado una mayor difusión al fondo de Lectura Fácil y a nuestro Servicio de Autoaprendizaje de Lenguas.

Con acciones como los clubes de lectura fácil, las bibliotecas dejan de ser meros almacenes de cultura, para pasar a posicionarse como agentes activos promotores del aprendizaje a lo largo de la vida.

Y como en todos los Clubes, las tertulias han sobrepasado los límites literarios y las diferentes procedencias, creencias religiosas, costumbres... Han aportado mucha riqueza y han convertido la biblioteca una vez más en lugar de encuentro e intercambio. A los que los organizamos, tanto a nivel profesional como personal, nos resulta una experiencia muy gratificante.

Desde las bibliotecas trabajamos para incrementar el uso de la LF con el fin de llegar a un número cada vez mayor de su público potencial, generar demanda para conseguir que las editoriales apuesten por la publicación de estos materiales, y a su vez, hacer ver a las administraciones de la necesidad de apoyar económicamente su edición.

## Bibliografía

ALFIN. Biblioteca, aprendizaje y ciudadanía [en línea]. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2008 [consulta 16.06.2008]. Disponible a: <<http://www.alfinred.org/>>

CASALS TORRES, Imma. La lectura fácil en las bibliotecas públicas. Ministerio de Cultura, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. 3º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Salamanca : La biblioteca pública, espacio ciudadano: actas. [Madrid]: Ministerio de Cultura, D. L. 2006. Disponible también líneaa: <[http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso\\_3bp/actas\\_congreso3bp.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso_3bp/actas_congreso3bp.pdf)> [consulta 16.06.2008]

De volcanes llena: biblioteca y compromiso social. Gijón: Trea, cop. 2007. 978-84-9704-317-5

DOMINGO, Gemma; RABAT, Sílvia. Tothom pot llegir! L'experiència dels clubs de lectura fàcil a les biblioteques [en línea]. Barcelona: Associació de Lectura fàcil, 2007[Consulta 16 junio 2008]. Disponible en: <[http://www.lecturafacil.net/fitxers/contingut/trobada\\_30\\_11\\_2007.pdf](http://www.lecturafacil.net/fitxers/contingut/trobada_30_11_2007.pdf)>

DOMINGO, Gemma. Leer, conocerse y aprender: la especialización de los clubes de lectura. Educación y biblioteca, 2007, núm. 162, p. 98-101

Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal. Gijón: Trea, cop. 2005. 84-9704-159-3

Associació de Lectura Fàcil. Jornades Internacionals de Lectura Fàcil: 1es, 2005, Barcelona, 6-8 d'octubre de 2005. Barcelona: Associació de Lectura Fàcil, 2006.

LÓPEZ, Remei; SILVESTRE, Núria. Els Clubs de Lectura Fàcil a les biblioteques: un pas més en el foment de la lectura [en línea]. Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de Catalunya. 11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, Barcelona 22 i 23 de maig 2008 [Consulta: 16.06.2008]. Disponible en: <[http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag\\_423.pdf](http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag_423.pdf)>

LARSEN, Jens Ingemann; JACOBS, Deborah L.; Vlimmeren, Ton van. (2004). Multiculturalidad en la biblioteca : cómo pueden servir las bibliotecas públicas a las poblaciones multiculturales. Barcelona : Fundación Bertelsmann.

MAYOL, Carmen. La lectura fàcil : una eina d'inclusió social. En Bibliodoc : Anuari de biblioteconomia, documentació i informació: 2005. Barcelona : COBDC, p. 47-63.

SILVESTRE GUSÍ, Núria; CAPO, Maria Rosa. La lectura fàcil a les biblioteques catalanes. En: Item, 2005, núm. 36 (gen./març), p. 57-77.

TRONCKACHE, Bror Ingemar. (1999). Directrius per a materials de lectura fàcil. IFLA. International Federation of Library Associations and Institutions. Secció de Biblioteques al Servei de Persones en Situacions Desventajoses. Versió catalana d'Àngels Massísimo. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

# La web es divertida y la utilizo cómo me apetece. Una introducción pedestre a la web social

Fernando Juárez Urquijo<sup>1</sup>  
Biblioteca municipal de Muskiz

## 1. Tecnología, biblioteca y actitud

La evolución de la tecnología, la aparición de nuevos soportes, las nuevas formas de difundir las ideas hacen necesario un replanteamiento de los servicios informacionales tradicionales, centrados en gestionar información impresa. Gracias a la reducción de los costes estructurales y a la aparición de novedosas herramientas web los procesos innovadores no dependen tanto de los recursos como de la creatividad y de la facilidad para tomar decisiones en un entorno cambiante.

Estas transformaciones repercuten en todos los agentes informacionales, incluida la biblioteca. Un mayor número de bibliotecas está en disposición de innovar y crear nuevas estrategias productivas, entre ellas las bibliotecas públicas. Tan solo es necesario saber aprovechar las oportunidades que ofrece el nuevo entorno tecnológico; detalle que de tan evidente a menudo pasa desapercibido.

La mayoría de los profesionales de las bibliotecas lo primero que hacemos al llegar al trabajo es encender el ordenador; una obviedad actualmente pero una novedad no hace tanto tiempo. El acto de encender el PC, tan cotidiano, refleja una relación del profesional con la tecnología sobre la que es conveniente reflexionar. ¿cómo decidimos la utilización de una determinada tecnología? ¿estamos a gusto con la tecnología que utilizamos?.

<sup>1</sup>Correo personal:  
ferjur@gmail.com

"La web es divertida y la uso como quiero" reza el título de esta comunicación y, me temo, se queda en una declaración de principios ya que, por diferentes motivos, el profesional de la biblioteca pública no puede afirmar que utilice la tecnología como le gustaría.

### **1.1. ¿Qué tecnología utilizamos en la biblioteca?**

El acceso tradicional a la tecnología estaba determinado por su coste de adquisición y, por lo tanto, por la capacidad adquisitiva. En el mundo bibliotecario los centros dependientes de grandes instituciones tuvieron más facilidad para empezar a acceder a los primeros ordenadores, los primeros sistemas de gestión bibliotecaria, el primer contacto con Internet. Además, la utilización de la tecnología exigía una elevada inversión "intrínseca" en el aprendizaje de la herramienta (reciclaje profesional) y un peaje "extrínseco" (el galimatías tecnológico de cables, redes, protocolos...) subsanado con la contratación de personal especializado, los informáticos.

El progresivo abaratamiento de los componentes informáticos ha facilitado la adquisición de herramientas y un salto cualitativo evidente en los servicios que ofrecemos las bibliotecas que se manifiesta, sobre todo, en la automatización de la catalogación. También se ha ido suavizando la curva de aprendizaje de tal manera que la necesidad de un personal informático específico se ha ido diluyendo... y sin embargo muchas bibliotecas siguen sin poder decidir qué, cómo, cuando y con quien utilizar la tecnología...

### **1.2. Cuando el factor mental es un obstáculo**

No nos enfrentamos a un problema de poder adquisitivo, tampoco a un problema de curva de aprendizaje; el problema tiene un componente mental: los profesionales de las bibliotecas y las administraciones de las que dependemos seguimos anclados en modelos analógicos de gestión.

En un momento de transición de la gestión analógica a la digital, cuando los productos y servicios informacionales son básicamente digitales, las administraciones que rigen las directrices de muchas de las bibliotecas públicas mantienen un discurso estratégico analógico en un intento de mantener un férreo control sobre las actividades de sus departamentos y servicios... y los profesionales de las bibliotecas seguimos excesivamente centrados en la creación de productos y servicios sobre soporte papel.

Y se produce la paradoja de que unas instituciones centradas en ofrecer información de calidad a los usuarios están lastradas en su línea de flotación: el acceso a la información.

Actualmente hablar de información, de su generación, almacenamiento y distribución es hablar de Internet. La calidad del acceso a

Internet determina la calidad de los servicios informacionales; un acceso deficiente a la red es sinónimo de un acceso deficiente a la producción informacional. La cuestión es: ¿son las bibliotecas públicas conscientes de la importancia del acceso a la red en condiciones competitivas?

La biblioteca sigue centrando su actividad en la gestión de la información analógica: gran parte de sus recursos (económicos y humanos) se invierten en productos y procesos informacionales para gestionar información en soporte papel. Sin restar importancia a la información impresa sería conveniente empezar a desplazar progresivamente el peso de la inversión de recursos hacia lo digital. Ello no supondría renunciar a los (costosos) sistemas integrados de gestión bibliotecaria, ni tan siquiera sería necesario renegar de la importancia de la catalogación y los catalogadores en el proceso informacional; bastaría con que empezásemos a valorar la importancia que en esas unidades de información que llamamos bibliotecas deberían tener las herramientas que nos introducen en la red: los navegadores. Y en comprender que los procesos informacionales actuales tienen unas nuevas reglas de juego.

### 1.3. Las nuevas reglas del juego informacional

La web actual se caracteriza por tener un elevado componente social. Esta socialización es debida sobre todo a dos factores:

- a) factor tecnológico: la proliferación de herramientas de edición web gratuitas y de muy bajo coste de aprendizaje que facilitan el acceso a la publicación web. Cualquier persona con acceso a Internet puede contar cosas.
- b) factor mental: la diferencia entre un internauta de la web de los primeros tiempos y uno de la web actual parece estar no tanto en las herramientas técnicas en sí, que son un poco de lo ya existente, como en el modo de uso que no se limita a la aplicación de las habilidades previstas por los que las concibieron. (*Bosch, 2007*)

De la misma manera que Internet ha evolucionado lo han ido haciendo las herramientas que utilizamos para navegar; si hablamos de una web social, de una web dospuntocero, es porque existen navegadores que facilitan un uso social de la información. Son herramientas que han evolucionado a medida que el modelo de acceso a la información evolucionaba: aparición de aplicaciones en línea, participación del usuario (doble vertiente: positiva/social y negativa/vulnerabilidad), liberación del contenido para su redistribución (sindicación, agregación, apis) y respeto a los estándares del WWW que facilitan el uso de más de un navegador y una mayor necesidad de cuidar la seguridad durante la navegación. (*Monistrol, Codina, 2007*)

¿Cuál es el resultado de todo? Pues que nos encontramos ante un nuevo modelo de acceso a la información, unas nuevas reglas de

juego con un principio muy simple: la calidad de acceso a internet determina la calidad de acceso a la información. Y los profesionales de las bibliotecas estamos en contacto permanente con la red; tenemos, sin percibirlo, una mayor destreza en el uso de las herramientas web y (en teoría) las utilizamos en función de la experiencia, la necesidad y la creatividad. (*González, 2007a*).

Hay otro factor interesante: la proliferación de herramientas "no bibliotecarias" pero de efecto innegable en los servicios informacionales; herramientas dúctiles que además del uso previsible para el que fueron creadas (chatear, subir fotos o vídeos, hacer un diario...) permiten un uso "no previsible", "imaginativo", que redundaría en la creación de nuevos productos y servicios a los que la biblioteca no debería renunciar.

Es precisamente este uso no previsible el que no está siendo asumido en condiciones por la mayoría de bibliotecas públicas por los factores anteriormente mencionados:

- intento de las administraciones de mantener bajo control el flujo informativo (modelo analógico).
- férreo control de los departamentos de informática en el acceso a la red por motivos de seguridad
- gran peso de la tradición en el entorno de la profesión que prima la gestión del soporte papel y no es consciente de la necesidad de un acceso de calidad a la red.

La web social es entendida por tanto como una amenaza: impide el control de la información que desean las administraciones, es una fuente de posibles vulnerabilidades para los informáticos y detrae esfuerzos para lo verdaderamente importante (relega al soporte papel a un plano más discreto). Y además da un gran protagonismo a una figura que hasta ahora había recibido la información en las condiciones que nosotros le marcábamos: el usuario.

Bajo estas premisas el navegador web (IE<sup>2</sup>, por supuesto) es algo que viene instalado por defecto con nuestro windows y que sirve para acceder al correo electrónico; y chatear, subir vídeos o fotos, mantener un blog, etiquetar son actividades perniciosas vetadas para los profesionales de nuestras bibliotecas... Curiosamente en la biblioteca de Muskiz (de estructura organizativa poco jerarquizada, sin personal informático y discreto fondo bibliográfico) el uso no previsible de estas herramientas nos ha permitido optimizar nuestros procesos laborales y generar nuevos servicios bibliotecarios (*Juárez, 2008*): creación de una colección local con acceso al documento primario, servicio de referencia virtual, panel de anuncios y difusión de una página web de fácil creación y actualización.

La experimentación con estas herramientas nos permite evaluar cuáles de los nuevos servicios que posibilita la tecnología pueden

<sup>2</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Internet\\_Explorer](http://es.wikipedia.org/wiki/Internet_Explorer)

ser asumidos fácilmente por cualquier biblioteca y cuáles deben ser replanteados (ampliación de recursos humanos) o directamente desechados por ser inviábiles.

Todas estas actividades se sustentan en un acceso de calidad a Internet (entendido como tal aquel que posibilita un uso libre y flexible de las herramientas web) y en la construcción de un entorno de trabajo virtual creado "ad hoc" gracias a las posibilidades de personalización que ofrece uno de los mejores navegadores del momento: firefox<sup>3</sup> y sus famosas extensiones.

## 1.4. Un navegador social: Firefox

Hemos comentado que la biblioteca tiene infravalorada la importancia del navegador en la calidad del acceso a Internet... a pesar de que todos nuestros procesos informacionales dependen de la red y sus reglas de juego. Las condiciones de creación, almacenamiento y difusión de la información han evolucionado de tal manera que el usuario, quien quiera que sea, tiene un control casi total sobre sus productos informacionales. Por eso se habla de la importancia del *usuario*. Y Firefox (a diferencia de la biblioteca) conoce las nuevas reglas de juego y confía en el usuario; confianza que se sustenta en la capacidad que nos da para configurar una herramienta a nuestra medida y en la libertad que nos da para crear nuestras propias aplicaciones, las famosas extensiones<sup>4</sup>. No hay dos firefox iguales.

Las extensiones nos facilitan el manejo de diferentes herramientas (del.icio.us<sup>5</sup>, Netvibes<sup>6</sup>, OPACs<sup>7</sup>, twitter<sup>8</sup>...) desde un único punto de acceso: la ventana del navegador. Él se encarga de llamar a esas herramientas y gestionarlas en nuestro nombre. Es decir, Firefox nos permite, mientras leemos un documento etiquetarlo en delicious<sup>9</sup>, agregarlo en Netvibes<sup>10</sup> y comentárselo a los amigos en twitter<sup>11</sup> sin necesidad de abrir esas herramientas y, lo que es más importante, sin necesidad de dejar de hacer lo que estamos haciendo: leer el documento. Eso es dar protagonismo e importancia al usuario; esa es una buena descripción del espíritu de la web actual. Y ese es el camino que puede ayudar a la biblioteca en su periplo hacia la web social. La web social de nuestras bibliotecas está más cerca gracias a Firefox y sus extensiones.

## 2. Herramientas web y biblioteca: simbiosis productiva

### 2.1. Tecnología social para nuestra comunidad: delicious o como etiquetar un pueblo

La gran cantidad de información dispersa por la red hace necesaria la aparición de sistemas de descripción y clasificación que nos ayu-

<sup>3</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Firefox>

<sup>4</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Firefox#Extensiones>

<sup>5</sup>Extensión de delicious:  
<https://addons.mozilla.org/eu/firefox/addon/1532>

<sup>6</sup>Extensión de Netvibes:  
<http://eco.netvibes.com/tools/firefox>

<sup>7</sup>Extensión del catálogo de Muskiz: <http://www.muskiz-liburutegia.org/firefoxbilaketa.html>

<sup>8</sup>Extensión de twitter:  
<https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/addon/4664>

<sup>9</sup><http://del.icio.us/>

<sup>10</sup><http://www.netvibes.com>

<sup>11</sup><http://twitter.com/>

den a recuperar lo que como usuarios nos interesa. El etiquetado es una forma desestructurada de clasificación donde los usuarios describen las fuentes de información siguiendo su propio criterio. Estas descripciones consisten, en general, en palabras clave (etiquetas) que son asignadas por el usuario. (Ros, 2008)

Si hay una actividad de la web social que pone muy nervioso al profesional de las bibliotecas es esto del etiquetado social: esa libertad del usuario para clasificar, describir la web a su antojo ,sin que medie un lenguaje controlado, se nos antoja (:)) peligrosa, caótica... y sin embargo, en ese caos reside todo su potencial; la popularización de los sistemas de etiquetado ha propiciado una diferente utilización de los mismos en función de las necesidades de las personas, desde sistemas basados en el tagging social (folksonomías<sup>12</sup>) para uso personal y social, hasta el uso de las etiquetas y las nubes de tags para representar visualmente (y de manera general) los contenidos de los periódicos, blogs, webs, etc.

En la biblioteca de Muskiz utilizamos el etiquetado social para facilitar la recuperación de los contenidos (locales) que ofrecemos. Gracias a una de las herramientas más populares (delicious) la biblioteca, cual usuario de la web, guarda sus favoritos, les asigna una palabra clave y comparte esa información. Construye de esa manera una "nube de etiquetas" que posibilita la clasificación, visualización, navegación y recuperación de información local. Todas las etiquetas utilizadas remiten al documento primario (texto, audio, video, imagen... ); son documentos que tienen un difícil acomodo en la rigidez de nuestros catálogos: el vídeo que un vecino ha grabado en las inundaciones, la foto de la desaparición de un monumento, la descripción de un suceso en un blog,...

El etiquetado también nos permite establecer puentes entre las bases de datos especializadas (por ejemplo aquellas que ofrecen documentos históricos digitalizados) y ese usuario no especialista pero que está interesado en tener información sobre su entorno más cercano. En un momento en el que en nuestras colecciones tradicionales lo local está en desventaja, la biblioteca puede simplificar el acceso a esa información e impulsar su creación y difusión en la red.

## 2.2. Un panel de anuncios muy flexible: microblogging, Twitter y el navegador

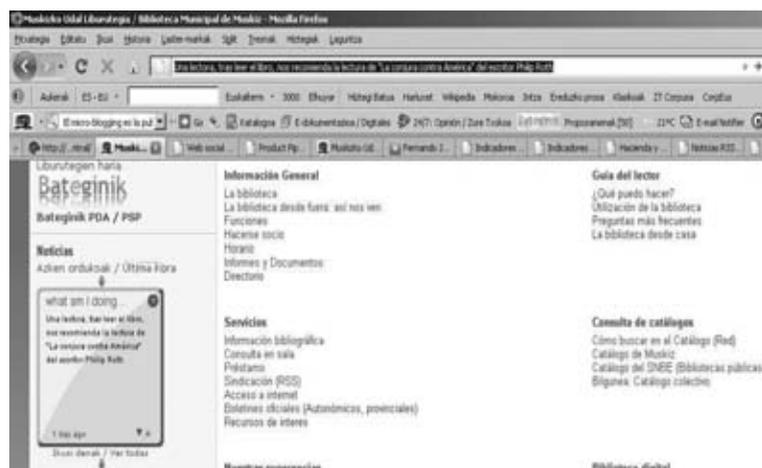
El micro-blogging es la publicación de pequeños mensajes sobre lo que uno está haciendo en un determinado momento. Twitter, Pownce,<sup>13</sup> Jaiku<sup>14</sup> son aplicaciones que sirven para enviar mensajes a tus amigos y tenerles informados de lo que haces en cada ins-

<sup>12</sup><http://comunidad20.sedic.es/?tag=folksonomia>

acantilados (2) Achiga (1) Aguadutsu (2) alimentación (2) arenales (1) Arqueología (2) **arquitectura** (4) banderizos (1) **barbadun** (9) Baroja (1) barrenadores (2) batalla (1)  
 Beldin (1) Bienandanzas (1) calcollitico (3) **cargadero** (11) Carlismo (3) Carlistas (3) caserío (1) **castillo** (6) castro (1) ca (1) **coque** (91) coquificación (1)  
 cuevas/sepulcrales (1) **Culto** (3) Estadidiero (1) educación (1) Encartaciones (2) ermita (2) escaparaté (2) etnografía (3) Euskera (2) fauna (3) **ferrierías** (8) fiestas (2)  
**flora** (5) forja (1) **Francisco/de/la/Bodega** (4) Galdames (1) GARCÍA (3) geología (1) **guerra** (4) haizeolak (1) harizulzaleak (1) herramientas (1) historia (1) Humbolt (1)  
 ilso (1) juegos (1) Lope (3) **marinos** (5) marismas (1) metalurgia (2) **Minería** (12) **montaña** (4) music (1) **Muskiz** (15) **Muñatones** (14) necrópolis (1)  
 pelota (1) personajes (1) pesera (1) **petronor** (59) petróleo (1) Peñas-Negras (1) Peñón (2) Pico/Ramos (3) **Pobal** (6) **pobeña** (7) **Prehistoria** (5) psoe (1)  
 Quadra (1) Ranes (1) Religión (2) ritos (2) romano (2) río (1) **Salazar** (12) scimago (1) Search (1) sociología (1) Socorro (1) **Somorostro** (17) tendidoeléctrico (1)  
 toponimia (2) triano (3) bisulariak (1) Viajes (3) viaverde (2) vivienda (1) web2.0 (1) XII (1) XIV (2) **XIX** (9) XV (2) XVI (1) **XVIII** (6) **XX** (6) y (1) Zierbena (2)

## Nube de etiquetas sobre el campo semántico Muskiz

tante. Salvando las distancias es como escribir un SMS. Una de sus características es que puedes incluir tus propios mensajes en otra página o blog; otra es que todos los mensajes se pueden distribuir por RSS<sup>15</sup>.



Panel de anuncios. El texto se introduce en la barra del navegador y actualiza el panel automáticamente

Y eso es lo que hemos empezado a hacer en la biblioteca. Utilizamos Twitter para lanzar mensajes cortos que recogen noticias "percederas" (el último título que ponemos a disposición del usuario, la interrupción momentánea de un servicio...) que incurríamos en nuestra página web. Hemos creado un servicio que llamamos Azken ordukoak/Última hora, que es un panel de anuncios. Si además utilizamos Firefox existe una extensión (Twitterbar) que nos permite introducir el mensaje desde la barra de direcciones del navegador, sin necesidad de abrir aplicaciones

<sup>13</sup><http://pownce.com/>

<sup>14</sup><http://www.jaiku.com/>

<sup>15</sup><http://comunidad20.sedic.es/?tag=rss>

diferentes. La actualización del contenido es transparente e inmediata.

Conseguimos incorporar un servicio de novedades del catálogo y de información puntual y volátil, tanto de la biblioteca como de otros servicios municipales. Es una forma de suplir las funcionalidades que nuestras herramientas (léase SIGB) deberían tener.

### 2.3. Pregunta, la biblioteca responde: el chat y el servicio de referencia virtual

La razón de ser de una biblioteca es el usuario y facilitar la comunicación con el usuario (tanto presencial como virtual). Además del tradicional servicio de referencia presencial, del teléfono y del correo electrónico podemos ofrecer a cualquier usuario, sin costo alguno, una breve sesión de chat a la que se accede desde la página web de la biblioteca. Posibilitamos establecer una "conversación" con la biblioteca y se obtiene una orientación o una respuesta casi de inmediato. (*Machín, 2004*)

La implantación de este servicio a pesar de sus ventajas tiene un elevado coste de recursos humanos por lo que su implantación debe ser evaluada previamente. (*González, 2008 b*)

En Muskiz el chat no se ofrece como un servicio de referencia bibliotecaria sino como un punto de coloquio informal.



Ventana del servicio de chat-referencia virtual

### 2.4. La nueva gestión del contenido: "planetillas" bibliotecarios con Netvibes

En primer lugar, para aquellos que no lo sepan, Netvibes es un escritorio virtual personalizado o *página principal personalizada*. Consiste en una página web donde puedes integrar de forma sencilla diversos artilugios (widgets<sup>16</sup>) con funcionalidades muy di-

versas (buscar en Google, ver el correo, Twitter, etc.) además de syndicar fuentes RSS. La página se divide en pestañas y dentro de cada pestaña aparecen recuadros con las aplicaciones o los contenidos sindicados. Todo muy personalizable. (Margaix, 2008b)

El profesional de la biblioteca enseñuida se sentirá atraído por la facilidad de la herramienta para gestionar contenidos, propios o ajenos y seguro que imagina las posibilidades que le puede ofrecer en su ámbito laboral; hace tiempo que surgieron los "universos" en Netvibes: páginas públicas de usuarios concretos que concentran información sobre un determinado asunto; a la vez que creamos un sistema de información privado (accesible mediante clave) podemos ofrecer un perfil público, accesible a todo el que lo desee, de la información que seleccionemos, integrando fácilmente contenidos de todo tipo... que es precisamente una de las tareas que las bibliotecas intentamos hacer diariamente... y no solemos conseguir.

Estos Universos estaban cerrados a personas y entidades importantes (al parecer la biblioteca de Muskiz no lo es); en enero de 2008 empezaron a liberar un producto (denominado Ginger) que permite a usuarios como nosotros la creación de páginas de inicio públicas<sup>17</sup>.

Creemos que esta plataforma puede potenciar el trabajo cooperativo al favorecer la agregación y redistribución de contenidos creados por diferentes usuarios.



Universo ("planetilla") de la Biblioteca de Muskiz en Netvibes

### 3. ¿Y entonces, qué?

La evolución de la tecnología, la aparición de nuevos soportes, las nuevas formas de difundir las ideas hacen necesario un replanteamiento de los procesos informacionales; este replanteamiento es necesario también en un ámbito bibliotecario demasiado apegado a un modelo analógico de gestión; los servicios tradicionales de la biblioteca, centrados en gestionar información impresa, deben empezar a coexistir con servicios que permitan una gestión eficiente de los nuevos soportes informacionales.

<sup>16</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/VWidgets>

<sup>17</sup>Eso de crear un universo se antoja un poco grande para una biblioteca pública... así que nos podemos conformar, de momento, con crear una "planetilla"

El abaratamiento de la tecnología y la suavización de la curva de aprendizaje facilitan la innovación y el surgimiento de nuevas estrategias productivas; la biblioteca pública puede aprovechar esta facilidad para adaptar sus estructuras al nuevo entorno sin grandes estridencias.

El modelo de gestión de las administraciones, el miedo a la vulnerabilidad informática y un excesivo apego a los métodos tradicionales de gestión por parte de los profesionales impiden el acceso a Internet en condiciones competitivas; y sin un acceso libre y flexible a la red es difícil poder ofrecer servicios y productos informacionales de calidad y adaptarse competitivamente al modelo informacional digital.

Superar estas barreras exige un replanteamiento de nuestra actividad que bien podría empezar por preguntarnos de qué forma y en qué condiciones accedemos a la tecnología. En las bibliotecas públicas pequeñas, como es el caso de Muskiz, ser conscientes de la importancia de elegir un buen navegador y poder experimentar con las herramientas web nos ha permitido crear nuevos productos, modificar rutinas de trabajo y tener un espíritu crítico para evaluar el rendimiento y la aplicación de la tecnología en el día a día.

Desechar la idea de que la web social es una amenaza y empezar a considerarla como una aliada nos va a permitir ofrecer un mejor servicio bibliotecario.

## Bibliografía

BOSCH, Mela. (2007) "La indización asistida para el manejo de conocimiento". En: Entre la heurística y la hermenéutica: las competencias y actitud de los profesionales de la información para la web emergente. Documentalistas.org. Consultado en: 20-06-2008. Disponible en:

*<http://eprints.rclis.org/archive/00009888/01/BoschMelaHeurYHermenWebEmergente.pdf>*

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves (2007, a) "Bibliotecas de nueva generación: bibliotecas 2.0". En: Educación y biblioteca, Año nº 19, Nº 161, 2007 , pp. 75-84. Consultado en 20-06-08.

*<http://eprints.rclis.org/archive/00012029/01/Biblioteca20.PDF>*

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves (2007, b) "Razones para interrumpir un servicio de chat". En: Bibliotecario 2.0. Consultado en 20-06-08.

*<http://bibliotecarios2-0.blogspot.com/2007/06/razones-para-interrumpir-un-servicio-de.html>*

JUÁREZ-URQUIJO, Fernando (2008) "Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. El caso de la biblioteca de Muskiz". En: El Profesional de la Información 17(2):pp. 135-143. Consultado en 20-06-08. Disponible en:  
*<http://eprints.rclis.org/archive/00013614/01/epimuskiz.pdf>*

MACHÍN MASTROMATTEO, Juan Daniel (2004) El servicio electrónico de referencia vía chat: evaluación de un caso. Report. Consultado en 20-06-08. Disponible en:  
*[http://eprints.rclis.org/archive/00011743/01/sre\\_chat.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00011743/01/sre_chat.pdf)*

MARGAIX, Didac.(2008, b) "Twitter en la biblioteca de Muskiz". En: Dospuntocero.Blog sobre novedades bibliotecarias. Consultado en : 20-06-2008. Disponible en:  
*<http://dospuntocero.dmaweb.info/2007/10/10/twitter-en-la-biblioteca-de-muskiz/>*

MARGAIX, Didac.(2008, b) "Netvibes en las bibliotecas". En: Dospuntocero.Blog sobre novedades bibliotecarias. Consultado en : 20-06-2008.  
Disponible en:  
*<http://dospuntocero.dmaweb.info/2008/02/20/netvibes-en-las-bibliotecas/>*.

MONISTROL, Ricard and Codina, Lluís (2007) Los navegadores de la web 2.0: Firefox, Opera y Explorer. El profesional de la información 16(3 (May-June 2007)):pp. 261-267. Consultado en : 20-06-2008. Disponible en:  
*[http://eprints.rclis.org/archive/00010134/01/Navegadores\\_web\\_2.0.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00010134/01/Navegadores_web_2.0.pdf)*

ROS, Marcos.(2008) "Folksonomías o el etiquetado social". En: Web social para profesionales de la información. Comunidad de prácticas. Consultado en : 20-06-2008. Disponible en:  
*<http://comunidad20.sedic.es/?p=144>* >.

# Web 2.0 en la Red de bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona.

El uso de escritorios virtuales.

Magda Lorente

Servicio de Coordinación Bibliotecaria de la Diputación de Barcelona

Aurora Toboso

Servicio de Coordinación Bibliotecaria de la Diputación de Barcelona

## Introducción

La web 2.0 ha abierto nuevas posibilidades y oportunidades a las bibliotecas públicas, que ven en la web una plataforma para compartir, crear, reaprovechar contenidos e interactuar con sus usuarios.

En los últimos tres años, *la popularización de la web 2.0* ha provocado la aparición y desarrollo de herramientas colaborativas de carácter gratuito: *flickr* para fotografías, *slideshare* para presentaciones power point o *youtube* para vídeos *son únicamente la punta del iceberg.*

El uso de herramientas propias de la web 2.0 en bibliotecas públicas de ámbito español es todavía incipiente si lo comparamos con el uso que hacen de este tipo de servicios bibliotecas del ámbito anglosajón. A pesar de todo, *algunas bibliotecas han iniciado*

*su experiencia web 2.0* de forma individual a través de blogs, o utilizando puntualmente algunas funcionalidades como *google calendar*<sup>1</sup> o *twitter*<sup>2</sup>.

La red de bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona, a la que el Servicio de Coordinación Bibliotecaria presta soporte, está formada por 184 bibliotecas y 9 bibliobuses, que ofrecen servicio en 221 municipios de la provincia con una cobertura de servicio del 95'31% de los ciudadanos del territorio.

Las bibliotecas de la red han transmitido la necesidad de una *plataforma supramunicipal que les facilite el trabajo colaborativo y el intercambio de experiencias*, que integre en un solo entorno los recursos de información profesionales y de carácter local y que *posibilite la comunicación multidireccional* entre las bibliotecas o entre los diferentes grupos de trabajo transversal.

Desde el Servicio de Coordinación Bibliotecaria en los últimos dos años se está trabajando intensamente en aspectos relacionados con la tecnología en las bibliotecas: el cambio del sistema de gestión bibliotecaria centra buena parte de estos esfuerzos tanto del Servicio de Coordinación Bibliotecaria como de la Dirección de Servicios de Tecnologías y Sistemas corporativos.

El momento en el que se encuentra el proyecto del cambio de sistema de gestión bibliotecaria imposibilitaba plantear un proyecto para crear una plataforma de estas características. El problema no ha sido únicamente presupuestario (en 2007 se invirtieron más de 39.386.000 euros en la creación y mantenimiento de las bibliotecas de la red, de los cuales se destinaron más de 2.950.000 euros a aspectos relacionados con la tecnología), tampoco se han podido asignar los recursos humanos necesarios dada la existencia de proyectos coetáneos como el cambio de sistema.

A pesar de estas limitaciones el Servicio de Coordinación Bibliotecaria no quiso ignorar las necesidades planteadas por las bibliotecas y buscó soluciones imaginativas, fuera del ámbito de las aplicaciones corporativas, que no implicaran inversión presupuestaria y no sobrecargara la dedicación del personal del equipo que estaban destinados a otros proyectos.

Fruto de esta voluntad de innovar a partir de servicios existentes en la web 2.0, nació el proyecto *Netvibes en las bibliotecas*.

### 3. Objetivos

*Netvibes*<sup>3</sup> en las bibliotecas recoge e integra recursos gratuitos de la web 2.0 y se basa en la configuración de escritorios virtuales como herramientas de gestión, comunicación y trabajo cooperativo entre las bibliotecas de la misma zona.

<sup>1</sup> Google calendar (www.google.com/calendar): herramienta de la familia Google que permite administrar y compartir la gestión de varios calendarios.

<sup>2</sup> Twitter (www.twitter.com): servicio muy popular de la web 2.0 que permite comunicar de forma rápida a través del web o el móvil mensajes cortos con otros usuarios.

<sup>3</sup> Netvibes (www.netvibes.com) es un servicio gratuito de la web 2.0 que permite syndicar contenidos e integrar funcionalidades externas permitiendo centralizar las herramientas que necesitamos en el día a día, con la ventaja que se puede acceder a ellas desde cualquier ordenador conectado a Internet.

El proyecto tiene como *objetivo* crear una plataforma que permita a las bibliotecas:

- Facilitar el trabajo cooperativo e intercambio de información,
- Estar permanentemente actualizado en el ámbito de la biblioteconomía y documentación,
- Disponer de herramientas que permitan comunicarse de forma fácil e informal, y
- Integrar herramientas de búsqueda de información públicas y corporativas.

La propuesta técnica incluye sindicación de recursos de interés bibliotecario, foros internos, integración de bases de datos y servicios de información, espacios para generar y compartir documentos, avisos, centralización de herramientas para facilitar la búsqueda en internet, herramientas de comunicación dentro de la biblioteca e intercambio de agendas profesionales, entre otros.

#### 4. Escritorios virtuales: características y selección de la herramienta

Inicialmente se evaluaron dos servicios de escritorio virtual que se habían consolidado como líderes durante el 2007: Igoogle ([www.google.com/ig](http://www.google.com/ig)) y Netvibes ([www.netvibes.com](http://www.netvibes.com))

*Igoogle* tiene el empuje natural de todos los productos de la casa Google, además, integra todas la funcionalidades de la familia Google (lector de feeds, gestión y edición de documentos, búsqueda en internet, etc) y cuenta con un volumen importante de desarrolladores que mejoraban día a día sus servicios. En su contra, a nivel gráfico la plataforma es menos atractiva e intuitiva que Netvibes y no tiene en mente la posibilidad de hacer público un escritorio virtual para compartirlo con otros usuarios.

Netvibes, a pesar de su juventud ya se perfilaba como el referente en el ámbito de escritorios virtuales, al que se dedica en exclusiva. En el momento de hacer el análisis de la plataforma, acababa de abrir sus APIs a los programadores y desarrolladores para que terceros pudieran hacer nuevos desarrollos. En aquella época, Netvibes ya anunciaba la apertura gratuita de los escritorios públicos, integrando herramientas de *networking*.

Poco después de tomar una decisión a favor de Netvibes, Pageflakes se perfiló como otro de los servicios de escritorio virtual con más peso ([www.pageflakes.com](http://www.pageflakes.com)). Precedido de una fuerte campaña de publicidad y de varios premios, nos pareció una herramienta muy fácil de utilizar pero con menos funcionalidades que Netvibes y un futuro incierto. Su principal ventaja era que ofrecía la posibilidad de hacer público el escritorio, funcionalidad incorporada posteriormente también por Netvibes.

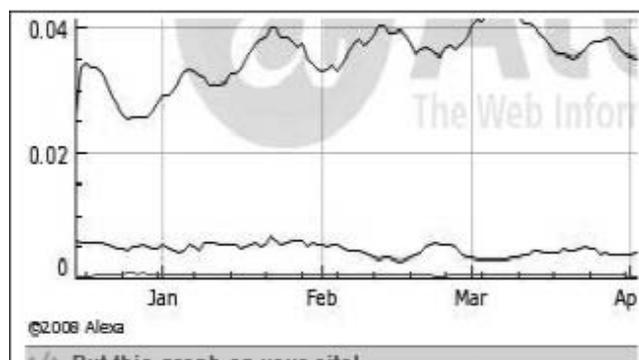


Figura 1: Gráfico de Alexa (www.alexa.com) que muestra el tráfico en los servicios de escritorios virtuales analizados

Pasado ya un año desde la elección de la plataforma, Netvibes se sigue perfilando como el escritorio virtual más utilizado entre los usuarios de internet.

## 5. Desarrollo del proyecto

Para el desarrollo del proyecto, se creó un grupo de análisis que recogió las necesidades de las bibliotecas. A partir de sus recomendaciones, se elaboró una maqueta básica de Netvibes y se planificó el despliegue de la configuración y formación de las bibliotecas de la red.

### 5.1. Grupos de trabajo para recopilar las necesidades de las bibliotecas

El proyecto ha estado liderado por un grupo de trabajo formado por la Biblioteca Vapor Badia de Sabadell, la Biblioteca Can Pedrals de Granollers, la Biblioteca Districte 6 de Terrassa, la Biblioteca Ca n'Altimira de Cerdanyola, la Biblioteca L'Excorxador de Sant Celoni, el Consorcio de Bibliotecas Públicas de Barcelona y 2 técnicos del Servicio de Coordinación Bibliotecaria.

Este grupo de trabajo evaluó la propuesta inicial, analizó los usos que se podían realizar de Netvibes y estableció las prioridades en las funcionalidades a implementar.

Las aportaciones de este grupo de trabajo han sido vitales para realizar un análisis realista del uso de la maqueta, para buscar e implementar nuevas funcionalidades no planteadas en un inicio que se adecuaran a las expectativas de los profesionales y para adaptar e integrar recursos propios dentro de Netvibes.

## 5.2. Elaboración de la maqueta

A partir del análisis realizado conjuntamente con las bibliotecas, se inició el proceso de *configuración de la maqueta básica*.

Para cada una de las funcionalidades propuestas por las bibliotecas se han buscado intensamente las diferentes *aplicaciones de la web 2.0* teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- Que las aplicaciones *no necesiten* de la *instalación* de ningún programa cliente en el equipo de la biblioteca.
- Que las aplicaciones tengan un módulo o widget externo para poderlo *integrar en Netvibes*.
- Que la información que generan estas aplicaciones *se pueda compartir con otras bibliotecas*.
- Que permita *integrar la validación de usuario* dentro de Netvibes de forma que una vez configurado el módulo, la autenticación sea transparente para la biblioteca.

Para cada herramienta seleccionada se probaron las diferentes posibilidades de configuración e integración en Netvibes (en servicios como del.icio.us hay muchas posibilidades de configuración y integración).

A partir de éste *proceso de investigación* y prueba constante en el que ha invertido más de 5 meses, se decidió *cual era el servicio 2.0 más adecuado* para cada necesidad y las opciones alternativas en caso que el servicio en cuestión desaparezca o se vuelva de pago.

Con los servicios 2.0 y las configuraciones elegidas durante este proceso se ha *configurado la maqueta básica* de Netvibes para las bibliotecas.

Para facilitar la formación de las bibliotecas responsables de cada zona, se crearon *manuales de cómo realizar cada uno de los procesos*. También se está elaborando un *blog de acceso restringido a las bibliotecas de la red*, en el que se comparte cómo configurar todos y cada uno de los módulos de la maqueta básica.

En este blog, se irán añadiendo otras aplicaciones de interés para las bibliotecas, no incorporadas en la maqueta básica por su complejidad o porque a pesar de su gran utilidad, se escapa de los objetivos del proyecto. Las bibliotecas, por su parte, podrán valorar cada uno de los documentos y explicar usos o implementaciones que han realizado en su biblioteca y que pueden ser útiles para otros usuarios.

Desde el Servicio de Coordinación Bibliotecaria se ha creado la maqueta básica de 161 bibliotecas. Este proceso implica que se han creado y configurado todas las cuentas de usuario en los distintos servicios 2.0 para cada una de las bibliotecas, y se han creado y personalizado 161 Netvibes. En el caso de la ciudad de Barcelona, nuestra tarea ha estado más orientada a dar soporte técnico y asesorar en la personalización de la maqueta básica de Netvibes en sus bibliotecas.

### 5.3. Implementación en el territorio. Fases

Para implementar Netvibes en el territorio, dada la dimensión de la red (193 servicios bibliotecarios), se han previsto 3 fases.

*La primera fase*, está formada por las zonas a las que pertenecen las *bibliotecas participantes en el grupo de trabajo* y análisis del proyecto (a excepción de Barcelona, dada las dimensiones de esta red municipal).

Estas bibliotecas (*53 bibliotecas en total*), recibieron la formación durante el pasado mes de junio.

En el momento de presentar esta comunicación, la previsión era iniciar la segunda fase el mes de Septiembre y la tercera fase en el mes de Octubre.

Cada fase se inicia con un *taller de formación* a las bibliotecas responsables de cada zona (en cada fase hay 4 zonas geográficas implicadas) en el que se explica cómo funciona Netvibes, qué papel juegan las bibliotecas responsables de la zona, y como administrar los espacios de trabajo compartido.

Una vez se ha configurado, de acuerdo con las características de cada zona, se realiza la *formación de cómo mínimo una persona de cada biblioteca además del bibliotecario itinerante* (bibliotecario que va a una u otra biblioteca de una zona en función de las necesidades de soporte). Estos cursos están organizados por la biblioteca responsable de la zona en una de las bibliotecas que disponen de espacios habilitados para la formación.

Desde el Servicio de Coordinación Bibliotecaria se da asistencia durante la formación y se facilita la *documentación a las bibliotecas* que la organizan.

A partir del momento de la formación, *el papel protagonista lo asumen las bibliotecas responsables de zona*, en tanto que serán ellas las que coordinen, den soporte y asesoren a las bibliotecas de su ámbito territorial.

Preveamos que para *Noviembre de 2008 podremos tener el retorno de las bibliotecas* que empezaron a utilizar Netvibes el mes de Junio. Será el momento de replantear algunas funcionalidades, comenzar a buscar soluciones a nuevos problemas o necesidades y proponer soluciones concretas para los bibliobuses, que presentan una casuística concreta.

## 6. La maqueta y la configuración en red

Una vez presentado el proyecto es momento de conocer en detalle la maqueta básica de Netvibes. Para los ejemplos, hemos utilizado la maqueta ya personalizada de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.

La maqueta de Netvibes para las bibliotecas está estructurada en *pestañas* y cada pestaña contiene *módulos de información* o widgets con diversas funcionalidades o fuentes RSS sindicadas.

Los módulos de información de cada pestaña se han *configurado en base a 3 niveles*:

- Nivel de biblioteca: la responsabilidad del mantenimiento y actualización es de la biblioteca y la información está dirigida al equipo que trabaja en ella,
- Nivel de zona: la responsabilidad del mantenimiento es de la biblioteca responsable de zona y la información la visualizan todas las bibliotecas de su ámbito territorial y
- Nivel comunitario: la responsabilidad del mantenimiento es del Servicio de coordinación bibliotecaria y la información está dirigida a todas las bibliotecas de la red.

Las pestañas y los módulos en los que se divide la maqueta son los siguientes:

### Pestaña Biblioteca

Esta pestaña recoge las aplicaciones que utiliza la biblioteca para su trabajo diario. La información va dirigida al personal de una biblioteca en concreto y el mantenimiento y actualización de este espacio es responsabilidad de esta biblioteca.

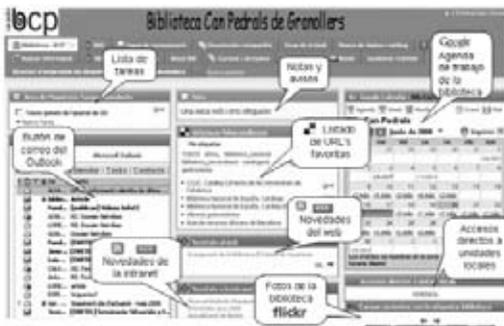


Figura 2: Pestaña Biblioteca de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.

### Pestaña espacio de comunicación

Estos espacios están pensados para compartir información y opiniones; avisos, selección de webs, compartir ficheros y trabajar de

forma colaborativa y simultánea documentos entre las bibliotecas de una zona.

El forum está configurado con el código interno de cada biblioteca, así nos permite saber la procedencia de la biblioteca que entra el mensaje.

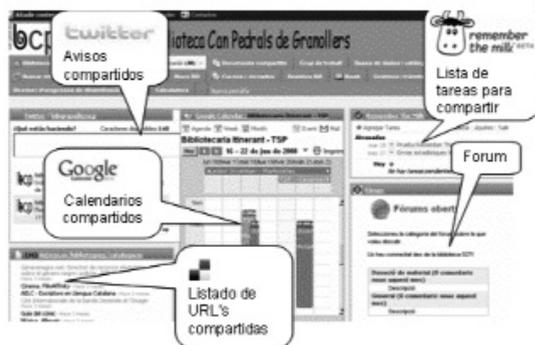


Figura 3: Pestaña Espacio de comunicación de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers

### Pestaña documentos compartidos

La responsabilidad del mantenimiento de las pestañas de grupos de trabajo es de la biblioteca responsable de zona



Figura 4: Pestaña Documentos compartidos de la maqueta de la Biblioteca Central Can Pedrals de Granollers.

### Pestaña grupo de trabajo

Todas las bibliotecas que pertenecen a un grupo de trabajo disponen de una nueva pestaña para poder compartir los documentos, carpetas, calendario y avisos referentes a este grupo.

## Pestaña bases de datos y catálogo

Esta pestaña permite la consulta básica del catálogo y el acceso a las bases de datos accesibles para el conjunto de bibliotecas de la red



Figura 5: Pestaña Bases de datos y catálogo de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.

## Pestaña diccionarios

Este espacio permite la consulta a los principales diccionarios y traductores on-line (Real Academia Española, diccionario de la lengua catalana, enciclopedia catalana, traductores de las diferentes lenguas, etc.)



Figura 6: Pestaña Diccionarios de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.

## Pestaña buscar información

En esta pestaña las bibliotecas pueden buscar información en diferentes formatos: webs imágenes, blogs, vídeos, mapas, podcasts;

consultar información académica en el Google Académico y en un motor de búsqueda especializado de recursos webs de ámbito local.



Figura 7: Pestaña Buscar información de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers..

### Pestaña kiosco

Espacio de información que contiene sindicadas las noticias y podcasts de los principales medios de comunicación, con especial atención a los medios de comunicación local y un motor de búsqueda personalizado de noticias



Figura 8: Pestaña Kiosco de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.

### Pestaña RSS bibliotecas de la red

En estas pestañas podemos encontrar sindicados los blogs y webs de las bibliotecas de la red, los principales blogs profesionales del

ámbito de la biblioteconomía y documentación con el objetivo de estar al día de todas las novedades de interés bibliotecario.



Figura 9: Pestaña RSS - Bibliotecas de la Red de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.

### Pestaña cursos y jornadas

En esta pestaña, las bibliotecas pueden encontrar información sobre cursos y jornadas de nuestro ámbito profesional (calendarios de cursos del colegio oficial de bibliotecarios y Documentalistas, noticias del blog de las jornadas Catalanas de Información y Documentación,...)

### Pestaña revistas bid



Figura 10: Pestaña Cursos y Jornadas de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.





Figura 13: Pestaña Directorio de empresas de dinamización cultural de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.

## Adaptaciones de las bibliotecas a Netvibes

Las bibliotecas ya han comenzado a adaptar y personalizar las funcionalidades de su propio Netvibes incorporando en su página de inicio otros recursos web de utilidad según sus necesidades.



Figura 14: Ejemplo de adaptación de la maqueta de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers.

Crear y compartir formularios de inscripción entre distintas bibliotecas. Este recurso es muy útil a la hora de gestionar de forma coordinada la lista de participantes en actividades o cursos (maratón de cuentos, inscripciones a cursos de informática, actividades, etc.)

Para configurar los módulos de cada maqueta se han utilizado los widgets esenciales que incorpora el netvibes, widgets del ecosistema de netvibes (<http://eco.netvibes.com>), widgets externos y herramientas desarrolladas por la Diputación de Barcelona.

A continuación se indican las herramientas 2.0 externas seleccionadas:

Herramienta 2.0	Descripción
	Permite compartir avisos o notas entre la biblioteca responsable de zona y sus respectivas bibliotecas.
	Permite crear y compartir un listado de tareas y llevar el control de las tareas pendientes e indicar cuando una tarea ya se ha realizado. Esta funcionalidad es útil especialmente para la coordinación de tareas a nivel de biblioteca y a nivel de zona.
	Permite a la persona de la biblioteca que se valida en el ordenador, ver su correo de outlook.
	Permite gestionar la agenda de la biblioteca e tener integrados todos los calendarios de la biblioteca diferenciados por colores (actividades, cursos, reuniones, etc.) También permite compartir los calendarios comunes entre las bibliotecas de la zona (ej: calendario del bibliotecario itinerante, calendario de actividades conjuntas, etc.)
	Suscripción de las URL's o canales de los blogs o web's de interés para la biblioteca para estar al día de las últimas noticias publicadas.
	Suscripción de novedades del web de la red de bibliotecas, novedades de la intranet, noticias de los principales medios de comunicación, blogs y web's de bibliotecas, blogs profesionales de biblioteconomía y documentación, revistas profesionales, noticias sociales como documenet, etc.
	Suscripción de contenidos basados en ficheros de audio de interés para la biblioteca.
	Permite guardar y gestionar los favoritos de interés para la biblioteca. Compartir entre las bibliotecas una selección de recursos web mediante la sindicación de contenidos de la etiqueta.
	Permite compartir y trabajar de forma simultánea documentos entre diferentes bibliotecas.
	Ofrece un servicio de almacenamiento remoto de archivos que permite guardar y compartir ficheros en línea. (gratuito con una capacidad de 1GB)
	Motores de búsqueda personalizados que permiten buscar en una preselección de webs sobre un tema.
	
	Espacio para crear contenido sobre un tema en concreto.
	Se ha adaptado para que las bibliotecas dispongan de un espacio donde puedan compartir información sobre empresas y profesionales que realizan actividades de animación a la lectura y dar una valoración sobre estas empresas y sus actividades.
	Herramientas para crear formularios y compartidos.
	Se ha adaptado para que las bibliotecas puedan crear y compartir formularios de inscripción entre distintas bibliotecas a la hora de organizar actividades o cursos (inscripciones a cursos de informática, actividades, maratón de cuentos, etc.)
	
	Permite gestionar las fotos de la biblioteca (inauguraciones, actividades de animación a la lectura, talleres, presentaciones de libros, charlas, etc.) y compartirlas.
	Forum: Intercambiar información entre las distintas bibliotecas de la Red. Consulta al catálogo de la red de bibliotecas Integración del acceso a bases de datos que tiene contratadas por la Diputación de Barcelona.

Tabla 1: Relación de aplicaciones web2.0 que se han utilizado para configurar el Netvibes de las bibliotecas

## 7. Conclusiones: puntos débiles y retos de futuro

El proyecto ha sido recibido por las bibliotecas con los brazos abiertos, en tanto que ven en esta herramienta la solución a muchos de sus problemas de comunicación. En este sentido, no hemos detectado entre los profesionales resistencia al cambio, justo al contrario, nos han transmitido entusiasmo y motivación para mejorar aún más la plataforma.

Bien es cierto que la implicación y uso de la herramienta depende de los conocimientos de base sobre la web 2.0 del personal de la biblioteca. En este sentido, para reforzar el conocimiento de la web social se han programado cursos semipresenciales para finales de año. Estos cursos tienen como objetivo orientar a las bibliotecas en cómo aprovechar los servicios 2.0 en favor de la biblioteca.

El blog con los tutoriales y guías sobre el uso de la plataforma también ayudaran a que las bibliotecas se familiaricen con la web social.

Netvibes en las bibliotecas ha iniciado su andadura, pero *no* es un proyecto finalizado: la plataforma necesita alimentarse del análisis de los grupos de trabajo para su mejora constante y de entornos que permitan compartir experiencias útiles de otras bibliotecas de la red.

No nos gustaría cerrar esta comunicación sin identificar los *puntos débiles* que hemos detectado en la implementación de Netvibes.

Por un lado, el proyecto ha puesto de manifiesto la crisis de las líneas de conexión existentes en las bibliotecas: ¿Están las conexiones de las bibliotecas preparadas (y los usuarios en general) para el uso de la web 2.0 (que implica interfaces avanzadas pero lentas de cargar y la descarga continua de objetos multimedia)?

Otro aspecto a solucionar es ¿Cómo seremos capaces de analizar objetivamente el uso de la plataforma más allá de la valoración que puedan hacer los bibliotecarios que forman parte del grupo de trabajo? No disponemos de forma sistemática de datos de consulta de cada una de las plataformas locales, de los módulos que configura cada biblioteca por iniciativa propia o del uso que las bibliotecas hacen de los módulos configurados por el Servicio de Coordinación Bibliotecaria.

¿Es este optimismo que nos transmiten los profesionales que han participado en la fase inicial reflejo real de lo que las bibliotecas de la zona sienten utilizando Netvibes?

En resumen, si analizamos la receta del éxito del proyecto podemos decir que es una emulsión de los siguientes ingredientes:

- Flexibilidad: la plataforma ha de dar soporte a bibliotecas de diferentes dimensiones con entornos y necesidades muy dis-

- pares. Con Netvibes, la personalización es total.
- Fácil uso: en todo momento, hemos optado por un equilibrio entre soluciones fáciles, que no requieran conocimientos informáticos y fueran rápidas de implementar y mantener. Netvibes tiene que ayudar, no sobrecargar de trabajo al bibliotecario.
  - Soporte: el soporte tanto a las bibliotecas responsables de zona como a las bibliotecas individuales se ha considerado un elemento estratégico en la implementación del proyecto. La plataforma ha de dar soluciones, no problemas.
  - Implicación de las bibliotecas responsables de la zona. La implicación de estos agentes que promocionan y utilizan la plataforma para comunicarse la ha hecho necesaria y ha empujado a las bibliotecas a aproximarse a Netvibes. El uso de la plataforma por parte de agentes estratégicos de la red la hace imprescindible.

Por último, nos gustaría agradecer y reconocer el esfuerzo y entusiasmo que las bibliotecas de la red, y muy especialmente las bibliotecas que han formado parte del grupo de análisis de necesidades, han demostrado en el proyecto. Sin su confianza y entusiasmo, este proyecto no habría visto la luz.

## Bibliografía

Todos los enlaces han sido revisados el 20 de Junio de 2008.

FUMARO, Antonio; ROCA, Genís. Web 2.0. Fundación Orange España, maig de 2007.

URL:[http://www.fundacionorange.es/areas/25\\_publicaciones/publici\\_253\\_11.asp](http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/publici_253_11.asp)

Fundación de la Innovación de Bankinter. Web 2.0 El Negocio de las Redes Sociales. URL: [http://www.ftforum.org/doc/web2\\_0.pdf](http://www.ftforum.org/doc/web2_0.pdf)

O'REILLY, Tim. What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software.

<http://www.oreillynet.com/go/web2>

RIBES, Xavier. "Web 2.0: El valor de los metadatos y de la inteligencia colectiva". En: Telos. Revista de Comunicación, Tecnología y Sociedad, 73 (Octubre-Diciembre 2007). URL: <http://www.campusred.net/TELOS/articuloperspectiva.asp?idarticulo=2&rev=73>

## Library 2.0

ARROYO VÁZQUEZ, Natalia; MERLO VEGA, José Antonio. “La biblioteca como usuaria de la web 2.0”. En Proceedings 10as Jornadas Españolas de Documentación, Santiago de Compostela (Spain), 2007. URL: <http://eprints.rclis.org/archive/00009787/>

CASEY, Michael E.; SAVASTINUK, Laura C. “Library 2.0”. En: Library Journal, 2006, 1 de sept., v. 131, n. 14, pp. 40-42. URL: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>

Crawford, Walt. “Library 2.0 and ‘Library 2.0’”. En: Cites & insights, 2006, midwinter, v. 6, n. 2. <http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf>

GONZALEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves. “Bibliotecarios 2.0”. En Proceedings 10ª Jornadas españolas de documentación, pp. 309-315, Santiago de Compostela (Spain), 2007. <http://eprints.rclis.org/archive/00009938/>

HABIB, Michael. Toward Academic Library 2.0: Development and Application of a Library 2.0 Methodology. Master paper. URL: <http://etd.ils.unc.edu/dspace/handle/1901/356>

MARGAIX ARNAL, Dídac. “Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales”. El Profesional de la Información 16(2):pp. 95-106. URL: <http://eprints.rclis.org/archive/00009785/>

## Fuentes donde localizar widgets o módulos

Go to web 2.0.  
<http://www.go2web20.net/>

Listio  
<http://www.listio.com>

Your minis  
<http://www.yourminis.com>

The spring box  
<http://www.thespringbox.com/>

Google gadgets  
<http://www.google.com/ig/directory?synd=open>

# Alfabetización informativa en bibliotecas interculturales

**Carmen Madrid Vílchez**  
Biblioteca de Andalucía

**Francisco Javier Álvarez García**  
Biblioteca de Andalucía

**Cristóbal Pasadas Ureña**  
Biblioteca Facultad de Psicología. Universidad de Granada

## Bibliotecas, lugares de integración social

La misión de una biblioteca es servir a su comunidad, que en muchos casos es multicultural y multilingüe o que llega a ser cada vez más diversa culturalmente. Los servicios multiculturales y multilingües de la biblioteca aseguran la equidad del servicio y el acceso a la información.

La biblioteca pública actualmente se está convirtiendo según la UNESCO en un agente de desarrollo para las comunidades y para las personas, un escenario importante para la alfabetización informativa, la formación permanente y el auto-aprendizaje, un centro de información y de conocimiento para su comunidad, y un apoyo básico a la diversidad cultural constituyéndose en una plataforma de recursos e información.

Según las pautas Pullman las bibliotecas pueden ayudar a combatir la marginación social:

- Convirtiendo la integración social en una política prioritaria.
- Estudiando qué servicios son adecuados para atender las ne-

cesidades de los colectivos y grupos minoritarios en su área de actuación.

- Contactando con los grupos marginados para determinar sus necesidades y aspiraciones y hacerlos partícipes, lo cual requiere el compromiso directo del personal bibliotecario.
- Creando servicios bibliotecarios donde exista una demanda, pero al mismo tiempo ampliando los servicios y las instalaciones existentes.
- Adoptando horarios de apertura flexibles que reflejen los intereses y necesidades de la comunidad a la que sirve.
- Convirtiéndose en el principal punto de acceso a las TIC en el ámbito local y ofreciendo información sobre ayudas y subsidios, programas de empleo, formación y educación.
- Actuando conjuntamente con otros servicios ofrecidos por la administración local.
- Estableciendo contactos con ONGs y centros de enseñanza para desarrollar y ofrecer nuevos servicios.

El facilitar los servicios que la biblioteca puede prestar a los colectivos más recientes de inmigrantes plantea diversos problemas, por lo que se deben tener en cuenta una serie de factores de antemano:

- El tamaño y tiempo de permanencia de la población inmigrante, su edad, sexo, estado civil y nivel de estudios.
- Su conocimiento del idioma mayoritario del país.
- Su conocimiento del concepto de biblioteca pública y los beneficios que le puede aportar. Principalmente las preocupaciones básicas de los inmigrantes son de tipo económico y sobre cuestiones legales. Es conveniente que sean conscientes que la biblioteca les puede servir de ayuda en estos asuntos.

Las bibliotecas deben de atender las necesidades de los colectivos de inmigrantes que por lo general no cuentan con un dominio suficiente del idioma de acogida, por lo que se les podrían facilitar los siguientes servicios:

- Servicios de asesoramiento dirigidos específicamente a inmigrantes
- Equipos dotados con procesadores de textos en el idioma del inmigrante.
- Celebración de actividades culturales en las dependencias de la biblioteca.
- Diseño de sitios Web multilingües
- Contratar personal que provenga de esas propias minorías lingüísticas.

Pero las actividades de integración social que desarrollen los servicios bibliotecarios no deben considerarse de un modo aislado, sino que se deben incluir dentro de programas municipales de integración social más amplios y entrar en contacto con otros servi-

cios municipales y posibles aliados, tales como ONGs y responsables de educación a nivel nacional y local.

## Función Educativa de la Biblioteca

Las bibliotecas públicas han de tener una dimensión educativa, deben transformarse con el fin de aprovechar al completo su potencial para el aprendizaje permanente dado que este fomenta la integración social, la participación activa de los ciudadanos, la creatividad y el desarrollo socioeconómico de las actuales comunidades multiculturales.

Actualmente se están viviendo unos cambios estructurales importantes en la sociedad que, aunque positivos para la mayoría de las personas, podrían llevar al borde de la marginación social a ciertos grupos especialmente vulnerables, como es el caso de la población inmigrante, debido principalmente a la rápida implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

El conocimiento de las nuevas tecnologías resulta imprescindible para beneficiarse de las posibilidades de la formación a distancia a través de Internet y de las nuevas oportunidades de empleo en la sociedad del conocimiento. Aquellos que no tienen acceso a Internet están perdiendo oportunidades. Las bibliotecas públicas son los lugares ideales en todos estos casos y deberían convertirse en el centro de atención de la comunidad a la que sirven, ya que:

- Son lugares de fácil acceso y de ocio, abiertos al ciudadano
- Suministran una amplia gama de recursos y servicios
- Representan los valores indispensables que contribuyen al logro de una sociedad integradora
- Son lugares de encuentro abiertos a todos por igual, y una puerta al conocimiento y la diversidad
- Ponen a disposición de los ciudadanos materiales para el aprendizaje
- Son catalizadores de cambios e innovaciones
- En general, son lugares dotados de las tecnologías necesarias para acceder al conocimiento

Los responsables de biblioteca pública pueden contribuir a la regeneración de la comunidad a la que sirven, proporcionando acceso a las TIC y dinamizando sus bibliotecas para que se utilicen como lugares de encuentro. Así mismo, pueden fortalecer la cohesión social de su área de actuación, desarrollando programas para atraer a potenciales usuarios que carezcan de información y no tengan acceso a la red.

En una sociedad culturalmente diversa las bibliotecas interculturales deben potenciar la alfabetización digital y el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación, promo-

cionar la diversidad lingüística en el ciberespacio, potenciar el acceso universal al ciberespacio, incluyendo programas que apoyen la educación de los usuarios y las herramientas necesarias para la alfabetización como parte integrante de sus servicios.

La IFLA se encuentra comprometida en este movimiento de la alfabetización informacional apoyando la difusión de Manifiestos como *La Declaración de Praga "Hacia una sociedad alfabetizada en información"* (2003) <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>, ó la *Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informativa y el aprendizaje a lo largo de la vida* (2005). <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>

Algunas bibliotecas en Estados Unidos han adoptado la alfabetización informacional como su misión principal, como se demuestra en la página de inicio de la Biblioteca Pública de Pasadena (California): "En los albores del siglo XXI, nuestra prioridad será el fomento de la alfabetización informacional en nuestra comunidad multicultural, haciendo accesible la información mundial a toda nuestra comunidad local y reforzando nuestro estrecho vínculo de cooperación con los colegios locales." <http://cityofpasadena.net/library/>

Muchas bibliotecas en comunidades con una alta tasa de inmigración ofrecen clases para ayudar a sus usuarios a navegar, encontrar y utilizar la información que necesitan para vivir en Estados Unidos y convertirse en ciudadanos. La Biblioteca de Queens en la ciudad de Nueva York presta servicios a la población más diversa de Estados Unidos con "Servicios de Inmigrantes y Ciudadanía" que incluye clases sobre ciudadanía, manejo de determinadas situaciones e inglés. [http://www.queenslibrary.org/index.aspx?seccion\\_id=5&page\\_id=42](http://www.queenslibrary.org/index.aspx?seccion_id=5&page_id=42)).

En Canadá La Biblioteca Pública de Vancouver da acceso a gran número de enlaces multilingües, para atender las necesidades de la comunidad multicultural de la ciudad. Además, la biblioteca ha puesto en marcha:

- Programas multilingües de fomento de la lectura (para niños y adultos).
- Programas de formación de usuarios para los no hablantes de inglés (en mandarín, cantonés y japonés).
- Programas de alfabetización digital básica (en mandarín, cantonés, japonés y panjabí).
- Programas de formación básica en el uso de Internet (en mandarín, cantonés, japonés y panjabí).
- Programas de formación básica para el uso del correo electrónico (en cantonés y mandarín).

<http://www.vpl.vancouver.bc.ca>

## Situación en Andalucía

Andalucía es la segunda comunidad autónoma en extensión y la primera en número de habitantes de España. Es la cuarta comunidad autónoma española con mayor presencia de población extranjera residente de forma regularizada. El 6,55% del total de la población es extranjera: 3,13% procedentes de la UE y 3,42% no procedentes de la UE.

Las mayores concentraciones de extranjeros europeos y extracomunitarios, se dan en la franja costera, aunque por razones distintas, ya que la población extranjera del espacio comunitario reside sobre todo en los municipios turísticos, la mayoría de la provincia de Málaga. El resto de la población extranjera se concentra sobre todo en zonas de cultivos agrícolas intensivos, localizados mayoritariamente en las provincias de Almería y Huelva y proceden principalmente de países africanos y del Este de Europa, aunque en todas las provincias andaluzas contamos con la presencia de población extranjera.

Teniendo en cuenta estos datos la Junta de Andalucía asume la inmigración como una de sus prioridades políticas y el Consejo de Gobierno, elabora y presenta el I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía, cuya finalidad última es la plena integración del inmigrante en la sociedad de acogida. Por ello el Gobierno de la Junta de Andalucía decide la puesta en marcha del mismo, dándole un carácter integral a la política de inmigración.

*[http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/opencms/portal/com/bin/portal/PoliticasyMigratorias/ContenidosEspecificos/PlanIntegral/plan\\_integral.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/opencms/portal/com/bin/portal/PoliticasyMigratorias/ContenidosEspecificos/PlanIntegral/plan_integral.pdf)*

Algunos de los objetivos de este plan son:

1. Favorecer la plena integración social, laboral y personal de la población inmigrante, como sujeto de derechos y deberes, creando las condiciones que favorezcan dicha integración en el seno de la sociedad andaluza.
2. Asegurar el acceso de la población inmigrante a los servicios básicos comunes al conjunto de la población.
3. Fomentar la sensibilización social acerca de los valores positivos del hecho de la inmigración, y de rechazo a toda forma de racismo y xenofobia, y cualquier clase de discriminación.

En el área socio-cultural el plan prioriza el potenciar las bibliotecas públicas como lugar de encuentro e intercambio cultural y ofrecer y asegurar el acceso a ellas de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.

Para ello la Consejería de Cultura pone en marcha en el año 2002 el programa de Bibliotecas Interculturales, en aquellos municipios con una población inmigrante superior al 3%. Las bibliotecas públicas municipales se dotan de fondos bibliográficos, en los idio-

mas preferidos por sus usuarios y realizan actividades dirigidas a toda la población con el fin de que haya un conocimiento mutuo de la cultura tanto del país de acogida por parte de la población inmigrante como de la cultura de los nuevos vecinos por parte de la población autóctona.

En Andalucía la creciente población de inmigrantes con frecuencia presenta factores de marginación, como son bajos ingresos, barreras idiomáticas, alta tasa de desempleo o el vivir en los barrios más deprimidos de las ciudades. Si facilitamos el acceso a Internet a estos colectivos para que puedan obtener información en su lengua materna, les ayudaremos a integrarse en la sociedad de acogida. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones estas minorías étnicas no disponen de contenidos online en su propio idioma, para intentar paliar esta situación se ha desarrollado la web Andalucía Entreculturas ([www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c)) con recursos de información para minorías étnicas, lingüísticas y culturales en ocho idiomas cuyo objetivo es reunir en un solo punto de acceso todas aquellas informaciones útiles para la población inmigrante en Andalucía, y también información procedente de sus países de origen.

Pero estas herramientas no serán totalmente útiles si las personas a las que están dirigidas no tienen la formación suficiente para poder utilizarlas, es por ello que dentro del programa de Alfabetización Informacional establecido por la Consejería de Cultura incluido en el I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía, desarrollaremos un escenario específico para el aprendizaje permanente de la población inmigrante teniendo en cuenta sus necesidades.

## **El I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía (2008-2011) y la exclusión social**

En efecto, en el I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía (2008-2011) (en adelante IPSBA) (<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/servlet/download?up=29363>) el tema de la exclusión social y de servicios a los segmentos de población con mayor riesgo de marginación social aparecen resaltados como parte sustantiva de los principios y de la visión a medio plazo que informan la redacción del plan. En concreto, en el principio nº 4 se afirma que “los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía tienen garantizado el acceso a los recursos y servicios culturales y de información para cubrir sus necesidades personales y colectivas en relación con... la inclusión social y la cohesión e identidad comunitaria...” Y en la visión de futuro a 10 años se incluyen los siguientes puntos:

- Las personas en desventaja y en riesgo de exclusión social por cualquier motivo en Andalucía dispondrán de programas especiales de atención a sus necesidades de información vital.
- Para quienes busquen oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida, autoformación y actualización de competencias, a través del SABCD tendrán una primera oportunidad de formación en competencias básicas y un portal de acceso a recursos formativos.

Estos principios y visión a medio plazo constituyen la fundamentación de los planteamientos del IPSBA acerca del rol de las bibliotecas en este campo, que se determinan en el Objetivo Estratégico nº OE2, por el que el SABCD se deberá convertir en “garantía de atención prioritaria a grupos de riesgo de exclusión social y en desventaja como principal justificación social del SABCD”, y en su Línea Prioritaria de Actuación LPA5, sobre “desarrollo de planes y programas específicos de atención a inmigrantes y minorías”. Y es en esta LPA5 donde se enmarcan las acciones A13, Programa de bibliotecas interculturales”, A14, “Participación de bibliotecas escolares en programas de apoyo y compensación al colectivo de alumnado inmigrante y de minorías étnicas y culturales” y A15, “Planes especiales en las bibliotecas públicas andaluzas para atención a grupos excluidos del acceso a recursos digitales”.

## El I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía (2008-2011) y la Alfabetización Informacional

En cuanto a la alfabetización informacional y sus planteamientos en el IPSBA, se fundamentan en el mismo principio 4 citado anteriormente, que contempla la garantía de acceso a recursos y servicios para “la educación formal y no formal, el aprendizaje permanente y las competencias básicas para funcionar en la sociedad actual”, así como en los puntos 4, 5, ya citados, y 7 de la visión a 10 años: “Ayuda y asesoramiento para la creación (individual o colectiva) de contenidos digitales relevantes para la comunidad”.

En aplicación de estos principios y esta visión, la alfabetización informacional se halla presente en los siguientes Objetivos Estratégicos:

- OE1 (SABCD como portal de acceso a la sociedad de la información), en su LPA3 (e-administración), Acción A8 “Demostrar el valor de las bibliotecas para creación de contenidos valiosos para la comunidad”, que se correlaciona estrechamente con las variables de Alfin de creación de contenidos y comunicación a públicos específicos.
- OE4 (Avances en planificación del SABCD y en coordinación interinstitucional), LPA11 (Coordinación de diversas Consejerías con responsabilidades en el aprendizaje permanente), Ac-

ciones A32 “Programa piloto de formación en multialfabetismo coordinado entre bibliotecas públicas municipales, centros escolares y centros Guadalinfo”, A33, “Programas conjuntos de formación en el acceso y uso de la información (alfabetización informacional) orientados a las familias”

- OE6 (Personal del SABCD), LPA 19 (Ofertas formativas), Acción A 53 “Formación específica de todo el personal del SABCD en técnicas de ayuda al aprendizaje permanente y a la autoformación en competencias básicas y en alfabetización informacional de la ciudadanía”
- OE8 (Bibliotecas públicas como punto de acceso a recursos para aprendizaje e inclusión), LPA 28 (Gestión de acuerdo con necesidades de usuarios), Acción A77 “Programas de formación en el acceso y uso de la información (alfabetización informacional) para diferentes sectores de la población”.

Se puede afirmar, por tanto, que la inclusión social y la alfabetización informacional aparecen planteadas en estrecha conexión a todo lo largo y ancho del IPSBA, justamente en aplicación de la evidencia que nos dice que la mera existencia de unos recursos disponibles no nos asegura su mayor y mejor uso en beneficio de la población, por lo que hay que asegurarse de que la información de su existencia llega a los destinatarios y de que se les forma para que sepan sacar el máximo rendimiento. Por tanto, un plan que no hubiese contemplado la faceta de formación de usuarios y de formación en alfabetización informacional y multialfabetismo no habría merecido el nombre de tal.

El Plan ha sido aprobado, publicado y comenzado a aplicar por la Consejería de Cultura de acuerdo con las previsiones presupuestarias incluidas en el Anexo: Financiación y presupuesto. Dadas las fechas de aprobación del Plan y, sobre todo, los retrasos evidentes imputables al hecho de que estamos en año electoral, no hay información disponible sobre el nivel de ejecución de presupuestos que tengan que ver con las acciones contempladas en relación con la inclusión social, las bibliotecas interculturales o la alfabetización informacional, aunque sí se pueden ofrecer signos de movimiento, como, por ejemplo, la planificación conjunta entre Consejería de Cultura y Federación de Municipios y Provincias de Andalucía para celebrar cursos de formación de formadores de Alfin en todas las provincias para bibliotecarios municipales a lo largo del último trimestre del año en curso, como prueba evidente de que las consideraciones del IPSBA sobre la búsqueda de la máxima eficacia social de los recursos financieros aportados por todas las instituciones empiezan a surtir los efectos deseados, al menos en la planificación conjunta y coordinada.

Resulta evidente, por lo demás, que las actividades de Alfin en las distintas bibliotecas del SABCD no dependen en su mayor parte de necesidades presupuestarias especiales aportadas por el Plan, sino de reasignaciones presupuestarias normales y, sobre todo, de determinación de prioridades de actuación en cuanto a uso de recursos de tiempo, de personas y de equipamientos ya disponibles. En la fase de desarrollo en la que se encuentran la mayoría de las bibliotecas públicas de Andalucía en relación con la Alfin, lo que más se echa en falta es la existencia de materiales de formación en Alfin adaptados a las necesidades de la población general a la que tienen que atender y, por tanto, mucho menos materiales específicos adaptados a poblaciones inmigrantes.

Justo por estas razones, desde hace un par de años se ha venido trabajando en la traducción y adaptación de los materiales diseñados y desarrollados en Escocia bajo las siglas IHS (Habilidades para el manejo de información), gracias a la colaboración entre la Fundación para la Enseñanza Abierta en Andalucía “Fernando de los Ríos”, bajo la dirección del Prof. Pereira, la Biblioteca de Andalucía en la persona de su director Javier Álvarez y la Biblioteca Universitaria de Granada en la persona de Cristóbal Pasadas.

## DAMI adaptado a la población inmigrante en Andalucía

El DAMI ha sido desarrollado mediante especificaciones técnicas heredadas del IHS escocés, y utiliza LRN 3.0Toolkit de Microsoft, con módulos de aprendizaje en XML, cumpliendo con el IMS (<http://www.imsglobal.org>) y los escenarios en HTML. Se cumple con las normas de accesibilidad W3C en el nivel 1. Ha sido probado y puede ser importado por las siguientes versiones de VLEs (Entornos virtuales de Aprendizaje):

- Blackboard 6.0
- Learnwise 2.0
- Teknical Virtual Campus 4.0
- WebCT Campus Edition 4.0

El proyecto fue desarrollado inicialmente en Escocia y adaptado a la realidad de España y Andalucía. Se ha basado en una investigación exhaustiva para encontrar materiales de aprendizaje que sirvan como muestra de la gama de competencias necesarias para una sociedad rica en información.

De forma resumida, las metas y objetivos del proyecto han consistido en desarrollar materiales de aprendizaje en línea que:

- Implicen utilización de habilidades de información en una gama de medios – textos impresos, Internet, etc.

- Produzcan contenidos en línea basados en el principio de utilización de elementos multimedia interactivos en apoyo de la pedagogía.
- Sean genéricos pero escritos de forma que incluyan una amplia gama de temas y habilidades relevantes para una audiencia lo más extensa posible.
- Sean ofertables por la red.
- Incluyan autores (provenientes de la enseñanza Secundaria, de la Formación Profesional Superior, de la Enseñanza Superior y de las Bibliotecas Públicas), redactores y tecnólogos en el equipo encargado del desarrollo.

El material del curso está originalmente compuesto por:

*5 Escenarios/temas* – se trata de actividades de aprendizaje interactivo en torno a una familia que se encuentra envuelta individual y colectivamente en la necesidad de encontrar información sobre empleo, ocio, investigación, compras y viaje. Cada escenario incluye enlaces con diferentes módulos de aprendizaje que explican, refuerzan y ayudan a guiar al estudiante por una serie de actividades prácticas.

*23 módulos de aprendizaje* – pequeñas piezas para el aprendizaje interactivo sobre cómo:

- a) utilizar y recuperar información de una gran variedad de fuentes (libros, periódicos, revistas, por citar sólo algunos)
- b) utilizar competencias y técnicas como planificación, búsqueda de información, encontrar y usar la información, y evaluar esa información para asegurarse de que cubre las necesidades del alumno.

Dentro del material hay una serie de actividades a desarrollar, enlaces a sitios web, términos del glosario y algunos ejercicios en línea para repasar y para comprobar los conocimientos y habilidades. También hay más fuentes de información a investigar para quienes deseen aprender más sobre el tema.

De entre los contenidos modulares, junto a seleccionar algunos para su adecuación, es durante su remisión desde los escenarios donde se realiza la adaptación a las necesidades específicas de la población inmigrante. Se crea un escenario específico, con título significativo, "Inmigración", centrado sobre todo en búsquedas de información prácticas sobre empleo, educación, asistencia jurídica o cultura. Los enlaces se hacen a los módulos generales, destacando las fuentes de información (Ordenación, Libros, Diccionarios, Diarios, etc.) naturaleza y estrategia de las búsquedas (Booleanas, Planificación, Uso de la Web) y, sobre todo, evaluación, validez, fiabilidad, conveniencia... de la información y sus fuentes.

Para el escenario, la remisión a enlaces Web debe basarse en la página "Andalucía Entreculturas", a su vez estructurada de manera acorde con webs similares en países nórdicos, en los que se inspira.

Así, la temática del módulo se estructura en torno a las habilidades prácticas que les permitan buscar información útil para mejorar sus:

- Competencias vitales
- Competencias para la solución de problemas
- Competencias en el Manejo de la Información
- Competencias en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación
- Habilidades para la navegación web

Las fuentes de información seleccionadas en el escenario serán entonces:

- Asesoría Jurídica, documentación, normativa Legal.
- Conocimiento del país, estadísticas, datos geográficos.
- Cultura, costumbres, religiones.
- Educación, becas, enseñanza para adultos, lengua española.
- Bolsas de empleo, permisos de trabajo, defensa de la mujer
- Seguridad social, consumo, vivienda, sanidad.
- Consulados, embajadas, organizaciones no gubernamentales de apoyo a inmigrantes.

## Bibliografía

IFLA/ UNESCO. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001

[http://travesia.mcu.es/documentos/directrices\\_servicio\\_bp.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/directrices_servicio_bp.pdf) (consulta: 11 junio de 2008).

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS E INSTITUCIONES (IFLA). Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. Comunidades Multiculturales: directrices para el Servicio Bibliotecario,

<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm> (consulta: 11 junio de 2008).

LARSEN, J. I. JACOBS, D. L. VLIMMEREN, T. V.: Multiculturalidad en la biblioteca: cómo pueden servir las bibliotecas públicas a las poblaciones multiculturales. Barcelona: Fundación Berstelmann, 2004.

Pautas Calimera <http://www.calimera.org/countries/Spain.aspx> (consulta: 11 junio de 2008).

Pautas Pullman <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGM-Spanish-Ver-Apr03.doc> (consulta: 11 junio de 2008).

PINTO, María. SALES, Dora Alfabetización Informativa para una sociedad Intercultural: algunas iniciativas desde las Bibliotecas Públicas. En: Anales de Documentación, nº 10, 2007  
*<http://www.um.es/fccd/anales/ad10/ad1018.pdf>* (consulta: 11 junio de 2008)

# Discapacitados visuales en bibliotecas públicas. Convenio de colaboración entre la ONCE y el Ayuntamiento de Cartagena

M.<sup>a</sup> José Mercader Blanco  
Bibliotecas Municipales de Cartagena

M.<sup>a</sup> Ángeles Nieto Carramiñana  
Biblioteca ONCE Cartagena

## Introducción

El *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública (1994)*<sup>1</sup> indica: “Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión.”

En este foro nos planteamos como podemos atender en las bibliotecas públicas a las personas con discapacidad, centrándonos en un colectivo muy determinado: discapacitados visuales, por lo que significa el menoscabo de la visión a la hora del acceso a la información, en un mundo donde la información cada vez es más visual.

En primer lugar planteamos que desde diversos documentos legislativos que afectan al trabajo realizado por las bibliotecas públicas se aboga por la inclusión de todos los ciudadanos en la

<sup>1</sup> UNESCO. Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, 1994

utilización de cualquier recurso social. El derecho a la igualdad está amparado por la Constitución y la *Ley de integración social de los minusválidos*<sup>2</sup>, que sigue aún vigente con las medidas de discriminación positiva planteadas desde su publicación y que se han ido desarrollando hasta ahora.

Más cercana en el tiempo es la *Ley de Igualdad de Oportunidades*<sup>3</sup>, que avanza en las actuaciones a llevar a cabo con este colectivo social, ley con un espíritu totalmente integrador en todos los ámbitos sociales de los discapacitados y un planteamiento claro de supresión de todas las barreras que en la sociedad puedan darse y que impidan la igualdad de oportunidades para cualquier grupo social. Nos fijamos en el Artículo 1. Objeto de la ley, donde en el punto 1 nos encontramos con esta definición:

*“A estos efectos, se entiende por igualdad de oportunidades la ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga su causa en una discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social.”*<sup>4</sup>

La lectura detallada de esta ley nos hace sentirnos en el camino correcto cuando nos planteamos la necesidad de abrir nuestras bibliotecas a los discapacitados visuales, porque todo el espíritu de esta ley está centrado en la accesibilidad, en medidas contra la discriminación y en medidas de acción positiva, en todos los ámbitos de la vida, donde por supuesto está incluido el ámbito cultural, y ahí nuestras bibliotecas.

La más reciente legislación nacional, y la más próxima a nuestros intereses, también hace hincapié en ello, la *Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas*<sup>5</sup>, en el artículo 12.2 b, entre los principios y valores de las bibliotecas menciona:

*“La igualdad para que todos los usuarios accedan a los materiales, instalaciones y servicios de la biblioteca, sin discriminación por razón de origen, etnia, religión, ideología, género u orientación sexual, edad, discapacidad, recursos económicos o cualquier otra circunstancia personal o social”.*

En el Artículo 14 6. nos encontramos directamente obligados a facilitar la utilización de la biblioteca a cualquier ciudadano:

*6. Las bibliotecas integradas en el Sistema Español de Bibliotecas deberán ser necesariamente accesibles para las personas con discapacidad.*<sup>6</sup>

La disposición adicional tercera vuelve a tratar *“el acceso a la lectura, al libro y a las bibliotecas de las personas con discapacidad”*<sup>7</sup>. Es en esta disposición donde nos encontramos con el apoyo legislativo que enmarca el convenio que se firmó entre la biblioteca pública de Cartagena y la ONCE, en su punto 2. se dice *“... tendrán en cuenta las necesidades particulares de las personas con*

<sup>2</sup> Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos

<sup>3</sup> Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

<sup>4</sup> Idem.(3)

<sup>5</sup> Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

[En línea <  
<http://www.bne.es/esp/servicios/leylectura1.htm>>

<sup>6</sup> Idem.(5)

<sup>7</sup> Idem.(5)

*discapacidad, especialmente en la promoción, difusión y normalización de formatos y métodos accesibles, como los soportes en alfabeto braille, los soportes sonoros...*<sup>8</sup>. En el punto 3 se insta a la suscripción de convenios que faciliten la adopción de medidas de integración: *“el Ministerio de Cultura y las demás administraciones públicas suscribirán convenios de colaboración con las entidades de iniciativa social, sin ánimo de lucro, del sector de la discapacidad”*<sup>9</sup>.

Está claro que es necesario plantearnos la participación de las personas con discapacidad visual en las bibliotecas públicas, rompiendo el viejo tabú de la no accesibilidad a la información a través de los libros de papel y tinta, en un mundo actual donde la información viaja a través de un cable o de una onda en formato digital, y donde puede ser transformada en una salida accesible según la necesidad del que está al otro lado para recibir esa información.

## Nuevo concepto de biblioteca pública

El siglo XXI se inicia con una nueva concepción de las bibliotecas públicas.

Como nos indican *María Auxiliadora González Sánchez* y *José Luis Sánchez Rodríguez* en su comunicación *“Tiempos de cambio”*:

*Dos hechos han venido a marcar en los últimos años un nuevo concepto de las funciones y una nueva filosofía en el trabajo de la biblioteca pública, por un lado hemos abandonado la concepción tradicional en la que los servicios bibliotecarios gravitaban en torno al libro, para pasar a otra en la que el usuario se convierte en el centro de cualquier servicio que presta la biblioteca. Con lo que este nuevo concepto nos permite observar las cosas desde una perspectiva inédita: la del usuario. Por otro lado, la incorporación a partir de los últimos años de la década de los noventa de las TIC que provoca el que las bibliotecas tratemos de convertirnos en modernos centros de información y servicio, en los que el libro es solo una opción más, y en muchas ocasiones no es ni la mejor, ni la más adecuada.*<sup>10</sup>

Las bibliotecas públicas se convierten en verdaderos centros de información, formación pero sobre todo de ocio y entretenimiento.

Nos planteamos ofrecer bibliotecas cercanas, abiertas a todos los ciudadanos. Observamos que cada vez son más los grupos diferentes a los que atendemos y nos preguntamos por los usuarios potenciales. Nos preguntamos por esa población que todavía no ha llegado a la biblioteca y como podemos hacerle entender que también tenemos espacio para ella. La biblioteca siente la necesidad de evolucionar de acuerdo con los intereses de sus usuarios

<sup>8</sup> Ídem.(5)

<sup>9</sup> Ídem.(5)

<sup>10</sup> GONZÁLEZ SÁNCHEZ, María Auxiliadora; SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, José Luis “Tiempos de cambio”. En: La biblioteca pública y las redes de información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002. Madrid: Subdirección General de información y Publicaciones, 2002. P68-74

potenciales. De nuevo, razones biblioteconómicas y legislativas obligan a la biblioteca pública a transformarse una vez más.

Las posibilidades que hoy nos abren las nuevas tecnologías y las necesidades del ciudadano actual enriquecen los servicios que ofrece la biblioteca pública. Volviendo a la argumentación legislativa *“los servicios de la biblioteca pública se fundamentan en la igualdad de acceso para todos”*; por lo tanto *“debe ofrecer servicios y materiales específicos a aquellos usuarios que, por alguna razón, no pueden utilizar los servicios y los materiales habituales”*. Entre otros colectivos, cita explícitamente a *“las personas con discapacidades”*. Por lo tanto, la obligación de la biblioteca pública respecto a las personas con minusvalías, descansa en su propia razón de ser.

La llegada de las nuevas tecnologías a la biblioteca pública, nos abre la oportunidad para atraer a esos potenciales usuarios que todavía no han descubierto nuestros centros. El *Manifiesto sobre Internet de la IFLA*<sup>11</sup> así lo refleja: *“Internet permite a las personas y a las comunidades de todo el mundo, tanto si están en los lugares más pequeños y lejanos o en las grandes ciudades, tener igualdad de acceso a la información para el desarrollo personal, la educación, el estímulo, el enriquecimiento cultural, la actividad económica y la participación informativa en la democracia.”*

La biblioteca pública se convierte así en un servicio público que rompe con las desigualdades sociales sirviendo a todos los ciudadanos sin ninguna distinción. La biblioteca pública tiene capacidad para igualar las oportunidades de toda la población en el acceso a la información. La biblioteca pública debe descubrir como eliminar barreras, debe descubrir qué necesitan todos y cada uno de los ciudadanos y proporcionárselo.

Para desarrollar este trabajo, debemos mantener nuestra mente abierta, rediseñar funciones, objetivos y servicios de nuestras bibliotecas adaptándonos constantemente a la demanda. Debemos buscar la participación activa de los ciudadanos, responder a sus inquietudes pero, debemos de hacer un esfuerzo especial para atender las necesidades de los ciudadanos que forman parte de colectivos específicos, entre ellos los discapacitados, y que todavía no conocen las posibilidades que tenemos.

## ¿Dónde están los lectores discapacitados visuales?

Es un hecho incuestionable que en los grupos de población atendidos en nuestra biblioteca pública no están los discapacitados visuales: nuestra biblioteca no es su biblioteca. Pero si leen, entonces ¿cómo acceden a los libros adaptados en braille o en sonido y en general, a la información?

<sup>11</sup> IFLA. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet. Directrices Septiembre 2006. [En línea <http://www.ifla.org>

En España la organización que aglutina a los discapacitados visuales es la ONCE, que tiene encomendada la atención de este grupo de población para su integración en la sociedad, por lo tanto se ocupa de todos los aspectos sociales implicados en esta integración: educacionales, laborales y culturales. En estos últimos está el libro, al que dedica un ingente esfuerzo porque proporciona a sus afiliados las obras que precisan en el soporte que favorezca su lectura: braille o sonido. Dada la heterogeneidad del colectivo (desde un niño neoelector hasta un adulto de tercera edad), la oferta bibliográfica se realiza principalmente en base a la cobertura de las necesidades e intereses de lectura de sus afiliados y es a través de estas solicitudes que se va conformando el fondo de producción bibliográfico que ofrece la organización.

En los centros territoriales que tiene la ONCE existen bibliotecas, en general son espacios culturales de dinámica diferente a las bibliotecas públicas. El objetivo principal de estas bibliotecas es el préstamo bibliográfico de los libros producidos por la ONCE: libros en soporte sonoro o libros en braille, a todos los afiliados que deseen ser usuarios de este servicio. Existe por tanto un trato directo con los lectores en esta primera función de una biblioteca, siendo excepcional la organización o prestación de otros servicios, como ha venido ocurriendo en las bibliotecas públicas que se han abierto a nuevos espacios amparándose en las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Esta descripción de las bibliotecas para ciegos ya fue abordada por F. J. Martínez Calvo en su artículo *“Las bibliotecas públicas y los lectores ciegos o deficientes visuales”*<sup>12</sup>,

*“Muy pocas veces las bibliotecas para ciegos tienen carácter presencial. La merma de movilidad de la que ya hice mención antes, junto al peso y volumen de los materiales prestados, unido a la exención internacional en el pago de las tasas de los servicios de correos, han transformado poco a poco a nuestras bibliotecas en almacenes de libros en los cuales se expiden cada día cientos de libros convenientemente ensacados y clasificados para su distribución a través del correo.”*

Reflexionando sobre el funcionamiento de las bibliotecas públicas es evidente la necesidad de abrir estas bibliotecas a este sector de la población para hacerles partícipes de las actividades culturales que se desarrollan en este ámbito y al que históricamente han estado vetados por la asociación de *biblioteca ⇔ libro ⇔ tinta ⇔ ojos que lo puedan leer*; porque hoy todos sabemos que la biblioteca pública va más allá del formato clásico de un libro que necesita de una buena visión para ser leído.

Proponemos mirar hacia este colectivo. Consultando bibliografía sobre la adaptación de las bibliotecas públicas a colectivos desfavorecidos hemos encontrado variada literatura sobre servicios es-

<sup>12</sup> MARTÍNEZ CALVO, F. J.: “Las bibliotecas públicas y los lectores ciegos o deficientes visuales”. Foro de debate. En: La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. p. 339-342

peciales a tercera edad, inmigrantes, discapacitados psíquicos, minorías étnicas... pero son pocas las colaboraciones registradas con el colectivo que nos ocupa. Como dice Martínez Calvo: “*Y la culpa de esta situación la tiene la ONCE*”<sup>13</sup> en el sentido que se ha delegado en esta organización la atención cultural de este grupo de ciudadanos y la hemos dado por resuelta, pero en una sociedad como la actual, donde la filosofía imperante es la de inclusión de la persona discapacitada en cualquier ámbito de la sociedad, esta forma de actuar ha de cambiar y se debe dar paso a la participación de todos en cualquiera de los recursos sociales y culturales que como ciudadanos están a nuestra disposición.

## Colaboración ONCE-Bibliotecas Públicas.

*La Ley de la lectura, del libro y las bibliotecas*<sup>14</sup> en el artículo 15 nos dice: “*La cooperación bibliotecaria comprende los vínculos que, con carácter voluntario, se establecen entre las bibliotecas y sistemas bibliotecarios dependientes de las diferentes administraciones públicas y de todo tipo de entidades privadas para intercambiar información, ideas, servicios, conocimientos especializados y medios con la finalidad de optimizar los recursos y desarrollar los servicios bibliotecarios.*”

El primer paso en la colaboración entre la organización ONCE y las Bibliotecas Municipales de Cartagena fue reconocer y aceptar, por ambas partes, la necesidad de eliminar la discriminación de las personas con discapacidad dentro del espacio de la biblioteca y a continuación emprender acciones comunes con urgencia.

Ponernos a trabajar en un proyecto profundo y continuado que contribuyera a potenciar la participación de las personas con discapacidad visual en la biblioteca pública, sin lugar a duda, impulsaría la integración real de este colectivo y provocaría que los derechos de las personas con discapacidad se darían a conocer entre el resto de los usuarios de la biblioteca y en los ciudadanos.

La visión de nuestra sociedad respecto a las personas con discapacidad cambiaría y también cambiaría su visión de la propia biblioteca.<sup>15</sup> Trabajar conjuntamente era un factor que contribuiría a dinamizar la respuesta de la biblioteca a este colectivo.

Los intentos de colaboración entre organizaciones para ciegos y las bibliotecas públicas no son nuevos. Siguiendo a F. J. Martínez Calvo<sup>16</sup>, en España, la ONCE ha realizado experiencias piloto que no han tenido éxito, principalmente porque antes de implantarse las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas, la única posibilidad de colaboración consistía en la entrega en la biblioteca de una pequeña colección de obras en braille o en casete que al poco tiempo, se transformaba en un fondo meramente testimonial.

Desde la publicación del estudio de Martínez Calvo se han dado

<sup>13</sup> MARTÍNEZ CALVO, F. J.: “La biblioteca pública y los lectores con discapacidad visual: una reflexión sobre el caso español.” En: Integración 2003, n.41, p.15-21

<sup>14</sup> Ídem.(5)

<sup>15</sup> MARLASCA GUTIÉRREZ, M<sup>a</sup> Begoña; ÁLVAREZ, Gloria; MARTÍNEZ CALVO, Francisco Javier: “La biblioteca pública y los colectivos específicos”. Foro de debate. En: La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. P. 334-342

<sup>16</sup> Ídem.(13)

pasos encaminados a esta inclusión del discapacitado visual en la biblioteca pública: un ejemplo de este trabajo de colaboración es la actividad llevada a cabo entre la ONCE y la Biblioteca Regional de Murcia<sup>17</sup> en la que entre otras actividades están “... *la instalación de tres ordenadores adaptados a invidentes ...; la adquisición de diversos materiales bibliográficos en braille, y unas pequeñas adaptaciones del edificio sugeridas por la ONCE para deficientes visuales*”. Con posterioridad hemos asistido a nuevas colaboraciones, como se recoge en la noticia del Correo Bibliotecario de abril de 2006<sup>18</sup>. El objetivo era poner en marcha en las bibliotecas públicas un nuevo servicio para invidentes y personas con dificultades de visión, a través de la compra de licencias del software de gestión para personas con deficiencias visuales Jaws, que la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas realizó para las Bibliotecas Públicas del Estado. Se esperaba que el uso de las bibliotecas aumentara por parte de los usuarios con minusvalías visuales y como consecuencia que aumentara el uso de otros servicios de estos centros.

## Convenio de colaboración ONCE- Ayuntamiento de Cartagena

En Cartagena nos hemos planteado abrir la biblioteca a las personas ciegas y deficientes visuales adaptando tanto los puntos de acceso a la información como la organización de las actividades culturales que se celebren, tanto en la biblioteca de adultos como en la infantil. A continuación exponemos el convenio firmado entre las dos instituciones: ONCE y Ayuntamiento de Cartagena<sup>19</sup>, analizando cada una de las medidas propuestas para así conocer con mayor profundidad los objetivos planteados.

### ■ De las Bibliotecas Municipales a la Organización:

1. A lo largo del curso escolar se realizarán visitas concertadas con niños de la Organización en horario de tarde. (+/- 15 niños).
2. Participación de los niños de la ONCE escolarizados en centros del municipio en los Programas que ofrece la biblioteca a estos centros, con el fin de mantener un contacto continuado durante todo el curso, por lo tanto estos centros tendrán preferencia a la hora de concertar actividades con la Red.

La biblioteca municipal tiene un importante foco de actividad en su biblioteca infantil, es una gran plataforma en la que participan los niños y también sus familias, actuando de punto de difusión de los servicios que se prestan, por ello el primer punto que ofrecemos es abrir nuestras puertas a los niños con discapacidad visual,

<sup>17</sup> GALLO LEÓN, J. P.: “La biblioteca Regional de Murcia y los discapacitados”. En: Correo Bibliotecario. 2004, 73, marzo.

<sup>18</sup> URIARTE, Lucila: Programa JAWS en Bibliotecas Públicas del Estado. En: Correo Bibliotecario I 2006, boletín 90, abril

<sup>19</sup> Convenio Colaboración ONCE- Ayuntamiento de Cartagena firmado el 9 marzo 2007 y aprobado en la Junta de Gobierno Local en sesión ordinaria el 25 enero 2007.

tanto de forma específica con una visita exclusiva organizada por la ONCE, como dando prioridad a las aulas de los centros escolares donde estos niños cursan sus estudios en régimen de enseñanza integrada.

3. La Red Municipal pondrá a disposición de la Organización su servicio de Préstamo interbibliotecario con el fin de hacer llegar el fondo de la ONCE a las zonas donde tenemos bibliotecas.

4. La Red Municipal pondrá a disposición de la ONCE sus instalaciones así como los fondos que les puedan interesar.

La biblioteca municipal también puede ofrecer un soporte al servicio básico de préstamo de libros a los lectores con discapacidad visual: la ONCE puede utilizar la red de bibliotecas para hacer llegar sus libros adaptados a los usuarios que no residan cerca de la biblioteca de la ONCE y también la biblioteca pública dispone de colecciones de libros sonoros que pueden ser utilizados por los afiliados de la ONCE.

5. Ordenadores de las salas con acceso a Internet se adaptarán por la Organización para uso de sus afiliados. (Estas máquinas pueden seguir utilizándose por usuarios sin minusvalía). Estos ordenadores permitirán a los afiliados de la ONCE acceder al Catálogo de fondos de la Organización y solicitar a través de la Red Municipal los libros que les interesen.

Las bibliotecas públicas tienen como servicio importante a sus lectores los puntos de acceso a Internet, como fuente de información. Cualquier persona con discapacidad visual puede utilizar un ordenador hoy en día sin problemas de accesibilidad, a través de programas que o bien magnifican los caracteres en pantalla o bien leen el texto que aparece en pantalla a través de un sintetizador de voz. Por tanto el servicio de acceso a Internet es un servicio claramente utilizable en las bibliotecas públicas por cualquier usuario entrenado en los programas de accesibilidad descritos.

Los programas instalados en la biblioteca son MAGIC (magnificador de caracteres) y JAWS (lector de pantalla). Los dos son programas de uso extendido entre la población discapacitada visual.

En este punto hay que recalcar que Jaws precisa de un conocimiento previo del programa, aunque está claro que cualquier usuario ciego de ordenador está familiarizado con este tipo de software. Ahora bien, Magic facilita el acceso a la información en pantalla a cualquier usuario que precise una letra más grande, por ejemplo para leer el periódico. Es muy sencillo de utilizar y la formación de los empleados de la biblioteca pública permite que puedan ayudar a personas con problemas visuales que no sean afiliados de la ONCE por no tener tanta pérdida de visión y que se vean beneficiados por esta herramienta.

6. Dispondremos de guías de lectura elaboradas por la Organización para conocimiento de sus fondos en las Bibliotecas

de la Red.

Otro servicio importante de la biblioteca pública es el asesoramiento a los lectores sobre “qué leer”, el disponer de guías de lectura elaboradas por la ONCE nos supone acceder a los fondos y novedades de libros sonoros y en braille de interés para nuestros usuarios discapacitados visuales.

■ De la Organización a las Bibliotecas Municipales:

1. El personal de Bibliotecas recibirá formación de la Organización para familiarizarse con el lenguaje y con la forma de trabajar con sus afiliados.

La sensibilización de personal que trabaja en las bibliotecas públicas es un punto fundamental de este plan de acción, ya que son las personas que están en contacto directo con nuestros usuarios. Un discapacitado visual que acude a una biblioteca pública para utilizar un ordenador con acceso a Internet y es debidamente acogido y acompañado hasta su punto de lectura, es una persona que sentirá a la biblioteca cerca de sí y habremos roto entre todos una de las barreras más importantes: la distancia entre un discapacitado y la persona que no sabe ni como dirigirse a él ni como atenderle. El personal de la biblioteca pública deberá conocer las peculiaridades de este colectivo para vencer las limitaciones que inicialmente puedan sufrir y ofrecerles servicios adecuados a sus intereses y a sus posibilidades. Con esta intención todo el personal de las Bibliotecas Municipales de Cartagena recibió un curso de formación: "Discapacitados visuales en bibliotecas públicas" impartido por la Organización ONCE con los siguientes contenidos:

- Presentación del programa de adaptación para discapacidad visuales de las bibliotecas públicas.
  - Definición de ceguera.
  - Comportamiento con personas ciegas: lenguaje a utilizar, orientaciones, técnica guía.
  - Presentación de las adaptaciones de acceso a la información: Jaws y Magic.
2. La ONCE se encargará de traer al grupo de la primera visita concertada del curso escolar.
  3. Dará a conocer en los centros escolares donde están escolarizados sus afiliados el acuerdo de colaboración con la Red municipal, con la intención de que se identifiquen a la hora de solicitar los Programas que ofrece la Red municipal.
  4. Dará a conocer entre sus afiliados las actividades libres programadas por la Red Municipal.
  5. Pondrá a disposición de la Red municipal fondo de su Biblioteca para los más pequeños haciendo uso del Préstamo interbibliotecario.
  6. Pondrá a disposición de la Red guías de lectura para los lec-

tores jóvenes y adultos.

7. Acondicionará ordenadores de acceso a Internet para uso de sus afiliados.
8. Cubrirá la demanda que de sus fondos pueda surgir en la Red municipal como consecuencia de esta colaboración a través del Préstamo interbibliotecario.

El resto de puntos siguen en la misma línea de interrelacionar las actividades de la biblioteca pública con las que realiza la ONCE para sus afiliados en el ámbito del libro; buscamos la intersección entre dos servicios que tienen el mismo objetivo: nuestros lectores.

## Conclusiones

Estamos totalmente de acuerdo con las palabras de F. J. Martínez Calvo<sup>20</sup>, nuestro objetivo es acercar ambas instituciones para ampliar el alcance de los servicios bibliotecarios de la ONCE, hacerlos más cotidianos, más sociales, y para ayudar a las bibliotecas públicas a cumplir su obligación y su deseo de servirnos a todos. Es también nuestro objetivo mejorar los servicios que prestamos por ambas partes y, sobre todo, integrar a las personas ciegas y deficientes visuales en su entorno, que sean nuestras bibliotecas públicas y no una oficina de Correos la que entregue los libros, hacer que estas personas formen parte de las actividades culturales que programan nuestras bibliotecas, que puedan asistir a las charlas, a las conferencias, a las sesiones de cuenta cuentos, que puedan hablar de los mismos libros al mismo tiempo, que puedan los niños y jóvenes conectarse a Internet con sus compañeros de clase, en el mismo ordenador, en la misma sala, en la misma biblioteca, en la misma sociedad.

Imaginemos a un niño ciego visitando la biblioteca pública infantil, participando en sus actividades culturales o disfrutando de una tarde en sus instalaciones. Ese sería uno de nuestros objetivos cuando nos planteamos que nuestra biblioteca sea accesible: tenemos rampa para que un usuario en silla de ruedas pueda acceder sin barreras, tenemos textos de lectura fácil para los lectores con dificultad, pero ¿podemos atender a ese niño ciego que quiere pasar una tarde con nosotros?

Llevamos trabajando en este proyecto conjunto desde septiembre de 2007, el primer paso ha sido la formación del personal de bibliotecas, punto mencionado en el apartado anterior. Recientemente se ha terminado el proceso de adaptación de los ordenadores para usuarios y la labor realizada en la actualidad es la información y difusión de los nuevos servicios entre los afiliados de la ONCE. Esta no es una labor sencilla porque el usuario ciego no identifica la biblioteca pública como algo suyo, es un servicio

<sup>20</sup> Ídem. <sup>(13)</sup>

ajeno, exclusivo para videntes, es nuestro reto que sientan la biblioteca pública como un espacio social más con el que pueden contar en esta nueva sociedad de la inclusión. Para el próximo curso programamos actividades de animación a la lectura conjuntas entre las dos instituciones, que se centran en visitas programadas con grupos de niños afiliados para conocer la biblioteca infantil, participación en los talleres y cuentacuentos libres que esta biblioteca realiza habitualmente en horario de tarde. Estas actividades son extensivas también para los adultos, a los que tenemos que presentar este nuevo espacio para qué pueden ser luego usuarios del mismo.

Con motivo de ser el 2009 el año conmemorativo del bicentenario del nacimiento de Luis Braille organizaremos talleres para todos nuestros usuarios y actividades todavía por diseñar que den a conocer la importancia del único sistema de escritura para ciegos común en todo el mundo. En este sentido ya está a disposición de los lectores de la biblioteca infantil un fondo de cuentos editados por la ONCE en doble código, braille y tinta, que también aproxima a la población en general al braille; estos libros llaman la atención por su cuidada edición, que nos permite descubrir que no solo leemos con los ojos, también conocemos con nuestras manos.

Por último queremos dejar claro que todo esto es el comienzo de un camino que está por hacer, donde se pueden ir vislumbrando nuevas direcciones: sería de gran utilidad para todas las bibliotecas públicas poder acceder a través de Internet a los catálogos de obras en braille y en sonido que la ONCE tiene producidas; disponer de esta información en tiempo real es una nueva posibilidad en la interrelación entre las dos organizaciones, facilitando la información de lo ya editado a los usuarios que se acerquen a las bibliotecas públicas. No es necesario disponer del fondo bibliográfico material en nuestras dependencias, pero si favorecemos la información sobre los libros que están disponibles para ciegos, construimos un puente más entre las dos partes.

Es por tanto necesario que se sigan impulsando iniciativas, bien desde las organizaciones de discapacitados, bien desde las bibliotecas públicas que impulsen de forma igualitaria y a todos los ciudadanos, el acceso a la información y a los servicios bibliotecarios en general, desde la perspectiva del uso y disfrute de nuestras instalaciones.

## Bibliografía

CONVENIO ONCE – AYUNTAMIENTO

GALLO LEÓN, J. P.; GARCÍA SÁENZ DE TEJADA, C.: “Bibliotecas y personas discapacitadas: la experiencia de la Biblioteca Regional de Murcia [En línea]  
*<http://www.anabad.org/archivo/docow.php?id=144>*

GONZÁLEZ SÁNCHEZ, María Auxiliadora; Sánchez Rodríguez, José Luis “Tiempos de cambio”. En: La biblioteca pública y las redes de información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002. Madrid: Subdirección General de información y Publicaciones, 2002. P.68-74

MARTÍNEZ CALVO, F. J.: “La biblioteca pública y los lectores con discapacidad visual: una reflexión sobre el caso español”. En: Integración 2003, n.41, p.15-21.

MARLASCA GUTIÉRREZ, M<sup>a</sup> Begoña; ÁLVAREZ, Gloria; MARTÍNEZ CALVO, Francisco Javier: “La biblioteca pública y los colectivos específicos”. Foro de debate. En: La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. P. 334-342.

MAYOL, M. C.: “Lectores con discapacidad física y mental”. En: Educación y biblioteca. 1998,87, p.32-42.

ORTIZ MACÍAS; M.: “Discapacitados, desfavorecidos: la biblioteca l, lugar de integración social”. En: Educación y biblioteca. 2003, 136, p.99-102

PÉREZ SALMERÓN, Gloria: “Acceso a Internet para invidentes en la Biblioteca Pública de Can Puiggener de Sabadell”. En: Correo Bibliotecario. 2002, boletín 58, abril

TEIJO GÓMEZ, M<sup>a</sup> Jesús; BARRAL DE DIOS, Alicia: “¡Alerta! Nuevos usuarios, nuevos servicios”. En: Educación y biblioteca. 2003, V.15, n.136, p. 93-94.

TEIJO GÓMEZ, M<sup>a</sup> Jesús; BARRAL DE DIOS, Alicia: “Servicios especiales en la biblioteca de Monte Alto” En: La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. P.292-299.

URIARTE, L.; PRIETO NARVÁEZ, S.: “Programa JAWS en Bibliotecas Públicas del Estado”. En: Correo Bibliotecario. 2006, Boletín 90, abril.

# Plan de accesibilidad en la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid

## **Carmen del Moral Iglesias**

Jefa del Departamento de Archivos y Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid

## **Gilberto Pedreira Campillo**

Departamento de Archivos y Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid

## **Juan Ramón Sanz Villa**

Departamento de Archivos y Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid

## **Bibliotecas Accesibles**

La Biblioteca se concibe siempre como centro proveedor de recursos culturales y educativos, en donde se promueve la lectura, la investigación y el intercambio cultural. Pero si además hablamos de Biblioteca Pública debemos decir que es la institución abierta a toda la ciudadanía. La accesibilidad debería estar garantizada, por lo tanto, en todos sus aspectos.

La legislación española es extensa en este ámbito y recoge desde el año 1982 (Ley 13/1982) el derecho de integración social de las personas con algún tipo de discapacidad. A pesar de la gran sensibilidad existente, aún son muchas las Bibliotecas que no pueden ser usadas por todos.

El Ayuntamiento de Madrid, al igual que muchas otras instituciones, ha avanzado más en lo referente a accesibilidad física, con mejoras de transporte público, diseño de la ciudad y diseño de edificios, que en el campo del diseño de los servicios.

En 1977 se abre la Biblioteca Municipal, entonces ubicada en el número 78 de la calle Fuencarral. En aquel inicio, el Ayuntamiento firma un convenio con la ONCE y se dota a la Biblioteca de dos puestos de lectura para personas con dificultades visuales, iniciándose a la vez el desarrollo de una red de Bibliotecas Públicas que se extiende por todos los distritos y barrios de la capital.

Durante el período de 1977 a 1990 se dota a la ciudad de 17 nuevas Bibliotecas Públicas. La prioridad de estos primeros años fue la de encontrar espacios donde poder ofrecer el servicio, primándose más la cantidad que la calidad.

El resultado obtenido fue muy heterogéneo, contando con instalaciones en una planta undécima o en locales de alquiler con salas de lectura en sótanos y una gran mayoría compartiendo espacios con Centros Culturales que fueron creándose conjuntamente.

En 1991, la Dirección de Bibliotecas Públicas elaboró un estudio de necesidades y trató de establecer unos mínimos necesarios para la creación de nuevas Bibliotecas. Es a partir de ahora cuando se comienza a hablar de la accesibilidad física a los edificios, pero, lamentablemente, en muchas ocasiones los arquitectos y bibliotecarios hemos optado por soluciones encaminadas a servir a una mayoría en detrimento de la minoría.

Hoy podemos constatar que es necesario programar planificaciones y acciones que se conciban accesibles desde el inicio. La accesibilidad debería ser parte integrante del proceso de diseño de cualquier objeto: de un edificio, de un ascensor, de un libro... No todos los objetos son susceptibles de ser accesibles para todos, pero se debe garantizar que aquello que sí puede serlo se diseñe teniendo en cuenta esa posibilidad. Un producto adaptado a una discapacidad es útil e incluso mejora su utilidad para una persona sin discapacidad.

En el año 2004 el Gobierno municipal cambia la estructura y es el Área de Las Artes la que asume la construcción y reforma de las Bibliotecas Públicas. Este nuevo equipo plantea de nuevo la necesidad de elaborar un estudio que recoja la situación real del servicio, sus carencias y posibles mejoras si las hubiese. Así, durante el año 2004 se encargan y realizan los primeros documentos, dedicando el año 2005 a la evaluación, priorización de necesidades y planificación de obras a realizar. Fue a partir del año 2006 cuando se iniciaron las obras de reforma en las que se invirtieron aproximadamente 1.300.000€ anuales y que todavía se continúan realizando. Las obras han consistido en:

- Dotación de ascensores externos.
- Distribución de espacios.

- Iluminación de salas.
- Dotación de nuevo mobiliario y señalización.
- Creación de rampas.
- Dotación de ayudas técnicas para salvar desniveles...

Asimismo, hay que decir que, evidentemente, nuestras nuevas instalaciones están construidas siguiendo las normas de acceso marcadas por la legislación vigente.

El gran esfuerzo llevado a cabo no ha conseguido en ocasiones resultados idóneos, ya que las soluciones ofrecidas por los arquitectos no han resuelto el acceso igualitario para todos. Estos trabajos nos pusieron de manifiesto la imposibilidad de actuación en algunas de nuestras bibliotecas. Hay que tener en cuenta que en muchos casos tratamos de edificios de carácter histórico o de complicada estructura, dado que hablamos incluso de inmuebles que llevan funcionando como bibliotecas desde hace décadas, como es el caso de la Biblioteca de Vallecas, fundada en 1931.

Sin embargo, nos engañaríamos si una vez resueltos los problemas de acceso físico a nuestras bibliotecas pensáramos que éstas podrían considerarse como verdaderamente accesibles, no ya a las personas con movilidad reducida, sino también a aquellas que por sufrir algún tipo de discapacidad tienen dificultades para acceder a nuestros servicios. De hecho, una vez que los arquitectos, por supuesto bajo la supervisión de los bibliotecarios, han realizado su trabajo, comienza lo que debería ser nuestra responsabilidad a este respecto.

Esta es la razón por la que el 24 de octubre del pasado año, coincidiendo con el “Día de la Biblioteca”, se puso en marcha un proyecto para mejorar la accesibilidad “real” de estos colectivos a lo que también son sus bibliotecas.

Partimos de la idea de que una mala señalización, un fondo con letra demasiado pequeña, una película sin subtítulos adecuados, o un cuentacuentos sin intérprete para personas sordas suponen en realidad la diferencia entre poder acceder o no a los servicios de una biblioteca.

Por esta razón, nos planteamos como objetivo de todas estas actuaciones el conseguir una aproximación real por parte de los colectivos con alguna discapacidad a las actividades de nuestras bibliotecas. Es necesario ir hacia una sociedad más abierta e integradora a la vez que mejorar la calidad de vida y la plena igualdad de derechos de las personas con discapacidad.

En el año 2007, el Departamento de Archivos y Bibliotecas, a sugerencia del personal de bibliotecas públicas, destina la cantidad de 200.000€ para iniciar el proyecto de accesibilidad en Bibliotecas Públicas. Este proyecto va a contar durante el presente año con un mínimo de 100.000€, aunque la cuantía destinada finalmente al mismo sea difícil de precisar ya que pretendemos integrar el

proyecto en todas y cada una de las actividades llevadas a cabo dentro de Bibliotecas Públicas Municipales.

Nos referimos a que la selección de nuestros fondos, la programación de actividades de animación, la selección de nuevo mobiliario... se haga pensando en accesibilidad, lo cual no deje de redundar en beneficio de todos nuestros usuarios. Hay que esforzarse para que la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el comportamiento íntegro estén presentes en todos los procesos de gestión.

Pasaremos ahora a describir el proyecto de accesibilidad, así como las actuaciones llevadas a cabo hasta el día de hoy.

## 1.<sup>a</sup> Fase del Proyecto de Accesibilidad en las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid

Tal y como apuntábamos, el proyecto se abordó atendiendo a un triple objetivo:

1. Sensibilización
2. Eliminación de barreras en la comunicación
3. Acción directa

### 1. Sensibilización

Este programa no se comprendería sin la complicidad de todos los usuarios de nuestras bibliotecas, a quienes hemos querido hacer partícipes de la programación de actividades. Para ello se han realizado iniciativas como:

#### 1.1. Edición en papel y CDRom de una "Guía sobre discapacidad" con los documentos presentes en nuestras bibliotecas sobre este asunto.

Esta guía contiene una selección de 130 títulos sobre el tema de la discapacidad física y psíquica que se encuentran disponibles en la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid. Los fondos están organizados en cuatro capítulos:

- *Accesibilidad y discapacidad (obras generales)*
- *Discapacidad en el hogar*
- *Discapacidad y sociedad*
- *Y en concreto hablamos de...: donde ya abordamos las distintas discapacidades tanto físicas como sensoriales y psíquicas*

Su objetivo final consiste, por tanto, en mejorar el conocimiento sobre estos colectivos que, además de las limitaciones que les impone su discapacidad, se encuentran a menudo con la hostilidad inconsciente de una sociedad que no ha sido diseñada para aceptar

la diferencia.

Junto a esta guía impresa en papel se publica un CD-Rom<sup>1</sup> en el que se puede obtener mayor información sobre los títulos seleccionados, sus índices digitalizados, además de un quinto capítulo en el que hemos incluido un directorio de organizaciones.

En este sentido es preciso agradecer la colaboración de algunas asociaciones cuya cooperación ha sido esencial a la hora de actualizar y enriquecer nuestras colecciones. Nos referimos a:

- *Confederación Nacional de Sordos Españoles*
- *SIMPROMI* (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con discapacidad). Biblioteca.
- *Fundación Telefónica*
- *Real Patronato sobre Discapacidad*
- *Comunidad de Madrid. Consejería de Educación*

## 1.2. Programación de talleres de Lengua de Signos Española (LSE).

Quizá una de las iniciativas que más éxito está teniendo son los talleres de iniciación a la lengua de signos que se vienen impartiendo en varias Bibliotecas de la red. Hasta el momento, y desde que se puso en marcha el proyecto, se han celebrado cuatro cursos que han contado con una magnífica aceptación por parte de nuestros usuarios.

El objetivo de estos talleres no es otro que dar a conocer la forma de comunicación entre personas sordas. Es decir, una aproximación a la Lengua de Signos Española y por tanto a la comunidad sorda.

En un futuro se pretende extender este tipo de curso al personal de la Biblioteca, como parte de la política de sensibilización de nuestras plantillas con este tipo de colectivos. Igualmente, y debido a la gran aceptación de estos, pretendemos organizar alguna edición más avanzada para aquellas personas que, habiendo participado en los cursos de introducción, deseen profundizar en el lenguaje de signos.

### 1.3. Programación de charlas sobre el mundo de los que padecen algún tipo de discapacidad, en algunos casos pronunciadas por personas que las sufren en primera persona y en otros casos por psicólogos y especialistas en la materia.

Dentro de las acciones destinadas a la sensibilización de colectivos con necesidades específicas, ha resultado especialmente interesante el ciclo de charlas sobre el tratamiento que han recibido las distintas discapacidades en la literatura y en el cine.

Bajo el título "*Cine y discapacidad: tópicos, estereotipos y acercamientos reales*" hemos podido comprobar cómo, a lo largo de la historia del cine, han aparecido individuos que sufrían algún

<sup>1</sup>La citada Guía es accesible en <http://www.muni-madrid.es/bibliotecaaccesible>

tipo de discapacidad. Cómo los guionistas han reflejado alguna vez tópicos sobre esos personajes y los han tratado como estereotipos. Pero también ha habido acercamientos más realistas al tema, que intentaban apartarse de los prototipos habituales que muchas personas les aplican.

Paralelamente, en *“Contar el cuento de otra manera”*, nos hemos acercado a escritores que han sufrido algún tipo de discapacidad de forma puntual o crónica y a cómo han intentado reflejar el punto de vista de alguien que ve el mundo desde esa perspectiva.

En ambos casos se ha procurado que las charlas se desarrollaran de la manera más participativa y dinámica posible. En todos los casos las charlas han contado con la asistencia de un Intérprete de Lengua de Signos Española.

Del mismo modo, se celebró otro ciclo de charlas en el que fueron las propias personas sordas quienes se encargaron de transmitir a los asistentes algunos de los problemas y situaciones que afectan a la comunidad sorda. Estas conferencias se desarrollaron en Lengua de Signos Española y contaron con un intérprete, que en este caso tradujo directamente a las personas sordas.

## 2. Eliminación de barreras de comunicación

Más que las barreras físicas, o las impuestas por los propios documentos presentes en nuestras salas, muchas veces son las barreras de comunicación las que impiden que una persona con discapacidad acuda a una biblioteca. Para evitarlo se han establecido:

### 2.1. Un Servicio de Atención en Lengua de Signos Española

Desde octubre del año 2007 tres bibliotecas de la red cuentan con Intérprete de Lengua de Signos Española todos los días en un horario que coincide con un momento de máxima afluencia a la biblioteca: desde las 16:00 hasta las 20:00 horas.

La elección de estos centros se realizó atendiendo a su ubicación geográfica dentro de la ciudad, las condiciones y facilidades de accesibilidad con las que contaban y la proximidad con asociaciones o colegios especializados en este tipo de personas.

Actualmente son, como decimos, tres los centros que ofrecen este servicio:

- Biblioteca Pública “Vázquez Montalbán”, situada en la zona norte de la ciudad.
- Biblioteca Pública “Francisco Ayala”, dando cobertura a la zona este de la ciudad.

- Biblioteca Pública “Pablo Neruda”, que vendría a satisfacer las necesidades del centro-oeste de Madrid.

El servicio lo presta en el mostrador de la biblioteca un Intérprete de Lengua de Signos Española que, si bien en ocasiones ofrece él mismo la información demandada, en otras actúa como simple traductor entre el personal de la biblioteca y la persona sorda.

Hay que decir que, pese a que se trata de personal sin formación bibliotecaria, ha sido adiestrado en la utilización de técnicas básicas y en el funcionamiento elemental de la biblioteca: manejo del Opac, información bibliográfica sencilla, ordenación, etc.

En cuanto a la demanda y utilización de este servicio debemos indicar que hasta ahora no ha cubierto las expectativas que habíamos puesto en él, ya que por el momento su uso es reducido.

Probablemente las causas de la utilización escasa de este servicio sean ajenas a los colectivos de personas sordas, y se deban más bien a las propias dificultades que tienen las bibliotecas para la atracción de ciertos usuarios, o incluso al escepticismo con el que estos colectivos pueden interpretar esta clase de medidas, no viendo continuidad en el tiempo de este tipo de acciones.

En cualquier caso, durante el año 2009 se pondrá en marcha este servicio en tres bibliotecas más de la red con el claro objetivo de extenderlo por todas las áreas de la ciudad y, en un futuro algo más a medio plazo, en todas las bibliotecas de la red.

**2.2. Construcción de una página Web** en la que se recogen todas nuestras actuaciones en la materia: programación de actividades con Intérprete de Lengua de Signos Española, Guías de lectura, Audio libros, etc. Además, ésta servirá como plataforma para una futura Biblioteca Virtual.

La página se encuentra accesible en la siguiente URL:

<http://www.munimadrid.es/bibliotecaaccesible>

Hay que decir que el Portal Web del Ayuntamiento de Madrid ha sido especialmente sensible al mundo de las distintas discapacidades, aplicando las diferentes normativas que sobre este tema se han dictado desde todas las administraciones. Tal es así que el Portal Web del Ayuntamiento de Madrid ha obtenido el *Premio TAW 2007* a la web pública más accesible de ámbito local.

Entre las medidas adoptadas para favorecer la accesibilidad figuran:

- Utilización de código(x)html, que permite crear documentos estándar y una estructura limpia. Este código ha sido validado con el validador que proporciona la W3C (World Wide Web Consortium).
- Se ha separado el contenido de la presentación mediante el uso de hojas de estilo. De esta forma se asegura la navegación a aquellos usuarios que deshabiliten la descarga de las hojas de estilo.

- Uso de distintos estilos visuales que facilitan la lectura en pantalla. El tamaño de la letra se puede modificar con las herramientas del navegador para adaptarlos a personas con dificultades visuales.
- Se han creado atajos de teclado para facilitar la navegación sin ratón y la rápida y directa localización de los principales contenidos del web.
- Para las unidades de medida se han utilizado unidades relativas en todo momento de forma que la interfaz se puede visualizar con varias configuraciones de pantalla y tamaños de letra.
- En todas las imágenes se ha utilizado un texto equivalente a través del elemento "alt".
- No se han utilizado frames ni tablas o cualquier otro elemento que dificulte la accesibilidad. También se han evitado los destellos en la pantalla, las imágenes en movimiento y los sonidos.

### 2.3. Creación de una Fonoteca Virtual

Aquí nos encontramos con libros editados por el Ayuntamiento, y otros que están en el dominio público, que han sido locutados por personas con experiencia en la grabación de este tipo de textos para personas ciegas. Entre los títulos, accesibles de forma libre y gratuita, se encuentran:

- *La colección Hitos de Madrid*. Gestada desde el Departamento de Archivos, Museos y Bibliotecas del Área de Las Artes del Ayuntamiento de Madrid y la Asociación de Amigos del Libro Infantil y Juvenil, pretende acercar a los lectores más jóvenes algunos de los rincones y monumentos que han contribuido a la formación de la identidad de la Ciudad de Madrid. Para ello, se cuenta con destacados escritores de literatura infantil y juvenil tales como Jordi Sierra i Fabrá, Montserrat del Amo, Fernando Marías, Gustavo Martín Garzo, Espido Freire, entre otros, quienes han colaborado con nosotros de forma desinteresada.
- Clásicos de la Literatura Infantil y Juvenil. Aquí encontramos obras de Conan Doyle, Perrault, Andersen, etc.
- Clásicos de la Literatura. Obras de Pardo Bazán, Mark Twain, Bécquer, Poe, etc.

## 3. Acción directa

Todas estas iniciativas serían inútiles si no se pusiera a disposición del público una colección adecuada de documentos y actividades adaptados a las distintas discapacidades.

**3.1. Creación un fondo específico** para estos usuarios y su difusión a través de una guía de lectura impresa.

Esta segunda guía de lectura creada por Bibliotecas Públicas sirve de complemento a la ya realizada con los fondos sobre discapacidad disponibles en nuestras bibliotecas. "Biblioteca Accesible" es una guía de lectura que recoge una selección de fondos adaptados a personas con discapacidad auditiva y visual:

- Audiolibros
- Películas con subtítulos en español para personas sordas
- Libros de "Letra grande"

A raíz de su elaboración se ha realizado una profunda revisión de los fondos de nuestras bibliotecas, lo que ha motivado un nuevo enfoque en nuestra política de adquisiciones, más atenta ahora a las necesidades de estos colectivos.

Nos gustaría que esta selección de títulos se convirtiera, además, en una invitación a editoriales y productoras para que la publicación de este tipo de fondos fuera cada vez más frecuente. De este modo, Bibliotecas e Instituciones Públicas estaríamos en mejores condiciones de enriquecer día a día nuestras colecciones.

### **3.2. Servicio de referencia y de préstamo de dispositivos de ayuda para la lectura**

La Biblioteca ofrece a aquellos usuarios con problemas de visión dispositivos que facilitan la lectura. Para ello se han puesto en marcha los siguientes servicios:

- Préstamo domiciliario de *lupas de mano* (lupas postal, lupas guía...): como si fueran otro documento más. Cada Biblioteca contará con 25 lupas para poder ser prestadas.

- Préstamo domiciliario de *Discman*: En principio son 2 los reproductores portátiles puestos a préstamo, pero queremos llegar en las próximas fechas a un total de 7 discman por biblioteca que se prestarán junto con los audiolibros.

*Lupas de mesa*. Además cada Biblioteca cuenta con, al menos, 3 lupas de mayores dimensiones disponibles permanentemente en las zonas de lectura para la consulta de la prensa diaria y de las obras de referencia de las Bibliotecas.

### **3.3. Programación de actividades con intérpretes de Lengua de Signos Española**

Otra de las líneas por las que apuesta la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid es la introducción de la figura del intérprete de Lenguaje de Signos española en nuestra programación de actividades; especialmente en la programación de cuentacuentos.

Podemos decir que desde octubre del 2007 se han celebrado aproximadamente una treintena de cuentacuentos que se han desarrollado con la participación de un intérprete de Lengua de Signos Española. Esto supone que al menos un veinticinco por ciento de las actividades han sido accesibles para personas sordas.

Todas estas actividades han estado dirigidas al conjunto de usuarios de la Biblioteca y en ningún momento han sido publicitadas como actividades dirigidas a un tipo de personas u otras.

Para el desarrollo de éstas es esencial que exista una comunicación previa entre el cuentacuentos y el intérprete que va signar la actividad. En esta entrevista el artista deberá explicar lo que va a contar y, si es posible, le deberá facilitar el contenido de las historias con el objeto de facilitar al intérprete el signado de estos.

Un aspecto bastante importante, pero que puede pasar inadvertido o ser obviado, es que antes de comenzar la actividad el artista explica brevemente lo que va a hacer el intérprete de Lengua de Signos Española.

De esta forma se alcanza un doble objetivo: por un lado se satisface la curiosidad de los asistentes y por otro se contribuye en gran medida a la sensibilización de las personas oyentes con la principal forma de comunicación de la comunidad sorda.

Actualmente estamos trabajando en la incorporación dentro de nuestra plantilla de intérprete de Lengua de Signos Española que no sólo sean conocedores de la lengua de signos española, sino que además tengan un perfil que les faculte para trabajar con usuarios infantiles.

## Resultados y conclusiones

Aunque puede que sea pronto para valorar el impacto del Programa, dado que todavía no hemos cumplido ni siquiera un año desde su implantación, es evidente que no se puede, ni probablemente se deba, caer en ningún triunfalismo ya que cada tipo de actividad ha tenido una respuesta entre nuestros usuarios bastante dispar.

Por un lado es de destacar un éxito rotundo en lo concerniente a las convocatorias de cursos y talleres abiertos a todo tipo de público, mientras que la respuesta a otras actividades por parte de los colectivos a quienes se dirigen todavía no ha alcanzado los niveles inicialmente propuestos.

Puede que sea ingenuo pensar que, después de décadas de abandono por parte de las distintas administraciones, cualquier iniciativa en este sentido reciba una gran acogida de manera inmediata por parte de los colectivos de personas con discapacidad.

Además, la todavía corta vida del proyecto nos ha enseñado

entre otras muchas cosas la importancia de la colaboración con asociaciones, colegios y organizaciones, quienes al trabajar de manera directa con estos colectivos aportan una experiencia que resulta fundamental en el desarrollo de este tipo de iniciativas.

De igual modo, es claro que la accesibilidad o la vocación de hacer accesible una Biblioteca es una tarea que afecta de manera integral a “todos” los procesos que intervienen en el día a día de una biblioteca pública; desde la selección de fondos, hasta su colocación.

Por último, sólo nos resta realizar una breve reflexión sobre el concepto de rentabilidad de este tipo de actuaciones. No creemos que el buen funcionamiento de éstas deba depender de indicadores tradicionales: número de usuarios, préstamos, etc. Probablemente el éxito mayor al que puede aspirar un proyecto de esta naturaleza es conseguir que las actuaciones que lo componen no sean percibidas como algo extraño, sino natural.

Para ello continuaremos trabajando en contacto directo con las asociaciones que agrupan a estos colectivos y dando continuidad al proyecto con el objetivo de hacer cuanto esté en nuestras manos para que nuestras Bibliotecas resulten lo mas accesibles posible.

## Bibliografía

CERDEIRAS URÍA, Mercedes. SACX: servicio de atención á comunidad Xorda en la Biblioteca Forum metropolitano. En “Actas del II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas”. Salamanca, 17 al 19 de noviembre del 2004. pp. 258 a 266 .

Acércate a la Comunidad Sorda. Fundación CNSE  
<[http://www.fundacioncnse.org/lectura/acercate\\_comunidad\\_sorda/acercate\\_comunidad\\_sorda.htm](http://www.fundacioncnse.org/lectura/acercate_comunidad_sorda/acercate_comunidad_sorda.htm) > [consulta: junio de 2008]

Bibliotecas Públicas y Comunidad Sorda. En “Educación y Biblioteca”, núm 138. 2003.  
[http://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER\\_Comunidad\\_Sorda.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER_Comunidad_Sorda.pdf)

MARTÍNEZ USERO, José Ángel. La accesibilidad a la información en las Bibliotecas Públicas: directrices para garantizar la integración. En “textos universitarios de biblioteconomía i documentació”, núm 18, Junio 2007.  
[http://www2.ub.edu/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=18marti2.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=18marti2.htm)

Bibliotecas Accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. IMSERSO. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. 2008.  
[http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas\\_para\\_todos.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas_para_todos.pdf)

# Bibliotecas multiculturales en la Comunidad Valenciana (2004-2008)

**Miguel C. Muñoz Feliu**

Universidad Politécnica de Valencia  
Área de Biblioteconomía y Documentación

**María del Carmen Martínez Ortega**

Ayuntamiento de Valencia  
Concejalía de Bienestar Social e Integración

## 1. Introducción

### 1.1. Bibliotecas públicas y multiculturalidad

Hoy en día, las bibliotecas públicas no pueden ser meros depósitos de documentos. Deben convertirse en centros de documentación local que atiendan las necesidades de su comunidad, jugando un papel relevante en subsanar las carencias de aquellos grupos sociales menos favorecidos, incluida la población inmigrante.

Si la biblioteca pública del siglo XIX tuvo un papel esencial en la lucha contra el analfabetismo de la sociedad de su tiempo, la del siglo XXI tiene retos similares frente a la brecha digital o a los problemas de integración de nuestra sociedad multicultural. Este nuevo rol es definido de modo contundente por los organismos internacionales.

Como indica el Manifiesto de la IFLA/UNESCO para Bibliotecas Públicas, *“los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la*

*base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una o otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas*". Asimismo, el Manifiesto indica que una de las misiones de la Biblioteca Pública es "fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural"<sup>1</sup>.

Sin embargo, *"las minorías étnicas y lingüísticas pueden ser incapaces de utilizar al máximo todos los servicios generalmente disponibles de la biblioteca pública. Frecuentemente son incapaces de leer la lengua de la comunidad en que viven y muchos pueden ser, incluso, lectores torpes de su propia lengua. Además, tienen otras necesidades como consecuencia de sus diferentes patrones culturales y de sus problemas de ajuste con la comunidad mayoritaria. Muchos incluso, probablemente estén en desventaja social y económica en comparación con el resto de la comunidad. Por todas estas razones, necesitan servicios especiales de la biblioteca pública"*<sup>2</sup>.

Por ello, la biblioteca pública debe esforzarse en poner a su disposición materiales y servicios adecuados *"para ayudarles a encontrar su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen"*<sup>3</sup>.

## 1.2. Inmigración en la Comunidad Valenciana

La Comunidad Valenciana es una de las regiones europeas que ha tenido un mayor crecimiento de población inmigrante durante el periodo 2004-2008. La población con tarjeta o autorización de residencia en vigor se habría cuatriplicado entre diciembre de 2002 y diciembre de 2007, pasando de 138.421 hasta 517.408 personas, un crecimiento mayor si cabe que el español en su conjunto, también muy alto. Esta cifra supone alrededor del 12% de la población total de la Comunidad, aunque seguramente la población extranjera real sea mucho mayor, pues este indicador no contempla la inmigración ilegal.

Grosso modo, podemos distinguir dos grandes grupos. Por un lado, tenemos un contingente proveniente del norte de Europa formado por personas mayores con un alto poder adquisitivo que han elegido nuestras tierras como lugar donde pasar su jubilación; dentro de este grupo destacan los ciudadanos procedentes del Reino Unido (66.943).

El segundo grupo está formado por personas jóvenes o de mediana edad, con bajo poder adquisitivo, que han venido a España en busca de trabajo y de mejores condiciones de vida. Su procedencia es muy diversa. Por un lado, tenemos ciudadanos de la

<sup>1</sup>IFLA/UNESCO. Manifiesto de la IFLA/UNESCO para Bibliotecas Públicas [en línea]. The Hague: IFLA, 1994. [Consulta: 28 de mayo de 2008].

<<http://www.ifla.org>>

<sup>2</sup>IFLA. Directrices IFLA para el Servicio Bibliotecario en Comunidades Multiculturales [en línea]. 2ª ed. rev. The Hague: IFLA, 1998. [Consulta: 28 de mayo de 2008].

<<http://www.ifla.org>>.

<sup>3</sup>IFLA/UNESCO. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas [en línea]. The Hague: IFLA, 2001. [Consulta: 28 de mayo de 2008].

<<http://www.ifla.org>>.

Europa del Este, especialmente rumanos y, en menor medida, búlgaros. En segundo lugar, hay un importante contingente de habitantes del Magreb, especialmente marroquíes. Finalmente, es considerable el número de personas procedentes de Sudamérica.

Fig. 1. Evolución de la población extranjera en la Comunidad Valenciana (2002-2007)

AÑO	POBLACIÓN
2002	138.421
2003	180.011
2004	227.103
2005	340.528
2006	409.058
2007	517.408

(Fuente: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Informe sobre extranjeros con tarjeta o autorización de residencia en vigor. <<http://extranjeros.mtas.es>>. Consulta: 18 de mayo de 2008).

En la mayoría de estos casos, se trata de población que ha llegado a España hace muy poco, lo que implica que desconoce muchas de las costumbres y hábitos españoles. Este desconocimiento alcanza también al idioma, salvo para la población sudamericana.

Fig. 2. Las seis nacionalidades con mayor número de residentes en la Comunidad Valenciana a 31 de marzo de 2008

NACIONALIDAD	POBLACIÓN
Rumanía	98.413
Reino Unido	66.943
Marruecos	58.275
Ecuador	50.051
Colombia	38.088
Bulgaria	26.019

(Fuente: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor. <<http://www.ive.es>>. Consulta: 18 de mayo de 2008)

## 2. Las Bibliotecas Interculturales en la Comunidad Valenciana

### 2.1. Antecedentes en la Comunidad Valenciana: la Red de Bibliotecas de Gandía (2004)

<sup>4</sup> Generalitat Valenciana. Plan Valenciano de la Inmigración 2004-2007. Valencia: Conselleria de Benestar Social, 2004. [Consulta: 28 de mayo de 2008]. <<http://www.bsosocial.gva.es/portal/portal?docid=116>>

<sup>5</sup> Pinto, M., D. Sales. Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. Anales de Documentación 10 (2007), p. 325-326, pero especialmente:

Sendra Pérez, G. El programa de multiculturalidad y bibliotecas de la Comunidad Valenciana: la experiencia de la red bibliotecaria municipal de Gandía [en línea]. En: I Encuentro Bibliotecas y Municipio. Madrid: Ministerio de Cultura, 2005. [Consulta: 27 de mayo de 2008]. <[http://travesia.mcu.es/documentos/lencuentro/ses2\\_005.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/lencuentro/ses2_005.pdf)>.

Sendra Pérez, G. Adaptación de una biblioteca a la diversidad cultural: la experiencia de la red bibliotecaria municipal de Gandía [en línea]. En: XIV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Antequera, 15 al 17 de marzo de 2007. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2007. [Consulta: 4 de mayo de 2008].

<<http://www.aab.es/pdfs/jba14/Sendra.pdf>>.

<sup>6</sup> Gandía lanza una red internacional de bibliotecas multiculturales. El País Comunitat Valenciana, 19 de mayo de 2008.

Algunas comunidades autónomas como Andalucía cuentan desde el año 2002 con un programa para Bibliotecas Interculturales. Sin embargo, la Generalidad Valenciana no desarrolló ninguna acción concreta –ni siquiera parcial– en este terreno hasta comienzos del 2006. De hecho, el Plan Valenciano de la Inmigración 2004-2007 recoge una treintena de planes sectoriales, pero en ninguno de ellos juegan papel alguno las bibliotecas públicas<sup>4</sup>.

La única iniciativa relevante antes del 2006 fue llevada a cabo por el Ayuntamiento de Gandía. Su red de bibliotecas ha gozado desde siempre de un fuerte apoyo tanto de las autoridades locales como de la Fundación Bertelsmann. Su proyecto, iniciado en 2004, partió de la creación de una Junta Bibliotecaria de Participación Multicultural en la que, además de miembros de la Corporación y de las Bibliotecas Municipales de Gandía, hay representantes de cada una de las áreas socio-culturales o países.

Muchas son las realizaciones llevadas a cabo hasta ahora por este municipio. En el terreno de la colección se han adquirido obras en idiomas extranjeros, se ha diversificado la oferta cultural mediante lotes de música africana, armenia y rumana y la hemeroteca ha habilitado el acceso en línea a ciento ochenta títulos diferentes de 60 países del mundo. En pocos años, los lectores no españoles han pasado de 300 a más de 2000.

Otro campo de atención ha sido el del propio personal bibliotecario, que ha recibido asesoramiento sobre hábitos y necesidades específicas de atención a los usuarios según procedencias, catalogación de documentos en lenguas extranjeras o relaciones con editoriales y distribuidoras foráneas.

Finalmente, la biblioteca ha llevado a cabo una intensa campaña de animación sociocultural orientada hacia esa población en busca del conocimiento mutuo. Dichas actividades no han quedado cerradas en la biblioteca sino que se han hecho en cooperación con otras muchas instituciones locales<sup>5</sup>.

Recientemente, el Ayuntamiento de Gandía ha llegado a acuerdos con bibliotecas de Rumanía para intercambiar experiencias y conocimientos, convirtiendo un proyecto local en un proyecto de cooperación internacional<sup>6</sup>.

## 2.2. El programa de Bibliotecas Interculturales de la Generalidad Valenciana

A partir del 2006, la Generalidad Valenciana tomó conciencia de la necesidad de llevar a cabo acciones en el terreno conjunto de la inmigración y de las bibliotecas públicas. Si bien no existe un programa propiamente dicho como en el caso andaluz, podemos considerar que el conjunto de experiencias piloto apoyadas desde la Conselleria de Cultura y Deporte de la Generalidad Valenciana forma el núcleo de un programa que se irá desarrollando durante estos años.

La primera plasmación concreta fue la inclusión en los presupuestos de 2006 de una línea de subvención de 36.000 euros para bibliotecas interculturales<sup>7</sup>. Sin embargo, en acuerdo del Consell de mayo de 2006 dicha línea de subvención se amplía hasta 60.500 euros pasando de genérica a nominativa distribuida<sup>8</sup>. Este cambio implica que los municipios agraciados son seleccionados previamente desde la Administración autonómica. Dicha línea de subvención se mantiene con 70.000 euros en los presupuestos del 2007, también como nominativa distribuida<sup>9</sup>.

Cinco municipios son los elegidos para llevar a cabo esta experiencia: Aldaia, Benidorm, Carcaixent, la Vall d'Uixó y Villena. Nótese la diversidad territorial y geoeconómica de estos lugares que coinciden, sin embargo, en ser receptores importantes de extranjeros.

El apoyo de la Generalidad adopta la forma de convenio bienal con el ayuntamiento respectivo, cada uno de los cuales debía recibir 12.100 euros durante el 2006 y 14.000 euros durante el 2007.

El modelo elegido es el de Gandía, si bien cada uno de los municipios en cuestión está llevando a cabo de forma muy diversa y a un ritmo distinto el proceso de construcción de bibliotecas multiculturales

Todo indica que este modelo va a continuar. Los presupuestos de la Generalidad para el 2008 vuelven a recoger una línea de subvención nominativa por un total de 70.000 euros. En este caso, los municipios elegidos son Burriana, Alcoi, Paiporta, Llíria y, nuevamente, Vall d'Uxó.<sup>10</sup> Este último ayuntamiento no había ejecutado el convenio en su momento.

## 3. Resultados

Los resultados alcanzados hasta ahora se muestran en la tabla adjunta que recoge los indicadores más relevantes tenidos en cuenta por parte de la IFLA.

Para obtener una perspectiva más adecuada, la tabla ofrece los

<sup>7</sup> Programa 452.10 Bibliotecas y Promoción Editorial [en línea]. En: Presupuestos de la Generalidad Valenciana para el año 2006. [Consulta: 28 de mayo de 2008].

<[http://www.gva.es/c\\_economia/web/html/Hacienda\\_Presupuestos\\_Anteriores\\_c.htm](http://www.gva.es/c_economia/web/html/Hacienda_Presupuestos_Anteriores_c.htm)>.

<sup>8</sup> Acuerdo de 5 de mayo de 2006, del Consell, por el que se autoriza una transferencia de crédito entre secciones por importe de dos millones de euros, así como diversas transferencias de crédito y ajustes entre programas de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte. DOGV, n.º 5323, p.28067-28069.

<sup>9</sup> Programa 452.10 Bibliotecas y Promoción Editorial [en línea]. En: Presupuestos de la Generalidad Valenciana para el año 2007. [Consulta: 28 de mayo de 2008].

<[http://www.gva.es/c\\_economia/web/html/Hacienda\\_Presupuestos\\_Anteriores\\_c.htm](http://www.gva.es/c_economia/web/html/Hacienda_Presupuestos_Anteriores_c.htm)>.

<sup>10</sup> Programa 452.10 Libros, archivos y bibliotecas [en línea]. En: Presupuestos de la Generalidad Valenciana para el año 2008. [Consulta: 28 de mayo de 2008].

<[http://www.gva.es/c\\_economia/web/presupuestos/2008/index.html](http://www.gva.es/c_economia/web/presupuestos/2008/index.html)>

resultados de Alcoi, uno de los municipios incorporados en el 2008, lo que nos permite observar la situación previa de muchas bibliotecas públicas antes de acometer proyectos de este tipo. Por otro lado y en el otro polo, se ha incluido Gandía, el municipio valenciano pionero en bibliotecas multiculturales en esta comunidad autónoma.

Asimismo, a modo de ejemplo, obsérvese la distribución relativa de los documentos en lengua árabe y en lengua rumana y su relación con el resto de la Red de Lectura Pública Valenciana.

Fig. 3. Indicadores de multiculturalidad en las Bibliotecas

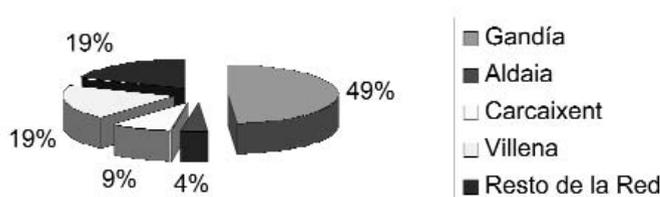
	Alcoi	Aldaia	Benidorm	Carcaixent	Vall d'Uixó	Villena	Gandía
1. Bases							
1.1. Línea presupuestaria	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
1.2. Junta Multicultural	No	No	No	No	No	No	Sí
2. Colección							
2.1. En lengua árabe	2	16	0	40	¿?	83	213
2.2. En lengua rumana	0	15	1	35	¿?	11	199
2.3. En lengua inglesa	374	462	596	293	¿?	405	1209
2.4. Acceso a revistas y diarios extranjeros	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
3. Servicios							
3.1. Sección en la Web	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí
3.2. Web multilingüe	No	No	No	No	No	No	No
3.3. Act. socioculturales	No	Varias	Varias	Varias	No	Muchas	Muchas
3.4. Guías "ad hoc"	No	No	No	Varias	No	Muchas	Muchas

(Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las Webs municipales correspondientes. Consulta: 21 a 25 de mayo de 2008)

<sup>9</sup> Programa 452.10 Bibliotecas y Promoción Editorial [en línea]. En: Presupuestos de la Generalidad Valenciana para el año 2007. [Consulta: 28 de mayo de 2008].  
<[http://www.gva.es/c\\_economia/web/html/Hacienda\\_Presupuestos\\_Anteriores\\_c.htm](http://www.gva.es/c_economia/web/html/Hacienda_Presupuestos_Anteriores_c.htm)>

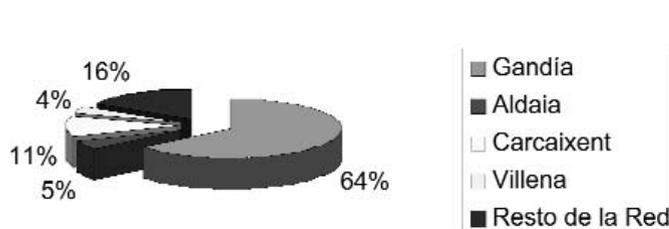
<sup>10</sup> Programa 452.10 Libros, archivos y bibliotecas [en línea]. En: Presupuestos de la Generalidad Valenciana para el año 2008. [Consulta: 28 de mayo de 2008].  
<[http://www.gva.es/c\\_economia/web/presupuestos/2008/index.html](http://www.gva.es/c_economia/web/presupuestos/2008/index.html)>

Fig. 4 Documentos en lengua árabe en la Red de Lectura Pública Valenciana



(Fuente: Elaboración propia a partir del Catálogo de la Red de Lectura Pública Valenciana, <<http://xlpv.cult.gva.es/index.php>>. Consulta: 25 de mayo de 2008)

Fig. 5 Documentos en lengua rumana en la Red de Lectura Pública Valenciana



(Fuente: Elaboración propia a partir del Catálogo de la Red de Lectura Pública Valenciana, <<http://xlpv.cult.gva.es/index.php>>. Consulta: 25 de mayo de 2008)

## 4. Conclusiones

Las bibliotecas multiculturales son una necesidad en la Comunidad Valenciana a tenor del alto número de población extranjera (517.408 personas con tarjeta o permiso de residencia, al menos un 12% de la población total), la rapidez de su incorporación a nuestra sociedad (su número se ha cuatriplicado en cinco años) y su variada procedencia desde culturas y lenguas muy diversas.

En relación a otras comunidades autónomas como Andalucía, las iniciativas tomadas por la Administración de la Generalidad han sido limitadas y tardías, no pudiendo hablarse de un programa de Bibliotecas Multiculturales hasta el año 2006.

Salvo en el caso de Gandía, las actuaciones llevadas a cabo hasta

ahora aún están en proceso de implantación y están limitadas a cinco municipios: Aldaia, Benidorm, Carcaixent, Vall d'Uixó y Villena.

La dotación previa de las bibliotecas elegidas es una condición básica para el éxito de este tipo de proyectos. Difícilmente, se podrán llevar a cabo "bibliotecas multiculturales" si se carece de servicios esenciales bibliotecarios, como es el caso de Vall d'Uixó que aún no dispone de un catálogo en línea accesible a través de Internet.

El servicio que permite el acceso telemático a revistas y diarios extranjeros es la novedad de más éxito y viabilidad en las bibliotecas participantes.

Por el contrario, el peor indicador lo ofrecen las webs de las bibliotecas, que carecen de versiones en otros idiomas que no sean los oficiales de la Comunidad. Aún estamos lejos del Proyecto Bibliotecas Interculturales de Andalucía cuya web oficial dispone de versiones en ocho lenguas, incluyendo el rumano, el árabe y el ruso<sup>11</sup>.

En el campo de las colecciones bibliográficas, su aportación es cuantitativamente poco importante en relación al total de la población inmigrante, pero es prácticamente la única posibilidad de consultar documentos en sus lenguas que ofrece la Red de Lectura Pública Valenciana. Así, la Red de Lectura Pública únicamente dispondría de 437 documentos en árabe pese a que, sólo marroquíes, viven con nosotros 58.275. Sin embargo, el 81% de esos documentos estarían en las bibliotecas incorporadas a este proyecto, especialmente en Gandía (49%).

<sup>11</sup> Bibliotecas interculturales en Andalucía [en línea]. [Consulta: 24 de mayo de 2008]. <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>>. Nótese que la web dispone de versiones en inglés, ruso, rumano o árabe, entre otros idiomas.

# La biblioteca en el teléfono móvil

**Julio Pesquero Murillo**

Coordinador TIC Bibliotecas Municipais da Coruña

## Introducción

El desarrollo tecnológico de la telefonía celular y del ordenador personal ha ido en paralelo en el tiempo hasta su convergencia final pero este paralelismo se manifiesta incluso más claramente en lo referente a la expansión y uso social de estos aparatos.

La prehistoria del móvil en España se sitúa en 1976 con un primer servicio de la CTNE (Compañía Telefónica Nacional de España) limitado a Madrid y Barcelona y, tras un largo progreso con sistemas analógicos (llegó a alcanzar 900.000 usuarios), se llega al estándar GSM cuando Telefónica lanza al mercado el servicio Movistar en julio de 1995. Tras la incorporación de nuevos operadores comienza un rapidísima expansión de este sistema de comunicación que ya en 2001 alcanzaba los casi treinta millones de usuarios. Con el cambio de siglo se plantea la sustitución del estándar por el nuevo UMTS, también conocido como 3G, aunque debido a problemas económicos y financieros su lanzamiento comercial se vio retrasado durante años, incluso hasta 2006 con la incorporación del último operador.

De manera paralela corre la historia del ordenador doméstico, el PC, que, para no entrar en detalles, aumenta su presencia con el impulso de Internet a mediados de los años noventa. Sin embargo y por distintas razones como el precio o la necesidad de un aprendizaje básico, la expansión y uso del ordenador siempre ha ido por debajo del teléfono móvil.

Por expresarlo de una manera muy concisa en la actualidad en España existen aproximadamente unos 15 millones de ordenadores personales frente a casi 50 millones de teléfonos móviles. Esta realidad contrasta enormemente con la actitud que mantenemos

desde las bibliotecas públicas que hemos optado por ignorar las posibilidades de este sistema de comunicación e información; de manera casi literal hemos actuado como si los móviles no existiesen.

## Nuevas tecnologías en la biblioteca pública

El caso contrario ocurrió con el ordenador personal especialmente a partir de su vinculación a Internet. Muchas de las bibliotecas públicas de este país, con sus dificultades y diversidad de ritmos, empezamos a considerar este instrumento como uno de los ejes de la acción bibliotecaria. Las nuevas aplicaciones se han utilizado tanto en la gestión y organización de los centros como en forma de servicios que se ofrecen a los usuarios, reales o potenciales, presenciales y virtuales.

Desde el catálogo automatizado, la gestión de adquisiciones y compras hasta la selección y evaluación de recursos electrónicos el ordenador se ha transformado en la herramienta estrella. De hecho, Internet y las actividades asociadas a su manejo y aprendizaje se han convertido en la oferta por excelencia de bastantes de las bibliotecas públicas de nuestro país; en muchos lugares se desarrollan y ejecutan programas de alfabetización, bien sea digital o informacional, que requieren de la presencia de equipos informáticos conectados a la red.

De la misma manera, los bibliotecarios han entendido la necesidad de posicionarse en Internet, habitualmente mediante páginas Web, para facilitar el acceso a la información, servicios y actividades de sus centros a un mayor número de ciudadanos aumentando su presencia y difusión social. Además hemos confiado una parte importante de nuestra comunicación al correo electrónico y hemos diseñado espacios Web para recibir desideratas, reclamaciones o encuestas vía e-mail.

## El teléfono móvil y el ordenador personal

La implicación de la informática en la gestión y servicios de la biblioteca se explica en el contexto de dar respuesta a las demandas implícitas o explícitas de los usuarios en la denominada sociedad de la información. El ordenador nos permite realizar productos, ediciones, gestionar procesos, etc. pero sobre todo nos permite estar conectados y, en consecuencia, recibir y aportar información a la vez que comunicarnos.

¿Qué papel puede jugar la telefonía móvil en este contexto? Obviamente hay usos en los que el ordenador es insustituible, al

<sup>1</sup>Las estadísticas de uso tecnológico en países como Japón y Corea confirman el descenso del PC como intermediario en la comunicación y la información frente al desarrollo de las nuevas funciones de los teléfonos móviles especialmente en las aplicaciones de correo electrónico y navegación Web.

menos de momento<sup>1</sup>, pero ello no debe ser óbice para que nos planteemos seriamente las capacidades y uso prioritario del celular en distintos servicios y gestiones bibliotecarias, quizá muchas más de las que pensamos en principio si tenemos en cuenta la pretensión de llegar a crear bibliotecas 2.0.

## Ventajas del móvil frente al ordenador

Es francamente difícil encontrar experiencias de servicios bibliotecarios relacionados con el teléfono móvil; evidentemente creemos que por que no se han tenido en cuenta las posibilidades que encierran estos aparatos, no sólo en su previsible desarrollo tecnológico, sino en su perspectiva de uso social. Este hecho provocó que en las Bibliotecas Municipais da Coruña<sup>2</sup>, en el momento de plantearnos la posibilidad de establecer un sistema de alertas e información vía mensajes cortos, analizásemos detenidamente las plusvalías de este servicio tanto en su valor intrínseco como respecto a nuestra página Web que, por otro lado, ya ofrecía un sistema de sindicación por correo electrónico.

¿Qué ventajas tiene utilizar un celular como intermediario de comunicación con usuarios y ciudadanos en general?. Los elementos que nos decidieron a desarrollar este servicio fueron varios y podemos dividirlos en dos categorías:

## Ventajas para la biblioteca

- *Vigencia*. Solemos hablar de teléfonos móviles como aparatos, pero conviene recordar que, en realidad, son líneas y en un altísimo porcentaje el código para que accedamos a esa línea, es decir, el número de teléfono, permanece con nosotros de manera indefinida independientemente de nuestra ubicación geográfica nacional e incluso internacional; además desde el año 2000 la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) decretó la portabilidad por la que cualquier persona podría seguir manteniendo su número de teléfono independientemente de la compañía suministradora con la que opere. Este dato es muy importante puesto que la vigencia del canal permite rentabilizar el esfuerzo de que las bibliotecas registren a los usuarios, pues su número personal llega a prevalecer más que su dirección de correo electrónico e incluso que su dirección física.
- *Extensión social*: que se manifiesta en su aspecto cuantitativo (número de personas con móvil) y en su aspecto social (sectores y grupos sociales con móvil)

<sup>1</sup>Las estadísticas de uso tecnológico en países como Japón y Corea confirman el descenso del PC como intermediario en la comunicación y la información frente al desarrollo de las nuevas funciones de los teléfonos móviles especialmente en las aplicaciones de correo electrónico y navegación Web.

<sup>2</sup>Más información sobre las Bibliotecas Municipais da Coruña en [www.coruna.es/bibliotecas](http://www.coruna.es/bibliotecas)

En la primavera de 2008 existían más de 49 millones de móviles en España, es decir, cinco millones más que habitantes censados. Por supuesto no contabilizamos aquí las líneas correspondientes a comunicaciones automáticas entre máquinas<sup>3</sup>.

Pero no es una cuestión puramente cuantitativa, la extensión afecta a sectores y grupos sociales distintos. Según distintos estudios de mercado de la Fundación Vodafone tiene móvil más del 75 % de los mayores de 12 años y el 80 % de las declaradas amas de casa. En estos 10 últimos años el uso del móvil se ha generalizado tanto que ya no representa ni significa estatus o prestigio social.

## Ventajas para el usuario

- **Movilidad.** Llevamos el móvil con nosotros, prácticamente a cualquier lado, y además lo llevamos encendido por lo que tenemos que recordar, mejor dicho, nos lo recuerdan, apagarlo o silenciarlo en cines, bibliotecas y hospitales. Por otro lado la cobertura de las tres grandes compañías es prácticamente nacional.
- **Sincronía:** El usuario de un teléfono móvil puede, y de hecho sucede, recibir la información prácticamente en el momento de ser transmitida. Esta instantaneidad confiere a este canal un enorme valor añadido.
- **Permanencia.** El mensaje enviado al móvil queda, si no es borrado por el receptor, almacenado indefinidamente por lo que la información puede ser consultada con suma facilidad en cualquier momento, sin necesidad de memorizar o imprimir los datos hasta que no se considere necesario a diferencia, por ejemplo, del correo electrónico.

Estas características de la telefonía móvil se convierten en cualidades cuando se comparan en relación al ordenador personal:

- No existe “portabilidad” en el caso de los correos electrónicos aunque evidentemente cabe la posibilidad de los redireccionamientos de uno a otro. Por otro lado y hasta que el mercado puntocom se estabilizó algunas empresas eran muy volátiles y podíamos fácilmente quedarnos sin nuestra cuenta.
- A todas luces el número de correos electrónicos es menor que el de números de teléfonos móviles y, desde luego, en el ámbito de la informática sí que existen bolsas de analfabetismo digital que se concentran en grupos y sectores sociales (ancianos y amas de casa fundamentalmente) que podemos decir que los aíslan de la sociedad de la información<sup>4</sup>. Por supuesto,

<sup>3</sup>Como ejemplo valga las llamadas automáticas realizadas desde máquinas expendedoras de productos cuando detectan la carencia de alguno.

<sup>4</sup>En este sentido podemos aportar un dato a modo de ejemplo: de las 65.000 personas socios de las Bibliotecas Municipais da Coruña recogidos en nuestra base de usuarios sólo el 30% disponen o declaran su e-mail mientras que los números móviles llegan al 65% de estos usuarios.

en términos cuantitativos, el porcentaje de ordenadores en los hogares españoles apenas supera el 50% con grandes diferencias además por comunidades autónomas.

- Es cierto que el ordenador portátil, los dispositivos *PDA* y la relativa extensión de las redes wireless<sup>5</sup> etc. han facilitado la movilidad de la información y la comunicación pero por razones de “peso” y precio no alcanzan la presencia del móvil. En la mayoría de los casos la obtención de información puntual en un ordenador exige llegar hasta un terminal, que disponga de conexión a Internet y el acceso a una web o cuenta de correo.
- Por la razón anterior también queda eliminada la sincronización de la información enviada a un correo electrónico o inscrita en un espacio web; en ambos casos se requiere de que el destinatario consulte estos servicios en un plazo corto de tiempo.
- Aunque el usuario reciba y lea la información en una web o correo no tenemos la seguridad de que pueda disponer de dicha información cuando realmente la necesite; por ejemplo: recordar exactamente a qué hora comienza una actividad, un plazo de inscripción, etc. En muchos casos si quiere tener presente una información puntual debe, obviamente, volver a consultar su PC o bien memorizarla, apuntarla o imprimirla.

## Servicio SMS de las Bibliotecas Municipales de A Coruña.

Hechas estas consideraciones que a nuestro juicio son francamente favorables, el Ayuntamiento de A Coruña a través de su departamento de informática puso a disposición del Servicio Municipal de Bibliotecas<sup>6</sup> la aplicación *Sms&Movility*, un software web compuesta de módulos que gestionan la suscripción y envío de mensajes.

De manera incipiente el servicio se puso en marcha en agosto de 2007 obviamente partiendo de cero afiliados y con ninguna publicidad fuera del ámbito bibliotecario.

## Tipología de información a enviar

Teníamos la herramienta pero estábamos obligados a determinar desde el principio qué podía interesar a nuestros usuarios reales y potenciales. Había que delimitar el tipo o tipos de información que

<sup>5</sup>Conexión a Internet sin cable en zonas determinadas.

<sup>6</sup>El sistema municipal de Bibliotecas de A Coruña, se compone de 6 centros distribuidos por la ciudad para una población de 245.000 habitantes

aunasen el interés ciudadano por un lado y las limitaciones de los mensajes cortos por otro. De la combinación de estos elementos debería surgir la tipología de contenidos a transmitir.

Parece evidente que no íbamos a proporcionar información sobre nuestros servicios (normas, instrucciones, etc.) con contenidos demasiado largos y poco prácticos para esta modalidad y que objeto natural del *sms* estaba en el campo de las actividades de las bibliotecas, a modo de agenda. Pero también debíamos excluir aquellas actividades que se celebran periódicamente por no caer en una reiteración estéril. En consecuencia a lo anteriormente expuesto, nuestro objeto informativo más cuantioso serían los eventos<sup>7</sup>, actividades que aún estando previstas no se repiten periódicamente.

Otro tipo de información útil podría referirse al apoyo en la gestión de actividades o servicios en los que participaran usuarios. Teniendo sus números móviles podríamos desde advertirles sobre cualquier circunstancia (suspensión de un curso...) a recordarles un dato concreto (horario de la salida de un autobús...).

## Modalidades de envío

No sólo debemos valorar el tipo de información a remitir sino también a los receptores de información sobre todo si tenemos en cuenta que se trata de un sistema abierto, es decir, que cualquier persona sea socio o no de nuestras bibliotecas puede afiliarse al servicio ya que la gran mayoría de actividades que realizamos en las Bibliotecas Municipais da Coruña no requieren carné de miembro.

Tenemos pues que establecer una primera diferenciación:

## Modalidad de información general

Abierta a cualquier persona (socio o no de las bibliotecas municipales) que se quiera afiliar; es necesaria una inscripción de manera que siempre hay un interés, al menos inicial, en recibir información. En dicha inscripción, que se realiza vía web<sup>8</sup>, se ofrecen varias categorías de contenidos que el ciudadano puede seleccionar de acuerdo a sus preferencias. En consecuencia estamos ante un sistema *push* en el que existe una definición básica de perfil del usuario a través de las mencionadas categorías. A partir de la estructura de nuestros programas de actividades optamos por clasificar la información estableciendo 4 categorías, denominadas canales: “Actividades juveniles”, “Actividades infantiles”, “Cursos

<sup>7</sup>Según el Diccionario de la Real Academia: Eventualidad, hecho imprevisto, o que puede acaecer

<sup>8</sup><http://sms.coruna.es>

<sup>4</sup>En este sentido podemos aportar un dato a modo de ejemplo: de las 65.000 personas socios de las Bibliotecas Municipais da Coruña recogidos en nuestra base de usuarios sólo el 30% disponen o declaran su e-mail mientras que los números móviles llegan al 65% de estos usuarios.

de formación”, y “Conferencias, recitales, etc.”.

## Modalidad de información a los socios de las bibliotecas

Al estar integrados en las bibliotecas municipales y, salvo que expresen opinión contraria, podemos utilizar el teléfono móvil como vía de comunicación con nuestros socios. La aplicación informática nos permite realizar una carga de la base de socios, previamente seleccionados de acuerdo a ciertos criterios (biblioteca, sexo, edad, etc.) y enviar así un mensaje. Esta modalidad apenas es utilizada por su alto coste y, especialmente, porque no ha habido una inscripción explícita a este servicio, por lo que queda solamente reservada para noticias o eventos de alcance como, por ejemplo, el cierre inesperado de una biblioteca.

## Modalidad de información a participantes en actividades o programas

Se envían mensajes concretos de información y/o gestión a un grupo, colectivo, etc. (Club de lectura, Curso de formación, taller, etc.) cuyos participantes están inscritos en alguna actividad de las bibliotecas municipales de carácter estable para informarles de algún aspecto concreto de esa actividad, una alteración de la planificación o un recordatorio.

## Evaluación del sistema de información vía sms

No poseemos referencias estadísticas de otras bibliotecas por lo que es complicado establecer una valoración del nuevo servicio en relación a su evolución en otros centros. En consecuencia aportaremos aquí algunos datos correspondientes al periodo de menos de un año<sup>9</sup> que lleva funcionando este servicio en nuestras bibliotecas

Usuarios inscritos por canal:	
Actividades infantiles	289
Actividades juveniles	238
Cursos de formación	411
Conferencias, recitales, etc.:	330

y que quizá puedan orientar a otros compañeros de profesión.

Respecto a los mensajes, desde el 1 de septiembre de 2007 al 15 de junio de 2008, hemos enviado 77 alertas (información sobre un evento concreto) que derivaron en 10.986 *sms*. Cada alerta, como

<sup>9</sup>Datos hasta el 15 de junio de 2008

media en este periodo, ha llegado a 143 personas. Ya que la variable de los inscritos viene creciendo constantemente hoy en día cada alerta informativa difundida por los cuatro canales le llegaría a 1.268 usuarios de nuestro sistema.

## Nuevas fórmulas del servicio sms

La actual utilización de este servicio, concebido ahora exclusivamente como un sistema de alertas, sabemos que sólo es el primer paso para lograr un proceso propio de la *biblioteca 2.0*. Estamos ya programando nuevas modalidades para el futuro inmediato:

## Modalidad de respuestas automáticas

En virtud de las posibilidades tecnológicas de la aplicación informática, estamos preparando el software necesario para generar mensajes cortos como respuestas a desideratas, disponibilidad de reservas, etc. La facilidad de gestión, capacidad de programación y la constatación del envío tanto para el emisor como para el receptor del sistema supone una mejora respecto al aviso telefónico oral, la carta o el correo electrónico.

## Modalidades para comunidades virtuales

Dentro de este contexto en las Bibliotecas Municipales de Coruña hemos empezado a trabajar ya en dar soporte a grupos o *minicomunidades* de usuarios de la biblioteca con intereses específicos. No se trata, como en una de las modalidades expuesta anteriormente, de clubes o participantes en actividades sino de personas individuales que desean estar informadas sobre un tema o temas de su interés.

Concretamente los lectores de cómic de nuestras bibliotecas constituyen unos usuarios de gran peso tanto en el préstamo como en las actividades programadas. Si nuestra primera respuesta fue crear un blog específico para ellos [[www.fancomic.es](http://www.fancomic.es)] ahora creemos que la información vía móvil debe complementar y cohesionar a este tipo de usuarios al estar cumplidamente informados de novedades, eventos, etc.

La inversión económica que requiere este canal informativo parece un costo más que razonable teniendo en cuenta las potencialidades de nuestros celulares. No podemos olvidar que, cada vez más, el ciudadano está cambiando de intermediario tecnológico y las capacidades de un teléfono móvil empiezan a competir seria-

mente con las de un ordenador. Esta comunicación no es más que una propuesta de reflexión sobre esta tendencia como en su momento la hubo con el ordenador personal.

## Conclusiones

- Existe una enorme extensión social del teléfono móvil que debe ser aprovechada por las bibliotecas.
- La comunicación entre biblioteca y usuario es mucho más efectiva con los sistemas de mensajes cortos que con sistemas tradicionales o tecnológicos: web, correo electrónico.
- El desarrollo tecnológico de la telefonía celular permitirá ampliar y mejorar los contenidos transmitidos.
- Es necesario realizar esfuerzos para que la biblioteca actúe, no sólo como emisor de información sino también como receptora utilizando sistemas automatizados vía sms.

## Bibliografía

España: Informe Anual sobre el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Pozuelo de Alarcón (Madrid): Fundación Orange España , 2007.

DANS, Enrique. “Los PCs se aligeran... o desaparecen” [En línea]. El blog de Enrique Dans: Investigación y opinión acerca de los sistemas y tecnologías de información [Consulta: 05/11/2007] <<http://www.enriquedans.com/2007/11/los-pcs-se-aligeran-o-desaparecen.html>>.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora: Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón (Asturias) : Trea, 2005.

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda: Los servicios de la referencia virtual. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.

TIC y dependencia : estudio de opinión. [Madrid]: Fundación Vodafone España, 2007.

Uso y actitud de los jóvenes hacia Internet y la telefonía móvil. Barcelona: ebcenter, 2004.

# Información sin barreras, formación para ti. La experiencia de la Biblioteca Insular Especializada en Discapacidad de Tenerife

María Esther Pulido del Río

Bibliotecaria y Documentalista

Técnico Responsable de la Biblioteca Insular Especializada en Discapacidad

## Introducción a la discapacidad

### 1. Los usuarios con discapacidad en la biblioteca

En este Congreso debatimos y aprendemos sobre las bibliotecas plurales, es decir, sobre las bibliotecas y los bibliotecarios que trabajan para lograr la inclusión de TODOS y TODAS en la Sociedad de la Información. En la palabra “TODOS” están incluidos los usuarios reales, los potenciales y los que por alguna razón se encuentran fuera de las redes sociales convencionales. Dentro de este grupo están las personas con discapacidad. Para ellos, como para todos nosotros, el acceso a la cultura y la información constituye una garantía para alcanzar la calidad de vida y la participación ciudadana. Como dice Beatriz Ferroni, se podría objetar que los bibliotecarios no somos asistentes sociales, “pero ocurre que los bibliotecarios aprenden y enseñan que la Biblioteca es una empresa de servicios sociales<sup>1</sup>”, en definitiva, una institución que hace un servicio a la sociedad.

### 2. Apuntes legislativos

- *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.* Aprobada por la ONU y firmada por

<sup>1</sup>FERRONI, Beatriz J. Alfabetización en información: ¿asumen los bibliotecarios que es parte de su misión incluir a todos en la Sociedad del Conocimiento? En: World Library and Information Congress: 70th. IFLA general conference and council: Buenos Aires 2004: August 22-27. [Oslo: IFLA, 2004], p.3.

España en marzo de 2007, la Convención establece el derecho a acceder a la cultura, la información y las bibliotecas en condiciones de igualdad.

Artículo 1. *Propósito*. La Convención aporta una definición de carácter social, pues entiende por personas con discapacidad aquellas que “tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Artículo 9. *Accesibilidad*. Se asegura el acceso en igualdad al entorno físico, la información, las comunicaciones y otros servicios e instalaciones de uso público.

Artículo 21. *Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información*. Se facilita a las personas con discapacidad la información dirigida al público en general, sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas para cada tipo de discapacidad<sup>2</sup>.

Artículo 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Se garantiza el acceso al material cultural en formatos accesibles así como a museos y bibliotecas. Se tomarán las medidas para que las leyes de propiedad intelectual no interfieran de manera discriminatoria en el acceso de las personas con discapacidad a los materiales culturales.

- *Ley de la lectura, el libro y las bibliotecas*. Tiene en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad en lo referente a formatos accesibles: el alfabeto Braille, formatos sonoros, soportes digitales y sistemas de lectura fácil.
- *Ley de igualdad de oportunidades*, no discriminación y accesibilidad universal. Considera que la “no accesibilidad” de los entornos, productos y servicios, constituye una forma sutil y eficaz de discriminación.
- *Ley de impulso a la sociedad de la información*. Garantiza la accesibilidad para las personas con discapacidad a la información proporcionada por medios electrónicos, mediante la aplicación de los estándares de accesibilidad en los diseños basados en las nuevas tecnologías.

<sup>2</sup> Resumen de las pautas para el trato adecuado de COHEN, Judy. Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad: sugerencias para relacionarse con las personas con discapacidades. New York: United Spinal Association, 2004, p. 4-8.

### 3. Trato adecuado

Somos muchos los que por motivos profesionales hemos de relacionarnos con personas con discapacidad y el miedo a equivocarnos hace que nos inhibamos en el trato con ellas. Éstas son algunas pautas breves para el trato adecuado a nuestros usuarios con discapacidad.

Si la biblioteca es accesible la persona con discapacidad suele manejarse sin dificultad. Se trata de ofrecer nuestro apoyo sólo si lo necesita y de preguntar cómo ayudar. Siempre hay que *dirigirse directamente a la persona con discapacidad*, no a su acompañante. Tampoco hay que dar *nada por sentado* sobre sus preferencias y orientarla, por tanto, sólo si lo solicita. El bibliotecario deberá *responder con gentileza a las solicitudes*, pues cuando una persona con discapacidad pide una adaptación en la biblioteca, demuestra que se siente lo suficientemente cómoda como para solicitar lo que necesita. En cuestiones de terminología poner siempre a la persona en primer lugar, esto quiere decir, hablar de “persona con discapacidad” en lugar de “discapacitado”.

En cuanto a discapacidades concretas, con las personas con problemas de movilidad y usuarios de sillas de ruedas la biblioteca dispondrá de ayudas técnicas que faciliten la lectura y el uso de los puestos telemáticos. Cuando el bibliotecario no entienda a una persona con discapacidad para hablar existen otras maneras de comunicarse: mediante el OPAC o un impreso es fácil ver por escrito su demanda de información. Frente a una persona con discapacidad visual la biblioteca contará en su colección con libros sonoros, libros en letra grande y lupas. Hay que dirigirse a las personas sordas con el rostro bien iluminado y hablando despacio para facilitar la lectura labial. En caso de dificultad, se puede recurrir a los mismos medios que nos ayudan a comunicarnos con las personas con discapacidad para hablar. La naturalidad es la base de la comunicación con las personas con discapacidad intelectual a las que la biblioteca ofrecerá obras en lectura fácil, libros ilustrados y materiales multimedia. En el trato con personas con pérdida de salud mental es importante evitar situaciones que generen nerviosismo y facilitar su acceso a la biblioteca y sus actividades.

## La biblioteca insular especializada en discapacidad

Desde el año 1999, la *Biblioteca Insular Especializada en Discapacidad* de la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (SINPROMI, SL) y el Cabildo de Tenerife, ofrece una atención personalizada, tanto de forma presencial como a través de Internet, en el marco de un compromiso orientado a conseguir la satisfacción de las necesidades informativas en materia de discapacidad de todos los ciudadanos. Se constituye así en un sistema de información que da soporte al aprendizaje y a la investigación en este ámbito. Asimismo, orienta sus acciones hacia el incremento de la accesibilidad de los contenidos, el acercamiento

de la cultura y la información a las personas con discapacidad y la difusión del patrimonio literario canario entre los ciudadanos con necesidades especiales.

Disponemos de una amplia gama de servicios bibliotecarios que permiten el acceso al fondo documental y a la información especializada. Ofrecemos servicios tradicionales - Consulta en sala, Servicio de Préstamo y Servicio de Información bibliográfica- junto con otros basados en el enorme potencial de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación para la eliminación de barreras.

Contamos con un abanico temático que abarca la discapacidad física, psíquica, sensorial, salud mental, diagnóstico y prevención, tratamientos, psicología, integración laboral, educación especial, accesibilidad, ocio y nuevas tecnologías, así como biografías, ensayos y literatura en relación con el mundo de la discapacidad. Además, ofrecemos contenidos adaptados mediante obras en lectura fácil, películas con subtítulo para sordos y audiodescripción, libros signados, libros en sistema pictográfico, videos subtítulos y signados, y libros en macrotipo.

Hemos elaborado un lenguaje documental específico, adaptado a los contenidos de la colección, que facilita su recuperación. Se trata de un listado de descriptores que ha servido como fuente de información en materia de discapacidad para el “Glosario de Gerontología y Geriatría”, creado por el Portal Mayores, una iniciativa del IMSERSO y CSIC<sup>3</sup>.

Es evidente que las nuevas tecnologías suponen una oportunidad excepcional para reducir las diferencias en el acceso a la información y al conocimiento, siempre y cuando se tengan en cuenta determinados estándares y se planifique una adecuada arquitectura de la información.

## 1. Web biblioteca

La Biblioteca Insular Especializada en Discapacidad ha realizado un gran esfuerzo por volcar en su *sitio Web* (<http://www.sinpromi.es/biblioteca>) la información general sobre la biblioteca, nuestros servicios y productos, así como una selección de enlaces de interés.

Desde sus páginas se puede acceder al catálogo actualizado mediante variadas posibilidades de búsqueda (ayuda, índice de materias, operadores booleanos y búsquedas truncadas), a lo que hay que añadir una amplia colección digital de documentos a texto completo disponibles para su libre acceso. El catálogo de la biblioteca también está disponible para su consulta en Internet en la página que el Gobierno de Canarias ha creado para la Red de Bibliotecas de Canarias, *REBI Canarias*<sup>4</sup>.

Tenemos en preparación la adaptación del contenido para

<sup>3</sup> PORTAL MAYORES (2007). “Bibliografía. Fuentes en Internet para la elaboración de un vocabulario normalizado en Gerontología y Geriatría”. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentacion/glosario/2007/fuentesinternet.rtf>>  
<sup>4</sup> REBI-CANARIAS <<http://bibliotecas2000.culturacanaria.com>>

personas con discapacidad intelectual, mediante la inserción de una página en lectura fácil. Parte de sus páginas están adaptadas también a la lengua de signos.

## 2. Web Signoteca

En relación con las personas sordas, la Biblioteca ha puesto en marcha la *Signoteca* (<http://www.sinpromi.es/signoteca>), un sitio Web con una colección de vídeos en Lengua de Signos Española. El objetivo es posibilitar a las personas con discapacidad auditiva el acceso a las publicaciones de la biblioteca así como el conocimiento y difusión de la lengua de signos entre las personas oyentes. Este es un proyecto abierto y con continuidad en el tiempo, en el que se van incorporando nuevos contenidos periódicamente.

El contenido documental de los vídeos está constituido por fragmentos y resúmenes de obras existentes en nuestro fondo. Los temas seleccionados están relacionados con la discapacidad auditiva; también hemos volcado publicaciones editadas por SIN-PROMI. En lo que se refiere a los formatos, la información se ofrece en imagen (video en lengua de signos), sonido (locución en off) y en formato textual, abarcando así las necesidades especiales de un gran número de usuarios.

En sus inicios, la biblioteca planificó la estructura de la información y diseñó los elementos de navegación, junto con las herramientas de búsqueda. El primer paso en la implementación de la Signoteca es la selección de las publicaciones y la elaboración de resúmenes y fragmentos. La segunda etapa consiste en la grabación y digitalización de los vídeos y la elaboración de la base de datos. Esta fase la desarrolla *Signocom Producciones*, un Centro Especial de Empleo especializado en comunicación e integrado por un equipo de personas sordas y oyentes. Finalmente, se incorporan las páginas al servidor y se ponen a disposición de los usuarios en Internet.

La Signoteca dispone de tres posibilidades para localizar los vídeos: un listado de títulos, un apartado de *Búsquedas* y otro de *Últimas incorporaciones*. Una vez localizada la publicación, accedemos a una página con los datos bibliográficos de la obra, donde seleccionamos la calidad del video según nuestra conexión a Internet. Desde aquí también podemos acceder al documento de texto.

En lo referente a la accesibilidad, la Signoteca cumple con las *Pautas de Accesibilidad para Contenido Web* y permite usar atajos de teclado para aquellos usuarios que no usan el ratón, como las personas con discapacidad visual o con problemas de movilidad.

Contar con formatos adaptados constituye uno de los principales ejes de la Biblioteca Insular Especializada en Discapacidad, como

un modo eficaz de potenciar la accesibilidad a los contenidos. Ya hablamos de la lectura fácil para personas con discapacidades cognitivas y de la lengua de signos para personas sordas. Con relación a las personas con discapacidad visual, la biblioteca dispone de libros con tipografías grandes y libros sonoros, una buena elección también para las personas con graves problemas de movilidad.

### 3. Biblioteca Sonora de Canarias

La Biblioteca edita una colección en soporte audio cuyo objetivo es acercar la literatura canaria a todas las personas que tienen dificultades para acceder al texto escrito. La *Biblioteca Sonora de Canarias* contiene producciones fonográficas con obras escritas por prestigiosos autores canarios. En este proyecto trabajan grandes profesionales del mundo de la radio y del teatro del archipiélago canario. Contamos con la colaboración de RNE en Canarias y con la contribución desinteresada de los autores. Se han publicado seis volúmenes y una edición especial recopilatoria.

El primer título de la colección es *Canarias, Verso y Canción*, una antología de poemas sobre nuestras islas, complementados con un tema alusivo de nuestra música folklórica o canción popular. El segundo volumen es la novela *Guad*, del autor tinerfeño Alfonso García Ramos. La obra, que consta de 6 CDs, está estructurada en 17 capítulos. La tercera edición, *Relatos (1)*, está dedicada a la obra de cinco importantes autores canarios: Ángel Guerra, Rafael Arozarena, Félix Hormiga, José Santisteban y Pedro González. Se trata de la primera parte de una obra cuyo eje central son narraciones breves representativas de la literatura canaria contemporánea. La cuarta edición, *Relatos (2)*, es continuación de la anterior y recopila relatos breves de Isaac de Vega, Luis Alemany, Pedro Lezcano y Emilio Sánchez Ortiz. En el quinto volumen, *Canarias en cuentos*, se reproducen relatos infantiles creados por los autores Francisco Padrón, Sabas Martín, Luis León Barreto, Antonio Martí y Sebastián Sosa. La *Edición Especial* que publicó la colección, contiene una recopilación de los cinco primeros volúmenes. *Siete islas de leyenda* es la sexta y última entrega, con una recopilación de leyendas del escritor canario Sabas Martín representativas de cada una de las islas del archipiélago.

En resumen, la Biblioteca Sonora de Canarias contiene poemas, relatos breves, novelas, cuentos infantiles y leyendas representativas de las islas, haciéndolas accesibles a todas las personas que encuentran alguna dificultad en la lectura. La colección, que ha tenido una gran acogida desde su inicio, se distribuye gratuitamente a bibliotecas, centros de atención a la discapacidad y asociaciones, además de ser emitida en diversos programas de radio. Parte de estas obras han entrado a formar parte de la *Memoria Digital de Canarias*, de la

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el portal del patrimonio documental canario con acceso a una importante colección de impresos, registros sonoros y películas<sup>5</sup>. También están disponibles en la Revista Digital dedicada a la cultura canaria, *Bienmesabe.org*.

La discapacidad forma parte de la literatura. Son numerosos los libros cuyos protagonistas tienen discapacidades y grandes escritores han sido personas con discapacidad. La sección de literatura del fondo bibliográfico de la Biblioteca Insular Especializada en Discapacidad ha sido seleccionada atendiendo a estos criterios.

#### 4. Leeigual.dis

Información sobre éstas y otras publicaciones se puede encontrar en la hoja informativa que edita la Biblioteca desde el año 2004. El *leeigual.dis* es una guía de lectura que presenta una selección de novedades bibliográficas de la Biblioteca y noticias sobre discapacidad, bibliotecas y acceso a la sociedad de la información sin exclusiones. La publicación está destinada, por tanto, a cumplir una de las funciones esenciales de nuestra Biblioteca: la difusión de la información sobre y para las personas con discapacidad.

Esta difusión la llevamos a cabo mediante el envío por correo postal y correo electrónico a más de cuatrocientas direcciones, que incluyen instituciones públicas, bibliotecas, asociaciones y usuarios. Todos los números publicados también están a disposición de los lectores en nuestro sitio Web (<http://www.sinpromi.es/biblioteca/leeigual.jsp>).

#### 5. Boletín Digital Mensual

Otro de los productos informativos que elaboramos es el *Boletín Digital Mensual*. Se trata de un documento electrónico en formato html que se envía a nuestros usuarios mediante correo electrónico y que cuenta con una versión Web

(<http://www.sinpromi.es/biblioteca/descarga/boletin/BoletinDigital.html>).

El Boletín Digital Mensual ofrece una información muy completa y actualizada gracias a las ventajas de la digitalización. Contiene noticias publicadas en prensa sobre discapacidad, agenda de formación, boletín de adquisiciones, sumarios de revistas, documentos digitales y convocatorias de premios y concursos.

Para una mayor difusión, ambos productos informativos están enlazados en la página que el Cabildo Insular de Tenerife dedica a los Servicios de Documentación.

En respuesta a las necesidades de la Comunidad Sorda, la Biblioteca tiene previsto poner en marcha un servicio de apoyo a la

<sup>5</sup> Memoria digital de canarias (mdC) < <http://contentdm.ulpgc.es/portal/mdc/?id=1> >

Biblioteca Pública de Santa Cruz de Tenerife. Esta colaboración contempla facilitar las ayudas técnicas y los intérpretes de lengua de signos necesarios para la adaptación de las actividades que la biblioteca publica realiza, ya sea puntual o regularmente.

El próximo 3 de diciembre, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, la Biblioteca va a organizar un ciclo de Cine Adaptado que incluirá la proyección de películas con subtítulo para sordos, audiodescripción y audionavegación para personas ciegas, junto con charlas-coloquio impartidas por destacados profesionales en el ámbito de la discapacidad y el cine en Canarias.

## Conclusiones

Para finalizar esta comunicación, vuelvo a citar a Ferroni cuando dice, “Si los bibliotecarios son los profesionales de la información, de la cultura impresa y digital ¿por qué ignorar a esas personas? –refiriéndose a todas las personas en riesgo de exclusión, o excluidos de facto-. Continúa cuestionándose “¿No es que la biblioteca actual, activa, sale a buscar a sus usuarios?”, y finaliza con la siguiente pregunta, “¿O será que el cambio se registra en los procesos, pero la actitud sigue siendo la de no participante?”<sup>6</sup>.

Estas son algunas ideas mediante las que podemos ser, en términos adoptados por Cubillo<sup>7</sup>, bibliotecarios participantes:

- Eficacia de fomentar la accesibilidad a los contenidos mediante políticas de adquisiciones favorables a la selección temática y formal de obras usables y adaptadas a las personas con discapacidad.
- Publicación de productos específicos que, aún siendo adaptados a las necesidades especiales de las personas con discapacidad, facilitan el uso y disfrute de los contenidos culturales e informativos de la biblioteca a todos en general.
- Necesidad de ofrecer la información en Internet para que las bibliotecas puedan llegar, gracias al potencial de las tecnologías de la información y la comunicación, a todos los ciudadanos, prestando especial atención a las personas con discapacidad y a la lucha contra la exclusión en la información.
- Conveniencia de fomentar las habilidades profesionales y de comunicación de los bibliotecarios hacia usuarios diversos.

<sup>6</sup> FERRONI, B.J. Alfabetización... op. cit., 5  
<sup>7</sup> CUBILLO, J. Los bibliotecarios ¿constructores de la sociedad del conocimiento?. Referencias. vol.6, 2 (2001). Citado por FERRONI, B.J. Alfabetización... op. cit., 5

## Bibliografía

COHEN, Judy. *Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad: sugerencias para relacionarse con las personas con discapacidades*. Ilustraciones por Yvette Silver. New York: United Spinal Association, 2004.

GRUPO TELEFÓNICA. *Comunicación para todos: pautas para la comunicación accesible*. Madrid: Telefónica, 2005.

FERRONI, Beatriz J. Alfabetización en información [en línea]: *¿asumen los bibliotecarios que es parte de su misión incluir a todos en la Sociedad del Conocimiento?*. En: World Library and Information Congress: 70th. IFLA general conference and council: Buenos Aires 2004: August 22-27. [Oslo: IFLA, 2004].

<<http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/018s-Ferroni.pdf>> [Consulta: 5 mayo 2008]

FRUTOS FRUTOS, Isabel. *Guía para un uso no discriminatorio del lenguaje (en el entorno de la discapacidad)*. Con la colaboración de Pilar Rodríguez Aparicio. Ávila: FUNDABEM, [s.a.].

Instrumento de ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. *Boletín Oficial del Estado*, 21 de abril de 2008, núm. 96, p. 20.648-20.659.

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de junio de 2007, núm. 150, p. 27.140-27.150.

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de diciembre de 2003, núm. 289, p. 43.187-43.195.

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 2007, núm. 312, p. 53.701-53.719.

*Pregúntame ¿cómo hacer accesible una biblioteca?*. En: ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!. Madrid: IMSERSO, 2005, p. 161-164.

# Los centros de interés y el opac web

**José Enrique Quintáns Míguez**

Jefe del Servicio de Bibliotecas

Servicio del Libro y las Bibliotecas, Consejería de Cultura, Junta de Galicia

**Xoán Manuel Pérez Lijó**

Director de la Biblioteca Pública Municipal de Ames

## 1. Comportamiento de uso

Los estudios de usuarios muestran que la mayoría no tienen una demanda específica o no saben exactamente lo que buscan. Abunda la demanda temática y, con menor frecuencia, el interés por un determinado documento (localizar). Existe un lector temático con poco o nulo interés por la literatura, el lector ecléctico, por placer y por curiosidad, el lector problemático (todo sobre un tema, no importa dónde se encuentre), el lector de novedades, el lector interesado en autores/títulos, el lector de géneros literarios. Abunda el lector no experto en el tema de búsqueda; existe un lector adulto, el lector adolescente, el niño...

Los usuarios pretenden obtener suficiente información con un mínimo esfuerzo, no saben expresar la demanda en el lenguaje de búsqueda, no conocen el término usado en el lenguaje de indexación, desconocen el contenido de la colección, no poseen estrategia de búsqueda, no efectúan una selección preliminar de las palabras de búsqueda, generalmente emplean un único término de búsqueda, no booleana, buscan por título cuando dudan cuál es el índice más adecuado, no evalúan calidad ni exactitud.

Los niños tienen dificultades para escribir una mención de

búsqueda, alfabetizar, y en torno al 50% de las búsquedas que realizan son sobre 100 materias simples. Los niños y jóvenes necesitan estímulos y sugerencias: prefieren explorar. Según los autores seguidos en este análisis sólo un tercio de los usuarios estudiados utiliza la búsqueda como estrategia inicial, el resto explora.

En la encuesta realizada en la Bibliothèque des Eaux-Vives Jeunes (Ginebra), con adolescentes de 11 a 16 años, a la pregunta ¿cómo buscas la literatura?, el resultado ha sido:

Chicas	Chicos
33% por tema	56% por tema
33% por colección	33% por colección
17% por autor	0% por autor
17% por título	11% por título

## 2. ¿Qué ofrece la bp? ¿Qué documentos posee y sobre que temas? en definitiva: ¿Qué buscar y cómo?

Es necesario superar el modelo de OPAC interrogativo que obliga a saber qué buscamos, expresarlo en lenguaje controlado y conocer la lógica booleana: “fácil” si conocemos el autor o el título, difícil si buscamos información sobre un tema, sobre todo si el tema nos es desconocido. ¿Cómo plantear la consulta, generando términos de búsqueda y diseñando estrategias eficaces, y cómo evaluar la relevancia de los resultados?

El opac debe ser una estantería virtual, un escaparate que muestre los servicios y los contenidos que ofrecemos para lo que el diseño de la “portada” es fundamental: su contenido textual y visual determina si el usuario explora el sitio, o va en busca de otro sitio. Un opac debe reunir los siguientes atributos: fácil de aprender, fácil de recordar, eficaz, que ocasione pocos errores y que sea agradable de usar. Es el sistema de información el que tiene que adaptarse al usuario y no viceversa.

## Realización del nuevo Opac

Siguiendo lo aportado anteriormente se ha construido un opac<sup>1</sup> con una estructura clara, comprensible, directa, con toda la información al alcance de un “vistazo rápido” que identifica quiénes somos y qué ofrecemos y una alta usabilidad.

Un opac adaptado a gustos de niños y jóvenes, equilibrado entre

<sup>1</sup><http://www.opacmeiga.rbgalicia.org/BusquedaCl.aspx?CodigoBiblioteca=CBM003>  
<http://www.opacmeiga.rbgalicia.org/BusquedaCl.aspx?CodigoBiblioteca=CBM004>

seriedad (credibilidad) y diversión ya que los niños y jóvenes rechazan lo aburrido. Los jóvenes son aprendices visuales que demandan colores brillantes y atrevidos, iconos, animaciones, poco espacio en blanco y con tipografía grande .



Imagen 1: portada del opac

Se presentan diferentes opciones adaptadas al usuario, a sus necesidades y a su nivel: para usuarios novatos, para expertos, para público diferenciado (diversas edades, diversos intereses, diversas estrategias de búsqueda).

### 3. Exploración

Además de la opción “tradicional” de buscar hemos introducido la opción de explorar mediante un interface gráfico-textual que “muestra” el contenido: y ayuda a la eficacia de la búsqueda. Permite navegar de lo general a lo específico y la respuesta nunca es cero. Permite descubrir y realizar búsquedas temáticas sin necesidad de formular una pregunta. De esta manera evita saber qué buscar y cómo expresarlo en el lenguaje de búsqueda, siempre difícil cuando se desconoce el tema.

La navegación jerárquica se muestra útil si los usuarios no conocen el contenido de la colección, si tienen dificultad para expresar su necesidad de información y favorece a los usuarios que buscan un tipo de información que es más fácil reconocer que describir. Resulta cómodo de usar porque es natural: coordina lo físico, lo emotivo y lo cognitivo de la misma forma en que ocurre en el mundo físico al buscar objetos... fenómeno

similar al que se produce al ojear las estanterías de una biblioteca, las páginas de un libro... todo ello conocido como serendipity... el hecho de no saber lo que se busca hasta que se encuentra.

El ojeo clarifica problemas derivados del “estado anómalo del conocimiento” porque permite reconocer la información que el usuario necesita sin ser consciente de esa laguna; muchas veces sirve de punto de enlace con otros temas que interesan. Permite descubrir y aprender nuevas asociaciones de conceptos que enriquecen el punto de vista del usuario, su perspectiva y su conocimiento sobre el tema.

### 3.1. Signatura versus CDU

La exploración del fondo de la biblioteca puede realizarse a través de dos sistemas: la signatura o la CDU. En el primer caso la signatura muestra claramente el contenido de la biblioteca haciendo coincidir la estantería física con la virtual pero presenta otros inconvenientes como la falta de estructuración del fondo, mientras que la utilización de la CDU nos permite crear una estructura de navegación jerárquica orientándonos sobre el fondo según sus materias y la relación entre ellas.

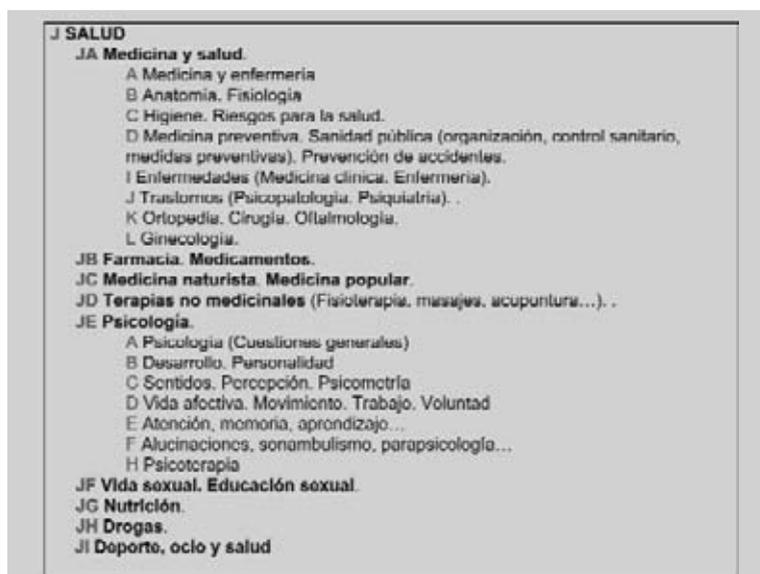
### 3.2. Mapeado

Hemos elegido la opción de realizar el sistema de exploración mediante la CDU creando una estructura de navegación jerárquica en la que se orienta a los usuarios sobre el contenido de cada una de las secciones. Para la realización de este sistema de exploración se ha procedido a “mapear” la CDU. Se han escogido todas las ediciones de la misma y se han “convertido” los números de la CDU a códigos alfabéticos que nos permiten “jugar” con la estructura jerárquica poniendo en un primer o segundo plano aquellos elementos que nos interesan según las preferencias o la demanda de nuestros usuarios. Además la CDU nos permite establecer relaciones entre diferentes temáticas permitiéndole a los usuarios conocer otros elementos relacionados del fondo.

El mapeado se ha realizado mediante una aplicación informática creada en Access que permite identificar la CDU, mediante esos códigos alfabéticos, con Centros de interés previamente establecidos.

El convertir la CDU a Centros de interés nos permitió poder extraer de la estructura jerárquica aquellas materias más interesantes para nuestros usuarios independientemente de su nivel dentro de la estructura de la CDU. Al mismo tiempo permite realizar modificaciones automáticamente con facilidad sin necesidad de retocar de nuevo la CDU cuando sea necesario destacar un nuevo centro de interés.

Ejemplo:



En este ejemplo se muestra como hemos resaltado algunas materias que la CDU coloca jerárquicamente en lugares más internos de la estructura. Hemos colocado en un primer plano temas en los que los usuarios se muestran más interesados en la actualidad como las medicinas alternativas, la sexualidad...

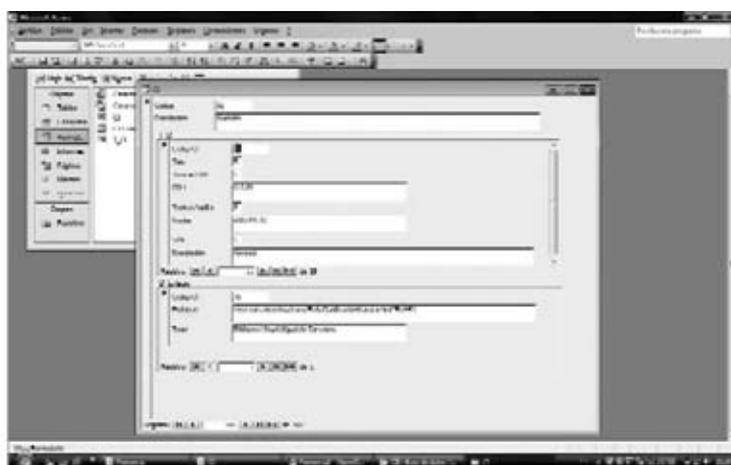


Imagen 2: Aplicación informática

## 4. Centros de interés

Hemos transformado la CDU en Centros de Interés o categorías, teniendo en cuenta las necesidades/intereses del usuario y su nivel de conocimiento. Las categorías pretenden ser familiares al usuario, haciendo coincidir las categorías y sus demandas. El modelo seguido ha sido el Kid's Catalog (Denver Library) en la que se reflejó, mediante encuesta a sus usuarios, una buena valoración de la relación entre texto e icono.

### 4.1. Iconos y texto

La opción de explorar se presenta con textos mínimos en lenguaje comprensible, iconos consistentes, evocadores del contenido, simples e intuitivos. Los iconos son más importantes que el texto, ya que éste es generalmente ignorado. Muestran el contenido y son consistentes a través del OPAC.

El éxito en la exploración requiere algún conocimiento sobre la materia/clasificación para lo que se presenta como fundamental el icono y el texto que deben ajustar su jerarquía al nivel cognitivo del usuario.

### 4.2. Equilibrio ocio/conocimiento

En las categorías elegidas se busca la convivencia entre el ocio y los conocimientos. Se procura que sea útil para divertirse, útil para informarse y para formarse. De esta manera se busca aumentar la motivación. Siguiendo a diferentes autores conocemos diferentes maneras de enfrentarse a la búsqueda de información.

Los usuarios jóvenes dividen su mundo en escuela y no escuela; y los adultos en las categorías de trabajo, familia, amigos, aficiones, religión, etc. Los adolescentes categorizan sus búsquedas, sobre todo, por propuestas para el tiempo libre y propuestas para los deberes; también sugieren categorías más específicas: investigación, referencia, juegos, sitios comerciales...

Las categorías se presentan con una mayor diferenciación entre las del primer nivel y más semejanzas dentro de las subdivisiones de cada categoría. Así la elección de la categoría será clara para los usuarios desde su inicio en la exploración.

### 4.3. Número de las categorías elegidas

Las categorías principales presentan un equilibrio entre las poco numerosas: que representarían mayor abstracción y por lo tanto una elección más confusa y un excesivo número que conduciría al

usuario a no percibir el total de la colección. En nuestro caso las categorías se presentan en su división principal en 18 categorías principales y 2 categorías especiales. Es decir 20 categorías que son claramente visibles desde la página principal del portal.



Imagen 3: categorías para la exploración

Una vez iniciada la exploración a través de cualquier categoría éstas se dividen en subcategorías que respetan un principio de economía. Al tratarse de una navegación jerárquica en los primeros puestos de las subcategorías se ajusta la mayoría de las subdivisiones. De esta manera el 75% de las respuestas se sitúan a no más de 2 o 3 clics de ratón.

#### 4.4. Tratamiento de las obras de ficción

Se organizan por géneros, por audiencia (literatura infantil, comics...), por épocas, por extensión... Es una invitación a descubrir el placer de la lectura frente a la lectura impuesta de la escuela:



Imagen 4: obras de ficción en la literatura



Imagen 5 : subcategorías obras de ficción en la literatura

la elección en función de los intereses y de los gustos personales. Las categorías se presentan en grandes dominios en función de los hábitos de lectura (Modelos: Bibliothèque des Eaux-Vives Jeunes, Denver Library, Bibliothèque de la Ville de La Chau-de-Fonds...) y de la producción literaria (colecciones, coleccionables...).

#### 4.5. Tratamiento de las obras de ficción didáctica

La respuesta integra documentos informativos y obras de ficción didáctica. Se organizan en dos categorías especiales “Pais e fillos” y “A primeira vez”. Esta integración adquiere especial importancia porque permite recuperar los documentos que estudian hábitos, comportamientos... en niños y jóvenes, los documentos de información para niños y jóvenes y la ficción “didáctica”. Aquellas obras



Imagen 6: Categoría pais e Fillos

infantiles que desde el punto de vista de la narración como obra de imaginación tratan temas “educativos”.



Imagen 7: ficción didáctica: relación entre la ficción y la categoría destacada de Pais e fillos.



Imagen 8: ficción didáctica: A túa primeira vez os adolescentes e o mundo

Estas dos categorías no son categorías temáticas sino que engloban dentro de ellas todas las temáticas que afectan a esos dos grupos a los que va dirigidos: libros para padres preocupados por las educación de sus hijos y obras dirigidas a adolescentes.

## 5. Resultado de la navegación

La respuesta muestra los documentos relevantes de la consulta (precisión y exhaustividad). No es necesariamente el final de la consulta ya que nos ayuda a delimitar nuestras necesidades pero, al mismo tiempo, sugieren otras nuevas.

Las categorías se presentan de manera dinámica. A medida que avanzamos en la exploración el opac nos devuelve una serie de enlaces y relaciones que van resolviendo la posible indefinición de las necesidades informativas. Al mismo tiempo estos elementos sirven para formar a los usuarios en las relaciones entre los dominios temáticos.

Los enlaces y las relaciones se construyen, gracias a la CDU, de manera que en cada opción de navegación se presentarán sólo aquellas que se corresponden con esa temática. Reorientan y complementan la exploración, resuelven la indefinición de las necesidades informativas, forman en las relaciones y en los dominios temáticos. Dan acceso a información relacionada en otras Bibliotecas, en la web o en otros portales existentes en el Ayuntamiento entre otras posibilidades.



Imagen 9: Respuesta: resultado y listado de referencias

## 6. Conclusión

Como conclusión presentamos los datos de uso del catálogo de la Red de Bibliotecas de Galicia en el que no se ha incluido aún la opción de navegar en el portal, y los datos de la Biblioteca Municipal de Ames en la que sí se ha implementado la opción de navegación.

En el primer caso, según nos indican los datos correspondientes a los meses de enero y febrero del año 2008, la búsqueda a través de la opción de materias aparece en un segundo lugar, a continuación de la búsqueda por autores y seguida de la de títulos, en la opción de búsqueda del catálogo.

Mientras que en la Biblioteca Municipal de Ames, en la que se

ha incluido la opción de navegación, ésta representa el tercer puesto en la opción de uso del catálogo con un 11% de uso, a continuación de la búsqueda por autores y por títulos, desplazando la consulta por materias a la sexta posición de las opciones de consulta al catálogo.

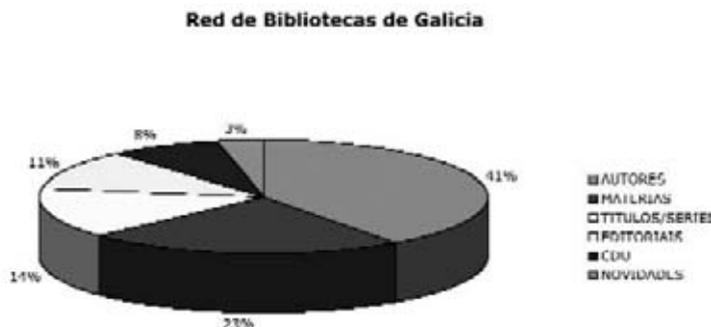
Los datos nos demuestran que cuando el usuario no conoce exactamente lo que busca (autor o título) la opción de exploración se convierte en la más utilizada frente a las opciones tradicionales de la búsqueda como materias, cdu... Mostrándole a los usuarios la totalidad de los fondos y descubriéndoles información sobre temas desconocidos para ellos, nuevos documentos y acceso a enlaces relacionados con esa temática.

### Red de Bibliotecas:

Es importante en esta reflexión tener en cuenta que los datos muestran el número de consultas realizadas por cada opción (título, autor...) y no el porcentaje de éxito en la búsqueda, cuestión de especial relevancia en la búsqueda por materias en la que influyen la consistencia en la asignación de la materia y la necesidad de acertar con los términos escogidos para la búsqueda. La opción de búsqueda a través de la exploración garantiza el éxito en la

Autores	675.487
Materias	394.255
Títulos/Series	245.159
Editoriales	188.046
CDU	135.887
Novedades	55.518

gráfico 1

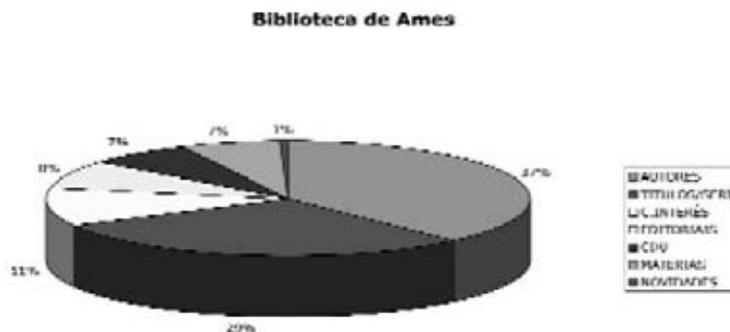


búsqueda temática al hacer visibles los grandes temas de la colección y las relaciones temáticas, y limitando la consistencia al momento de creación de las relaciones CDU-Centros de interés.

### Biblioteca de Ames

Autores	20.433
Títulos/Series	15.544
C. Interés	5.868
Editoriales	4.200
CDU	3.692
Materias	3.550
Novedades	289

gráfico 1



## Bibliografía

AGOSTO, Denise E. Bounded rationality and satisficing in young people's web-based decision making. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, jan. 2002, no. 1, p. 16-27.

BAEZA-YATES, R. y SAINT-JEAN, F. Análisis de consultas a un buscador y su aplicación a la jerarquización de páginas web. *Bid*, jun. 2003, no. 10 <http://www.ub.es/bid/10baeza.htm>

BARRY-RODRIGUEZ, H. Kid's catalog and kid's catalog web: a review of CARL's OPACs for children, 1999 <http://www.ils.unc.edu/~barrb/opacs.htm> [consulta: 18-01-2005]

BASNEY, Claire V. A picture is Worth a Thousand Words?: a discussion of Icons in CARL's Kid's Catalog, 1999 <http://www.ils.unc.edu/~basnc/kidcat.htm> [consulta: 1-03-2005]

BECHINI I TRISTANY, M. y BURGUILLOS MARTÍNEZ, F. Confección de categorías y recuperación de la información en Internet". En V Congreso ISKO (abril 2001, Alcalá)

BILAL, D. and KIRBY, J. Differences and similarities in information seeking: children and adults as Webs users. *Information processing & management*, 2002, vol. 38, no. 5, p. 649-670.

BRUCKMAN, A. AND BANDLOW, A. HCI for kids. In: The human-computer interaction handbook. Lawrence Erlbaum and Associates, 2002.

Desire. The role of classification schemes in Internet resource description and discovery. Development of a European Service for Information on Research and Education. Feb. 1997. <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/classification/> [consulta: 20-01-2005]

ESPELT, C. y GASCÓN, J. La rebelión de las formas: los aspectos formales del contenido como elemento de recuperación. En: IV Congreso ISKO (abril 1999, Granada).

FERNÁNDEZ RUIZ, MJ. et al. Interfaces de usuario: diseño de la visualización de la información como medio para mejorar la gestión del conocimiento y los resultados obtenidos por el usuario. En: V Congreso ISKO (abril 2001, Alcalá).

FIDEL, R. et al. A visit to the information mail: Web searching behavior of high school students. *Journal of the American Society for Information Science*, 1999, vol. 50, p. 24-37.

GRANDJACQUET, M. Roman: le mal-aimé des bibliothèques?: réflexion autour de son indexation et pratique de sa signalisation par genres à la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds, 1999

HILDRETH, CR. The GUI OPAC: approach with caution, 1995 <http://info.lib.ub.edu/pr/v6/n5/bild6n5.html> [consulta: 17-06-2008]

HILDRETH, Charles R. Online catalog design models: are we moving in the right direction? The Public-Access Computer System Review, vol. 6, no.5, 1995. [phoenix.liu.edu/~hildreth/clrintro.html](http://phoenix.liu.edu/~hildreth/clrintro.html) [consulta: 17-06-2008]

HUGHES-HASSELL, S. and MILLER, ET. Public library Web sites for young adults: meeting the needs of today's teens online. *Library & Information Science Research*, 2003, vol. 25, no. 2, p. 143-256.

KidsClick!: web search for kids by librarians.  
<http://www.kidsclick.org>

LARGE, A., BEHESHTI, J. and RAHAMN, T. Design criteria for children's web portals: the users speak out. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2002, vol. 53(2), p. 79-94.

MADJID, I. Examen de la visualización de hipervínculos en *www.opacs*. En: IV Congreso ISKO (abril 1999, Granada).

MANGLANO BOSCH, V. Interfaces para sistemas de recuperación de la información: modelos de comportamiento de búsqueda del usuario final. En: IV Congreso ISKO (abril 1999, Granada).

MARCOS, MC. Mejoras en la consulta y presentación de los resultados en catálogos de bibliotecas. En: IV Congreso de Interacción Persona-Ordenador (junio 2003, Vigo).

MARCOS, MC. Interacción persona-ordenador en las interfaces de recuperación de información. *Jornadas Españolas de Documentación* (2003, Barcelona), p. 463-476.

MARCOS, MC. Algunos principios básicos del diseño de interfaces de usuario, 2003 <http://www.documentaciondigital.org> [consulta: 29-06-2004].

MARCOS, MC. Pautas para el diseño y la evaluación de interfaces de usuario. <http://www.documentaciondigital.org> [consulta: 29-06-2004].

MARCOS, MC. El acceso por materias en los catálogos en línea: análisis comparativo de interfaces. <http://www.documentaciondigital.org> [consulta: 29-06-2004].

MARCOS, MC. Browsing y clustering: dos técnicas en auge para la recuperación de información. <http://www.documentaciondigital.org> [consulta: 29-06-2004].

MARCOS, MC. Interacción entre los usuarios y los catálogos de las bibliotecas: problemas actuales y posibles soluciones. En: Rovira, Cristófol et al. *Información y documentación digital*. Barcelona: IULA, 2004.

MARKOPOULOS, P. and BEKKER, M. *Interaction design and children. Interacting with computers*, 2003, vol. 15, no. 2, p. 141-149.

NIELSEN, J. Designing Web usability. New Riders Publishing, Indianapolis, 2000

NIELSEN, J. Kids' corner: website usability for children, 2002 <http://www.useit.com/alertbox/20020414.html> [consulta: 17-06-2008]

NIELSEN, J. Usability of websites for teenagers, 2005 <http://www.useit.com/alertbox/20050131.html> [consulta: 17-06-2008]

REVELLE, G. et al. Young children's search strategies and construction of search queries. <http://www.cs.umd.edu/hcil/querykids> [consulta: 05-04-2005]

RIBA, EA. Children's issues in online catalog design, 2003 <http://www.osmond-riba.org/lis/KSR.htm> [consulta: 17-06-2008]

SCHACTER, J., CHUNG, GKWK. and DORR, A. Children's Internet searching on complex problems: performance and process analyses. *Journal of the American Society for Information Science*, 1998, vol. 49, p. 840-849.

SLONE, DJ. "Internet search approaches: the influence of age, search goals, and experience". *Library & Information Science Research*, 2003, vol. 25, no.4, p.403-418.

SULLIVAN, T. et al. When kids use the web: a naturalistic comparison of children's navigation behavior and subjective preferences on two www sites. <http://www.pantos.org/ts/papers/wkutw/2000/> [consulta: 17-06-2008]

TRAMULLAS, J. ¿A quién le importa el usuario?, 2000-2002. <http://tramullas.com> [consulta: 29-06-2004]

VILLEMIN, M. Mais où sont passés des adolescents? : une mise en espace par centres d'intérêt des romans pour adolescents à la bibliothèque des Eaux-Vives Jeunes, 1999

# La Biblioteca Virtual de La Rioja

**Dolores Ramírez Domínguez**

Directora de la Biblioteca de la Rioja

## 1. Introducción

El Decreto 24/2002 de 19 de abril, por el que se aprueba el reglamento del Sistema de Bibliotecas de la Rioja establece que la BLR tiene como función la recogida, conservación y difusión por medio de cualquier soporte de todo el patrimonio bibliográfico riojano, lo que la sitúa como la institución encargada de acometer este proyecto, el cual representa el inicio de la BVR el cual se continuará en los próximos años.

## 2. Historia y origen de la Biblioteca de La Rioja.

La BLR tiene su origen en los fondos de los conventos suprimidos por la desamortización de Mendizábal<sup>1</sup>. Los libros incautados a los Carmelitas, Franciscanos, Dominicos y Trinitarios de la ciudad de Logroño, más los provenientes de los conventos religiosos de Santa María La Real de Nájera, Albelda, Nalda y San Millán de la Cogolla se instalan en el convento de la Encarnación, perteneciente a la Orden de Carmelitas, transformado en Instituto de Segunda Enseñanza.

La organización de la Biblioteca se inicia en 1852 gracias a la labor de los catedráticos de Instituto D. Antonio Osés y D. Lázaro Manso, quienes confeccionaron un índice general de todos los volúmenes de la colección, siguiendo una ordenación temática por series.

Tras las obras de reforma llevadas a cabo en el Instituto, la Biblioteca Pública queda ubicada en el año 1942 en un aula de la planta baja del Instituto de Enseñanza Media de Logroño.

<sup>1</sup> Loscertales y Ruata, Mariano. Memoria de la Biblioteca del Instituto Provincial de Logroño. Logroño: Federico Sanz, 1883.

En 1988 abandona el centro de enseñanza para establecerse en el edificio de la antigua Tabacalera de Logroño, edificio reformado y adaptado a las exigencias de una biblioteca moderna. Al constituirse La Rioja como Comunidad Autónoma por Real Decreto 3023/1983 del 13 de octubre<sup>2</sup> la gestión de la Biblioteca Pública fue transferida a la Comunidad Autónoma de La Rioja.

La actual Biblioteca de la Rioja aparece definida como una institución que ostenta una triple condición por el Decreto 24/2002, de 19 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de Bibliotecas de La Rioja (BOR, nº 51, de 27 de abril)<sup>3</sup>

- Biblioteca pública
- Biblioteca central
- Servicio administrativo en materia bibliotecaria

*Como Biblioteca Pública tiene las siguientes funciones:*

- Reunir, organizar y ofrecer al público una colección equilibrada de materiales bibliográficos, gráficos y audiovisuales que permitan a todos los ciudadanos mantener al día una información general y mejorar su formación cultural.
- Promover y estimular el uso de sus fondos por parte de los ciudadanos, mediante los servicios necesarios y las actividades culturales complementarias.
- Conservar y enriquecer el patrimonio bibliográfico cuya custodia le está encomendada.
- Cooperar con las demás bibliotecas del Estado, mediante el intercambio de información, la coordinación de adquisiciones y el préstamo interbibliotecario.

*Como Biblioteca Central:*

- Recoger a través del Depósito Legal y conservar dos ejemplares de toda la producción impresa, sonora y audiovisual realizada en La Rioja.
- Difundir dicha producción por medio de publicaciones editadas en cualquier tipo de soporte físico, impreso o electrónico.
- Fomentar la recogida, conservación y difusión de los materiales bibliográficos e informativos producidos en otras Comunidades Autónomas que traten sobre La Rioja o hayan sido realizados por autores riojanos.
- Elaborar y difundir la información bibliográfica necesaria para satisfacer la demanda de los usuarios individuales y la de los restantes centros bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de La Rioja, prestando especial atención a la investigación bibliográfica sobre temas y autores riojanos.
- Dirigir la elaboración y el mantenimiento de los catálogos colectivos de todo tipo de publicaciones existentes en las bibliotecas de uso público integradas en el Sistema, sentando de esta forma las bases para un sistema regional de acceso al documento.

<sup>2</sup> Real Decreto 3023/1983, de 13 de octubre (BOE de 6 de diciembre de 1983), por el que la gestión de la Biblioteca Pública es transferida a la Comunidad Autónoma de La Rioja.

<sup>3</sup> Decreto 24/2002 de 19 de abril, por el que se aprueba el reglamento del Sistema de Bibliotecas de La Rioja (BOR, nº 51, de 27 de abril)

- Dirigir y coordinar la realización del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico en La Rioja en colaboración con las instituciones nacionales en todo lo previsto por la legislación estatal en relación con este patrimonio.
- Conservar los fondos del patrimonio bibliográfico del que es depositaria disponiendo de todas las medidas que garanticen su salvaguardia, conservación y restauración.
- Difundir dicho patrimonio por medio de la edición impresa o electrónica del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico de La Rioja o por cualesquier otra medida que contribuya al conocimiento del mismo.

*Como Servicio administrativo en materia bibliotecaria:*

- Proporcionar a las bibliotecas públicas municipales las facilidades y medios técnicos necesarios para que, usando las tecnologías de la información y comunicaciones, puedan conectarse en línea con la Biblioteca de La Rioja, y de esta forma compartir sus recursos de información y de gestión.
- Elaborar y difundir la información bibliográfica de interés para las bibliotecas de la Red.
- Prestar asistencia técnica y asesoramiento a las bibliotecas de la Red en la organización de los servicios bibliotecarios y en las técnicas de proceso de materiales: catalogación, clasificación, asignación de encabezamientos de materia y demás asuntos relacionados.
- Seleccionar, preparar y remitir los materiales bibliográficos que, en su caso, se adquieran para las bibliotecas de la Red.
- Como podemos ver las funciones actuales son bastante recientes, pero como biblioteca pública sus orígenes se remonta al siglo XIX con la desamortización de Mendizábal y la creación de las Bibliotecas Públicas en España.

Su evolución es pues producto del propio proceso histórico de esta nación. El desarrollo autonómico que opera a partir de 1976, hace que las Bibliotecas Públicas del Estado sean unas de las instituciones comprendidas en los traspasos de competencias en materia de cultura que el Estado realiza en favor de cada una de las CCAA. Esto explica la doble dependencia del Estado que afecta a nivel de la titularidad de fondos bibliográficos y del edificio y de la Comunidad Autónoma de la que depende a nivel presupuestario y de gestión administrativa.

A partir del Decreto 24/2002 la Biblioteca de La Rioja queda definida como tal, dotada de una plantilla estable y un organigrama (1999). Sin embargo el *Decreto 41/2007, de 13 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte*<sup>4</sup> modifica dicho organigrama al incluir al Archivo Histórico Provincial, y a los Registros de Propiedad Intelectual y Depósito Legal.

<sup>4</sup> Decreto 41/2007, de 13 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte.

### 3. Objetivos

La BVR se define como conjunto de colecciones de documentos digitalizados del patrimonio bibliográfico riojano accesibles a través de Internet. Su finalidad es facilitar y ampliar a toda la sociedad el acceso a los registros culturales del conocimiento riojano, en igualdad de condiciones, sin importar el lugar geográfico desde donde se acceda.

- Reunir y difundir a través de un sitio web específico el patrimonio bibliográfico de La Rioja conservado en bibliotecas de la Comunidad y en otros lugares.
- Preservar el contenido informativo de documentos de un enorme valor histórico y documental y con un elevado nivel de uso dado el auge de los estudios locales.
- Proporcionar un mayor rigor a las investigaciones académicas, ofreciendo el cotejo directo de las primeras ediciones.
- Hacer accesible a todos los ciudadanos el patrimonio bibliográfico de La Rioja por medio de copias y versiones digitales. De este modo las colecciones patrimoniales quedarán abiertas a todos los usuarios, eliminando las actuales restricciones sobre la consulta de originales con un gran valor histórico.
- Contribuir al conocimiento e investigación de la cultura, la historia y la lengua y los restantes aspectos constitutivos de la identidad de La Rioja.
- Crear un sistema de información normalizado que permita la participación de La Rioja en programas nacionales y europeos de digitalización, como la iniciativa Bibliotecas Digitales de la Comisión Europea o el VII Programa Marco.
- Proporcionar acceso a los recursos informativos electrónicos disponibles en La Rioja y relacionados con cualquier tipo de patrimonio cultural.
- Preservar el contenido informativo de materiales bibliográficos con un alto riesgo de deterioro tanto por sus características materiales (papel ácido o productos químicos fotográficos) como por un elevado uso para su consulta y reproducción.
- Favorecer la visibilidad de los objetos digitales y recursos electrónicos obtenidos en el proceso de digitalización mediante la aplicación de metadatos.
- Incluir en el sistema requisitos específicos que permitan construir en un futuro próximo repositorios de recursos digitales según el protocolo OAI (Open Archives Initiative), a partir de la gestión de registros en Dublin Core, lo que permitirá un acceso más selectivo y una mayor visibilidad, siendo accesible desde los grandes recolectores de metadatos OAI.
- Incluir en el sistema requisitos específicos para que constituya en un futuro próximo un repositorio de preservación digital

conforme al modelo definido por la norma ISO 14721:2003 Reference Model for an Open Archival Information System (OAIS).

Este proyecto se enmarca en un proyecto de mayor alcance de la Unión Europea y en concreto en la "Comunicación" i2010: Bibliotecas digitales", 30 de septiembre de 2005 por la que la Comisión adoptó dicha Comunicación la cual se centraba en la digitalización, accesibilidad en línea y preservación digital del patrimonio cultural. La iniciativa sobre bibliotecas digitales se propone conseguir que los recursos de información europeos resulten más fáciles e interesantes de utilizar en línea. Cubre tanto el material digitalizado como el creado digitalmente y recomienda tres vías principales para generalizar y facilitar el acceso a la información que poseen las tecnologías digitales:

- Accesibilidad en línea, condición previa para optimizar los beneficios que pueden extraer de la información los ciudadanos, los investigadores y las empresas.
- Digitalización de colecciones analógicas para ampliar su uso en la sociedad de la información.
- Preservación y almacenamiento para garantizar que las generaciones futuras puedan acceder al material digital y evitar la pérdida de contenidos preciosos.

En la BVR se aborda estas tres vías.

## 4. Contenidos

La BVR tiene como finalidad recuperar digitalmente todos aquellos materiales bibliográficos de interés para el conocimiento y la difusión del patrimonio riojano, como punto fundamental de apoyo para el desarrollo y más amplia difusión de la cultura de La Rioja en general.

En ella tiene, pues, lugar todos los tipos de materiales y soportes y que responderán a los siguientes apartados:

- Manuscritos
- Incunables y raros
- Biblioteca de autores riojanos
- Biblioteca de temática riojana
- Biblioteca riojana de guías, inventarios, repertorios y catálogos
- Biblioteca riojana de obras de referencia y consulta
- Publicaciones seriadas y periódicas
- Mapas y planos
- Música impresa y manuscrita
- Estampas y grabados
- Material gráfico proyectable y no proyectable
- Registros sonoros
- Archivo de la palabra

- Biblioteca digital de recursos electrónicos referidos al patrimonio y a la cultura riojana en general.

## 5. Línea General de Trabajo

El proyecto se ha iniciado con la digitalización de 200 obras de especial valor patrimonial y bibliográfico, que no están protegidos por la ley de propiedad intelectual, y que forman parte del fondo de la Biblioteca de la Rioja.

Estas obras se han seleccionado en virtud de los siguientes criterios:

1. Incunable, raro
2. Incunable raro y único en el CCPB
3. Autores Riojanos significativos
4. Temáticas riojanas significativas
5. Los que reúnen la condición de tema, autor e imprenta riojana.



Se ha encargado a la empresa Digibis<sup>5</sup>, la realización de este proyecto que incluye además de la digitalización de estos 200 títulos, el diseño de la web y su estructura funcional así como también de la creación del repositorio de recursos electrónicos que soportará la biblioteca digital acorde a los estándares internacionales.

Se ha elegido a esta empresa por estar especializada en edición de obras del patrimonio histórico documental y bibliográfico, porque cuenta con una muy dilatada experiencia, que actualmente se refleja en proyectos de gran relevancia como son la Biblioteca Virtual de Andalucía, la Biblioteca Virtual de Prensa Histórica, la Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico, y la Biblioteca Virtual de Derecho Aragonés (BIVIDA).

La BVR está soportada bajo el sistema de gestión bibliográfica DIGI-BIB un software de gestión de fondos que soporta la catalogación de todo tipo de publicaciones (monográficas o publicaciones periódicas)

<sup>5</sup> Digibis. Proyecto de digitalización y creación de la Biblioteca Virtual de La Rioja, 2007

con la posibilidad de presentar los recursos en diferentes estándares bibliográficos (etiquetado, ISBD, MARC, MARC-Squema, Dublin Core, Onix), la de gestionar recursos digitales y la generación de registros bajo estructuras XML o la creación de repositorios OAI (Open Archives Initiative), siguiendo los estándares para el intercambio y preservación de recursos digitales y las directrices de la Biblioteca Digital Europea<sup>6</sup>.

Este sistema además permitirá la exportación de registros en MARC XML Squema, Onix, Dublin Core y, basados en esta última, la creación de repositorios OAI (Open Archives Initiative) lo que facilitará y ampliará de forma considerable su visibilidad en la red. Igualmente gestionará registros en XML según METS (Metadata Encoded Transmission Standard), para la transferencia de recursos digitales y gestión de metadatos de preservación.

En total se han digitalizado 63.977 páginas. Estas se han realizado con una resolución de 300 dpi, en formato JPEG de salida en dos resoluciones, en 256 gamas de grises y color para edición web y TIFF para preservación.

Imágenes a página simple (1 imagen=1 página).

Utiliza los siguientes estándares: Dublin Core RDF2(ISO 15836), XML, MARC XML Shema, METS, (OAIS) [ISO 14721:2003], PREMIS

## 6. Características

### 6.1. Interfaz de búsqueda y Recuperación de información

La interfaz de búsqueda y recuperación de información dispone de las siguientes modalidades de búsqueda:

- Búsqueda sencilla: que permite la búsqueda por todos los campos y subcampos que están definidos como recuperables o por la selección de uno de estos campos y subcampos.
- Búsqueda avanzada: que permite la búsqueda por las siguientes etiquetas:
  - Autor/Creador. Puede disponer de un índice asociado
  - Título
  - Lugar de publicación/producción/creación
  - Editor / Librero / impresor
  - Año de publicación/creación
  - Rango de años de publicación/creación
  - Materias
  - Notas
  - Lugar normalizado y jerárquico
  - Tipo de material
  - Centro que conserva el original
  - Signatura
  - Notas de ejemplar

<sup>6</sup> Directrices para proyectos de digitalización. Madrid: Ministerio de Cultura, Secretaría General Técnica, [2005]



- En la búsqueda avanzada se pueden combinar los distintos términos de búsqueda (en un mismo campo o en varios campos) a través de los operadores Y, O, NO.
- La base de datos está definida para que se puedan navegar entre los distintos registros:
  - Entre las descripciones y la copia digital
  - Entre las descripciones y los registros de fondos y localizaciones
  - Entre los registros de fondos y localizaciones y la copia digital
  - Para poder navegar entre los registros bibliográficos y de fondos y localizaciones a la copia digital se incluye un enlace, a través del campo 856, a la URL relativa o path de un fichero METS que estructura los metadatos y ficheros de imágenes de cada una de las obras.

Los resultados de las búsquedas se presentan de forma resumida con los campos y subcampos esenciales en la identificación de las obras (título, autor y fecha) o de forma completa. Los registros abreviados pueden ordenarse por cualquiera de los campos presentes en este tipo de descripción.

Para facilitar la consulta, los registros de ejemplares se agruparán bajo un único enlace (Ejemplares).

## 6.2. Diseño de la página web

La página web de la BVR permite el acceso a los diferentes contenidos que, como es lógico, podrán ir evolucionando a lo largo del tiempo. Sin embargo, desde su inicio cuenta con una serie de opciones que permiten:

- Realizar búsquedas sobre la Biblioteca Virtual
- Presentar los contenidos de la Biblioteca Virtual (registros bibliográficos y copias digitales)
- Permitir la navegación entre los registros y las copias digitales
- Permitir la navegación entre las páginas y las tablas de contenido de cada obra
- Disponer de una interfaz específica para la visualización de imágenes
- Proporcionar información sobre la Biblioteca Virtual a través de páginas estáticas
- Permitir la descarga de registros y copias digitales
- Consultar y descargar información bibliográfica bajo los principales estándares.

### 6.3. Entorno tecnológico

Este apartado describe los módulos que forman el sistema, describiendo su funcionalidad básica y entorno tecnológico:

#### 1. Gestor de base de datos

Se trata del sistema de gestión de base de datos (Oracle o SQL Server) en el que el sistema DIGIBIB guarda la información de catalogación y la ubicación y metadatos de las imágenes gestionadas.

#### 2. Motor de búsqueda a texto libre

Aplicación alojada en el Servidor. Es un sistema de búsqueda desarrollado en C++. Creación propia de DIGIBIS subvencionada por el programa PROFIT del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con el objetivo de disminuir la excesiva dependencia del software de importación.

Es un producto de gran flexibilidad y potencia, que se ajusta a todo tipo de sistemas de gestión de bases de datos, desde MS Access, sentencias SQL u Oracle. Funciona eficientemente con estructuras creadas a partir de lenguajes de marcado, posee todos los operadores booleanos y permite el truncado de palabras a la izquierda, centro y derecha. Funciona sobre Windows, Solaris y Linux.

#### 3. Programa de catalogación

Esta aplicación permite agregar o modificar datos bibliográficos. Accede al gestor de base de datos para recuperar y guardar estos datos, y opcionalmente utiliza el motor de búsqueda a texto libre para permitir al usuario localizar la información que quiere modificar.

Aplicación alojada en el ordenador que hemos denominado Cliente. Desarrollado en Visual Basic, funciona en sistemas Windows 32 bits. Recolecta la información de un servidor de base de datos Oracle o SQL Server.

Utiliza opcionalmente el servidor de búsqueda a texto libre para recuperar los registros que se quiere modificar.

#### 4. Programa de gestión de imágenes

Esta aplicación permite asociar a los registros bibliográficos imágenes u objetos multimedia. Accede al gestor de base de datos para guardar la ubicación y metadatos de dichos objetos, y a un servidor de ficheros o unidad de red local en la que se almacenan los mismos.

Aplicación alojada en el ordenador que hemos denominado Cliente. Desarrollado en Visual Basic, funciona en sistemas Windows 32 bits. Recolecta la información de un servidor de base de datos.

Las imágenes digitalizadas se dejan en ficheros en una unidad de disco accesible a través de la red. Esta unidad de red también debe ser accesible por el servidor web.

#### 5. Pasarela Web de Consulta

Aplicación que permite la gestión y la accesibilidad a los contenidos de la futura Biblioteca Virtual a través de la web.

La pasarela web de consulta de DIGIBIB genera las páginas dinámicas que permiten realizar consultas en el catálogo bibliográfico, así como presentar las imágenes digitalizadas. Funciona dentro de un servidor de aplicaciones Java J2EE (como Tomcat u Oracle iAS), opcionalmente en combinación con un servidor web como Apache.

#### 6. Repositorio OAI

El sistema de DIGIBIB permite la creación de un repositorio con los recursos digitales disponibles basado en el protocolo OAI. DIGIBIB se ha encargado de la conversión y puesta en marcha de esta Biblioteca Virtual como un repositorio mediante la codificación de los registros, utilizando la DCMI-ISO 15836-2003. Esta iniciativa aumentará considerablemente la visibilidad de la base de datos en la web y este repositorio estará preparado para ser recopilado por recolectores externos, como por ejemplo OAIster (<http://oaister.umdl.umich.edu/o/oaister/>), o el buscador Google o el navegador Firefox.

## 7. Ampliación del proyecto: propuestas futuras

En una etapa posterior nos proponemos el desarrollo de nuevas actuaciones, la incorporación de nuevos materiales y la implementación de herramientas y funcionalidades de gestión bibliográfica basadas igualmente en el empleo de los estándares descritos:

- Digitalizando fondos históricos de interés para La Rioja.
- Digitalizando todas aquellas obras que son fundamentales para la investigación sobre temática riojana.

- Introduciendo en el repositorio toda la producción riojana y sobre La Rioja que nace en formato digital.
- Enlazando todas aquellas obras y contenidos que tienen un alto interés para la Rioja y que ya existen en la red en formato digital<sup>7</sup>, bien sea porque ya han sido digitalizadas o bien porque ya nacieron en el citado formato.
- Incorporando la herramienta de OCR (reconocimiento de texto), indexación y búsqueda textual, que permitirá la búsqueda a texto libre sobre imágenes con contenido textual a través de la web, marcando el término buscado sobre la imagen.

7 Fundación Hernando de Larramendi. Bibliotecas Virtuales FHL Madrid: Fundación Hernando de Larramendi, 2001

# El compromiso de las bibliotecas ante la diversidad cultural. Reto y respuesta en Gandía.

**Gisela Sendra Pérez**

Coordinadora de la Junta Multicultural en la Red de Bibliotecas Municipales de Gandía

**Àlvar Garcia Gimeno**

Colaborador de la Junta Multicultural en la Red de Bibliotecas Municipales de Gandía

## Introducción: conceptos fundamentales

cultura / diversidad cultural / sociedad multicultural / sociedad de la información.

La “cultura” en sentido amplio puede entenderse como aquello que define lo que somos, nos define como individuos, aglutina nuestros principios y valores colectivos, nos proporciona una identidad de grupo y nos aporta un sentido de pertenencia unificador, al mismo tiempo que nos diferencia de los demás. La idea de cultura la simplifica Rish<sup>1</sup> como “una estructura conformada a partir de la forma de vida de un grupo particular de seres humanos, costumbres, creencias, códigos de conducta, [...] y también a partir de la producción social y transmisión de identidades, conocimientos, valores, aspiraciones, memorias, propósitos y actitudes”. La UNESCO, en un documento sobre la diversidad cultural<sup>2</sup>, recoge otra simplificación interesante: cultura es el “conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a un grupo social [...] y que incluye los modos de vida, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”.

Por su parte, “diversidad cultural” se refiere a la gran variedad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y sociedades. Expresiones que se transmiten internamente entre los individuos del grupo y, externamente, entre los grupos y las sociedades. Desde la UNESCO<sup>3</sup> se afirma que “el respeto a la diversidad de las culturas es uno de los mejores garantes de la paz y la seguridad internacionales”, motivo que justifica por sí mismo la conveniencia de inculcar este valor en todos los sectores sociales.

Es innegable que la sociedad de hoy la conforman multitud de individuos pertenecientes a identidades culturales diversas y diferenciadas. Existe *multilingüismo, multiétnicidad, multinacionalidad, ... multiculturalidad* al fin y al cabo, característica de la cual deberíamos enorgullecernos y valorarla como un privilegio sin ambigüedades, con el convencimiento pleno de que la diversidad beneficia a las comunidades, del mismo modo que la heterogeneidad, según las leyes naturales, es la que otorga a los seres vivos la capacidad de intercambio y de renovación y con ello la de adaptación, garantizando oportunidades para la evolución y la supervivencia de las especies.

Aunque parece que a estas alturas ya no quedan dudas sobre la característica intrínseca de la diversidad cultural en la humanidad, entendida ésta última como colectivo global, y aunque hayamos tenido tiempo para asumir el hecho de que todos tenemos nuestra parte de responsabilidad en la salvaguarda de las tradiciones de las minorías étnicas y en la protección de la diversidad, queda todavía por resolver lo que parece una paradoja en el mundo globalizado: *cómo conciliar el principio de igualdad con el reconocimiento de la diferencia*<sup>4</sup>. En este sentido, desde las instituciones nacionales e internacionales se hacen grandes esfuerzos, a través de los programas para la promoción del diálogo y del aprendizaje interculturales, y continuos llamamientos, en forma de directrices, manifiestos, etc., que contribuyen a la modificación de los actuales sistemas de valores y creencias y posibilitan la incorporación de nuevos juicios y criterios, que ayudan a romper viejos esquemas y a abrir las mentes, salvando prejuicios injustificados y perversos.

Será necesaria la identificación de las diferentes culturas pertenecientes al complejo sistema social, para poder llevar a cabo una planificación que tenga en cuenta sus valores elementales, aumentando con ello las posibilidades de éxito en la construcción y el funcionamiento de la ciudad global. “Para que la sociedad multicultural que se desarrolla en las ciudades evolucione es necesario recurrir al principio universalista que legitime las identidades culturales recurriendo a la libertad y la igualdad entre los individuos”<sup>5</sup>

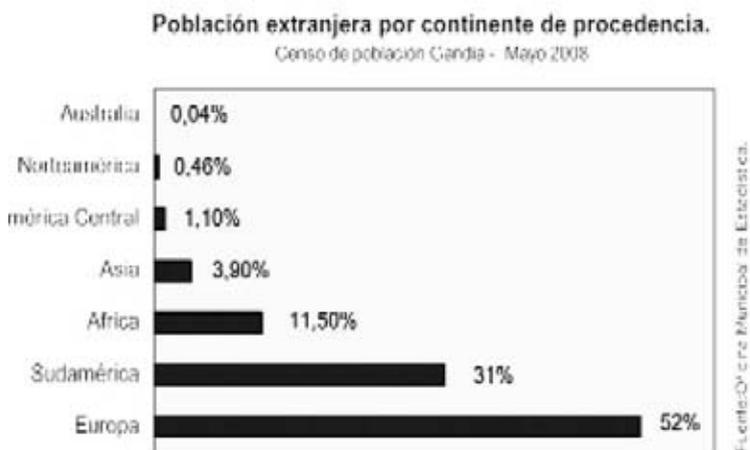
Por otra parte, hemos asistido estas últimas décadas a la eclosión de una era prodigiosa: la de la información y las tecnologías. Tanto

los ciudadanos individualmente como las organizaciones se han convertido en usuarios y consumidores cotidianos de las tecnologías de la información, transformando este sector en uno de los fuertes de la economía mundial<sup>6</sup>. Este tipo de sociedad, en el que manejamos rutinariamente combinaciones de siglas del tipo I, D, T y C (información, desarrollo, tecnología y conocimiento) abre infinidad de oportunidades para la difusión de la información y aumenta enormemente las posibilidades de acceso al conocimiento<sup>7</sup>.

Pero estos mecanismos de circulación en red también encierran algún peligro. Explica Oleza<sup>8</sup>, refiriéndose a declaraciones de Vattimo, que “Occidente vive una pluralización irreversible. La expansión ilimitada de los medios de comunicación [...] ha conducido a una sociedad más compleja, mas caótica [...]. En la medida en que se multiplican los canales y los mensajes comunicativos, se diversifican los puntos de vista, se multiplican los juegos del lenguaje, se incorporan las subculturas de los diferentes grupos sociales, [...] se disuelve el punto de vista dominante, el poder de control de la información...”. Recuperó estas afirmaciones a modo de toque de atención, porque si eso es lo que ocurre, habremos de estar preparados para articular mecanismos de protección contra esa especie de caos al que parece arrastrarnos este festival de las nuevas tecnologías.

## Antecedentes:

Gandía. La red de bibliotecas.



Gandia, ciudad mediterránea de amplia tradición migrante. El censo de población se sitúa hoy alrededor de 81.000 habitantes, de los cuales cerca del 76 % son españoles. Entre el 24% restante podemos contar 100 nacionalidades de todo el mundo, pero su procedencia no se reparte uniformemente:

## La red de bibliotecas

Nuestra red de bibliotecas consta de una sede central, cinco bibliotecas de distrito una biblioteca comarcal y un bibliobús. Desde esta red llevamos más de cuatro años dedicados a la ampliación y mejora de los servicios bibliotecarios, con la intención de adaptarlos a una situación demográfica cambiante y cada vez más plural desde el punto de vista étnico, cultural y lingüístico.

El proyecto empezó a plantearse en 2003, cuando constatamos que la proporción de inmigrantes crecía de manera progresiva y decidimos prepararnos para lo que intuíamos estaba a punto de llegar: nuevos grupos de usuarios que, tarde o temprano, acabarían reclamando su oportunidad en el aprovechamiento de los recursos públicos. Usuarios que requerirían informaciones quizás no exactamente nuevas, pero sí con matices distintos a los que estábamos acostumbrados. El primer objetivo sería, entonces, llegar a reconocer esos matices para poder responder a sus demandas con el mayor rigor posible.

La gestión de la diversidad cultural requiere un trabajo constante de adecuación de los espacios y de los recursos. También los programas informáticos diseñados específicamente para bibliotecas, y sus sistemas de gestión de lectores y de catálogos, se han tenido que revisar y actualizar periódicamente –en nuestro caso desde un servicio central de coordinación de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana, dependiente de la Conselleria de Cultura–, para adaptarlos a los requerimientos de los propios bibliotecarios en el desempeño de sus funciones, dentro de un servicio público que pretende ofrecerse a todos los ciudadanos por igual, siguiendo unos parámetros de agilidad y eficacia que se diseñan adaptándolos a la realidad local.

Había que empezar por identificar los colectivos, intentando dar respuestas a cuestiones como: quiénes son, cuántos son, qué servicios utilizan, cuáles son sus preferencias informativas y literarias... Una primera parte del proceso se llevó a cabo a nivel interno con los datos facilitados por el servicio municipal de estadística, extrayendo cifras, manejando porcentajes, analizando parámetros de distribución, etc. La segunda parte, la de localizar y contactar con los que serían nuestros colaboradores, nos exigió cierta cautela en el enfoque que dábamos a nuestras propuestas y

mucha sensibilidad hacia ellos, con los que deseábamos poder contar para hacer realidad un proyecto que se ponía en marcha casi al mismo tiempo que se gestaba, gracias a la capacidad de respuesta y al nivel de implicación que mostraron quienes se prestaron a colaborar con la biblioteca.

Al mismo tiempo, debíamos evitar que la biblioteca tendiera a convertirse en un centro de atención al inmigrante. No se trataba de poner en marcha una “biblioteca para inmigrantes” como hicieron en Suecia hacia los años 90 dentro del contexto de la biblioteca híbrida –no osaría criticar aquí el trabajo en aquel país “de homogeneidad extrema”, tal como lo define Thorhauge<sup>9</sup>, donde ha dado excelentes resultados en cuanto al papel de la biblioteca como espacio para la integración–. Simplemente, nuestra opción fue otra distinta –aunque, en el fondo, el trabajo de campo parece que acaba siendo muy similar en todas las bibliotecas que he analizado–. En Gandía optamos por marcarnos pequeñas metas que nos permitieran avanzar en una dirección determinada. Definimos objetivos concretos y examinamos los medios que teníamos a nuestra alcance para conseguirlos. La biblioteca se ofrece como centro para la información, la cultura y el aprendizaje, tal como recomienda el Manifiesto sobre la biblioteca multicultural<sup>10</sup>, y desde ella se transmiten valores relacionados con el respeto a otras culturas y el conocimiento de identidades diversas.

## **La participación: la importancia de contar con ellos.**

No podíamos empezar a trabajar en este asunto sin la complicidad de los extranjeros que eran la causa y el origen de la nueva etapa que arrancaba en la biblioteca. Pensamos que el camino más acertado había de pasar necesariamente por favorecer su participación en todos los actos, pero no sólo en su ejecución, sino también en las tareas previas correspondientes al diseño de estrategias, a la programación de actividades y al desarrollo de las mismas. Hay que contar con todos para que los ciudadanos, los de reciente incorporación igual que los más veteranos, lleguen a sentirse parte activa de la comunidad y tengan la oportunidad de expresarse y de asumir su parte de responsabilidad en lo que respecta al crecimiento y evolución de la ciudad.

Uno de los objetivos recogidos en la Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural<sup>11</sup> dice así: “hay que velar por que todas las culturas puedan expresarse y darse a conocer. La libertad de expresión, el pluralismo de los medios de comunicación, el plurilingüismo, la igualdad de acceso a las expresiones artísticas, al saber científico y tecnológico [...] y la posibilidad, para todas las culturas, de estar presentes en los medios de expresión y de difu-

sión, son los garantes de la diversidad cultural”.

Este tipo de recomendaciones nos lleva directamente a la necesidad de aplicar fórmulas de participación en iguales condiciones para todos los ciudadanos, independientemente de su procedencia. Por nuestra parte, cumplir con este objetivo de dar oportunidades a las diferentes expresiones culturales y poder propiciar espacios de diálogo, nos llevó a crear en 2004 la Junta Multicultural\* (en adelante J.M.) de la que forman parte representantes de diferentes nacionalidades, con la misión de servir de conexión entre los distintos colectivos y las bibliotecas, con funciones de interlocución entre las partes, trasladando en ambos sentidos las propuestas relativas al mundo de la información y de las manifestaciones culturales propias de cada grupo.



## **Evolución de la biblioteca.**

Resultados y balances

### **Usuarios:**

A lo largo de estos años se ha observado un incremento importante del número de usuarios de diversa procedencia. El trabajo de la J.M. ha conseguido atraer un número muy significativo de extranjeros, lo cual ha permitido que este censo de usuarios en la sede central de la biblioteca haya pasado de ser una cantidad simbólica a ser un fiel reflejo del censo de población en la ciudad, acercándose en ambos casos a un 25% del total censado.

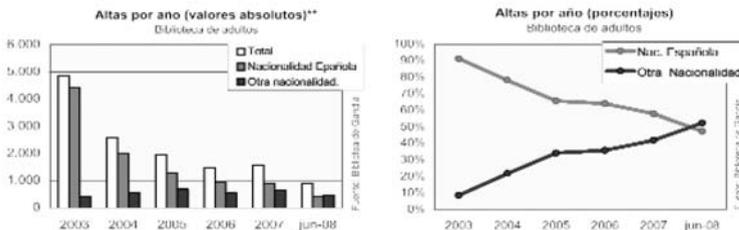
Entre los usuarios extranjeros podemos contar una gran dispersión de nacionalidades (hasta 77), pero se concentran sobre todo

en 21 de ellas, que se distribuyen tal y como se puede ver en el gráfico:

A lo largo de estos años ha ido creciendo la cantidad de usuarios,



en términos globales, y los esfuerzos realizados a favor de la diversidad ha permitido una gran difusión de este servicio entre la población inmigrada, provocando un acercamiento progresivo del número de altas entre extranjeros y autóctonos\*\*:

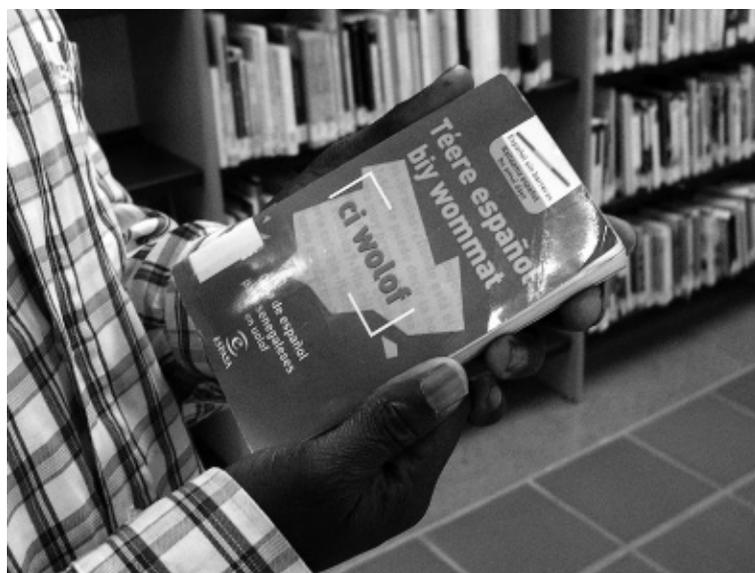


## Fondos y servicios

Los fondos en la biblioteca se diversifican según diferentes criterios. En primer lugar es aconsejable aumentar el fondo en lenguas extranjeras, teniendo siempre en cuenta las características lingüísticas de la población, intentando aproximarnos a la mayoría de idiomas en uso entre los ciudadanos a los que prestamos nuestros servicios. Este proceso nunca es sencillo. Sigue sin haber suficientes alternativas para la adquisición de libros extranjeros en los idiomas que llamaríamos “no frecuentes”. Algunos de estos idiomas ya están resueltos (polaco, rumano, árabe, ruso,...), pero quedan otros todavía que presentan grandes dificultades –en algunos casos es imposible–, a la hora de encontrarlos (armenio, wolof, o formas

dialectales concretas de algunos países). Si entre la población contamos con un colectivo de inmigrantes procedentes de una región muy localizada de cualquier país, deberíamos hacer el esfuerzo de conseguir libros en su lengua, sin que esto signifique capricho o extravagancia, pues nace del convencimiento de que las bibliotecas, además de todo lo que ya sabemos, también tienen responsabilidad en la salvaguarda de las lenguas minoritarias, más aún cuando se trata de la lengua materna de alguno de sus vecinos.

Si la cantidad de lectores que utilizan una determinada lengua lo justifica, se puede contemplar la insinuación de Iturralde y trabajar



con ellos, los lectores, por conseguir el equilibrio entre las lenguas, convirtiendo en instrumento de aprendizaje la que sea más débil, lo que generaría una tendencia al bilingüismo, al plurilingüismo en su caso, siempre enriquecedor. En Gandia los colectivos búlgaro y rumano (ambos muy numerosos en nuestra ciudad) imparten cursos de materias generales de su país que incluyen el estudio de la lengua y la gramática, una iniciativa que partió de ellos mismos, sensibles a sus necesidades y conscientes de la importancia de mantener vivas sus raíces.

La proporción de idiomas disponibles hoy en la sección de adultos no es uniforme, como tampoco lo es la demanda, pero el número de ejemplares se ha incrementado significativamente, pasando de representar un 0,3% de las compras a aproximarse al 10%. Por otra parte, empiezan a ser visibles los esfuerzos por diversificar la oferta idiomática, como puede apreciarse en el gráfico, donde “diversas” incluye lenguas como: bengalí, eslovaco, estonio,

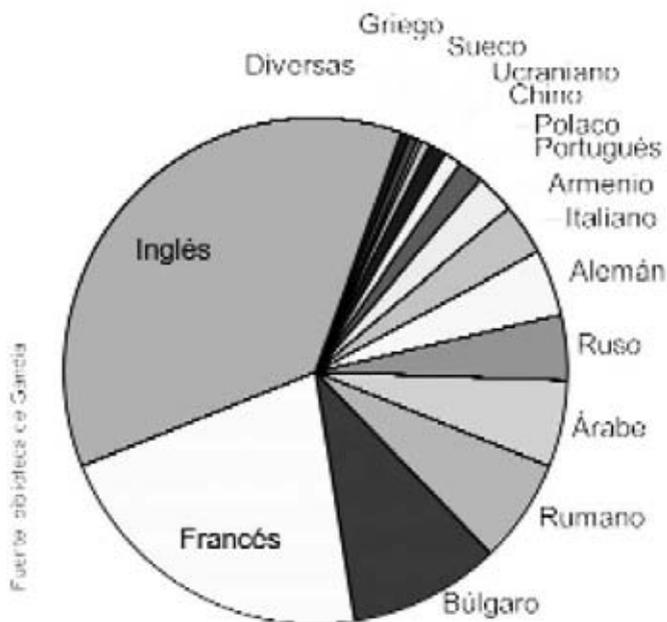
holandés, húngaro, japonés, lituano o wolof, además de euskera y gallego.

Desde el principio hemos abogado por dar una gran difusión a

### Ejemplares en lenguas extranjeras:

#### Distribución por idiomas

Biblioteca de adultos - Mayo 2008



este tipo de iniciativas y ello también ha contribuido a la ampliación de los fondos. Por una parte, los mismos destinatarios se han sensibilizado con las necesidades de la biblioteca como servicio público y aportan ejemplares de sus colecciones personales y, por otra, han facilitado el contacto con bibliotecas de sus países de origen y desde allí hemos empezado a recibir interesantes donaciones.

Existen otros segmentos de la colección, no relacionados con el idioma, que también actualizamos y ampliamos regularmente. Me refiero a libros de materias, escritos en la lengua local, que nos aproximan a la realidad de los pueblos del mundo, a sus tradiciones y artes, a su gastronomía o su historia. Guías que nos enseñan lo que no sabemos sobre otros territorios y comunidades y que nos pueden ayudar a entender la idiosincrasia de nuestros visitantes.



Del mismo modo, los volúmenes dedicados a legislación sobre fronteras, extranjería, cooperación, ayuda al desarrollo, etc., o materias relacionadas con las migraciones, el interculturalismo, la educación en valores, etc., también los adquirimos con regularidad, como respuesta a una mayor demanda de información relacionada con la diversidad cultural.

Igualmente importantes son los materiales audiovisuales, aunque encontramos serias dificultades para encontrar filmografía en versión original fuera de los circuitos comerciales de la Europa occidental y Norteamérica. Con la música no pasa lo mismo, pero en ocasiones no es posible conseguir determinadas grabaciones sugeridas por los usuarios.

Las publicaciones periódicas, por su parte, son una fuente de información actual y constante insustituible. En nuestro compromiso por acercar información al usuario instalamos el servicio de prensa on-line y la modalidad de prensa en papel capturada vía satélite. La instauración de este servicio ha supuesto un gran paso adelante para nuestras bibliotecas, que ven cada día cómo lectores de cualquier nacionalidad se acercan a pasar el rato leyendo “su” periódico, en lengua original, lo que agradecen enormemente, según sus propias declaraciones.

El último servicio novedoso instalado en la biblioteca ha sido el servicio de ofimática en lenguas extranjeras, que consiste en un ordenador configurado para la escritura en cualquiera de los idiomas disponibles en red, con acceso directo a cada uno de ellos desde un menú de botones activos desde el escritorio, y con la disponibilidad del teclado correspondiente para cada lengua. Este servicio les permite hacer traducciones en formato digital directamente, imprimirlas, guardarlas o enviarlas por correo electrónico a su país. Se utiliza, sobre todo, para la redacción de cartas personales y documentos oficiales, para la confección de carteles infor-

mativos y se aprovecha también para la traducción de las informaciones que se generan desde la biblioteca (folletos divulgativos, guías de uso, novedades,...). Disponemos de teclados con distintos alfabetos (cirílicos, latinos, árabe y armenio) y con diferentes disposiciones de las letras, según requiere cada uno de los idiomas más usados en nuestras bibliotecas.

## Actividades

En una comunidad en la que se promueve la participación, se está ayudando a que los individuos ejerciten su autonomía y sus capacidades para la gestión, además de favorecer el desarrollo de una conciencia colectiva que potenciará la autoestima. Cuanta mayor diversidad haya, mayor cantidad de experiencias y de ideas se aportará y más alternativas surgirán para el intercambio. De un modo u otro, nos sentimos obligados a promover esa participación.

En un principio se organizaban actividades con carácter extraor-



dinario aprovechando la multinacionalidad de los usuarios y de los colaboradores de la J.M., y se dirigían principalmente a concienciar al público y a familiarizarlo con el tema de la diversidad, además de servir de plataforma para favorecer la participación. Actualmente se intenta incluir estas actividades en la programación general de la biblioteca, diluyéndose con la actividad cotidiana, de manera que acabe perdiendo su carácter extraordinario en beneficio de la normalidad. El programa general es muy diverso por si mismo. Incluye talleres de creación literaria, iniciación al teatro, fotografía creativa, ilustración, análisis de textos, cursos de introducción a la informática, cursos de aprendizaje del valenciano, es-

cuela de padres, clubes de lectura, club de jazz, exposiciones, etc. Como puede verse, es cada vez más difícil resaltar actividades que tengan relación exclusiva con la multiculturalidad y eso lo consideramos el mejor de los síntomas.

Aparte de estas actividades, más o menos regulares, la corriente generada por la J.M., nos permitió organizar en Gandía dos eventos de ámbito supramunicipal, ambos en 2006, que fructificaron a lo largo de 2007 y hoy nos encontramos en una posición de mayor apertura y amplitud de miras.

En el mes de mayo organizamos, junto con la Dirección General



del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura y la Federación Española de Municipios y Provincias, el “I Encuentro de Bibliotecas y Diversidad Cultural”. Aquel encuentro supuso una primera toma de contacto entre bibliotecas del territorio español involucradas en el tema de la multiculturalidad. Para su organización y puesta en escena, y también durante el desarrollo de los actos, se contó en todo momento con la participación de los extranjeros residentes en la ciudad. Este hecho supuso para nosotros una ayuda impagable y una experiencia muy pedagógica sobre la diversidad en la práctica. Para ellos, los inmigrantes que colaboraron, significó la oportunidad de vivir desde dentro la organización de un evento de esas características y enfrentarse al hecho de ser parte activa del mismo.

En febrero del mismo año habíamos llevado a cabo el “Encuentro de Bibliotecas del Mundo”, con la asistencia de bibliotecarios de cinco países además del nuestro: Armenia, Bulgaria, Rumania, Senegal y Marruecos. De este encuentro surgieron relaciones de

continuidad con algunas bibliotecas y este año se han intensificado los contactos con tres de ellas: la de Pleven, en Bulgaria, y las de Foc ani y Timisoara, en Rumania, con las que las interlocutoras de esos países en la J.M. han estado manteniendo constantes relaciones de intercambio a lo largo de todo el año y con cuyos países se está estudiando ahora la viabilidad de proyectos conjuntos, que se financiarían con fondos europeos, en los que se ha involucrado también el departamento de Promoción Económica de nuestro ayuntamiento. Estas acciones están provocando la apertura de nuevas posibilidades para las relaciones en un contexto como el de las bibliotecas digitales, que resultarían de gran interés para las comunidades implicadas.



En 2007 recibimos en nuestra ciudad personal bibliotecario y docente de Foc ani, de donde surgieron nuevas iniciativas conjuntas, como por ejemplo la primera edición de un diccionario didáctico titulado “Europa. Guía de términos para una sociedad multicultural”, edición multilingüe de conceptos relacionados con el interculturalismo, con entradas en rumano, castellano, valenciano, inglés, italiano y francés. También prosperó la idea de nuestra participación en la VIª Feria Internacional del Libro en aquella ciudad, que se llevó a cabo en mayo de este año, en la que aportamos un stand con libros y materiales audiovisuales sobre Gandia como receptora de ciudadanos y donde presentamos una comunicación sobre nuestra experiencia de “multiculturalidad y bibliotecas” en el Simposio Internacional “Valori si valorizari ale multiculturalismului” (Valores y valorizaciones del multiculturalismo), organizado en el marco de la misma feria.



## Conclusiones

Bibliotecas multilingües. TICs. Dimensión internacional

Si nos paramos a pensar, las llamadas –más o menos acertadamente–, bibliotecas multiculturales, o interculturales\*, no son más que bibliotecas en el ejercicio pleno de sus funciones como servicio público. Se trata de bibliotecas cuyos responsables han tenido la audacia de asumir hasta las últimas consecuencias sus obligaciones éticas con los ciudadanos, lo que les ha obligado a realizar

ajustes en la gestión que permitan optimizar los recursos con la finalidad de cumplir con su compromiso, ese que desde las instituciones internacionales nos recuerdan continuamente: el objetivo de la biblioteca pública es servir a todos los ciudadanos y grupos...

Pero no todas las bibliotecas tienen la necesidad de ser adaptadas a usuarios de diversa procedencia, o al menos no a tal cantidad de nacionalidades como pasa en algunas comunidades. No todas están sometidas a cambios demográficos tan notables pero, de un modo u otro, todas deben estar atentas a los cambios que se produzcan a su alrededor y vigilar sus horizontes para poder evolucionar al ritmo que le marque la sociedad, pues ésta nunca es estable ni uniforme. Todas tienen el compromiso de reconocer y proteger cada una de las identidades culturales presentes y de servir igualmente a las nuevas identidades híbridas o compartidas que nazcan de la interacción entre otras identidades, las cuales, a su vez, ya eran el resultado de anteriores interacciones.

La cultura genera conocimiento y el conocimiento genera cultura. Que el sistema funcione y sea sostenible dependerá de la capacidad de innovación y de los criterios que apliquemos a la asunción de las nuevas ideas. Las nuevas tecnologías pueden ser la herramienta perfecta para el acceso al conocimiento y especialmente valiosas en las sociedades más diversas desde el punto de vista étnico, lingüístico, religioso o cultural .

Por nuestra parte, estamos decididos a seguir adelante con el compromiso asumido hace unos años. En Gandía tenemos la obligación moral e institucional de seguir impulsando la realidad multicultural desde las bibliotecas públicas o, mejor aún, a través de ellas. En este sentido, la hoja de ruta a seguir para un futuro inmediato sería triple. En un primer momento, de forma lógica, natural y por simple sentido común, se trataría de continuar invirtiendo esfuerzos y presupuestos en la tarea desarrollada hasta ahora en la biblioteca como base referencial de la propia sociedad multicultural de la ciudad. Los servicios prestados hasta el momento en esta dirección son ya un bagaje técnico y estructural que se concreta en servicios al ciudadano y por esto mismo, se traduce en derechos consolidados para nuestros clientes. En segundo lugar, desde nuestras bibliotecas se siente la necesidad de consolidar los foros y los contactos técnicos que se abrieron con el programa "Bibliotecas del mundo", como plataforma de intercambio de iniciativas profesionales pero, sobretodo, de preparación al cambio de realidad que espera en otros países a los propios usuarios que emigran. En este sentido, el trabajo de coordinación y sintonización de criterios entre centros de servicio homologables, son fundamentales para evitar roturas o sorpresas con los nuevos destinos. Finalmente, queremos explorar la realidad de nuestro entorno bibliotecario inmediato en Europa de manera que podamos enri-

quecer nuestra respuesta local y contribuir paralelamente a aportar experiencia e ideas nuevas. Por este motivo, nos proponemos trabajar ya en el fomento de la red de bibliotecas europeas que tengan incorporado en su propio proyecto la voluntad demostrada de trabajar por articular políticas activas de respuesta multicultural como eje de procesos y acciones normalizadas por el propio centro bibliotecario y por su equipo de profesionales. Se trata de un proyecto ambicioso pero es, ante todo, legítimo y muy necesario en la era en que vivimos.

## Bibliografía

1 RISH LERNER, Erik M. Universitat Pompeu Fabra; “El valor de la cultura en los procesos de desarrollo urbano sustentable”, prácticas profesionales - Gabinet Tècnic del Departament de Cultura - Generalitat de Catalunya. Diciembre, 2005.

2 Declaración Universal de la UNESCO sobre Diversidad Cultural. 31ª Reunión de la Conferencia General de la UNESCO, París, noviembre 2001

3 CLT-2005/CONVENTION DIVERSITE-CULT REV. Convention Internationale de l'UNESCO sur la Promotion et la Protection de la Diversité des Expressions Culturelles, Paris, 2005

4 European Network Intercultural Learning; “Desarrollo de estrategias para la integración en todas las políticas y acciones del aprendizaje intercultural sobre la base de las necesidades y experiencias” - Resumen de los resultados del trabajo realizado por la NILE entre 2002 y 2005—

5 TOURAINE, Alain; “Iguales y diferentes: Podremos vivir juntos”; PPC, Madrid, 1997.

6 CORNELLA, Alfons; “¿Economía de la Información o Sociedad de la Información?”; ESADE; 1997.

7 OLEZA, Juan - Universitat de València – “Multiculturalismo y globalización: pensando histórica-mente el presente desde la literatura”. Conferencia en el Congreso de la ASETEL – Rectorado. Valencia, 2003.

8 THORHAUGE, J., Danish National Library Authority, Copenhagen, Denmark.- “Danish strategies in public library services to ethnic minorities” - World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council. Berlin, 2003.

9 IFAP-2008/COUNCIL.V/7- Manifiesto sobre la biblioteca multicultural. Consejo Intergubernamental del Programa Información para Todos (Quinta reunión). Paris, abril 2008.

10 Orientaciones principales de un plan de acción para la aplicación de la “Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural”. 2001.

11 ITURRALDE, Diego A., Secretario Técnico del Fondo para el Desarrollo de los Pueblos indígenas de America Latina y El Caribe; “La gestión de la multiculturalidad y la multiétnicidad en America Latina”, contribución a la Conferencia Regional del MOST para América Latina; UNESCO, 1995.

12 SENDRA, G.; “Diarios del Mundo. La Biblioteca Central de Gandía: Una hemeroteca bien equipada”; Correo Bibliotecario, Núm 99, nov-dic 2007 (Pág. 22-24).

13 UNESCO: World Culture Report, 2000.

IV CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS: BP: BIBLIOTECAS PLURALES

A Coruña, 24/26 septiembre 2008t

# 10 años compartiendo lecturas. Los clubes de lectura de la Biblioteca Forum Metropolitano y sus blogs

**Catuxa Seoane García**

Técnico de Bibliotecas.

Biblioteca Municipal Forum Metropolitano

**Mercedes Conchado Aradas**

Directora de la Biblioteca.

Biblioteca Municipal Forum Metropolitano

## Haciendo un poco de historia

Ya hace muchos años que las actividades culturales se han convertido en una de las principales herramientas utilizadas por las bibliotecas para fomentar la lectura, difundir sus fondos y darse a conocer. Entre estas actividades destacan Los clubes de lectura, que con los tiempos se han convertido en los instrumentos más eficaces de difusión social de la biblioteca.

La Biblioteca se caracteriza por ser un ente vivo y en constante transformación para adaptarse a los intereses de la comunidad en que sirve y puesto que los clubes de lectura forman parte de la Biblioteca han tenido que adaptarse a esos cambios, puesto que en la mayoría de los casos los clubes son una practica eminentemente bibliotecaria (salvo excepciones como los de Tarragona que son promovidos por librerías y editores), puesto que eran las primeras en darse cuenta de su utilidad para hacer lectores. Los clubes son sucesores de aquellas decimonónicas tertulias de café en que los intelectuales intercambiaban impresiones, como es el caso en nuestra ciudad del café Galicia donde coincidían tantas glorias de las letras y artistas que luego han destacado en el panorama intelectual de nuestra tierra. El cambio de escenario del café a las bibliotecas,

que supuso la democratización del acceso a la cultura hasta llegar a la actualidad donde se impone el uso de las Tic, volviendo a cambiar el escenario de la realidad física a la virtual: el Club virtual.

El club de lectura de la Biblioteca Forum nace hace 10 años, fue el primer club del Sistema Municipal de Bibliotecas, con la intención de fomentar el hábito lector y la participación entre los ciudadanos de A Coruña y después de aquí se fue extendiendo al resto de bibliotecas del sistema pasando de 1 a 5 clubes en la actualidad.

La Biblioteca Forum está enclavada en un edificio de servicios múltiples que no sólo integra espacios para el ocio (Auditorio, salas de cine), sino que además alberga otros servicios (Oficina Municipal, Policía Local, el Centro Municipal de Información Juvenil, Casa Casares Quiroga), que junto con la Biblioteca, hacen que sea éste uno de los espacios ciudadanos más visitados por su completa oferta de servicios (Programa de Ocio) y amplios horarios. En este marco nace el primer club de Lectura, en horario de mañana, desde el principio contó con una gran afluencia de integrantes hasta tener que ofrecer otro club en horario de tarde para satisfacer la demanda del servicio.

## ¿Qué son nuestros clubes?

Nuestros “Clubes de lectura”, son un espacio participativo de reunión en el que cualquier ciudadano puede involucrarse para intercambiar ideas, experiencias y valoraciones sobre determinadas obras literarias, pero sin perder la finalidad que persigue la Biblioteca que es la animación social a la lectura, es decir, despertar el interés por los libros y el placer de leer, así como fomentar el espíritu crítico y la imaginación, además de cubrir un tiempo de ocio del ciudadano, e intentar dar respuesta a la demanda de actividades culturales que se satisfacen desde Forum Metropolitano. Detrás del club se esconde una estructura colectiva compleja. *“Nuestros clubes pretenden ser verdaderas escuelas de tolerancia y diálogo”.*

## Objetivos

La finalidad que persigue es fundamentalmente la animación social a la lectura. El intercambio de opiniones sobre libros, establecer tertulias sobre los mismos e intentar enriquecer el conocimiento personal atendiendo a otras impresiones desde el punto de vista de la recepción subjetiva de una obra son algunas

de las directrices que desde Club de Lectura se pretenden establecer. El reunirse en un Club de Lectura habrá de ser un factor dinamizador y motivador para sus integrantes. La comunicación plural de la experiencia literaria habrá de posibilitar el desarrollo de la capacidad de entender, valorar y gozar de la misma. Podemos destacar además los siguientes objetivos:

- Despertar el interés por los libros y el placer de leer.
- Estimular la sensibilidad de tal forma que se llegue a considerar la lectura como una actividad habitual y natural.
- Encontrar a través de la función catártica de la lectura la liberación de tensiones y problemas.
- Fomentar el espíritu crítico.
- Estimular la imaginación.
- Mejorar la expresión oral, favoreciendo la autoestima.
- Reflexionar sobre nuestra percepción de la realidad.

## Elementos

El funcionamiento de los clubes se plantea siguiendo la fórmula propuesta por Blanca Calvo<sup>1</sup> en la que están presente los 3 elementos imprescindibles en un club:

1. *Los Lectores*: cualquier ciudadano puede ser miembro del Club de Lectura. Número máximo por club de 20 personas adultas, en su mayoría mujeres que se reúnen los martes (uno en horario de mañana y otro de tarde). El grupo es estable, puesto que la mayoría de los miembros del Club lleva en él desde sus comienzos. Es un grupo homogéneo en cuanto a nivel de lectura. Las sesiones son de dos horas semanales.

Existe diferencia entre el club de la mañana y el de tarde, el primero está formado por jubilados y amas de casa, mientras que el segundo es más diverso y va desde jubilados, trabajadores, amas de casa hasta estudiantes universitarios.

2. *Los libros*: es el instrumento fundamental e imprescindible. Se intentan que las lecturas despierten el debate, que sean variadas en cuanto temas y de calidad literaria. El género más leído es la novela y temas de actualidad.

La metodología de la lectura del libro es la Lectura individual (90-150 páginas a la semana dependiendo del volumen y densidad de la obra) y Comentario de la obra elegida (2 horas a la semana) con diferentes niveles de aproximación:

- Intelectual
- Imaginativo
- Estético
- Afectivo
- Ético

<sup>1</sup> Calvo, Blanca. Receta para un club de lectura. [en línea]. <http://travesia.mcu.es/receta.asp>

Para la selección interviene el coordinar del club junto con la coordinadora general de todos los clubes, una vez seleccionadas las lecturas se gestiona su compra y se organizan actividades complementarias, tales como charlas con escritores encuentros con el autor, conferencias, visitas a exposiciones, emisión de adaptaciones cinematográficas de las obras, etc...

3. La figura del coordinador: la figura del coordinador es muy importante sobre todo en los comienzos de funcionamiento del club pues es quien se encarga de la dinámica del grupo marcando en cierta medida las pautas de intervención en las reuniones semanales procurando que la reunión no pierda el sentido de la misma, así como responsabilizándose de la correcta circulación de los libros que van a ser utilizados en el Club, buscando información complementaria sobre las obras que posteará en el blog del Club antes de la lectura de la obra, introduciendo elementos de debate que dinamicen los encuentros, favoreciendo la comunicación entre los participantes de la actividad, y procurando que la reunión no pierda el sentido de la misma; esto es, que los temas de debate sean -en la medida de lo posible- temas asociados a la obra que se esté leyendo. Todo ello se desarrolla dentro de la biblioteca en un ambiente distendido para favorecer la comunicación, pero sin olvidar cuál es el motivo de la reunión: la lectura.

Habrán aspectos analíticos sobre las obras que el coordinador habrá de introducir en las reuniones. Para la elaboración de estos materiales cuenta con la ayuda incondicional de la biblioteca, ya sea para su localización, como para prepararlos previamente.

El club de mañana, ha ido evolucionado y ha pasado de tener un coordinador, personal de la biblioteca, a autogestionarse solo. Se ha decidido que la responsabilidad de la coordinación recaiga de forma rotativa sobre cada uno de sus miembros, con ello se busca incrementar el grado de implicación y responsabilidad sobre el desarrollo de la actividad, no es el caso del club de la tarde que es más joven y necesita más tiempo para la cohesión entre sus miembros, por lo que el coordinador pertenece a la biblioteca.

Una de las cosas que más preocupan a los bibliotecarios es la forma de sacar el máximo rendimiento a la inversión que supone la adquisición de libros para el club: *Préstamo Cooperativo*.

Nuestro club ha ido estableciendo enlaces y contactos con otros clubes del área metropolitana, desarrollando una actividad coordinada con otras bibliotecas. Se establecen reuniones anuales con los coordinadores de los Clubes de Lectura de otras bibliotecas para intercambiar impresiones sobre libros leídos y para definir las

adquisiciones, de manera que cada Club/Biblioteca efectúe la compra de títulos intercambiable con las otras bibliotecas<sup>2</sup>, trabajando de un modo cooperativo en el servicio de préstamo de lotes de libros entre los clubes y posibilitando un considerable ahorro presupuestario, con el tiempo este servicio se ha ido desarrollando y se ha extendido a clubes de nuestra Comunidad (Fontiñas, Pontevedra, Vigo, Caldas, IES Valga, Lugo).

Con el objetivo de gestionar de manera práctica las relaciones e intercambio de obras entre los distintos clubes de las diferentes localidades se han establecido unas normas de pertenencia y préstamo de los libros, además hemos creado un documento online compartido en donde las incorporaciones o bajas de nuevos títulos son anotadas directamente por los coordinadores de cada club de manera que se crea unos documentos colaborativo en constante actualización.

En estos 10 años nos hemos acercado al mundo de la poesía de la mano de Federico García Lorca, hemos disfrutado del teatro con Tío Vania de Chejov, hemos disfrutado con Camilo Franco y su performance sobre palabras contadas, hemos disfrutado en la gran pantalla del Bosque animado, de Soldado de Salamina, de a sangre fría, etc..., de encuentros con autores con Teresa Moure, Mark Gouscin, Luis Rei Nuñez y ha elegido a nuestros clubes como marco de presentar su novela como Quinito López Mourelle, y seguiremos<sup>3</sup>....

### *Y la Web 2.0 irrumpió en la biblioteca...*

La buena acogida que la Web 2.0<sup>4</sup> recibe en nuestro entorno y en nuestros usuarios, junto con la creciente necesidad de conocer y ser partícipes de las herramientas sociales, nos ha obligado como profesionales de la información a ampliar y mejorar nuestros servicios, así como a innovar en la creación de nuevos productos que respondan a las demandas reales de los usuarios del siglo XXI, auténticos nativos digitales que nacen al amparo de las tecnologías de la información con mp3, ordenador, televisión digital, consola, teléfono móvil, etc... bajo el brazo.

Entre las herramientas propias de la Web 2.0, una de las que ha alcanzado mayor repercusión y que brinda grandes posibilidades a los Clubes de lectura, son los Weblogs<sup>5</sup>, también llamados blogs, cuadernos de bitácora o diarios en línea, son las páginas web personales que han facilitado que cualquier persona sin necesidad de tener conocimientos técnicos pueda publicar y difundir información y recibir los comentarios de sus lectores; en palabras del profesor y blogger José Luis Orihuela<sup>6</sup>, "han puesto la Red al alcance de cualquiera que tenga algo que decir (incluso de quien no tenga nada que decir) , constituyen una de las zonas

<sup>2</sup> La Biblioteca Pública Gonzalez Garcés, la Biblioteca de Ames, la Biblioteca de Culleredo, la Biblioteca de Oleiros, junto con la Bibliotecas Municipales de A Coruña fueron las primeras en trabajar de manera cooperativa en el préstamo de lotes de libros a los clubes.

<sup>3</sup> Ver relación de lecturas en el anexo

<sup>4</sup> Colaboradores de Wikipedia. Web 2.0 [en línea]. Wikipedia, La enciclopedia libre, 2008 [fecha de consulta: 14 de junio del 2008]. Disponible en [http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Web\\_2.0&oldid=18134084](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Web_2.0&oldid=18134084).

<sup>5</sup> Colaboradores de Wikipedia. Blog [en línea]. Wikipedia, La enciclopedia libre, 2008 [fecha de consulta: 7 de mayo del 2008]. Disponible en <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Blog&oldid=17178506>.

<sup>6</sup> Orihuela, José Luis. "Weblogs: el medio y el mensaje", publicado en IdeaSapiens, 31 Agosto 2004 [fecha de consulta: 14 de junio del 2008]. Disponible en <http://www.ideasapiens.com/blogs/Medios/archivos/000254.html>

más dinámicas de Internet gracias a que han simplificado todo el proceso de creación de contenidos digitales, hasta el punto de que publicar en un blog es tan fácil como escribir un correo electrónico.

Los blogs presentan muchas posibilidades en nuestras bibliotecas, dotándolas de una excelente herramienta de comunicación, ágil y sencilla, para promocionar sus servicios, difundir las últimas novedades, ampliar los servicios de referencia y de alfabetización informacional, etc.

En nuestro caso los blogs nacieron con el objetivo de dar apoyo a una actividad ya existente, los clubes de lectura, permitiendo que éstos rompan las barreras físicas y temporales y que la conversación pueda extenderse en el tiempo y en el espacio: avivar los debates más allá de las reuniones presenciales de cada semana, además de contribuir y favorecer que otros tengan la posibilidad de enriquecer las charlas y discusiones con sus comentarios, estén donde estén. Y con el tiempo este objetivo se ha ido ampliando y diversificando de acuerdo con la propia demanda y necesidad de nuestros lectores.

En las Bibliotecas Municipales de A Coruña, disponemos de un blog propio para cada uno de nuestros clubes de lectura: Ciberclub<sup>7</sup>, Club de lectura de Castrillon<sup>8</sup>, Club de lectura de Monte Alto<sup>9</sup>, Club de lectura de Forum (mañana)<sup>10</sup>, Club de lectura de Forum (tarde)<sup>11</sup> que han acabado por responder a tres objetivos:

1. Difundir y descubrir nuestros fondos y actividades.
2. Completar y apoyar servicios que ya funcionaban.
3. Ampliar nuestros servicios y actividades apostando por los nuevos medios y formatos.

La creación y puesta en marcha de la red de blogs de las Bibliotecas Municipales responden a la necesidad de renovar y ampliar nuestros servicios no presenciales, además de ser una ventana virtual a la que los usuarios e internautas pueden asomarse para estar al tanto de las novedades literarias, actividades de las bibliotecas y las últimas incorporaciones a nuestros fondos; además los blogs de los clubes de lectura son un punto de encuentro para el intercambio de ideas y comunicación entre los integrantes de los diferentes clubes.

Los blogs se conciben como una extensión y complemento de nuestra página web <http://www.coruna.es/bibliotecas> facilitando la participación de varios profesionales de nuestra plantilla, de los integrantes de los clubes de lectura y la colaboración de los lectores (usuarios o visitantes ocasionales).

En el caso de la Biblioteca del Forum Metropolitano en donde conviven dos clubes de lectura (uno en sesión de mañana y otro en sesión de tarde) contamos con un blog para cada club en el que

<sup>7</sup> Club Virtual de Lectura de las bibliotecas municipales de A Coruña [en línea] Disponible en <http://www.virtualectura.es> [Consultado el 14 de junio de 2008]

<sup>8</sup> Club de lectura de Castrillón de las bibliotecas municipales de A Coruña [en línea] Disponible en <http://clubcastrillon.blogspot.com> Consultado el 14 de junio de 2008]

<sup>9</sup> Club de lectura de Monte Alto de las bibliotecas municipales de A Coruña [en línea] Disponible en <http://clubmontealto.blogspot.com> Consultado el 14 de junio de 2008]

<sup>10</sup> Club de lectura de Forum (mañana) de las bibliotecas municipales de A Coruña [en línea] Disponible en <http://clubforum.blogspot.com> Consultado el 14 de junio de 2008]

<sup>11</sup> Club de lectura de Forum (tarde) de las bibliotecas municipales de A Coruña [en línea] Disponible en <http://clubforumtarde.blogspot.com> Consultado el 14 de junio de 2008]

colaboran tanto el coordinador como parte del personal de la biblioteca que en cualquier momento quiera publicar una reseña, dar cobertura a una noticia o cubrir una actividad, además los integrantes de los clubes, mantienen viva la discusión de cada obra, aportando comentarios y valoraciones en los post de cada título, más allá de cada sesión física:



Blog del Club de lectura Forum (mañana)



Blog del Club de lectura Forum (tarde)

Nuestros blogs se estructuran bajo dos ejes: un archivo temático (en donde la información publicada se va almacenando por temas y categorías) y un archivo cronológico (la información publicada se va archivando de manera automática mes a mes, de manera que

puede ser recuperada por un criterio cronológico), para apoyar estos dos puntos de acceso, los blogs cuentan con un buscador a texto libre. Los blogs se complementan con una sección de enlaces recomendados en donde orientamos a nuestros visitantes a seguir navegando por otros blogs y fuentes de información de temática similar o relacionados con el mundo del libro y la lectura.

### *Nuestra audiencia: usuarios y todo aquel que quiera*

Aunque en un principio nuestros blogs nacieron con la finalidad de dar apoyo y continuidad a las tertulias y comentarios que tienen lugar en las sesiones presenciales, lo cierto es que la audiencia se ha diversificado y no tiene sentido que no aprovechemos la carencia de barreras físicas y temporales para llegar a no solo a nuestros usuarios reales sino también a todos los potenciales.

Pensando en los diferentes perfiles de usuarios que pueden llegar a los blogs, establecimos herramientas que ayudan a aprender y a saber cuando hemos actualizado los contenidos. Principalmente hay tres formas directas de acceder a nuestros blogs:

- Acceso por medio de la url desde el navegador:  
*<http://clubforum.blogsome.com>*
- Recibir las actualizaciones por medio de servicios de alerta; lectura por medio de boletín, gracias al servicio que hemos incluido, FeedBlitz, por el cual, todo aquel que se suscriba con su dirección de correo electrónico, recibirá en su buzón, un boletín con las últimas actualizaciones cada vez que se publique algo nuevo.
- Lectura en un lector de feeds o agregador, por medio de la sindicación de contenidos. La sindicación de contenidos es uno de los sistemas más eficaces para mantenerte actualizado en los temas que te interesan. La idea es muy sencilla: que no seas tú quien deba ir a buscar la información, sino que ella llegue a ti en forma automática. Es por eso que la sindicación se ha hecho muy popular entre los sitios Web que se renuevan constantemente como las bitácoras y la prensa.

Desde el principio sabíamos que crear un blog como herramienta es algo realmente sencillo, pero un blog es algo vivo, que no tiene razón de ser como algo estático o muerto, por tanto, nuestro principal desafío es mantener una actividad de publicación continua y colaborativa entre los distintos miembros de las bibliotecas y de los clubes de lectura, dando paso además a que nuestros usuarios y visitantes ocasionales aporten sus comentarios tras la lectura de cada post.

### *Otras herramientas 2.0 en nuestros clubes de lectura*

- Planeta de nuestros blogs en Planetaki
- Galería en Flickr
- Biblioteca en Librarything

## 1. Planeta de nuestros blogs en Planetaki:

Planetaki es una sencilla aplicación que nos permite agrupar los contenidos publicados en los blogs de nuestros clubes de lectura, de manera que se agrupan las diferentes fuentes de información en un solo producto donde leerlas de una manera unitaria. Cada una de las entradas de nuestro planeta las podemos mantener o preservar, además de compartirlas por correo electrónico.

En nuestro caso hemos creado un planeta de los blogs de nuestros clubes<sup>12</sup>, cada vez que se publica nuevo contenido en cualquiera de ellos, podemos leerlo conjuntamente en el planeta.



Argumento de modificador desconocido.. Planeta de blogs de los clubes de lectura Bibliotecas Municipales de A Coruña.

## 2. Galería en Flickr

Con el objetivo de contar con un espacio propio para la publicación de fotos, imágenes, de las diferentes actividades de los clubes, de las portadas de los libros que leemos y reseñamos, etc, tenemos también una galería virtual de fotos en Flickr<sup>13</sup>, una de las mejores herramientas de almacenamiento y etiquetado social de fotos existentes en la actualidad..

<sup>12</sup> Planeta de blogs de los Clubes de Lectura de las Bibliotecas Municipales de A Coruña  
<http://www.planetaki.com/smb>

<sup>13</sup> Galería de nuestros blogs en Flickr  
<http://www.flickr.com/photos/biblioforum/>



Galería de los Clubes de lectura Bibliotecas Municipales de A Coruña.

### 3. Biblioteca en Librarything

Librarything es una herramienta auténticamente 2.0 que permite crear bibliotecas personalizadas organizando las obras en estanterías virtuales. En nuestro caso utilizamos Librarything para crear una biblioteca virtual de los libros que nuestros clubes de lectura van leyendo<sup>14</sup> de manera que sirva como repositorio (archivo de nuestras lecturas) y como escaparate (con una doble vertiente, que nuestros clubes tengan presencia en estas herramientas sociales, y que nuestras lecturas puedan servir de acicate a otros lectores).

Librarything fomenta la participación y ayuda a conectar personas según los libros que comparten, además fomenta el descubrimiento de lecturas y autores que de otro modo pasarían desapercibidos y es sin duda uno de los mejores ejemplos de Argumento de modificador desconocido.:



Biblioteca en Librarything de los Clubes de lectura de Forum

<sup>14</sup>Biblioteca en Librarything de los Clubes de lectura de Forum  
<http://www.librarything.com/catalog/biblioforum>

## Conclusiones

Las bibliotecas públicas orientan sus servicios al usuario y forman parte de la sociedad y en relación con esto toman decisiones, elaboran acciones, diseñan nuevas propuestas de servicios para dar un mejor servicio al ciudadano buen ejemplo de ello son Los Clubes de Lectura. La lectura sigue siendo apreciada y necesitada por muchos, estando entre los objetivos primordiales de las bibliotecas públicas fomentar y participar en el acto lector e intentar como objetivo final que la lectura se convierta en un hábito para conseguir una sociedad más avanzada, crítica, justa, libre e independiente.

Y en un mundo en el que la virtualidad es ya una realidad cotidiana la biblioteca debe lanzarse a la red y ocupar el espacio que le corresponde como ente vivo y dinamizador cultural, dando cabida a todos esos ciudadanos que por las barreras físicas y temporales no pueden acercarse presencialmente a nuestras bibliotecas: blogs, encuentros virtuales entre clubes, chats, etc. el futuro pasa irremediabilmente por la Web.

Nuestro desafío, conseguir, como ya han hecho otras comunidades, una red autonómica de Clubes de Lectura.

## Bibliografía

CALVO, Blanca Recetas para un club de lectura. [en línea]. [Consulta: 5 marzo 2008]. Disponible en:  
<http://travesia.mcu.es/receta.asp>.

DOMINGO ESPINET, Gemma. Leer, conocerse y aprender: la especialización de los clubes de Lectura. En: *Educación y Biblioteca*, nº 162 (2007), p.98-101.

FERRADA CUBILLOS, M. Weblogs o bitácoras: un recurso de colaboración en línea para los profesionales de la información. Serie Bibliotecología y Gestión de Información, n. 6, p. 1-61.  
<http://eprints.rclis.org/archive/00004829/>. [Consultado en Agosto de 2007].

FRANGANILLO, J.; CATALÁN, M. A. Bitácoras y sindicación de contenidos: dos herramientas para difundir información. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 15, desembre de 2005.  
[http://www2.ub.edu/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=15frang2.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=15frang2.htm) [Consultado en Agosto de 2007].

GALÁN ZAMORANO, Florencio. El Servicio Regional de préstamo a Clubes de lectura: una oportunidad para extender los clubes más allá de las bibliotecas. En: *Idea-La Mancha: Revista de educación de Castilla-La Mancha, año I, n°2* (2005), p. 226-270.

LOPEZ HERNANDEZ, Francisco; Penadés de la Cruz, Honorio. 365 días de libros: blog para la promoción de la lectura. En: *El profesional de la información*, 2007, v. 16, n°2, pp. 131-133.

JIMÉNEZ GUERRA, Fernando. Clubes de lectura: una lectura oculta. [en línea]. En *Portal Iberoamericano de gestión cultural*. [Consulta: 6 marzo 2007]. Disponible en:  
<http://www.gestioncultural.org/gc/boletin/pdf/bgc13-FJimenezGuerra.pdf>

RODRIGUEZ, Mar. Los clubes de Lectura, una experiencia personal e intransferible. [en línea]. Addenda et Corrigenda. [Consulta: 5 marzo 2007]. Disponible en:  
<http://addendaetcorrigenda.blogia.com/2007/013001-los-clubes-de-lectura-una-experiencia-personal-e-intransferible.php>.

SEOANE GARCIA, Catuxa. Weblogs en bibliotecas, por qué y para qué. La red de blogs de las Bibliotecas Municipales de A Coruña En: *Educación y Biblioteca*, n° 161, 2007.

# La biblioteca como reflejo de la diversidad cultural en la ciudad. La biblioteca Sant Pau – Santa Creu de Biblioteques

**Imma Solé Vilanova**

Directora

Biblioteca Sant Pau – Santa Creu – Biblioteques de Barcelona

**Alba Miró Ferre**

Bibliotecaria

Biblioteca Sant Pau – Santa Creu – Biblioteques de Barcelona

**Neus Pinen Escofet**

Bibliotecaria – Auxiliar técnica

Biblioteca Sant Pau – Santa Creu – Biblioteques de Barcelona

## Introducción

2008 ha sido escogido como año de celebración del Diálogo Intercultural por la Comisión Europea. Promover la interculturalidad como modelo de relación basado en la igualdad entre personas significa apostar por el derecho a vivir en un entorno de riqueza cultural, de conocimiento recíproco y respeto mutuo entre personas y grupos de diferentes orígenes, lenguas, religiones y culturas.

Pero la realidad es que no todo el mundo cree en el hecho de que la coexistencia de miembros de culturas y creencias diversas

en un mismo territorio constituya un elemento positivo, que puede ser fuente de enriquecimiento y aprendizaje mutuos, sino que muchas veces este hecho es percibido como negativo y peligroso y puede provocar enfrentamientos y problemas. Algunos intereses políticos alimentan esta percepción y se aprovechan de ella.

El aumento de comunidades pluriculturales en cualquier parte del mundo, como consecuencia de los flujos migratorios que se dan en la actualidad, contribuye a la heterogeneidad de la población en nuestros pueblos y ciudades. A la vez, la fuerza de los intereses económicos nos aboca a un proceso antagónico, de cariz globalizador, que promueve una homogeneización de la cultura, incidiendo en la creación de modelos culturales estándares y a la vez dominantes en los diversos ámbitos de la cultura –lengua, moda, cine, música...- y que se contraponen, por lo tanto, a los conceptos de pluralidad y singularidad.

Dado que una de las misiones que tiene encomendadas la biblioteca pública es garantizar la igualdad de acceso para todo el mundo, y también alentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural, tenemos la oportunidad (y a la vez la responsabilidad) de promover la diversidad como un valor en sí misma, para que nos ayude a abrir horizontes, a entender que el mundo es rico y lleno de matices y que no es bueno ni factible quererlo uniformizar a base de globalizaciones culturales. La tarea de hacer saber que todas las culturas son valiosas y que hay muchas cosas por conocer es importante.

Como depositaria y, a la vez, creadora y promotora de cultura, la biblioteca pública es un instrumento extraordinario por favorecer la pluralidad y la apertura de la sociedad y para potenciar el valor de la diversidad subrayando sus aspectos más positivos.

En este sentido, el objetivo de esta ponencia es esbozar unas cuantas ideas y acciones generadas a partir del trabajo diario de la biblioteca Sant Pau - Santa Creu de la Ciutat Vella de Barcelona, entendiendo la atención a la inmigración como parte de esa diversidad, convencidos de las posibilidades de la biblioteca pública como agente activo en la promoción de valores de paz y convivencia.

## Entorno socio-demográfico de la biblioteca

La Biblioteca Sant Pau - Santa Creu está situada en Barcelona, capital de la Comunidad Autónoma de Catalunya que, a su vez, constituye la región donde actualmente se concentra el mayor número de inmigrantes de todo el Estado Español (1.065.996 en números absolutos, que representa el 20,3% del total de ciudadanos extranjeros en España).

Es necesario recordar que España se ha convertido en país receptor de inmigración desde hace relativamente poco tiempo, básicamente a partir de la década de los 90, puesto que tiempo atrás había sido un país emisor de emigrantes o bien considerado de tránsito hacia otros países europeos más ricos e industrializados. Desde el año 2000, presenta una de las tasas de inmigración más elevadas del mundo y el porcentaje de población extranjera ha pasado de representar un 2,28% sobre el total de su población el año 2000 a un 9,93% durante el 2007.

Este intenso flujo migratorio a qué ha sido sometida España en los últimos años ha generado una intensa transformación de su sociedad, acogiendo actualmente una gran diversidad racial, cultural, religiosa y lingüística.

En el caso concreto de Cataluña, durante los años sensata hubo oleadas de inmigración provenientes de otras regiones de España, cosa que provocó diferencias visibles entre la población autóctona y la recién llegada, sobre todo con respecto a elementos culturales y de lengua, puesto que en Cataluña existe una lengua propia, el catalán.

Centrándonos en el entorno más próximo de nuestra biblioteca, decir que ésta se encuentra ubicada en uno de los barrios de la ciudad vieja de Barcelona, el Raval, que forma parte del centro histórico, cultural y turístico de la ciudad, pero que, a la vez, mantiene una situación de degradación y marginación social heredada de décadas anteriores. Recientemente, ha sido objeto de diferentes reformas urbanísticas y se ha convertido en depositario de grandes equipamientos culturales de ciudad (grandes museos, universidades, etc.). Los nuevos vecinos que atrae este modelo conviven con una población de bajo nivel social, la mayor parte solo con estudios de primaria, y con poco poder adquisitivo. Se trata, como vemos, de un barrio de contrastes.

Numéricamente, el Raval es el barrio más densamente poblado de toda la ciudad (45.283 habitantes por km<sup>2</sup>) y el que tiene un porcentaje más elevado de población inmigrada, constituyendo ésta casi la mitad de sus habitantes, un 47% (en el conjunto de la ciudad la población extranjera se cifra en un 17%). La llegada de estos nuevos ciudadanos ha propiciado un aumento de la tasa de natalidad que se contrapone a una población autóctona fuertemente envejecida.

Con respecto a la procedencia de esta nueva población, los principales países de origen son: Pakistán, Filipinas, Marruecos, Bangladesh y Ecuador. Muchos de estos habitantes se encuentran además en situación transitoria, acogidos en casas de familiares, a la espera de trasladarse hacia otros barrios, pueblos y ciudades de Cataluña y de España.

Desde hace años, se ha ido estableciendo en el barrio una nutrida red de entidades y centros de cariz social, tanto públicos como

privados (escuelas de adultos, casales infantiles, asociaciones de inserción laboral, etc), que trabajan en diferentes ámbitos para mejorar las condiciones de desigualdad y riesgo de exclusión social en qué se encuentran muchas familias. Esta característica del barrio es muy importante puesto que, dada la presión migratoria a que está sometido, la acogida y apoyo de estos centros a niños, jóvenes y familias ha contribuido a amortiguar una situación potencialmente explosiva y a evitar que se produzcan graves conflictos y enfrentamientos.

Este es, pues, a grandes rasgos, el mosaico poblacional al que sirve la biblioteca.

## Entorno institucional y datos básicos de la biblioteca

A nivel institucional, la biblioteca forma parte de la red de bibliotecas públicas de la ciudad, de titularidad municipal, que actualmente está formada por 32 bibliotecas que, a la vez, se encuentra integrada en el *Sistema de Lectura Pública de Catalunya*.

Sant Pau - Santa Creu es una biblioteca mediana, con 950 m<sup>2</sup> distribuidos en dos salas con accesos independientes, dónde trabajamos 8 personas: 3 bibliotecarias (una de ellas como directora), 4 auxiliares de biblioteca y un subalterno, además de un vigilante de seguridad. Contamos con más de 55.000 volúmenes de fondo, cerca de 800 visitas diarias y tenemos una media de préstamo diario de casi 500 documentos.

El número total de usuarios inscritos es de 56.638, de entre los cuales un 44% (25.252 personas) son de origen extranjero, guardándose así prácticamente la misma proporción de población autóctona y extranjera que en el conjunto de la población del barrio. Nuevamente encontramos que el grupo de usuarios inscritos no autóctonos más numeroso, con diferencia, proviene del Pakistán (8.293 – 14%), seguido de la India, Marruecos y la Argentina.

Como vemos, pues, el mismo mosaico de culturas existente en el barrio se reproduce también a grandes rasgos entre los usuarios de la biblioteca y podemos afirmar que esta constituye por lo tanto un reflejo de la multiculturalidad de su entorno más próximo.

## Algunas propuestas en relación a la inmigración y la diversidad cultural

Desde la biblioteca nos planteamos la atención a la inmigración tomando como base una premisa muy básica de la biblioteca

pública, que es la de servir a la población de nuestro entorno. Una población que se puede segmentar para conocer y atender mejor sus necesidades: por franjas de edades, por intereses, aficiones, etc. En este caso, los ciudadanos procedentes de movimientos migratorios tienen unas peculiaridades que la biblioteca debe tener en cuenta y requieren también unos servicios específicos más allá de la oferta común. Por lo tanto, hace falta saber recoger necesidades y elaborar propuestas útiles.

A continuación detallamos estas cinco ideas clave que son las que nos sirven de base para concretar los diferentes servicios y propuestas que llevamos a cabo en nuestra biblioteca:

1. La biblioteca como punto de acogida
2. La biblioteca como espacio de integración
3. La biblioteca como lugar de información y cultura
4. La biblioteca como promotora de diversidad cultural
5. La biblioteca como instrumento de mejora de la cohesión social

## **1. La biblioteca como punto de acogida**

Teniendo en cuenta que las necesidades más inmediatas de la población inmigrada giran entorno a la legalización de su situación en el país de acogida, la búsqueda de trabajo, de vivienda, la educación de los hijos o la sanidad, el servicio de información -un servicio básico de la biblioteca- les puede ser muy útil y los puede orientar en la resolución de estas demandas. Hará falta ver qué recursos informativos podemos elaborar, además de conocer y saber derivar a otros servicios públicos o privados de acogida, formativos, lúdicos, etc. que haya en el territorio.

Para desarrollar correctamente esta función es importante que las administraciones reconozcan y promuevan el papel de la biblioteca como centro de información local que es y la incluyan en el circuito de información al ciudadano. Esto no siempre pasa en nuestro país y a menudo desde ayuntamientos y gobiernos no se cuenta con la biblioteca como punto de información en general ni, particularmente, en el proceso de acogida a los recién llegados. (Curiosamente, en algunas ciudades como Barcelona la acreditación de la inscripción a la biblioteca pública es un documento que se acepta en los procesos de regularización de los extranjeros. Esto lleva a mucha gente a la biblioteca y lo podemos aprovechar para dar a conocer nuestros servicios).

La oferta específica puede ser amplia y diversa según nuestras capacidades de generar productos de interés. Ejemplos de esto serían la edición de guías de recursos de información o bien disponer de un espacio específico de información para recién llegados

dentro la biblioteca, que cuente con informaciones de procedencia y de naturaleza diversa (guías de recursos, información local, legislación, novedades, anuncios, folletines informativos editados por entidades del barrio o por la propia biblioteca...). Y también en diferentes formatos: papel, electrónico, materiales audiovisuales, y en diferentes lenguas con tal de facilitar la comprensión.

En Sant Pau – Santa Creu, intentamos trabajar este apartado pero reconocemos que nos faltan recursos para tener una oferta más elaborada. A parte de un pequeño espacio de información y de la elaboración de folletines de interés hemos iniciado un apartado en el web de la biblioteca como portal de información a los recién llegados con direcciones y recursos electrónicos sobre trámites legales y administrativos, salud, educación, aprendizaje de la lengua, búsqueda de trabajo y un directorio de equipamientos y entidades del barrio. Actualmente estamos reconsiderando este apartado ya que a nivel de ciudad se está trabajando en un portal general que recogerá recursos relacionados con la nueva ciudadanía.

#### *Visitas a la biblioteca*

Dar a conocer la existencia de la biblioteca es el primer paso para ir incorporando este sector de población en el uso de sus recursos y servicios. Con este objetivo, hace falta poner en práctica diferentes estrategias, la primera de las cuales es la presencia de la biblioteca en el entramado de entidades y equipamientos del barrio. Ofrecer a los diferentes centros (entidades de acogida, escuelas de adultos, asociaciones de inmigrantes...) visitas de “descubierta” de la biblioteca ‘a medida’ nos parece bastante recomendable.

Consideramos especialmente interesante mantener un vínculo continuado con los centros de enseñanza, realizando visitas y ofreciendo todas las posibilidades de uso de la biblioteca a los niños. Hace falta adaptarse a las necesidades de los niños recién llegados, ofreciendo visitas de nivel básico y esencialmente prácticas, para dar a conocer la existencia de la biblioteca y como utilizarla. Cuando estos niños están agrupados en las aulas de acogida se pueden concertar visitas específicas solo para ellos. Los servicios sociales del barrio pueden derivar a la biblioteca familias recién llegadas. Acercar todos estos usuarios a la biblioteca también significa facilitarles su integración en la nueva comunidad.

## **2. La biblioteca como espacio de integración**

Como espacio de integración, la biblioteca puede facilitar la adaptación de los nuevos ciudadanos en la sociedad de acogida.

### *Recursos para el aprendizaje de las lenguas de la sociedad de acogida*

La oferta más importante gira entorno al aprendizaje de la lengua del país, dos en el caso de Cataluña.

Este es uno de los aspectos clave en la acogida a recién llegados y que tiene una demanda enorme. Además de fondo de aprendizaje y auto aprendizaje del catalán y castellano en varios formatos hace falta disponer también de recopilaciones de recursos de Internet para el aprendizaje de lenguas, directorios de centros del barrio donde se realicen clases, materiales de lectura fácil, etc.

Ante el alud de demandas que recibimos en relación al aprendizaje de las lenguas del país, nuestra opción, aparte de documentos para el auto aprendizaje, ha sido derivar los usuarios a las muchas entidades del entorno que ofrecen clases de catalán y castellano. Así, además de ofrecer información de estos centros, la biblioteca forma parte de la Coordinadora de Acogida por la Lengua, lo cual nos permite conocer la realidad del territorio en este aspecto. Consideramos que en lugares donde nadie ofrece la posibilidad de hacer este cursos de aprendizaje, se podría ofrecer desde las bibliotecas.

Hay otras propuestas posibles a realizar en este ámbito de la lengua, como por ejemplo clubes de lectura o tertulias de actualidad. Como experiencia reciente, hemos puesto en marcha unas tertulias en catalán para no catalanohablantes moderadas por una animadora de conversación, que posibilitan la práctica del catalán a los recién llegados además de dotarlos de recursos para conocer la cultura y las costumbres del país, estar al día de la actualidad, descubrir el barrio y la ciudad y compartir experiencias con otras personas que se encuentran en una situación similar a la suya.

### *Otras acciones posibles*

Hace falta pensar en propuestas que les faciliten el conocimiento de los hábitos, derechos y deberes ciudadanos, costumbres y tradiciones, historia... de la sociedad de acogida. Así, según las necesidades y oferta de cada territorio se podrían organizar sesiones de formación, dar asesoramiento legal, así como editar materiales específicos tanto librarios como audiovisuales con esta finalidad.

Una iniciativa surgida de la coordinadora de centros por la lengua e impulsada por la biblioteca ha sido la edición de un libro de carácter divulgativo sobre el barrio realizado por un autor local y que se puede considerar de lectura fácil. Es un libro pensado para ser leído colectivamente en centros de enseñanza, escuelas de adultos, etc. y facilitar el conocimiento de la historia del barrio dónde estamos viviendo.

### 3. La biblioteca como lugar de información y cultura

#### *Fondo documental*

No podemos olvidar la necesidad que estos colectivos encuentren su lugar y se sientan reconocidos en el marco de la biblioteca, y en este sentido es importante que la colección de la biblioteca sea reflejo de la diversidad de culturas que conviven, en las lenguas de estas nuevas minorías, así como recursos que les puedan ayudar a reforzar su identidad y mantener los vínculos con su país y con su cultura, puesto que no se trata de renunciar a los propios orígenes por integrarse a la nueva sociedad.

Ya desde principios de los 90s, y constatando la realidad de la nueva inmigración no comunitaria, se inició la compra de fondo en otras lenguas, en concreto de cuentos infantiles en lengua árabe -minoría mayoritaria en el barrio en aquel momento- y con la subscripción a un diario y una revista en esta lengua. Desde el 2001, el colectivo mayoritario de inmigrantes en el barrio es de origen paquistaní y, como hemos visto, otras comunidades de inmigrantes han ido tomando peso en el territorio, de forma que hemos intentado ir adaptando nuestra colección a esta realidad con la adquisición de libros destinados a diferentes tipos de público (adulto, infantil, juvenil...) en \*urdú, \*bengalí, hindi, penjabi, tagalo, ruso... y trabajando siempre en colaboración con asociaciones de inmigrantes del barrio y de usuarios especialmente motivados, tanto con respecto al proceso de adquisición, como de traducción, y a menudo de difusión, de estos fondos. Intentamos también incluir novelas de autores nacionales traducidos, así como también de autores reconocidos internacionalmente que se encuentren traducidos a su lengua, demanda que se recoge con frecuencia en nuestra biblioteca.

Sobre un fondo total de 55.000 ejemplares, el porcentaje actual de fondo de libros en lenguas diferentes al catalán y castellano en nuestra biblioteca es de un 13 %; un porcentaje todavía bajo y que no cubre las necesidades reales de los recién llegados pero que vamos ampliando poco a poco y según nuestras posibilidades.

#### *Lenguas no comunitarias Ejemplares*

Árabe	1.148
Urdú	517
Hindi	331
Bengalí	156
Panjabi	155
Ruso	151
Tagalo	17

### *Lenguas comunitarias Ejemplares*

Inglés	2300
Francés	784
Alemán	196
Italiano	248
Gallego	141
Vasco	125
Portugués	103

También se ha puesto especial atención en la compra de música y cine, incorporándose películas en árabe y ruso, así como indias (Bollywoods), y se han ido aumentando las subscripciones a publicaciones periódicas. Actualmente recibimos 2 diarios y 2 revistas en árabe (una de estas infantil), 1 diario en urdú y 1 revista infantil en bangla. Desde el 2006 se imprimen cada día 5 periódicos extranjeros a través del servicio Diarios del mundo, que permite acceder a la edición impresa de 200 diarios de 60 países diferentes, gracias a la tecnología por vía satélite.

### *Formación continuada a lo largo de la vida*

Desde la biblioteca pretendemos proporcionar herramientas para el aprendizaje continuado de todos los miembros de la comunidad a la cual damos servicio, pero dado el hecho que la mayor parte de personas que emigran a otros países lo hacen en busca de trabajo somos conscientes de que estas herramientas les pueden ser de especial utilidad a la hora de facilitarles la inserción laboral.

Así, hemos creado un centro de interés formado por un fondo documental en formación profesional y de oficios, que queremos ir actualizando teniendo en cuenta las necesidades de usuarios y docentes de los diferentes centros de formación de adultos y de inserción laboral, muy numerosos en nuestro barrio.

Por otro lado, una apuesta que ha hecho la biblioteca y que queremos destacar es contar con la colaboración de un técnico dinamizador, proveniente de una asociación del barrio, que da apoyo en la búsqueda y uso de tecnologías de la información tanto en la sala infantil como en la de adultos, asesorando de forma individual a los usuarios en el uso de los ordenadores y de Internet (búsqueda de información, elaboración de currículos, uso del correo electrónico...). En el caso de la sala infantil, el objetivo es también fomentar un uso lúdico y no violento de Internet, fomentar el uso del catalán (la lengua autóctona de Catalunya) a través de herramientas multimedia, y orientarlos en la búsqueda y acceso a la información de la red.

También ofrecemos talleres básicos de ofimática e Internet que no van específicamente dirigidos a inmigrantes, pero en la práctica éstos y las personas mayores acaban siendo los principales usuarios, dado el elevado índice de analfabetismo informacional que encontramos entre estos dos sectores de población.

#### 4. La biblioteca como promotora de diversidad cultural

Al margen de ser útil para la inmigración, pensamos que toda la colección debería estar impregnada de contenido multicultural y ser un espejo de la diversidad en cualquier parte del mundo, con preferencia lógicamente por las culturas de nuestro entorno más próximo, la propia de los autóctonos y la de los grupos de ciudadanos inmigrados preeminentes en el entorno inmediato.

Como promotora de la diversidad cultural, la biblioteca puede dar a conocer a los autóctonos los orígenes culturales de los nuevos ciudadanos.

##### *Fondo documental que refleje la diversidad cultural*

Es importante disponer de una colección de calidad que aporte una visión amplia y diversa de la cultura en sus diferentes aspectos de la creación literaria, musical y cinematográfica como consecuencia de la voluntad de reflejar y fomentar una expresión cultural diversa y, en todo caso, poniendo especial énfasis en dar a conocer las principales culturas minoritarias existentes en nuestra comunidad.

Así, en la biblioteca Sant Pau – Santa Creu trabajamos para dar a conocer las culturas de origen de los colectivos más importantes de nuestro entorno, especialmente sobre el mundo árabe y el subcontinente indio (Pakistán, India y Bangladesh).

Con respecto a la cultura árabe (dado el importante peso en el barrio de ciudadanos procedentes de esta y nuestros vínculos históricos como culturas mediterráneas que somos) contamos con libros de historia, de estudios sociales, de arte, gastronomía, filosofía y religión, así como una amplia selección de novelas de autores árabes, poesía y crítica literaria. También contamos con una pequeña subsección sobre el amazigh (bereber), cultura situada geográficamente dentro del área de influencia árabe.

Asimismo, en colaboración con la Associació de Joves TEB, se ha desarrollado un apartado específico en el web de la biblioteca sobre el mundo árabe que hasta el momento consta de una base de datos con información sobre los principales autores de su literatura, guías de recursos y enlaces relacionados, así como de una agenda de acontecimientos culturales que se desarrollan en el entorno de la ciudad. Nos gustaría poder ampliar esta propuesta con otros apartados dedicados a la música y el cine.

También es necesario mencionar la existencia de un centro de interés en diversidad cultural e inmigración tanto en la sala de adultos como en la de niños. En el caso de la sala infantil, encontramos cuentos de diferentes países, libros sobre otras costumbres y tradiciones, recetas de cualquier parte del mundo, etc. También encontramos libros que tratan el tema de la inmigración explicada a

los más pequeños y en general aquellos que pueden aportarles una visión positiva de la diversidad.

#### *Impulso de actividades que reflejen la riqueza cultural del barrio*

Para contribuir a ofrecer una visión multicultural de la sociedad lo más frecuente es programar jornadas relacionadas con las culturas de origen de los inmigrantes establecidos en nuestro entorno. Se trata de acciones interesantes y positivas puesto que nos permiten dar a conocer otras realidades, sobre todo si se organizan conjuntamente con entidades y asociaciones de inmigrantes; la idea es trabajar en red con estas asociaciones y con otras entidades municipales.

Otros ejemplos serían la edición de guías de lectura, la realización de exposiciones temáticas, presentaciones de libros de autores provenientes de las citadas culturas minoritarias, la selección de libros para los clubes de lectura, la selección para las “Horas del cuento”, etc. Las posibilidades son muchas.

Son especialmente interesantes los proyectos que facilitan la interrelación entre usuarios de procedencia diversa, con la selección de temáticas de cariz universal que puedan interesar tanto a autóctonos como recién llegados: concursos de recetas de cualquier parte del mundo, de fotografía sobre el barrio, etc.

En esta línea mencionaríamos como ejemplo las jornadas de cuentos en dos lenguas que hemos hecho en la sala infantil de la biblioteca. Hasta el momento se han realizado dos sesiones en urdú y catalán, y en bangla-catalán.

### **5. La biblioteca como instrumento de mejora de la cohesión social**

Este no sería un objetivo en sí mismo, sino consecuencia de las ideas mencionadas anteriormente. La biblioteca es un lugar abierto a todo el mundo, de entrada libre y gratuita, que favorece por lo tanto la libre circulación de las personas. Hace falta que la gente se vea, se conozca, se encuentre, coincida como mínimo en algún lugar, para ir entrando en contacto, y poco a poco normalizar la diferencia. Si los nuevos ciudadanos vienen porque encuentran algo que les interesa compartirán en principio espacio y servicios con los ciudadanos autóctonos, y estos últimos, poco a poco, convertirán en habitual tener cerca suyo personas de diferentes orígenes. Esto ya es un primer paso para adelantar en el conocimiento mutuo y la integración.

Favorecer la cohesión social implica necesariamente una fuerte vinculación entre la biblioteca y el tejido social y asociativo. Así, el trabajo en red y la colaboración con otros servicios y entidades del barrio está presente en la mayoría de actividades y proyectos

llevados a término desde la biblioteca, pero a la vez, ésta participa también en acontecimientos y proyectos colectivos a nivel del barrio, promovidos por otras entidades y redes de coordinación sobre temáticas diversas: lengua, entorno escolar, promoción cultural...

Fruto de estas colaboraciones surgen muchas dinámicas colectivas, dónde la biblioteca está presente de una forma activa. Resultado de esta coordinación tenemos las Jornadas Culturales del barrio (Raval(s)), la muestra en la calle del día del libro (Sant Jordi), certámenes literarios, etc. Se constituyen también foros estables como el Plan Educativo de Entorno, que aglutina centros de enseñanza y entidades del tiempo libre; la Coordinadora de Acogida por la Lengua, formada por entidades que ofrecen atención al inmigrante en temas de aprendizaje de lengua; la Red de lectura, entre centros de niños y jóvenes... En relación a esta última, hace falta decir que nació de la necesidad de generar propuestas para mejorar la lectura puesto que se detecta un bajo nivel de lectura y en general de carencia de comprensión lectora entre nuestros niños y jóvenes. Una asociación de asociaciones es impulsora de muchas de estas iniciativas: la Fundació Tot Raval.

Otras dinámicas se crean a partir de relaciones bilaterales entre la biblioteca y algunos de los centros del entorno. Una experiencia interesante es la colaboración con un casal infantil, con quienes realizamos una actividad con familias con riesgo de exclusión social: periódicamente, se realizan talleres que tienen por objetivo orientar a estas familias en temas de salud, hábitos alimentarios y de higiene, ocio, etc., así como iniciarlos en el uso de la biblioteca; cosa que a la vez contribuye tanto a formar estos “nuevos usuarios” como a ayudarles en su proceso de integración.

## Valoraciones de la experiencia

Es difícil valorar estadísticamente el conjunto de acciones desarrolladas hasta ahora dado el hecho de que sólo contamos con algunos aspectos cuantificables, pero lo que sí se puede constatar con facilidad es la presencia habitual de personas de todos los orígenes en el día a día de la biblioteca. Como hemos visto, el número de usuarios extranjeros inscritos es bastante elevado, aun cuando es difícil saber cuántos de ellos utilizan habitualmente la biblioteca, y cuántos sólo se inscriben con tal de tener un documento más de arraigo a la nueva comunidad (de cara a legalizar su situación). En cualquier caso, el ambiente de la biblioteca refleja bastante la diversidad existente en el barrio.

En el apartado de los servicios podríamos destacar especialmente el éxito de consulta de las publicaciones periódicas en lenguas no autóctonas; la oferta musical que tiene muy buena acogida tanto por

parte de los inmigrantes como de los autóctonos, así como el caso del cine indio, los Bollywoods, que son todo un fenómeno social.

Como hemos comentado, los fondos de auto aprendizaje del catalán y el castellano tienen mucha demanda, así como el uso de Internet como medio habitual de comunicación de estas personas con aquellas que han dejado atrás, y para acceder a informaciones diversas sobre sus países de origen. También valoramos positivamente el asesoramiento individualizado en tecnologías de la información y esperamos poder ampliar las horas de este servicio en el futuro, tanto en la parte dedicada al público adulto como en la sala infantil.

Por otro lado, se evidencian algunas carencias en relación a la colección, como por ejemplo la necesidad de ampliar y renovar más a menudo los fondos en otras lenguas que, a pesar del esfuerzo llevado a término, todavía continúan siendo insuficientes y además, dado su elevado uso, se malogran con mucha frecuencia.

También cabe mencionar las dificultades a varios niveles con qué nos encontramos a la hora de adquirir estos tipos de fondos: en el proceso de selección, en la localización de los proveedores y en la adquisición, en su tratamiento bibliográfico...

Asimismo, como hemos señalado antes, hay muchos aspectos de tipo informativo que podrían mejorar, recursos como el web o nuevos folletines informativos podrían ser un ejemplo.

De cara al futuro consideramos importante seguir potenciando el trabajo en red con entidades y otros equipamientos del barrio, puesto que la coordinación entre todos los agentes implicados en el ámbito de la integración y la diversidad (mediadores, educadores de calle, centros de enseñanza, personas y asociaciones vinculadas con la inmigración, etc.) es imprescindible para garantizar la continuidad de los proyectos.

Trabajar para dar servicio a minorías étnicas, lingüísticas y culturales es un tema complejo que no debería ser sólo responsabilidad de cada biblioteca, pero hasta ahora las acciones mencionadas anteriormente se han llevado a término de forma bastante aislada, gracias sobre todo al empuje de un personal motivado y sensibilizado, teniendo en cuenta, además, que la nuestra es una biblioteca relativamente pequeña que cuenta con unos recursos humanos y económicos limitados. Sin embargo, es necesario añadir que actualmente se está iniciando un trabajo de manera coordinada en todo el territorio de la ciudad, por parte del conjunto de la red de Bibliotecas de Barcelona, en la adquisición de fondos de las principales comunidades culturales extranjeras. Estos fondos se distribuirán en las diferentes bibliotecas en función de la proximidad de cada una de estas comunidades, y se elaborarán programas conjuntos de red. Esto puede ser un primer paso para trabajar más a fondo políticas bibliotecarias orientadas a la inmigración en los diferentes barrios de la ciudad.

También nos gustaría expresar nuestra inquietud en relación al peligro potencial que Sant Pau – Santa Creu se convierta en una especie de gueto para inmigrantes, situación que ya se da en las escuelas del barrio en que el 90% de los alumnos son hijos de padres extranjeros, y que no se aviene en absoluto con nuestra voluntad de propiciar espacios de interrelación cultural. La solución en este sentido pasaría probablemente por una dignificación de la biblioteca, puesto que actualmente se encuentra totalmente obsoleta a nivel de instalaciones (debemos cerrar dos meses en verano por falta de aire acondicionado) y colapsada a nivel de servicios. La previsión anunciada hace tiempo de ampliación y nuevos locales no se considera para los próximos años.

## Consideraciones finales

En este apartado final queremos destacar una vez más la importancia de trabajar a partir de la singularidad de cada territorio concreto. Esto sólo se puede hacer trabajando codo con codo con los otros centros, entidades, asociaciones y equipamientos. Fruto de este trabajo surgen los programas, servicios y acciones de colaboración e intercambio. No se trata de pensar “para” los inmigrantes sino “con” los inmigrantes y con el resto de vecinos.

Para acabar destacar también la necesidad de espacios de convivencia ciudadana como la biblioteca, imprescindibles con tal de poder superar los prejuicios presentes en las relaciones interculturales. Así, lugares dónde coinciden las dos culturas se convierten en un elemento clave. La práctica nos enseña que, si no se promueven espacios y situaciones en que el contacto intercultural sea constante y fluido, se da la tendencia a crear aislamiento entre culturas, es decir, una especie de guetos (lugares próximos para vivir, tiendas propias dónde comprar, bares, plazas, peluquerías...).

Todas estas propuestas que hemos ido desglosando van orientadas a adecuar la biblioteca pública a la realidad actual. Una ciudadanía plural y diversa en múltiples aspectos, especialmente interesante desde el punto de vista de la diversidad cultural.

# **Pósteres**







# Integratex- Biblioteca social

Laura Novelle López  
Bibliotecaria y Responsable del  
centro Integratex.  
Biblioteca social Enric Vilagrosa

## INTEGRATEX BIBLIOTECA SOCIAL





**UNA INICIATIVA DE ECONOMÍA SOCIAL POR Y PARA DISCAPACITADOS**

En noviembre de 2007 el Grupo COQAMI, integrado por 12 iniciativas de economía social y perteneciente a la Confederación Galega de Puntos de Empleo, integró a esta iniciativa dentro del Grupo iACTIVA. Massimo Dutti For & From Special People. El establecimiento tiene la característica de estar totalmente adaptado para todos tipos de discapacitados y, además, todos los profesionales que trabajan al servicio de esta iniciativa son personas con discapacidad. Así nació Galega de Integratex S.L.



**I. BIBLIOTECA SOCIAL, SALIDA DE INTEGRATEX. LUGAR Y CULTURA EN UNA TIENDA Y UN PUNTO DE EMPLEO**

Se creó una gran tienda socialmente integrada para dar una salida laboral a personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista. Integratex es un punto de encuentro y de desarrollo profesional de personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista.



**II. SERVICIOS**

Se creó una gran tienda y biblioteca social para dar una salida laboral a personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista.

- Prestación de servicios de calidad humana.
- Creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista.



**III. UNA BIBLIOTECA PARA TODOS**

Se creó una biblioteca social para dar una salida laboral a personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista. Integratex es un punto de encuentro y de desarrollo profesional de personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista.



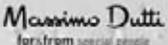
**IV. SERVICIOS DE ALTA CALIDAD**

Se creó una gran tienda y biblioteca social para dar una salida laboral a personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista. Integratex es un punto de encuentro y de desarrollo profesional de personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista.



**V. CONCLUSIONES**

El objetivo de Integratex es dar una salida laboral a personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista. Integratex es un punto de encuentro y de desarrollo profesional de personas con discapacidad social en el área de Comercio minorista.

# **Proyección e imagen de la biblioteca pública**

# El marketing de la Biblioteca Pública de Nueva York en tiempos de cambio

**Anthony Calnek**

Vicepresidente de Comunicaciones, Marketing y Desarrollo Comercial, Biblioteca Pública de Nueva York

Traducción: María José Fe, Amparo Llorente, Susana Alegre

## Contexto

La Biblioteca Pública de Nueva York (NYPL) es única entre las grandes bibliotecas del mundo, porque es una biblioteca de investigación de alto nivel, similar a bibliotecas nacionales, como la British Library o la Bibliothèque nationale de France, y un gran sistema urbano de préstamo bibliotecario, con 89 sucursales en comunidades de todo el Bronx, Manhattan y Staten Island. Estos dos sistemas paralelos – investigación y préstamo – han definido la organización durante más de un siglo.

Las colecciones y servicios de la Biblioteca Pública de Nueva York, incluso los menos frecuentes y especializados, se han ofrecido siempre al público de forma gratuita. Incontables personas sin ninguna relación con la biblioteca han venido para aprender a leer y hablar inglés, para tomar prestados libros y documentos de consulta en decenas de idiomas y cientos de disciplinas, y servirse de sus muchos espacios inspiradores como un lugar para pensar y escribir. La misión principal de la biblioteca es proporcionar acceso libre y gratuito al conocimiento, basado en la creencia, articulada por Thomas Jefferson, uno de los padres fundadores de América, de que “La información es la moneda de cambio de la democracia”.

Las bibliotecas de investigación (Research Libraries) abarcan una colección permanente de más de 43 millones de ejemplares, con varios libros destacados y raros, documentos, grabaciones, así

como un amplio número de fotografías, grabados (láminas) y otros documentos visuales. Todos ellos están depositados en cuatro edificios separados en Manhattan: la Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales (Humanities and Social Sciences Library) que ocupa un famoso edificio de estilo Beaux-Arts en la Quinta Avenida y la Calle 42, en el corazón de Manhattan; la Biblioteca para las Artes Escénicas (Library for the Performing Arts) en el Centro Lincoln que contiene colecciones extraordinarias dedicadas a la danza, el teatro y la música; el Centro Schomburg para la Investigación de la Cultura Negra (Schomburg Center for Research in Black Culture) en Harlem que es el centro líder para el estudio de la ascendencia africana; y la Biblioteca de Ciencia, Industria y Negocios (Science, Industry, and Business Library), en el centro de Manhattan, que es el mayor centro nacional de información al público dedicado únicamente a la ciencia y los negocios.

La página web de la biblioteca, [www.nypl.org](http://www.nypl.org), es uno de los sitios web más visitados del mundo, en el último año entraron personas de 237 países y recibimos más de 25 millones de visitas únicas. La mayoría de estos visitantes usaron la web para buscar o reservar libros, pero progresivamente estamos enriqueciendo los contenidos para hacer de las visitas en línea un fin en sí mismo. Por ejemplo, la “Galería Digital” contiene más de 640.000 imágenes procedentes de las colecciones, convirtiéndose en un recurso excepcional para estudiantes, investigadores, editores y artistas.

Aunque la biblioteca recibe fondos sustanciales del gobierno de la ciudad de Nueva York, la biblioteca no es un organismo gubernamental. Más bien, es una corporación privada y sin ánimo de lucro. Está supervisada por un Consejo de Administración voluntario, quien se responsabiliza de asegurar que la biblioteca sea fiel a su misión de servir al público y que sus operaciones sean fiscalmente sólidas. Dependemos de las donaciones desgravables individuales que constituyen un gran porcentaje de nuestros ingresos. De hecho, varios miembros del Consejo de Administración de la biblioteca son también grandes benefactores de la biblioteca. Por ejemplo, un miembro recientemente prometió 100 millones de dólares a la biblioteca, la mayor donación de nuestra historia.

Por todos estos indicios, la biblioteca es una institución muy próspera. Hemos recibido alrededor de 2 millones de visitas más este año que el anterior; el tráfico (la circulación) de nuestra página web se ha incrementado en un 20 por ciento; hemos recibido fondos para incrementar las horas operativas en más de un 25 por ciento; y ya hemos alcanzado aproximadamente entre 300 y 400 millones de dólares a través de una campaña de recaudación de fondos que ni siquiera lleva un año en funcionamiento.

Sin embargo, a lo largo de toda su historia, en el alcance y el talento para la recogida de fondos, la Biblioteca Pública de Nueva

York se encuentra en una coyuntura crítica. La revolución digital ha tenido un tremendo y múltiple impacto en la forma en que las bibliotecas funcionan, y la Biblioteca Pública de Nueva York reconoce que ya no puede dar su posición central por sentado. Los usuarios demandan información de diferentes formas e insisten en que la biblioteca adopte nuevas tecnologías tan pronto como estén disponibles (sin renunciar a los antiguos métodos). Además, la biblioteca descubre que su anterior situación de monopolio se ha desvanecido, y se enfrenta a la competencia de sus servicios en Internet y la constante evolución de los proveedores de libros. En la década anterior, los fondos del gobierno han sido recortados en términos reales y el apoyo privado fue inconstante: la biblioteca no puede garantizar por sentado que los puestos de los miembros del Consejo de Administración sean cubiertos por los ricos líderes del mañana, puesto que ha aumentado la competencia en el ámbito de las organizaciones sin ánimo de lucro por los mismos patrocinadores.

En respuesta a estas realidades, la biblioteca se está embarcando en cambios radicales que tendrán impacto en nuestras instalaciones físicas, nuestro modelo de servicio y nuestra estrategia digital. El marketing y las comunicaciones están jugando un papel mayor en esta transformación, y esta ponencia examina de qué manera estamos intentando reformar la imagen de la Biblioteca Pública de Nueva York.

## **Hacia una biblioteca unificada y una imagen única**

El 11 de marzo de 2008, la biblioteca convocó una rueda de prensa para anunciar un plan de reforma en mil millones de dólares que incluye muchos cambios en las instalaciones, una tremenda inversión en la página web y una posición financiera fortalecida. El cambio más dramático tendrá lugar en el edificio de la Quinta Avenida. Considerado el mejor ejemplo de arquitectura de Beaux-Arts en Estados Unidos, el edificio, con dos magníficos leones de piedra a cada lado de la entrada principal, se ha convertido en un símbolo de la biblioteca. Presume de una fachada increíblemente ornamentada y suntuosas habitaciones interiores, a las cuales cualquiera puede acceder para pedir documentos de la colección. El edificio se ha ganado dos apodos: “The People’s Palace” (El palacio de la gente), debido a su bella y noble arquitectura, y “The People’s University” (La Universidad de la gente), porque es un lugar donde cualquiera puede encontrar libros y otros recursos para poder proporcionarles el equivalente a una educación universitaria.

Cuando abrió en 1911, el edificio de la Quinta Avenida simbolizaba a la ciudad de Nueva York que emergía como un gran centro

urbano al mismo nivel que sus equivalentes europeos. El edificio contiene las enormes colecciones de investigación en constante crecimiento de la biblioteca, las cuales pueden ser consultadas en pequeñas salas dedicadas a temas especializados tales como Estudios del Medio Oriente, el Romanticismo inglés, y la literatura americana o en la sala de lectura de la planta superior del edificio principal. Durante seis décadas, también incluyó una pequeña biblioteca de préstamo y una sala infantil. Estas funciones más populares fueron eliminadas en 1970 y se convirtieron en la base para otras dos bibliotecas próximas.

El plan anunciado actualmente reintroducirá una biblioteca de préstamo en el edificio, pero a gran escala. El personal y los miembros del Consejo de Administración han desarrollado un ingenioso plan, a través del cual siete plantas de libros amontonados- que miden 88 millas en total- se trasladarán a las estanterías de alta capacidad subterráneas, de esta manera liberan espacio directamente bajo la principal sala de lectura. Este espacio se transformará en una biblioteca de préstamo de vanguardia, diseñada por uno de los principales arquitectos del mundo. La transformación se completará en el 2014.

A pesar de los ideales democráticos inscritos en sus muros, a muchas personas siempre les ha impresionado la biblioteca; aunque está abierta a todo el mundo, no es realmente acogedora. La introducción de una biblioteca popular, masiva cambiará el concepto del edificio radicalmente. Aunque las salas dedicadas a las actividades de investigación permanecerán intactas, después de su renovación, el edificio ya no será simplemente un refugio para eruditos con un aire francamente elitista. Estimamos que los visitantes de esta nueva Biblioteca Central pasarán de los 1,1 millones actuales a 3,5 millones anualmente. Y dos tercios de esos visitantes serán ciudadanos que nunca entraban en este templo del saber.

Reunir las colecciones de préstamo e investigación bajo un único techo será un cambio histórico. Ha llegado tras plantearse la noción profundamente arraigada de dos divisiones distintas dentro de la biblioteca, con dos distintas culturas dirigidas a servir a dos diferentes segmentos de público. Como parte de un reciente proceso de planificación estratégica, descubrimos que el público general no la concibe dividida en esas líneas tradicionales. De hecho, un gran porcentaje de personas que regularmente utilizan las bibliotecas de préstamo dicen que van allí para “investigar”, no sólo para coger libros prestados. Y, por supuesto, muchos usuarios vienen para beneficiarse del libre acceso a los ordenadores, los servicios de alta velocidad inalámbricos, y el acceso a una multitud de bases de datos. La presencia de la biblioteca en línea es el lugar donde las tradicionales diferencias entre préstamo e investigación desaparecen completamente.

Nuestros estudios recientes concluyeron que la biblioteca funcionaría más eficientemente como una organización unificada simple, y ya casi hemos completado la fusión de las dos plantillas de personal. Muchos procesos, incluyendo el presupuesto, la catalogación, el envío, la conservación y la selección – están siendo integrados por primera vez. Y ahora sólo hay un director, en lugar de dos directores (uno para las bibliotecas de investigación y otro para las bibliotecas de préstamo), quienes durante casi un siglo estuvieron separados pero eran equivalentes. Internamente, nos referimos a la nueva fusión del personal como “One NYPL” (“La Biblioteca Pública de Nueva York Única”).

Simultáneamente, hemos intentado modernizar y unificar nuestro sistema de identificación visual, presentando una única y fuerte imagen al público, en lugar de la irregular mezcla que caracterizaba todas nuestras publicaciones, la señalización y las comunicaciones durante décadas. Cuando llegué a la biblioteca en 2006, me asombró la enorme variedad de formas en las que la Biblioteca Pública de Nueva York se presentaba al público, aunque rápidamente se hizo claro que esto era un síntoma de cómo la organización pensaba sobre sí misma.

También se detectaron ciertas parcialidades que se manifestaban a través nuestras comunicaciones públicas. Aunque la biblioteca propugnaba un ideal democrático, existían diferencias entre las bibliotecas de préstamo y las de investigación en los folletos, sistemas de señalización y en la asignación de recursos de marketing y comunicación. Las publicaciones de la biblioteca de préstamo, como los calendarios de actividades mensuales, estaban poco cuidados y sin estilo, siguiendo el mismo formato repetitivo que había sido diseñado dos décadas atrás. Las publicaciones de la biblioteca de investigación, por otro lado, tienden a ser muy creativas, con producciones de alta calidad. Además, los programas de las dos divisiones nunca se promocionaban juntos, como si los usuarios de las bibliotecas de préstamo no estuvieran interesados en los programas de las bibliotecas de investigación y viceversa.

Otro fenómeno curioso se había producido en el Departamento de Desarrollo, el cual era responsable de recaudar más de 60 millones en donaciones cada año. Nuestras piezas claves para conseguir fondos –como los boletines trimestrales para donantes- eran sorprendentemente modestos, dándoles un aspecto y sensación bastante gris y apagada.

Estas publicaciones para conseguir donaciones estaban dirigidas a los donantes de bajo nivel – personas que donaban tan sólo 25 dólares al año. También se enviaron a los donantes más pudientes, que donaban 1000, 100.000 e incluso 1 millón de dólares al año. Cabe destacar que los donantes que superan los 1000 dólares representan sólo el 7 por ciento de las 50.000 personas que

dan dinero a la biblioteca; sin embargo, ese 7 por ciento contribuye con el 95 por ciento del total de las donaciones anuales. Curiosamente, con el propósito (intención) de recaudar fondos, la biblioteca buscaba presentarse a sí misma como una entidad tacaña y vinculada a la tradición y existía el peligro de que nuestros donantes comiencen a percibirla como pasada de moda.

En suma, la situación era de una tremenda confusión en la identidad visual, con enorme disparidad en los estándares de producción para los vehículos de comunicación dentro de nuestra biblioteca y para los que nos apoyan.

La fusión de nuestras plantillas en la Biblioteca Pública de Nueva York Única proporcionó el momento apropiado para abordar esos problemas. En relación con la imagen de nuestras publicaciones de marketing, comenzamos con unas cuantas directrices generales:

- Crear un estilo moderno y consistente para unificar todas las publicaciones y objetos web dentro de una familia de diseños sencillos. Queremos darles al público y a nuestros donantes el sentido de que la biblioteca es una institución dinámica, que mira hacia el futuro, y no al pasado.
- Reemplazar los caracteres arcaicos con pequeños trazos usados por la biblioteca, por una fuente moderna y sólida.
- Hacer hincapié en las personas que aparecen en nuestras publicaciones, en lugar de las imágenes de nuestras colecciones. Nos definen por los usuarios, no los objetos que custodiamos.
- Representar a todas las partes de la biblioteca por igual. En palabras de la laureada Premio Nobel, Toni Morrison, que es también un miembro del Consejo de Administración de la biblioteca, “sólo lo mejor es bastante para los últimos entre nosotros”. Asimismo las publicaciones de los donantes, se dirigen a los principales benefactores, en lugar de a los que hacen menos donaciones.
- Utilizar lo leones de las escaleras de manera más consistente como símbolos del sistema bibliotecario completo. Somos tremendamente afortunados por tener estos leones como una marca de poder, en lugar de usar un libro para simbolizar a la biblioteca, particularmente en la era digital.

En un año, habíamos modernizado enteramente la imagen de todas nuestras publicaciones, incluyendo nuestra página web, para que la Biblioteca Pública de Nueva York apareciera como una institución, moderna, emocionante – y unificada – con una poderosa historia para contar a nuestros usuarios y benefactores. Más abajo hay ejemplos de esta transformación. El siguiente paso es actualizar nuestro logo del león, el cual está omnipresente en todo el sistema bibliotecario. El actual logo hace un gran trabajo personificando el prestigio y la autoridad de la biblioteca pero la siguiente versión debe ser mucho más contemporánea y popular.

## Tender un puente entre los usuarios y los benefactores

Como regla general, las personas que pagan a la biblioteca no son los usuarios. Esto deja a la biblioteca en una posición diferente a la de cualquier otra organización sin ánimo de lucro en Nueva York, las cuales tienen incesantes incrementos en las tarifas de acceso con el objetivo de equilibrar sus presupuestos. Por ejemplo, ahora cuesta 20 dólares entrar al Museo de Arte Moderno. Aunque los museos no son las únicas organizaciones sin ánimo de lucro que han aumentado el precio de sus entradas. Una entrada para el Zoo del Bronx cuesta 27 dólares, una al Jardín Botánico cuesta 20 dólares y al Planetario 22 dólares. El ingreso de la venta de entradas es extremadamente importante para estas organizaciones, y pueden justificar sus extensos programas de marketing, con significativas compras publicitarias, con el objetivo de conseguir más visitantes. En el Museo Guggenheim, donde trabajé anteriormente, tomamos decisiones publicitarias basadas puramente en el impacto que éstas podrían tener en las entradas. Por supuesto, los museos conocen mucho los otros beneficios de la publicidad. Cada anuncio de un museo es una manera de recordar al público que el museo es una parte vital y apasionante de la ciudad.

En la biblioteca, sin embargo, ofrecemos actividades con la misma calidad que los museos- visitas al famoso edificio, exposiciones maravillosas, y conferencias de conservadores de museos y becarios- que son gratuitas. Debido a que no recibimos ingresos con las entradas, no podemos utilizar ese argumento para invertir una significativa cantidad de dinero en publicidad. Como resultado, hemos sido totalmente dependientes de la cobertura mediática y del boca a boca; y la asistencia a estos programas, los cuales son muy caros de sostener, es a menudo bastante decepcionante y las corporaciones tienen poco interés en apoyarles.

Esto tiene que cambiar. La verdad es que los grandes programas no se venden por sí mismos y sin una presencia mediática al lado de los museos, la biblioteca se caerá (caerá fuera) del radar de algunas de las personas más influyentes – generadores de opinión, tales como escritores, editores, y otros líderes de la sociedad. Además, los donantes potenciales nunca ven promociones de la biblioteca, y por lo tanto desconocen que la biblioteca es una institución apasionante y emocionante- no sólo un lugar aburrido para tomar libros prestados. Nuestro Departamento de Desarrollo debe invertir una tremenda cantidad de tiempo educando a los donantes potenciales sobre lo que hace la biblioteca. Esto nos pone en desventaja con respecto a los competidores de estos mismos benefactores, como el Museo Metropolitano, que tiene una

publicidad agresiva, y por lo tanto es bien conocido entre el grupo de los donantes potenciales.

Las bibliotecas se enfrentan a muchos obstáculos en el lanzamiento de campañas a los medios para promocionar sus programas. La primera, es la suposición de que el marketing para un servicio gratuito es, por definición, un gasto en lugar de una necesaria inversión para ingresos futuros. Otro obstáculo es la postura de que es “inapropiado” gastar dinero de donaciones públicas o privadas en marketing – el argumento se dirige a que el dinero debería ser gastado en libros o programas para personas con poco poder adquisitivo, no en marketing.

La solución a este problema está en crear una campaña de marketing que gane usuarios, pero esté diseñada para atraer a los mecenas. Tradicionalmente, el único gasto aceptado generalmente para la promoción bibliotecaria fue aumentar la conciencia de programas básicos, tales como la formación en alfabetización, entre las personas más necesitadas. Aunque merece la pena, este tipo de marketing, por definición, estaba orientado a personas con poco poder adquisitivo, no a personas con los medios para contribuir a la biblioteca.

Nosotros necesitábamos crear una propuesta de marketing que resultara útil pero que tuviera resonancia en nuestros mecenas. Un ejemplo es a través de nuestros programas de marketing para niños. De los 28.000 programas organizados por la biblioteca en un año, 16.000 estaban dirigidos a niños. Estos programas son especialmente atractivos para los mecenas. Y hasta ahora estos programas han sido promocionados de una forma muy modesta, en su mayoría boca a boca, por medio de folletos no profesionales creados por los propios bibliotecarios y a través de calendarios de actividades anticuados. De hecho, la mayor parte de la información sobre estas actividades fue distribuida dentro de las bibliotecas, no fuera de ellas, y por lo tanto están dirigidas a personas que ya han cruzado las puertas de la biblioteca, en lugar de intentar atraer a nuevos usuarios.

Desde principios de año, hemos mejorado el aspecto y la imagen de todos los materiales promocionales de nuestros niños, haciéndolos tan agradables como los materiales que se producen para los programas élite de investigación bibliotecaria. Y los estamos distribuyendo de forma intensiva fuera de la biblioteca. No sólo limitamos la entrega a los barrios humildes, sino que, estamos encontrando también formas de que lleguen a las manos de familias acomodadas. Nuestra idea es que si queremos captar a los jóvenes, gente de clase alta, nuestros donantes en el futuro, necesitamos conectar con ellos en su mismo nivel. Tan importante como esto es tratar a cada uno de nuestros usuarios con el máximo respeto.

Siguiendo el dictamen de Toni Morrison que dice “sólo lo mejor es bastante para los últimos entre nosotros”, debemos enviar también el mensaje a todos nuestros usuarios potenciales de que, al venir a la biblioteca, tendrán una experiencia reveladora para ellos y sus hijos.

## Revistas: un recurso de marketing flexible y duradero

Desde mi experiencia, simplemente no hay mejor recurso de comunicación con los socios generales que una revista bien realizada. Hemos lanzado recientemente una revista llamada *Bookmark*, el título se refiere tanto a los marcapáginas que la gente usa para encontrar por dónde va en un libro como a los marcadores en una página web. La revista es a todo color, con docenas de artículos cortos sobre los logros de la biblioteca y temas de interés; artículos más largos con un giro intelectual; e información básica para miembros, informándoles sobre programas que están diseñados especialmente para ellos. El objetivo es presentar la biblioteca como un lugar de éxito e increíblemente vivo, incluso un sitio glamouroso, y reforzar constantemente el mensaje de que las donaciones son necesarias para hacer que ocurran grandes cosas. Las revistas son también el arma perfecta para agradecer públicamente las donaciones.

Creamos los contenidos para la revista empezando con una lista de objetivos inmediatos de nuestro departamento de recaudación de fondos. Cuando lanzamos la revista en otoño de 2007, estábamos recaudando dinero para la renovación de varias salas infantiles que estaban en un estado horroroso en las bibliotecas de préstamo. Para captar a nuestros lectores, tomamos fotos de una de las renovaciones y contamos la historia sobre los arquitectos que habían desarrollado un audaz e inesperado diseño de ella. Mejor que mostrar una foto de niños jugando en la sala, nos centramos en un detalle muy sofisticado del diseño- una alusión a la famosa interpretación de la Mona Lisa de Leonardo hecha por Marcel Duchamp. Esto enviaba el mensaje a nuestros fans de que la biblioteca es un sitio sofisticado e interesante, y esperábamos que encontrarán la ilustración lo suficientemente intrigante como para que leyeran el artículo. La historia incluía información sobre gente y fundaciones que habían apoyado las renovaciones, así como el teléfono del Departamento de Desarrollo. La semana posterior a que la revista fuera enviada, una persona que no sabía nada del programa, llamó y prometió contribuir con 750.000 dólares para una renovación.

La revista también muestra un montón de fotos de público en actos de la biblioteca donde aparecen felices y comprometidos. Incluimos esas fotos para dar a conocer a nuestros usuarios, pero también para asegurarnos de que ojean la revista.

Como el formato de la revista nos permite comunicarnos a través de fotos, texto, pies de foto y gráficos, se ha convertido en la mejor manera de poder explicar nuestro complicado plan de transformación. En un sencillo desplegable de dos páginas, por ejemplo, podemos ilustrar los cambios que estamos planeando en todo el sistema de la biblioteca. La alternativa, describirlo en una carta o en una nota de prensa, es menos efectivo y menos interesante.

Otra gran ventaja de las revistas es que pueden llevar información de patrocinadores. Nuestro plan es usar la revista como una manera de recaudar dinero de donantes empresariales, quienes querrán asociarse con la biblioteca de cara a nuestros usuarios.

## Asociaciones de marketing con el mundo empresarial

Con el objeto de hacer llegar nuestro alcance en marketing lo más lejos posible, nuestra nueva estrategia es formar asociaciones con negocios que puedan proporcionar visibilidad a la biblioteca, a cambio de imagen de marca y acceso a nuestros usuarios. Hemos experimentado con tres compañías de sectores muy diferentes y esto nos ha dado tres casos de estudio de los que aprender.

La primera asociación fue con *Metro*, el periódico gratuito que se distribuye en la calle y en estaciones de metro. (*Metro* es una publicación internacional, con muchas ediciones en España). *Metro* era un socio atractivo para nosotros por su capacidad de llegar a nuestro público objetivo: gente que gana menos de 50.000 dólares al año. Nuestro acuerdo consistió en que *Metro* le daba a la biblioteca varios anuncios en el periódico, así como editoriales sobre nuestros programas. A cambio, a *Metro* se le daba los beneficios clásicos de un patrocinio corporativo, como tener el logo en los programas de nuestro popular *Live from the NYPL* (*En directo desde la NYPL*) y la presencia en nuestra página web con un enlace a su página. También reciben entradas para los eventos que organizamos.

La siguiente asociación fue con la Liga Mayor de Béisbol (Major League Baseball, MLB), la organización que lleva las dos ligas americanas de Béisbol, y que organiza actos oficiales de béisbol. Este año, el All-Star Game y el FanFest, uno de los mayores eventos del año, tuvo lugar en la ciudad de Nueva York, y la MLB lo promocionó mucho, con anuncios en radio, televisión, impresos y en la calle, así como en las paradas de los autobuses. La biblioteca estaba interesada en asociarse con la MLB porque el béisbol está entre las actividades más populares del país, y el FanFest es un evento enorme en la ciudad de Nueva York. En este caso, la biblioteca recibió el reconocimiento de

'patrocinador' en todos los anuncios de FanFest, incluyendo la radio, así que tuvimos nuestro nombre y nuestro logo de la misma manera en que algunos patrocinadores corporativos tienen en nuestros materiales. También nos dieron un stand gratis en el FanFest, dónde apuntábamos a la gente para que se hiciera el carnet de la biblioteca; promovimos una exposición sobre el béisbol en una de las bibliotecas (el béisbol es una de nuestras áreas más fuertes), y repartimos allí nuestro programa guía para niños. A cambio, promocionamos FanFest poniendo un anuncio en dicha guía y distribuimos tickets de descuento en nuestras 89 bibliotecas.

El último patrocinio en esta fase de test es con una compañía llamada "*Fresh Direct*", que es un supermercado en línea, en el cual la gente puede hacer su compra. Para esta asociación, permitiremos que *Fresh Direct* distribuya folletos sobre 'comida saludable' en nuestras bibliotecas, estos folletos incluyen un cupón que da a los nuevos compradores un 25% de descuento en su primera compra. A cambio, *Fresh Direct*, repartirá 60.000 copias de nuestro nuevo folleto para niños llamado *Roar!* a los clientes que saben que tienen hijos. Sus clientes suelen ser bastante ricos. De este modo, esta asociación nos ayuda con nuestra estrategia de llevar los programas de la biblioteca, presentados de una forma atractiva, a gente de clase alta que seguramente no los conocerán. Como con el correo directo, ésta es una manera certera de introducir nuestros materiales en los hogares. Pero como estos materiales vendrán con la compra, será inesperado, y esperemos que eso haga más probable que los lean. Un resultado es que más gente conocerá nuestros programas y vendrá a ellos. Otro resultado es que alguno de los adinerados receptores ayudará a mantener la biblioteca. Los folletos que se distribuyan de esta manera, incluirán un sobre para donaciones.

Porque queremos incrementar el número de niños que usan nuestras bibliotecas, estamos especialmente interesados en llegar a las madres, que toman las decisiones sobre las vidas de sus hijos. Así que estamos buscando otras posibles asociaciones que, como *Fresh Direct*, lleven el mensaje de la biblioteca a este objetivo. También necesitamos establecer asociaciones con compañías que tenga la habilidad de llegar a la comunidad hispana, otro segmento de población que hemos identificado como objetivo a conseguir.

## Lanzamiento de una campaña de imagen

La biblioteca es afortunada de tener a un gran ejecutivo de publicidad en su Consejo de Administración, Bill Gray, el co-CEO de

Ogilvy y Mather en Norteamérica. El año pasado, también formamos un comité de marketing, y profesionales comprometidos del mundo del marketing de varias compañías de Nueva York (algunas como Price Waterhouse Coopers, Time Warner y Condé Nast) que voluntariamente cedieron su tiempo para aconsejar a la biblioteca en la creación de una estrategia de marketing más activa.

El Sr. Gray ha pasado más de una década en el consejo de la biblioteca. Le ha dedicado a la biblioteca mucho tiempo, y ha guiado al comité en el debate de los problemas y oportunidades a los que se enfrentaba la biblioteca al crear una “marca” sólida.

El problema de marca más importante que identificó (el sr. Gray) es que aunque más de un millón de personas utilizan la biblioteca, generalmente tienen una idea muy limitada de ella como conjunto. Por ejemplo, algunas personas pueden que siempre vayan a las charlas de autor en su biblioteca local, sin saber que hay muchos otros programas que serían interesantes para ellos en sitios cercanos. Muy pocas personas conocen todo lo que las bibliotecas pueden ofrecer, y mucha gente cree que el uso de la biblioteca va en decremento (cuando lo correcto es lo opuesto, especialmente entre la gente joven\*)

Desde la perspectiva de la recogida de fondos, el problema es que muy pocas personas valoran que la biblioteca ofrece servicio y acceso a todo el mundo, sean como sean, desde inmigrantes buscando ayuda para conseguir la ciudadanía, a coreógrafos estudiando musicales en la división de artes escénicas; desde un conductor sin trabajo en el Bronx aprendiendo cómo escribir un currículum, a un arqueólogo buscando un mapa raro y antiguo.

Otro problema es que, aunque la biblioteca es omnipresente a través de sus muchas sedes, y el enorme volumen – bien- volúmenes en circulación, tiende a tener un perfil muy bajo. Por lo tanto, seguramente no sea de lo primero que se le ocurra la gente cuando piensen en las grandes cosas que Nueva York les ofrece.

El objetivo general de nuestra estrategia de marketing es revertir estas percepciones. Lo que buscamos es:

- Dar a conocer a nuestros usuarios que hay mucho más en la biblioteca de lo que probablemente conocen.
- Concienciar a los donantes del amplio margen de gente que cuenta con nosotros.
- Conseguir que los neoyorquinos nos incluyan en su lista de las 5 mejores cosas de esta ciudad.

Un grupo de creativos voluntarios dentro de Ogilvy ha invertido tiempo en desarrollar conceptos para la campaña propuesta. Empezaron con una estadística bastante asombrosa: el año pasado, hubo más gente que visitó las bibliotecas de la ciudad de Nueva York que las que fueron a todas las organizaciones culturales (tales como museos o espacios de artes escénicas) y deportes en directo,

juntas!, La asombrosa verdad es que la biblioteca es de lejos el destino más popular de los neoyorquinos, pero en general la gente no reconoce su centralidad. Después, hicieron una lluvia de ideas sobre las formas de reflejar la enorme popularidad de la biblioteca, y exploraron la metáfora de las franquicias de deporte, el béisbol en particular, aplicadas a la biblioteca.

Nueva York es la sede de los Yankees y de los Mets, y el amor por el béisbol es una de las pocas cosas que une a todas las comunidades en la ciudad. (En Europa, la pasión equivalente se reserva al fútbol). El equipo de Ogilvy empezó jugando con los tipos de letra que se usan en los uniformes de béisbol, y lo aplicaron a la biblioteca. De pronto, el nombre “*Biblioteca Pública de Nueva York*” parece que pertenezca a una gorra de béisbol o de una sudadera de deporte.

Trabajaron en un eslogan que resumiera los buenos deseos alojados en la biblioteca como institución. Sugirieron una frase que captura la centralidad histórica de la Biblioteca Pública de Nueva York con la comunidad, llamándola *The Pride of the City (El orgullo de la ciudad)*. Esperamos que esta frase ayude a impulsar la opinión sobre la biblioteca, para que la gente no piense en ella en términos de un servicio, localización o sitio de Internet particular, sino en términos del impacto que tiene en Nueva York. Igual de importante en este tiempo de reorganización con el personal de la biblioteca, esperemos que la frase Orgullo de la ciudad pueda tener un impacto muy positivo internamente.

En el desarrollo de la campaña de marketing, el equipo de Ogilvy recomendó que reforzáramos el tema popular a través de una técnica de marketing clásica – el uso de famosos que apoyaran la causa. La campaña, que esperamos lanzar a finales de 2008, consistirá en famosos de varias disciplinas: deportes, teatro, política, música, televisión y literatura, apareciendo en anuncios apoyando la biblioteca como “el orgullo de la ciudad”.

Varios fotógrafos importantes del mundo de la moda y del periodismo han ofrecido voluntariamente sus servicios para la campaña, y nosotros estamos actualmente contactando con los famosos. Las sesiones empezarán este verano, y esperamos cubrir la ciudad con anuncios en periódicos y revistas, localizaciones exteriores tales como paradas de autobuses y estaciones de metro, así como en línea

Estamos inventando maneras de medir el impacto de la campaña en los usuarios, pero su objetivo principal es cambiar la percepción que la gente tiene de la biblioteca. Estaremos controlando grupos de control antes y después de que la campaña se lance, para analizar si se consigue el objetivo de hacer que la gente se replantee sus conexiones con la biblioteca, y la sensación de contribución que hace al bienestar de Nueva York.

También encuestaremos a nuestro personal e intentaremos determinar si la campaña ha tenido un impacto positivo, en particular durante el estresante período después de fundirse nuestras dos divisiones.

Por último, también esperamos que tenga un efecto significativo en la campaña de fondos que tenemos en marcha. Aunque la campaña requiera la inversión de más de dos millones de dólares – una cantidad sin precedente para que una biblioteca se gaste en reforzar su marca- es una pequeña suma comparada con el objetivo de ganar otros cien millones en donativos.

De un estudio reciente del Pew Research Institute: “ El resultado del estudio desafía la asunción de que las bibliotecas estén perdiendo importancia en la era de Internet. Las bibliotecas fueron visitadas por más de la mitad de los estadounidenses (53%) en el pasado año con todo tipo de propósitos, no sólo por los problemas mencionados en este estudio. Y fueron los jóvenes adultos de la generación Y, amante de la tecnología (con edades comprendidas ente los 18 y los 30 años) los que lideraron las visitas. Comparado con sus mayores, los miembros de la generación Y fueron los que más usaron las bibliotecas para encontrar información que resolviera sus problemas y en general para cualquier cosa. Además, son los jóvenes los que más dicen que usarán las bibliotecas en el futuro cuando tengan problemas: el 40% de la generación Y dijo que lo haría, comparado con el 20% de aquellos de más de 30 años que dijeron que irían a la biblioteca.

*([http://www.pewinternet.org/PPF/r/231/report\\_display.asp](http://www.pewinternet.org/PPF/r/231/report_display.asp))*

# Los caminos de la Biblioteca Pública del Estado en Cuenca para llegar a los ciudadanos

M.<sup>a</sup> Begoña Marlasca Gutiérrez

Directora de la BPE en Cuenca

*“La más larga caminata comienza con un paso”  
(proverbio hindú)*

Tras largos años en un edificio diseñado en los años 50 del siglo XX, la Biblioteca Pública del Estado (BPE) en Cuenca vio posibilidades de iniciar caminos nuevos en 1999 cuando se iniciaron las obras de remodelación de su envejecido edificio. Era el momento idóneo para la redefinición de la misión y objetivos de la biblioteca, de su funcionamiento y de cómo establecer unos cauces más abiertos a los ciudadanos. La biblioteca ya tenía una larga historia reinventando caminos.

## Al andar se hace camino: siglos XIX - XX

Sus primeros pasos comenzaron en 1846, cuando se crea la biblioteca a raíz de las leyes desamortizadoras. Desde sus inicios, en unas condiciones precarias y muy difíciles, ha luchado por sostener un importante papel social y cultural en la ciudad, a pesar de los complicados avatares sociales, políticos y económicos por los que ha atravesado en sus más de 162 años de existencia.

Las Memorias Anuales de sus directores a lo largo de su historia dan una imagen clara de los caminos emprendidos desde el principio y reflejan el enorme poder transformador de la biblioteca:

*La primera circunstancia... fue la insuficiencia del local donde se encontraba instalada la biblioteca, pues muchos libros se hallaban fuera de los estantes, incapaces de contenerlos, colocados directamente sobre el suelo (Rogelio Sanchiz, Memoria de la BP, 1900).*

*Para atraer a los aficionados y fomentar en el elemento obrero la lectura, pensamos, y como lo pensamos lo hicimos, organizar un curso de conferencias especialmente de divulgación de conocimientos, que tuvieran lugar en la biblioteca misma al efecto de que iniciándoles allí en conocimientos y cosas útiles en la vida, cayeran en la tentación de estudiar ellos mismos en los libros lo que oyerán en las conferencias (Emilio Sánchez Vera, Memoria de la BP, 1915).*

*Para este curso teníamos proyectado dar también para el obrero, lecturas comentadas sobre artes, industrias, oficios y conocimientos útiles, pero hubimos de desistir por carecer en la Biblioteca de alumbrado y no alcanzarnos el material para este gasto... (Emilio Sánchez Vera, Memoria de la BP, 1916).*

*Aquí nadie se ocupa en trabajos de investigación, ni a nadie le interesa, diríase que los conquenses ignoran que tienen una biblioteca. [...] Para dar idea de la indiferencia del pueblo de Cuenca hacia las letras baste decir que en tres años y medio que lleva desempeñando este cargo el que suscribe, solamente se ha inscrito un libro en el Registro de la Propiedad Intelectual por un funcionario forastero. El pueblo de Cuenca es de por sí muy apático en todo, y no sé cómo se le podrá sacar de su apatía, tal vez instalando la biblioteca en el lugar más céntrico de la ciudad y con un gran letrero en la puerta pudiera atraer lectores (José A. de Luna, Memoria de la BP, 1943).*

En el siglo XIX los bibliotecarios-pioneros fueron, a la vez que bibliotecarios, archiveros, profesores, limpiadores y porteros pero daban voz a los problemas sociales y culturales de la población.

Después de albergarse en diversas sedes compartiendo edificio con el Instituto de Segunda Enseñanza desde 1847 a 1949, el Ministerio de Educación de entonces construyó un nuevo edificio para archivo y biblioteca, diseñado en los años 50 por el arquitecto Miguel Fisac e inaugurado en 1965, periodo en el que la mayoría de bibliotecas provinciales de las capitales españolas se convierten en “Casas de Cultura”, donde los servicios bibliotecarios eran prácticamente sólo para estudiantes pero el número y calidad de las actividades culturales, organizadas en colaboración con diversas instituciones, fue atrayendo a otro tipo de públicos que hasta entonces no utilizaban realmente los servicios bibliotecarios.

- *Año tras año [la Casa de Cultura] tuvo sus salas de lectura con sus llenos diarios durante el periodo lectivo, en su vestíbulo se dio cita la juventud estudiantil conquense todas las tardes, hubo conferencias, proyecciones cinematográficas, representaciones teatrales, exposiciones, recitales poéticos, actos*

*conmemorativos de efemérides o fiestas locales, podemos decir que estuvo ocupado el salón de actos casi diariamente, incluso fueron bastantes los festivos que también hubo alguna actividad* (Fidel Cardete, Memoria de la BP, 1972).

- *La actividad cultural este año quedó más diezmada, lo poco que se hizo fue en colaboración, nada promovido por el centro por falta de fondos. La biblioteca se ve menos frecuentada, así como las exposiciones y conciertos. Las razones de esta falta de interés por las actividades culturales no sabemos si culpar a que no hay una actividad cultural de forma continuada como en otro tiempo, o culpar a las múltiples preocupaciones que en el momento presente tiene la sociedad.* (Fidel Cardete, Memoria de la BP, 1979).

A partir de los años 80 del pasado siglo, con el desarrollo de los sistemas bibliotecarios autonómicos las BPE, como la de Cuenca, comienzan su verdadero despegue en España como centros de información, con el apoyo inversor del Ministerio de Cultura y las comunidades autónomas (unas más que otras), y ya en los últimos años del siglo XX se inicia una verdadera transformación gracias a una continua dotación de recursos, la profesionalidad de su plantilla y la propia demanda social de mejores servicios culturales.

La BPE en Cuenca es pues el fruto de una lucha constante durante más de siglo y medio. Han ido variando las ideas, los conocimientos, los métodos, las técnicas, los recursos, pero desde siempre los bibliotecarios han tenido muy claros los objetivos y fines de la biblioteca y lo importante de su función social, de querer poner la educación, la información y el conocimiento al alcance de todos, a pesar de los periodos de indiferencia o desconocimiento de las distintas Administraciones y de la propia sociedad.

## Los caminos de la BP de Cuenca iniciando el siglo XXI

La BPE de Cuenca es hoy uno de los motores culturales de la ciudad. El Ministerio de Cultura mantiene la titularidad del edificio y sus colecciones, con unas importantes inversiones anuales, y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a través de la Consejería de Cultura, gestiona y dota sus recursos principales. En el sostenimiento de la biblioteca no participa el Ayuntamiento de la ciudad, que desde 2004 está iniciando una red bibliotecaria municipal propia.

Cuenca es hoy una ciudad pequeña (52.980 habitantes) en el centro de España que aún conserva su sabor medieval y una fusión especial entre naturaleza, historia y cultura. Es la capital de provincia más pequeña de Castilla-La Mancha, la región con menor

densidad de población de España (2.038.956) y con serios retos para el desarrollo social y económico. En la última década del siglo XX realizó un importante avance de su red bibliotecaria, de la que la BPE de Cuenca constituye un claro ejemplo del esfuerzo realizado.

Cuenca tiene una larga tradición turística y cultural en torno a su parte más antigua colgada de las hoces, varios museos en sus edificios históricos, un predominante sector servicios y escaso tejido industrial, una población autóctona joven que ha de salir fuera en busca de más y mejores opciones profesionales y laborales, un crecimiento poblacional escaso, una secular carencia de vías modernas de comunicación (ahora en obras) y una llegada paulatina de nueva población intercultural que deja un futuro abierto a importantes retos sociales. La provincia de Cuenca tiene 238 municipios, que suman algo más de 215.089 habitantes. El 69% de la población vive en pueblos de menos de 10.000 habitantes (de los cuales 165 tienen menos de 500 habitantes). Tiene una red de 95 bibliotecas municipales y 14 salas de lectura (en 166 municipios) más 2 bibliobuses (68 localidades), de manera que el 95,71% de la población tiene algún tipo de servicio bibliotecario. La BPE es la biblioteca más grande y mejor dotada de la provincia, sirve a las bibliotecas municipales y ha de seguir jugando un importante papel dinamizador en la red bibliotecaria provincial.

La BPE de Cuenca goza de una favorable opinión pública por parte de los ciudadanos que utilizan sus servicios. Varias han sido las claves del papel social y cultural que hoy desempeña la biblioteca para la población.

A partir de 1987 la biblioteca inició su primer estudio de usuarios para ir enmarcando las líneas de desarrollo de los servicios en los siguientes años. Fruto de este primer estudio fue la implantación de los *Talleres de Lectura para Adultos* a finales de 1987, que fueron la clave para la apertura de la biblioteca al público adulto y la organización de actividades de fomento de la lectura como base principal para la captación de nuevos usuarios.

Las estrategias desarrolladas a partir de los años 90 para el despegue de la biblioteca y la posibilidad de una reforma significativa de sus instalaciones provocaron la búsqueda de un nuevo enfoque: aprender a mirar la biblioteca desde la perspectiva de los ciudadanos. Se abordó una profunda planificación y replanteamiento de la misión de la biblioteca y de sus objetivos, que se sostuvieron sobre 3 pilares fundamentales.

## 1. La reforma de las instalaciones

Para implantar unos servicios adecuados a las demandas y necesidades de los ciudadanos se requería un edificio nuevo, que

hubiera sido la solución ideal, pero el Ministerio de Cultura optó entonces por una reforma de sus instalaciones en su edificio diseñado en los años 50 por el arquitecto Miguel Fisac y reformado entre 1999 y 2002.

Por primera vez se consultó a los ciudadanos qué esperaban de la nueva biblioteca. Y la experiencia clave fue una reunión abierta, a la que fue invitada toda la ciudadanía, en la que se expuso el futuro proyecto bibliotecario y se les pidió sus opiniones y sugerencias. Asistieron colectivos de vecinos, asociaciones culturales y sociales, de jóvenes, de discapacitados, bibliotecarios de otros municipios, usuarios y colaboradores de la biblioteca y ciudadanos en general, interesados en participar con sus propias experiencias y aportaciones en la futura biblioteca. Se les mostraron los planos del edificio y la dificultad para ampliar espacios, se recabaron sus ideas para los nuevos servicios y se les brindó la oportunidad de exponer sus demandas y necesidades. La participación activa de los ciudadanos en esta fase de planificación fue esencial para la respuesta social posterior ante la reformada biblioteca. El edificio no pudo disponer de un mayor espacio pero fue asombrosa la acogida social de los nuevos servicios a partir de 2003, y la mejor prueba de la conexión de la biblioteca con la comunidad fueron los 367.997 visitantes que acudieron a la biblioteca en los 10 primeros meses tras su reapertura.

Una de las más asombrosas consecuencias que ha tenido el nuevo enfoque de la biblioteca hacia los ciudadanos, ha sido que en *tan sólo 5 años* la remodelación del edificio ya se ha revelado insuficiente. Se está planteando un nuevo edificio con mayor capacidad y flexibilidad, y se consultará de nuevo a la ciudadanía cuando comience el proyecto. La clave para la contribución al desarrollo social y cultural de Cuenca ha de seguir siendo: *una gran biblioteca para una pequeña ciudad*.

## 2. Aumento y profesionalización de la plantilla

La BPE de Cuenca necesitaba una plantilla compuesta en su mayor parte por personal bibliotecario, no por ordenanzas como en los años 80, en la que se incluyeran además de bibliotecarios, especialistas de la informática y tecnologías de la comunicación, personal de administración y de servicios varios y otros profesionales de diversas procedencias y especialidades, con un amplio rango de horarios; en definitiva, una plantilla concienciada del rol social que conlleva trabajar en una BP, se sea o no bibliotecario de formación. El reto de la BPE de Cuenca fue pasar de 7 personas en 1986 a 42 en el 2003, con un aumento considerable en el número de bibliotecarios de los grupos B y C (un 66% de la plantilla), así como poner en marcha un sistema nuevo de trabajo para toda la plantilla.

Otro paso importante fue implicar a toda la plantilla en el proceso transformador de la biblioteca, siempre con el ciudadano en su punto de mira. De 2000 a 2002 se realizaron muchas reuniones de trabajo para ir estableciendo la misión y objetivos y el funcionamiento de las nuevas áreas y procedimientos técnicos y de gestión, trabajos en grupo para ir adaptando las colecciones a una nueva organización, y se visitaron otras bibliotecas dentro y fuera de Castilla-La Mancha para ir *adaptando* buenas prácticas aplicables a nuestra situación. A toda la plantilla se le proporcionó una formación “a la carta” antes de la reapertura de las nuevas instalaciones, impartándole 2 cursos de formación específica, uno sobre la renovada organización y gestión de la biblioteca y otro sobre procesos y procedimientos técnicos e informáticos.

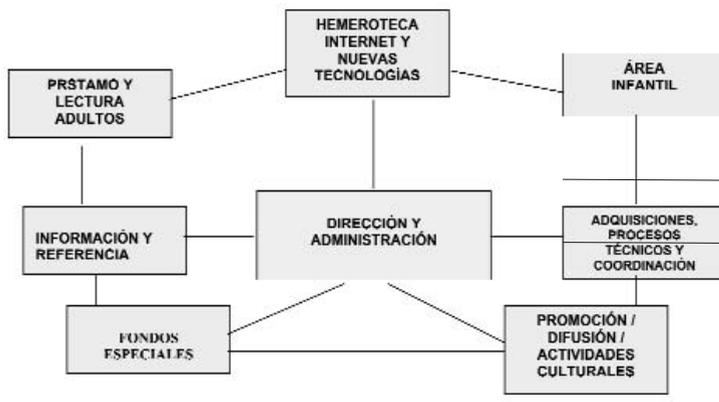
### 3. Estructura interna y gestión de la biblioteca

La BPE necesitaba una profunda reorganización interna de estructuras de funcionamientos y procesos. El Ministerio de Cultura impulsó un importante plan de formación para personal directivo de BPE desde finales de los 90, que en el caso de Cuenca propició la aplicación de una nueva forma de gestión como un apasionante camino de reformas profundas en su organización interna. A partir de 2003 la BPE de Cuenca, por propia iniciativa y mediante un importante esfuerzo de reflexión colectiva de su personal técnico bibliotecario, puso en marcha una nueva estructura interna en torno a 7 áreas ensambladas con la dirección y administración de la biblioteca, implantando un plan estratégico de objetivos, una organización por equipos humanos para cada área establecida, y grupos de mejora para la interrelación y cooperación entre unas áreas y otras. Esta estructura se planteó desde el principio como algo abierto y flexible, sometido a revisiones y reestructuraciones en función de la evaluación y resultados de la gestión.

Tres fueron las líneas estratégicas diseñadas por la biblioteca en el último plan de objetivos 2006-2008:

1. Proporcionar a los ciudadanos acceso libre a una información de calidad.
2. Desarrollo de la biblioteca como espacio intercultural.
3. Consolidación de un sistema de gestión eficaz.

Las dos primeras líneas marcan la mirada hacia el ciudadano y la tercera es el camino necesario para la mejora integral de todos los servicios. Las tres líneas han originado un importante número de objetivos y planes de acción para cada una de las áreas de la biblioteca, impulsando estrategias para la calidad de la información y de las colecciones que se ofrecen a los ciudadanos, promoviendo el uso de la biblioteca especialmente por parte de los colectivos más desfavorecidos y permitiendo implantar una gestión por objetivos.



Tras 5 años de funcionamiento con esta estructura interna, la biblioteca ha dado pasos muy importantes en su relación con los ciudadanos, aunque esta estructura interna requiere ya una nueva modificación porque la novedad, en el entramado funcional, pronto se convierte en rutina y las necesidades cotidianas de la comunidad evolucionan con mayor rapidez que las estructuras de gestión. Para los próximos años tenemos un nuevo desafío: una nueva estructura interna, siempre flexible, que dé cauce en el proceso planificador a la voz de los usuarios.

## Nuevos caminos hacia los ciudadanos

Las tres claves sobre las que se basó el nuevo enfoque de la biblioteca supusieron un amplio puente entre la biblioteca y la comunidad. Desde 2003, toda la organización de la biblioteca se centró en los ciudadanos, usuarios o no. Ahora son prioritarios en todos los trabajadores de cualquier categoría la atención al usuario y el esfuerzo de transparencia de procesos y normas de funcionamiento, lo que plantea un nivel de exigencia en la gestión mucho mayor que en anteriores etapas de la biblioteca. Un ejemplo del esfuerzo que se lleva a cabo para mejorar día a día la atención al ciudadano, son los considerables tiempos de trabajo que se emplean en la gestión de desideratas, sugerencias o reclamaciones, reservas, renovaciones, en la información personalizada, la elaboración constante y periódica de centros de interés, guías de lectura, boletines de novedades, guías y folletos o dossiers informativos o selección y creación de colecciones multiculturales...

Pero además del evidente esfuerzo de gestión y mejora de procesos y tareas, era necesario abrir más puentes entre la biblioteca y los ciudadanos, y reformulamos dos servicios: Información y Referencia y el Área de Actividades Culturales y Promoción de la Biblioteca.

## El Servicio de Información y Referencia

Con las nuevas instalaciones se diseñaron mostradores circulares en todas las salas, céntricos y abiertos, para dar sensación de cercanía y prioridad a la atención, se ideó un mostrador amplio en el vestíbulo de la biblioteca para ubicar allí el nuevo Servicio de Información y Referencia, que fomenta y difunde todos los demás servicios. Centraliza toda la información general, local o bibliotecaria que se ofrece al público, tanto por teléfono, web, correo electrónico o de manera presencial. Orienta y atiende a los usuarios y visitantes de la biblioteca, gestiona el préstamo interbibliotecario, genera información diversa (dossieres informativos mensuales, artículos para la Agenda de turismo trimestral, guías de servicios), difunde todo tipo de información y ofertas culturales de la ciudad, gestiona una pequeña sala de referencia y consulta, el proyecto cooperativo *Pregunte, las bibliotecas responden*, las visitas generales a la biblioteca (*Programa Descubre la Biblioteca*), la información que se ofrece en todos los tableros y expositores informativos de la biblioteca, la página web y un servicio de Internet “expres” para necesidades informativas puntuales y rápidas.

Está atendido por personal bibliotecario, se coordina con el resto de los servicios, especialmente el área de actividades y promoción de la biblioteca, facilita a los ciudadanos el uso de los servicios o el manejo y búsqueda de la información en cualquiera de los medios disponibles y formaliza los carnés de usuarios. El personal a él asignado tiene preferencia en la formación de usuarios y en la atención al ciudadano en bibliotecas y centros públicos.

Es un servicio apreciado y valorado por los ciudadanos, todavía con muchas opciones de innovación y mejora, que requiere una especialización continua y una implicación personal y profesionalizada, difícil por las condiciones laborales de la BPE.

## El Área de Actividades Culturales y Promoción de la BPE

En el año 2000 la Consejería de Cultura de Castilla-La Mancha decide potenciar la labor cultural de las provincias aportando a las BPE un Técnico de Actividades a través de la Fundación de Cultura y Deporte de Castilla-La Mancha, contratados como técnicos de gestión cultural en cada provincia. En el caso de Cuenca esta dotación supuso una mayor presencia de la BPE en la comunidad ya que permitió diseñar de forma nueva un área que siempre estaba

diluida en el voluntarismo del personal bibliotecario. El área se diseñó con un novedoso enfoque para gestionar toda la dinamización cultural y de fomento de la lectura, la promoción, difusión e imagen de la biblioteca y la coordinación de todas las demás áreas en materia de actividades culturales, implicando y apoyando a todos los servicios.

El técnico gestor de actividades, con formación en técnicas de gestión cultural y que no era bibliotecario, posibilitó un nuevo enfoque en la relación biblioteca y sociedad y una forma distinta de gestionar y organizar las actividades culturales de la biblioteca. El área ha ido creciendo de tal manera que está ya desbordada de trabajo y requiere una ampliación de personal que mejore la coordinación entre áreas y que potencie otras formas de integrar la biblioteca en nuevos colectivos.

Las actividades culturales tienen como objetivos principales combatir las diferencias sociales en el acceso a la información y la cultura, dar a conocer la biblioteca y sus servicios, impulsar la participación ciudadana en la vida cultural y social de la comunidad, promover el hábito de la lectura, el intercambio de ideas y la libertad de pensamiento, con las siguientes líneas de trabajo:

- Una programación anual estable, abierta y variada, adaptada a las necesidades de los distintos sectores sociales de la población: Talleres de lectura, Días del Libro y de la Biblioteca, Feria del Libro, cuentacuentos para niños y adultos, encuentros con escritores, visitas colectivas, exposiciones, centros de interés, formación de usuarios (cursos de Internet, informática básica, correo electrónico), conferencias y charlas-coloquio, presentaciones de novedades... Nunca ha sido prioritaria la cantidad sobre la calidad, pero la respuesta ciudadana a las propuestas culturales ha hecho duplicar en 5 años el número de actividades ofertadas.
- Apertura constante a la colaboración y cooperación con todo tipo de entidades, colectivos e instituciones, principalmente los relacionados con la educación y áreas sociales y culturales (centros educativos, organismos locales, ONG's, inmigrantes, discapacitados, jóvenes, enfermos, presos...). La colaboración permite realizar actividades dentro y fuera del edificio de la biblioteca. Ejemplos de proyectos cooperativos en marcha:
  - Apoyo a clubes de lectura de bibliotecas y colectivos, dentro y fuera de Castilla-La Mancha.
  - Programa *Recetando libros*: carros de libros en centros de salud, hospital, albergue de transeúntes, centros de mayores, centro penitenciario...
  - Feria del Libro y la Lectura de Castilla-La Mancha, la feria regional que se celebra en Cuenca con la iniciativa de la biblioteca.

- Proyectos intergeneracionales: Paseo Botánico-Literario por los jardines de la ciudad, en colaboración con la Delegación Provincial de Educación y Ciencia, los Centros de Mayores y la Asociación Amigas de la Lectura.
  - Premio Glauka, un galardón que otorga anualmente la Asociación Amigas de la Lectura (base de los talleres de lectura de la biblioteca) desde 1992, a personas o instituciones que fomentan el desarrollo cultural a través de la lectura, y que ya va por su XVI edición. Esta Asociación se formó en 1991 dentro del marco de los Talleres de Lectura para Adultos y funciona como una asociación de amigos de la biblioteca. Colabora en numerosas actividades y propuestas culturales, dentro y fuera de la biblioteca, y es un colectivo muy dinámico que participa activamente en otras propuestas culturales de la ciudad, siempre como apoyo social a la biblioteca.
  - Proyecto *Cultura en la ciudad*: actividad para leer a través de una ruta cultural que promociona los recursos culturales de la ciudad a niños de primaria, durante los meses de verano.
  - Comités de lectura *Más allá del Atlántico* para selección de libros infantiles y juveniles de países iberoamericanos, en colaboración con el CEPLI (Universidad de Castilla-La Mancha)
  - *Noviembre: el mes de la arquitectura*, actividad anual programada en colaboración con el Colegio de Arquitectos de Castilla-La Mancha (demarcación de Cuenca).
  - *Mes de la ciencia*, en colaboración con el Museo de las Ciencias de Castilla-La Mancha.
  - Amplia oferta de actividades culturales orientadas principalmente al fomento de la lectura y dirigidas a todo tipo de sectores de la población: niños, jóvenes, adultos y mayores. En 2008 están funcionando hasta 26 grupos de lectura con distintos colectivos, atendidos y desarrollados en la biblioteca (infantiles, juveniles, adultos, inmigrantes...) o apoyados de forma puntual (centro penitenciario, niños hospitalizados, personas con discapacidad...). Funcionan talleres de lectura para niños, jóvenes y adultos en español, talleres multiculturales de lengua y cultura en otras lenguas: inglés, francés, alemán, chino, latín y árabe; un taller de Tolkien para jóvenes, y un taller de historia. La variedad en la propuesta de fomento de la lectura se lleva a cabo gracias a la labor conjunta del voluntariado cultural, colaboradores y personal de la biblioteca.
- Esfuerzos especiales en sectores desfavorecidos:
- El *Proyecto Mochilo* se inició en 1996 con la colaboración de la Asociación Utopía, para llevar libros y lectura a los barrios marginales de Cuenca.
  - El *Proyecto Biblioteca Solidaria*, presentado a la Consejería de Cultura en 2004, y sólo inicialmente implantado por

falta de recursos, propone llevar los servicios bibliotecarios a los colectivos sociales más desfavorecidos, a través del voluntariado cultural y con la colaboración de diversas Consejerías e instituciones locales y regionales de ámbito en la ciudad.

- Software *Jaws* para discapacitados visuales, en convenio con la ONCE.

- *Diarios del Mundo*, programa regional que permite ofrecer cerca de 200 periódicos de todo el mundo en su lengua original a una población multicultural.

- Acciones de difusión y marketing de los servicios bibliotecarios, con una estrecha colaboración con los medios de comunicación, edición de folletos y guías divulgativas, boletines de novedades, carteles, guías de lectura, marcapáginas, objetos promocionales, dossiers informativos...

- Programa de radio *Abriendo libros*, en SER-Cuenca, todos los sábados se habla de libros, lectura y actividades de la biblioteca.

- Entrevistas a los escritores y conferenciantes.

- SMS a los usuarios sobre la programación de las actividades.

- Participación de la biblioteca en programas de TV locales, ruedas de prensa, etc.

- Una reunión pública en septiembre de cada año anunciando el programa de actividades.

## Conclusiones

Hoy la BPE de Cuenca abre sus puertas de 9 de la mañana a 9 de la noche durante todo el año y se percibe en la ciudad su política de puertas abiertas a la colaboración y a la cooperación, que ha sido una constante de la biblioteca en su búsqueda de las necesidades sociales de la comunidad, pero tiene ante sí difíciles retos para el futuro, entre otros: crear un servicio bibliotecario responsable y de calidad para una sociedad en constante cambio, ser el cauce para un libre acceso al conocimiento, conseguir una mejora continua, especializarse en las herramientas tecnológicas y crear servicios innovadores. El camino es largo pero la biblioteca ha de seguir abriendo senderos nuevos. Nuestra biblioteca es una suma de experiencias pero no es un modelo aunque intentando aprender de nuestros errores y dificultades en el camino hacia los ciudadanos, os proponemos las siguientes reflexiones para un debate colectivo:

- Debemos buscar la conexión con las políticas culturales y sociales de las demás instituciones y entidades de la localidad,

y del ámbito de las bibliotecas.

- Una biblioteca abierta a sus ciudadanos requiere una plantilla que esté en constante proceso de aprendizaje, con una amplia oferta de formación, con profesionales bibliotecarios y de otras procedencias, de distintas categorías y horarios flexibles, con servicios de 24 horas al día durante todo el año y que pueda generar ideas creativas, nuevas respuestas a los nuevos problemas y retos que plantea la sociedad, con una actitud comprometida y activa. Bibliotecarios que no sean meros técnicos porque trabajar en una BP exige profesionales comprometidos con los ciudadanos.
- Es fundamental la apertura de la biblioteca a todo tipo de instituciones y colectivos sociales y culturales, la colaboración y coordinación con todo tipo de agentes y centros de la localidad y el fomento del voluntariado cultural.
- El mejor plan de marketing y difusión de la biblioteca es un edificio moderno, amplio, flexible y funcional, unos servicios bibliotecarios de calidad basados en las demandas y necesidades de los ciudadanos, y una plantilla convencida del papel social y cultural de la biblioteca.
- El edificio y la concepción de los servicios han de seguir fomentando el contacto físico y personal de la comunidad, el libre intercambio de ideas y conocimientos, completándose la oferta con servicios virtuales atractivos y de calidad.
- Es importante la transparencia en la administración de la biblioteca y la búsqueda de fórmulas de participación de los ciudadanos en su organización y gestión.
- Debemos conocer las opiniones y sugerencias de los ciudadanos: encuestas, desideratas, usos de los servicios, buzón virtual y manual de sugerencias, reclamaciones, servicios de información, cuestionarios de satisfacción, estudios de población, sociales y culturales, reuniones informativas... Necesitamos mejores y más profundos estudios de usuarios y de no usuarios y herramientas para mejorar la evaluación, sabiendo que los datos estadísticos han de ser contrastados con el lado humano de las necesidades y deseos de las personas.
- Hemos de visitar y conocer otras bibliotecas, pequeñas y grandes, de dentro y fuera de nuestra comunidad, de España y de otros países, públicas o universitarias y especializadas.
- Debemos provocar y fomentar espacios para el debate profesional. Practicar realmente la coordinación y cooperación interbibliotecaria. Compartir con colegas bibliotecarios (no sólo de bibliotecas públicas) nuestras preocupaciones, ideas y sugerencias. Participar activamente en grupos de trabajo, foros, congresos, movimientos asociativos y colegios profesionales. Fomentar en nuestros centros el trabajo cooperativo e incidir

en la importancia del rol social del bibliotecario.

- Las actividades culturales que organice la BP han de centrar su programación y objetivos en la misión y funciones de la biblioteca, con un fin formativo, informativo y recreativo.
- Debemos esforzarnos en consultar periódicamente la bibliografía profesional, conocer las experiencias y buenas prácticas de otras bibliotecas y de otros lugares del mundo y contribuir a la investigación en los amplios campos de la BP.
- No debemos cansarnos de abrir en la localidad caminos entrecruzados que lleven los servicios de la biblioteca hacia lugares donde nadie espera encontrar libros, lectura e información.
- No podemos olvidar en la misión y objetivos de la biblioteca el compromiso especial con los sectores sociales más desfavorecidos.
- Leer (no una lectura profesional) para mantener despiertas la imaginación y la creatividad, herramientas imprescindibles en una BP.

# Latidos en Alhóndiga Bilbao. Una biblioteca en el interior de un centro de ocio y cultura

**María Angeles Egaña**

Consejera Delegada de la Alhóndiga  
Centro de Ocio y Cultura, Bilbao

## Bilbao y su encuadre cultural

Fundada en el año 1300, Bilbao es una villa con algo más de 41 kilómetros cuadrados, fraguada en torno a su ría y constituida por 8 distritos y 40 barrios. Cuenta con 360.000 habitantes, convirtiéndose así en la ciudad con mayor población de la Comunidad Autónoma Vasca. Fundamentalmente, el 15 % de la población lo componen los jóvenes, el 63% es una población que tiene entre 20 y 64 años y un 21% son ciudadanos mayores de 65 años. En los últimos años, Bilbao ha aumentado su población ligeramente gracias a la nueva ciudadanía inmigrante que en la actualidad supone un 5% del total de la población. Como dato del enriquecimiento cultural que ha supuesto para la ciudad la llegada de estos 22.000 nuevos ciudadanos y ciudadanas, señalar que hoy en día conviven en Bilbao personas procedentes de 126 nacionalidades que hablan 110 lenguas y dialectos distintos.

Bilbao ha hecho de la cultura un pilar fundamental de su proyecto de regeneración. Las infraestructuras existentes en el municipio le permiten albergar una amplia variedad de actividades culturales y deportivas. Es reseñable que, según datos del Ministerio de Cultura, los vascos son, después de los madrileños, los que más dinero gastan en el consumo de bienes y servicios culturales. El Ayuntamiento de Bilbao programa anualmente en los 8 distritos, actividades de formato medio y pequeño que superan

el número de 500. Sólo en la Aste Nagusia 2008 se han programado más de 100 actividades estrictamente culturales, totalmente gratuitas.

## Qué es AlhóndigaBilbao

Es el último proyecto estratégico emprendido por el Ayuntamiento de Bilbao. Consiste en la rehabilitación de un antiguo almacén municipal de vinos y licores, a fin de albergar en el mismo un centro de ocio y cultura. Se trata de un espacio situado en el centro de la ciudad, de fuerte identidad y simbología para la ciudadanía que en varias ocasiones se ha mostrado disconforme con los proyectos que se le proponían.

En el año 2005 se creó una sociedad anónima cuyo capital social es 100% propiedad del Ayuntamiento de Bilbao. Su Junta General de Accionistas es el Pleno del Ayuntamiento.

El objetivo de esta sociedad no es solamente la construcción del nuevo equipamiento sino también la programación, organización y gestión de todo tipo de actividades que tengan lugar en el futuro en dicho espacio, pero que siempre habrán de alinearse con el concepto con el que el centro ha sido definido.

De la gestión de *AlhóndigaBilbao* se encarga el Consejo de Administración, presidido por el Alcalde de Bilbao, y compuesto por nueve miembros, 3 de los cuales no son concejales sino personas pertenecientes al mundo de la gestión cultural.

Otra de las características de este proyecto es la concurrencia de terceros en el espacio. Las salas de cine y el área de restauración, cuya superficie viene a suponer alrededor del 14%, será gestionada por operadores privados. La adjudicación de dichos espacios ha tenido lugar a través de sendos concursos públicos.

## El Concepto

En el año 2003 se constituyó una comisión, encargada de llevar a cabo el Plan de Viabilidad. Las reflexiones de partida fueron: ¿qué servicios no presta el Gobierno Municipal en el Distrito 6?, ¿qué tipo de equipamiento falta en la ciudad?, ¿qué falta en el Bilbao Metropolitano?. Estas reflexiones se completaron con la pregunta ¿de qué actividades y servicios desea disfrutar una persona a la hora de vivir la cultura y el ocio en la ciudad?

La respuesta a las preguntas apuntadas no resultó ser nada original en sí misma. Era una sentencia tan clásica como la máxima romana "*Mens sana in corpore sano*".

Partiendo de esta máxima, el posicionamiento de marca se ha establecido en torno a cuatro ejes: lo físico, lo mental, lo social y lo espiritual y una serie de valores (democratización, visión

holística, socialización) alrededor de los cuales se han ido agrupando la universalidad, la igualdad de oportunidades, la diversidad cultural, la sostenibilidad, la fiabilidad...

A modo de conclusión, podríamos decir que:

“Es un espacio público de ocio y cultura, pensado y diseñado para el crecimiento integral de la persona y para propiciar el desarrollo de las relaciones humanas. *Alhóndiga* Bilbao es de todos los ciudadanos y ciudadanas”.

## El Edificio y los Espacios

Este edificio, que en 2009 celebrará su centenario, fue clasificado como bien cultural con categoría de monumento por el Gobierno Vasco (Decreto 397/1998, de 27 de diciembre). En 2010 dará paso a un equipamiento muy necesario en la ciudad.

Bilbao cuenta con equipamientos culturales numerosos e importantes, pero en el distrito central de la ciudad faltan por ejemplo, espacios públicos para la práctica de actividad física, o carece de una biblioteca.

El nuevo equipamiento, dotado de una superficie superior a los 40.000 m<sup>2</sup>, se alza en el interior de un solar casi cuadrado de 100 metros de lado, situado en el ensanche bilbaíno. Del antiguo almacén se ha conservado y rehabilitado toda la fachada perimetral externa y el espacio que media desde ésta hasta la primera fila de pilares existentes, superficie que constituye las crujías. Estas crujías se integran en la visión del edificio a través de una fachada continua de vidrio, que deja ver la estructura original y el refuerzo metálico ejecutado para posibilitar su conservación.

Como resultante del oportuno vaciado del antiguo edificio, que se llevó a cabo en el año 2003, se ha originado una plaza interior o atrio a la que dan las crujías conservadas y en el que se ubican, a modo de “escaparates”, actividades complementarias (cafetería y restauración, banca electrónica, oficinas de *Alhóndiga* Bilbao, etc.), dotadas con cierta autonomía con respecto a los usos principales.

En la mentada plaza interior se alzan tres edificios (la mediateca, el espacio de actividad física y el Centro Superior de Artes Escénicas del País Vasco) que acogen la mayor parte del nuevo programa de usos del equipamiento, y que se comunica con el edificio originario mediante pasarelas. En la cuarta planta de estos tres nuevos edificios se ubica una piscina y una terraza.

Desde esta plaza o atrio se accede, asimismo, a los dos semisótanos en los que se asientan la sala de exposiciones, el auditorio y las salas de cine.

Por debajo de los dos semisótanos se sitúa un parking de cinco plantas, con una capacidad cercana al millar de plazas de aparcamiento, y con una superficie de 27.000 m<sup>2</sup>.

El proyecto es obra de Philippe Starck, quien desde el primer momento se ilusionó con el mismo, a pesar de las limitaciones económicas impuestas en la ejecución desde Alhóndiga Bilbao.

Un proyecto que se desarrolle en un espacio a rehabilitar tiene bastantes inconvenientes de partida, pero, también, hay que señalar que su vida anterior lo enriquece notablemente. Starck ha buscado la síntesis entre funcionalidad y espacio atractivo sin estridencias, recurriendo al uso de materiales ya existentes en el antiguo edificio de Ricardo Bastida (el hierro, el ladrillo, el vidrio), pero a los que ha tratado con sistemas constructivos innovadores, y situando siempre a las personas en el centro del proyecto.

El diseño constructivo ha buscado en todo momento la polivalencia de los espacios, tratando de facilitar, asimismo, la reconversión futura de los mismos con el menor número de servidumbres posibles.

Entre los espacios más importantes se encuentran:

Auditorio	1.045 m <sup>2</sup>
Mediateca	3.800 m <sup>2</sup>
Cines	2.129 m <sup>2</sup>
Sala de Exposiciones	1.640 m <sup>2</sup>
Gimnasio	2.427 m <sup>2</sup>
Piscina de Ocio	2.929 m <sup>2</sup>
Terraza	3.027 m <sup>2</sup>
Plaza o Atrio Central (cubierta)	5.949 m <sup>2</sup>
Cafeterías y Restaurante	1.215 m <sup>2</sup>
Otras pequeñas actividades comerciales	400 m <sup>2</sup>

Asimismo, albergará el Centro Superior de Artes Escénicas del País Vasco, al que está destinada una superficie de 2.200 metros cuadrados.

El centro de ocio y cultura entrará en funcionamiento en dos fases: la primera de ellas a principios de 2010 (zona de actividad física, cines, sala de exposiciones y auditorio, plaza cubierta y la zona antigua del edificio); la segunda fase (Centro Superior de Artes Escénicas del País Vasco y mediateca) en junio-septiembre del mismo año.

## La comunicación del proyecto

El proyecto en fase de ejecución es el cuarto que ha vivido este espacio desde la década de los 70, fecha en que dejó de prestar su función originaria.

Ésta es la razón por la cual durante más de cinco años (de 2002 a 2007) la política de comunicación fue “la no comunicación”, y cuando aquélla se producía era a posteriori, persiguiendo siempre la total coherencia entre lo dicho y lo hecho.

Esta situación cambió a partir del otoño de 2007. En esta fecha se produce, por un lado, la presentación del proyecto de ejecución definitivo y, por otro, tiene lugar la finalización de las obras de estructura del equipamiento. Es decir, la ciudadanía puede comprobar que el esqueleto del futuro centro emerge por encima de las fachadas de la antigua alhóndiga. AlhóndigaBilbao, centro de ocio y cultura, es una realidad visible.

A pesar de que hasta 2010 AlhóndigaBilbao no abrirá sus puertas, hay que señalar que desde hace un año, habitualmente en una carpa que se instala en una plaza situada frente al edificio de AlhóndigaBilbao, llevamos programando diversas acciones culturales bajo el título *bótik at*, una expresión en euskera que viene a significar *Extramuros de AlhóndigaBilbao*. Atendiendo a las expectativas que nos transmitían los ciudadanos y ciudadanas, y, en lugar de establecer una campaña de comunicación al uso, pensamos que la mejor manera de acercarnos a la ciudadanía era mediante actividades que fueran esbozando la futura programación que albergará el equipamiento.

La programación ejecutada entre septiembre de 2007 y junio de 2008, ha llegado a más de 17.000 personas, a través de actividades de variada tipología que van de los cursos dirigidos a padres, madres, docentes y bibliotecarios/as bajo el título *Lectura y Lectores para el Nuevo Siglo*, pasando por actividades en torno al Tai-Chi, a la nutrición y alimentación, jornadas sobre interculturalidad, la edición piloto del festival literario Gutun Zuria, y, finalizando con las jornadas de divulgación científica *¡Viaja a los Polos!* y el curso universitario *Hacer un tebeo*. Asimismo, se ha iniciado una línea editorial con la publicación de 3/4 libros-guía de apoyo a las exposiciones y se han convocado dos becas (diseño gráfico y cómic).

Desde la celebración de la primera actividad de programación se realizan encuestas con las que medir el grado de satisfacción de los/las asistentes. El resultado ha sido difícilmente mejorable: 4,4 sobre 5 es la media que nos otorgan los ciudadanos y ciudadanas para la programación ejecutada. Asimismo, la realización de estas encuestas nos permite contar ya con una base de datos de más de 5.000 personas, que han solicitado recibir información sobre futuras programaciones.

El coste de esta programación ha sido cubierto por patrocinios privados en un 42%. La repercusión de esta actividad en prensa escrita ha sido evaluada por una agencia de publicidad en 3.520 módulos, equivalente a 390.000 euros, a cuyo importe habría que añadir las entrevistas e informaciones de las diferentes emisoras de radio y cadenas de televisión locales y estatales, que han supuesto más de 140 impactos durante los 9 meses de programación.

## La mediateca

Situado el contexto en el que se ubica la mediateca, hemos de señalar que el fundamental papel que la mediateca juega en el nuevo centro de ocio y cultura queda reflejado no sólo en la visualización preferente que va a tener dentro del equipamiento, sino también en su presencia permanente, dos años antes de su inauguración, en todas las acciones desarrolladas o futuras de que consta el programa *hótik at*. Bien se trate de una exposición, un festival literario o acciones de divulgación científica, la biblioteca siempre ha estado presente con actividades específicas y mostrando recursos bibliográficos o electrónicos que completaban el conocimiento y la información sobre la acción cultural en cuestión.

Por otro lado, la persona responsable de la mediateca formará parte del Comité Técnico de Programación, con lo cual se asegura la coordinación y cooperación pertinentes entre las personas que planifican actividades y quienes han de comunicarlas.

### Objetivos

Desde el inicio del proyecto se conocía que en Alhóndiga Bilbao debía de ubicarse una biblioteca. El Distrito 6, Abando-Indautxu, es el único que en este momento no dispone de una biblioteca pública municipal.

Por tanto, la biblioteca nace con el objetivo:

- De dar servicio al Distrito 6, aumentando por tanto el número de puntos de acceso a recursos bibliográficos y servicios bibliotecarios en la ciudad.
- De incrementar la oferta documental, puesto que habrá de cubrir, con colecciones específicas y recursos electrónicos, el conocimiento y la información sobre temáticas que definen este centro de ocio y cultural (cómic, artes escénicas, deporte, etc.).
- Proponiendo nuevos servicios, especialmente en el campo del multimedia y de las acciones sociales y culturales, en los que siempre la biblioteca estará presente y contará, además, para llevar a cabo estas últimas, con los espacios comunes del equipamiento (sala polivalente, sala de exposiciones, cines, etc.), amén de las dos aulas ubicadas en la propia biblioteca.
- Cuando los restantes servicios bibliotecarios municipales puedan estar cerrados (sábados y domingos), este equipamiento aspira a cubrir, gracias a una mayor accesibilidad horaria, la demanda de servicios de la ciudadanía.

La mediateca de *Alhóndiga* Bilbao no está incluida formalmente en la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao, pero, en virtud de un acuerdo pactado en 2004, se establece la coordinación y cooperación necesarias. Así, por ejemplo, utilizando el mismo sistema

de gestión bibliotecario, AMICUS, la descripción de los fondos forman parte del Catálogo Colectivo de la red, registros que son descritos conforme a la normativa en vigor en la red de bibliotecas municipales; las colecciones específicas vienen a reforzar las restantes colecciones de la red y cualquier usuario con carné de las bibliotecas municipales podrá utilizar y disfrutar de los servicios de Alhóndiga Bilbao. Es decir, el ciudadano/a no percibirá trato diferente entre unos equipamientos y otros.

## El espacio

La mediateca no será una biblioteca monumental en el sentido en el que estamos acostumbrados a imaginarnos un espacio cuando le adjudicamos este calificativo. Pero sí será uno de los espacios básicos del centro, que ha querido sea bien visible en el equipamiento y, a tal efecto, ocupará un edificio completo de los tres de que consta el centro de ocio y cultura.

Su diseño constructivo utilizará los mismos materiales industriales del centro, habiéndose cuidado especialmente la calidad acústica y la iluminación.

Arquitectónicamente se ha buscado:

- Que el espacio sea flexible (casi todos los pilares están situados en la periferia); la superficie por planta, 1.300 m<sup>2</sup>, no estará “tabicada” y tan solo la sección infantil y la superficie de las pequeñas aulas para formación, estarán aisladas con vidrios acústicos.
- Que sea legible, fácil de comprender, intentando que los públicos se acerquen de la forma más independiente y simple.
- Que se diferencie, a través de la distribución de espacios, los distintos tipos de usuarios, dando lugar a unas zonas más públicas y otras más tranquilas (lectura, autoformación).
- Que la distribución de colecciones y servicios en el espacio tenga como objetivo una utilización cómoda y amigable para los públicos potenciales a quienes van destinados.
- Que se generen rutinas de localización para determinados servicios en cada planta (atención a consultas, fotocopadoras, ordenadores, impresoras, zonas de consulta rápida de Internet, etc.).
- Que se descentralicen los puntos de información especializada y, por el contrario, se mantenga centralizado el punto de información general.
- Que se utilice la tecnología existente en el mercado para cuantas tareas de gestión sea posible (por ejemplo, préstamo y la devolución de materiales, incluso en tiempo de cierre de la instalación).

Los 3.800 m<sup>2</sup> de superficie de la biblioteca se distribuyen en tres plantas de altura regular, que podrán ser recorridas por el público

a su aire, sin más espacios “tabicados” que aquellos a los que hemos hecho referencia anteriormente.

Inmediatamente antes de acceder a la mediateca, en una de las crujías de la primera planta, se ha situado una sala de estudio con capacidad para 90 -100 plazas.

A grandes rasgos, la primera planta albergará el punto de información general, el espacio infantil y de padres y madres, prensa, revistas generales e información de actualidad en soporte audiovisual y electrónico.

La planta segunda es la zona de la imagen y el sonido, las artes escénicas, el diseño, la divulgación científica-tecnología, el planeta tierra y su sostenibilidad, entre otras. Es el espacio a través del cual pretendemos llegar al público joven.

La tercera planta recibirá las colecciones y servicios de literatura, temáticas de ocio, de bienestar (cuerpo y mente), la geografía, la historia, el fondo local y las ciencias sociales.

### **Acerca de la colección**

Se trata de una biblioteca, que a pesar de contar con un fondo interdisciplinar y con fuerte presencia de la literatura en diferentes idiomas, tiene el foco de su colección y su actividad puesto en la actualidad, en el multimedia y en las colecciones especiales (cómic, artes escénicas, salud, etc.).

La totalidad de su colección estará en libre acceso (alrededor de 80.000 documentos y 100 ordenadores). Tratando de lograr que la biblioteca sea de uso fácil y sencillo, la distribución de la colección será temática, por centros o áreas de interés, integrando todo tipo de soportes y utilizando denominaciones que respondan a un lenguaje próximo al gran público.

En el año 2003 se estableció un programa presupuestario específico de cara a la adquisición y la preparación de fondos, conforme a una política de adquisiciones previamente redactada. En este momento contamos con más de 60.000 volúmenes. La mayoría de los fondos relacionados con las materias de informática, obras de referencia, así como parte del multimedia se adquirirán a partir del 2009.

Los plazos de renovación de la colección variarán en función de la mayor o menor obsolescencia de la materia, pero se ha establecido inicialmente una tasa de adquisición, entre reposición y nuevas adquisiciones, del 12%.

### **Acerca de los servicios**

Cuando hablamos de la mediateca de *Albóndiga* Bilbao nos estamos refiriendo a una biblioteca híbrida que desarrollará su actividad de forma presencial pero también virtual.

Dado que la Red de Biblioteca Municipales de Bilbao dispone de una Carta de Servicios que ha merecido la certificación AENOR N, ésta será nuestro punto de partida para los servicios habituales, previendo que, transcurrido un período de un año, se valorará si la misma es válida o si se precisa de otros requisitos complementarios que pudieran exigir otra redacción.

En este momento, derivada de la programación que hemos llevado a cabo, en el sitio web, sección *Expogela*, existe la posibilidad de continuar visitando versiones reducidas de las exposiciones, o bien, se pueden descargar en PDF, durante un año, los textos de los diferentes materiales editados. Asimismo, se pueden recuperar biobibliografías de los participantes en las diferentes programaciones (científicos, escritores, etc.).

Esta mediateca, a pesar de contar con una fuerte presencia de la tecnología en los servicios finales que preste a los ciudadanos, ha establecido, con carácter de política general, que las innovaciones a adoptar habrán de contar con un número mínimo de experiencias, susceptibles de ser evaluadas o, si nos referimos a proyectos de tipo experimental, éstos serán integrados tan sólo si la mediateca participa directamente en los mismos.

Desde hace varios meses, se ha comenzado a definir una web 2.0, en la que el usuario podrá disponer junto a informaciones o servicios más o menos habituales ya en las bibliotecas públicas, otra serie de actividades o de productos temáticos perfilados según categorías de usuarios. Por ejemplo, accesos a información, actividades etc., para los niños y niñas o para las personas mayores de 55 años.

## Acerca de la gestión

Para llevar a cabo la gestión del centro de ocio y cultura se va a adoptar tanto la alternativa de gestión centralizada, como la externalización o el trabajo en red.

Refiriéndonos en concreto a la mediateca, la estrategia, la planificación de todo tipo de actividades, el control durante el desarrollo de las mismas y su evaluación final serán tareas emprendidas desde el interior de la organización, mediante de personal bibliotecario propio y con dilatada experiencia.

Asimismo, contaremos con otros perfiles de profesionales especializados, que entendemos han de estar presentes si pretendemos, por ejemplo, dar un contenido social y tecnológico importante al papel de esta biblioteca.

Otras tareas, sin embargo, van a ser externalizadas (parte del proceso de adquisiciones, el tratamiento material de los documentos, las cargas de registros en el catálogo colectivo, la ejecución de actividades culturales, la atención al parque de ordenadores, etc.)

Por lo que respecta al trabajo en red, con áreas de la administración municipal, con otras instituciones (fundaciones, empresas públicas), entes privados, ONGs, etc., se han firmado convenios para llevar a cabo diferentes proyectos, algunos de los cuales han sido ya emprendidos.

En este momento estamos asociados a varios proyectos con la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, con tres facultades de la Universidad del País Vasco, con la Asociación de Bibliotecarios, Archiveros y Documentalistas del País Vasco e incluso con instituciones francesas, como es el caso del convenio firmado el pasado mes de enero con la Cité Internationale de la Bande Dessinée et de l'Image de Angulema, estando en fase de negociación la posibilidad de llegar a firmar un convenio con la BPI del centro Pompidou.

Siempre que se firma un convenio, el texto principal va acompañado de un anexo con las actuaciones anuales a desarrollar.

Otro aspecto a destacar en la estrategia general del centro y, por tanto, en la de la mediateca, es la creación de comunidades de interés o redes ciudadanas. Se trata de grupos de ciudadanos y ciudadanas que hemos ido constituyendo (existen 7 grupos en este momento, con diferentes niveles de desarrollo), compuestos por personas expertas en distintos campos de la creación, el conocimiento, la interculturalidad, etc., que colaboran con *Albóndiga*Bilbao en la identificación y presentación de iniciativas potencialmente programables en función de las distintas líneas estratégicas diseñadas.

De las siete redes existentes, tres están directamente vinculadas a la mediateca y serán lideradas por la persona responsable de este servicio: la comunidad de interés en torno a la lectura y la escritura, la literatura y la del cómic.

Tras año y medio de funcionamiento he de señalar que se trata de una experiencia sumamente positiva porque nos ha permitido contar con personas, que se han implicado con enorme ilusión en el proyecto.

Finalmente, cabe señalar que con fecha 7 de mayo de 2007, *Albóndiga*Bilbao firmó un contrato de colaboración con la entidad de ahorro BBK, Bilbao Bizkaia Kutxa. Este contrato, entre otros apartados, contempla aspectos de publicidad en diferentes soportes en relación con actividades que tendrán como centro a la mediateca, así como el uso de espacios comunes del centro con descuentos especiales. Como pago de estos servicios durante 5 años, y desde 6 meses antes de la apertura de la mediateca, BBK va a compensar a *Albóndiga*Bilbao con 2 millones de euros anuales. Esta relación es renovable por sucesivos períodos de cinco años en tanto en cuanto no sea denunciado el contrato por alguna de las partes. Lógicamente, este

colaboración económica va a permitir que los diferentes servicios y programaciones de la mediateca alcancen un importante nivel.

## Conclusiones

Aspiramos a que la mediateca de *Albóndiga* Bilbao sea valorada:

- Por su sentido de servicio a la ciudadanía.
- Por la accesibilidad, a los espacios, a la información, al conocimiento, mediante horarios amplios, servicios universales y gratuitos, importantes recursos y servicios accesibles de forma no presencial.
- Por la forma de gestionar y presentar las colecciones y otros recursos, que aspiramos sean la base de nuestro trabajo y no un fin en sí mismo.
- Por la calidad de la programación de actividades socio-culturales que ofrezca.

Todo ello permitirá que la biblioteca-mediateca se convierta en uno de los principales motores del centro, en el que prevemos se lleven a cabo un millón de usos, y que además de ser un hito en el marco de rehabilitación de la ciudad de Bilbao, propicia una nueva oportunidad para la práctica y el disfrute cultural en la ciudad.

# Para, por, con, pensando en... la comunidad. *Bibliotecas municipais da Coruña (BMC)*

**Isabel Blanco**

Directora de la Red de Bibliotecas Municipales de A Coruña

## 1. Marco de referencia

A Coruña es una ciudad de 244.862 habitantes dentro de un municipio de 36,8 Km<sup>2</sup> lo que propicia una alta densidad de población y una escasez de suelo haciendo que la extensión de la ciudad coincida prácticamente con la del municipio. Dada la necesidad de un esparcimiento urbano hacia municipios limítrofes se caracteriza por ser una ciudad de servicios: administrativos, culturales, sanitarios, etc., no sólo para la ciudad sino también para los municipios cercanos sirviendo a una comarca de unos 350.000 habitantes.

Para prestar los servicios de biblioteca pública la ciudad cuenta con una biblioteca pública dependiente de la Administración Autonómica (Xunta), una biblioteca pública propiedad de la Administración provincial (Diputación) y con el sistema o red de bibliotecas municipales propiedad del Ayuntamiento. Son de éstas últimas de las que vamos a hablar.

La red de bibliotecas municipales está constituida por seis bibliotecas y un Departamento central llamado Servicio Municipal de Bibliotecas.

El Servizo Municipal de Bibliotecas tiene entre sus funciones, además de servir de enlace con el Área de Cultura, la gestión administrativa y económica general, la coordinación de programas

y de personal, la formación de los trabajadores, la coordinación y difusión de los servicios, la apertura de las nuevas bibliotecas, la concreción de nuevos proyectos y objetivos y las relaciones con otras instituciones. Los puntos de servicio son:

*Las bibliotecas de barrio.* De carácter general y dirigidas a todos los públicos:

- Biblioteca Forum.
- Biblioteca Castrillón.
- Biblioteca Monte Alto.
- Biblioteca Sagrada Familia.
- Biblioteca dos Rosais (próxima apertura)

*La Biblioteca Infantil e Xuvenil.* Ubicada en el centro de la ciudad, dedica su colección y sus servicios al ámbito infantil y juvenil con especial atención a las actividades de promoción lectora y de formación de usuarios.

*La Biblioteca de Estudios Locales.* Especializada en temas locales, reúne, conserva y difunde las colecciones bibliográficas y documentales de especial interés para la ciudad. También situada en el centro de la ciudad, en el mismo edificio que la Biblioteca Infantil y Juvenil.

Se intenta que la organización del sistema o red favorezca la capacidad de gestión propia de los centros que lo integran, para que éstos sean capaces de responder a las demandas de la comunidad a la que sirven, sin que esto entre en contradicción con el desarrollo de políticas de coordinación de los servicios en la búsqueda de un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

## 2. Marco teórico: las bibliotecas integradas en su comunidad

Desde los orígenes del proyecto, en el año 1991, teníamos claro que no podíamos competir en recursos con las otras dos bibliotecas públicas de la ciudad: Biblioteca del Estado y Biblioteca de la Diputación, así que había que buscar un modelo diferente para poder encontrar nuestro hueco de mercado y, desde luego, éste tenía que ser más amigable, más próximo al ciudadano y centrado en sus necesidades, reales o potenciales, que el modelo tradicional al que respondían en ese momento las otras dos bibliotecas. Por otra parte, el desconocimiento que existía en ese momento en la Sociedad sobre lo que las bibliotecas les podía ofrecer, nos obligaba a realizar un gran esfuerzo de comunicación para dar a conocer nuestros servicios, para buscar “aliados” y para generar una opinión favorable en la ciudad en torno a las bibliotecas, de tal manera que los políticos las incluyesen en sus agendas y en los presupuestos. Todo esto nos llevó, apenas sin darnos cuenta, a

que empezáramos a “colarnos por todas partes” en la búsqueda de aliados, a realizar “acciones” de aproximación al ciudadano (actividades, nuevas formas de clasificación y ordenación de los fondos, etc.), que hasta el momento no eran muy ortodoxas dentro de la profesión, como por ejemplo que la biblioteca celebrase en la calle junto con la gente del barrio el San Juan, que se celebrasen actividades para familias o que a los libros de literatura de adultos se le colocase una tirita de color que indicaba su género (fantástica, de ciencia-ficción, etc) en respuesta a una demanda de los usuarios.

Poco a poco nuestro discurso fue evolucionando y pasamos de llevar a cabo acciones que respondían a intuiciones, basadas en la observación de las demandas y usos ciudadanos, a realizarlas sostenidas en un cuerpo teórico, construido a partir de la reflexión de nuestra experiencia y del conocimiento de las tendencias sociales, especialmente en el campo de la cultura. Y este, mirando al futuro, se puede resumir actualmente así:

A partir de los cuatro retos a los que se enfrenta la cultura, necesidad de vincularse con el espacio público<sup>1</sup>, con la ciudadanía<sup>2</sup>, con la calidad de vida<sup>3</sup> y con la ética de la cooperación cultural<sup>4</sup>, creemos que el gran reto que las bibliotecas públicas deben afrontar es establecer una relación dinámica, permanente y fluida con sus respectivas comunidades. La biblioteca pública debe convertirse en una parte del espacio público, en un espacio de participación y desarrollo cultural de la comunidad en todo el sentido que encierra este concepto, en un lugar de encuentro, de integración, en donde cada ciudadano tenga oportunidad de expresar libremente sus opiniones y sus diferentes intereses de información, educación y cultura. En un lugar en el que se impulse una ciudadanía democrática, en el que mediante su desarrollo los ciudadanos construyan su propia identidad, y que les permita integrarse en la ciudadanía activa.

La comprensión de nuestras comunidades como agentes activos de su propio desarrollo cultural nos lleva a que no sólo podamos hablar de promoción y acceso a la información, a la lectura, a la cultura,... sino que actualmente se requiere poner la mayor parte de nuestros esfuerzos en la participación y la acción creativa del público; en otras palabras, en dar contenido al proceso de democratización cultural desde los pequeños espacios bibliotecarios: no sólo que todos puedan acceder fácilmente a la cultura, sino que todos disfruten y construyan su cultura. Ello significa enseñar al público a ser sujeto activo de la vida cultural, al mismo tiempo que se fomentan la diversidad de manifestaciones en el ámbito de la educación, el ocio y la lectura. El papel de las bibliotecas públicas en este proceso debe ser clave: tienen que ser actores estratégicos en el desarrollo local, pues contribuyen a mejorar

<sup>1</sup> Frente a las tendencias de mercantilización y de privatización de la vida cultural, parece que la creación de un espacio público es fundamental. El espacio público es, por definición, el espacio de todos, el lugar donde inevitablemente las propuestas e ideas se encuentran con una diversidad de lenguajes tan grande como la de sus comunicadores, es un espacio de comunicación y de debate, es un espacio en el que se pone en relación a las personas y a sus conocimientos, en el que se permite la crítica mutua del papel que los individuos y que las instituciones deben jugar en la sociedad. Su función es, mediante el diálogo, aclarar y controlar las funciones y los objetivos de cada uno. Así que pensar ahora en el acceso a la cultura conlleva además de las libertades subjetivas (libertad de creación y de expresión) y de los derechos de creencias (derecho a la educación, al ocio, al acceso a los bienes culturales), el derecho a la participación, la posibilidad de acceder a un espacio público y a una libertad de palabra.

la calidad de vida de los grupos comunitarios a los que atienden. La biblioteca pública se puede convertir en ese lugar de encuentro que es el espacio público, por su inagotable fuente de recursos creativos y porque su política y su acción social se comprometen con el proceso educativo y el derecho del hombre a estar informado.

### 3. Servicios

Con el objeto de cumplir su misión, de participar activamente en el crecimiento de las personas y de los barrios y con el fin de convertirse en agentes y referentes para el desarrollo comunitario, las BMC ofrecen servicios, tanto tradicionales como innovadores, que ayudan a establecer vínculos y a colaborar con los diferentes ámbitos en que se desenvuelve la vida de la ciudadanía.

#### 3.1. Las horas de apertura

A pesar de la dificultad de la gestión, el tener un amplio horario de atención al público, tanto en días anuales de apertura como en horas semanales, propicia que las bibliotecas se relacionen mejor con sus comunidades pues la mayor parte de los vecinos pueden acudir a la biblioteca prácticamente en cualquier momento del día y de la semana.

La Biblioteca de Estudios Locales y tres de las bibliotecas de barrio están abiertas al público de nueve de la mañana a nueve de la noche de lunes a viernes y los sábados de diez a dos de la tarde. La Biblioteca Forum abre el mismo número de horas pero, además, de cinco a ocho de la tarde los sábados y La Biblioteca Infantil y Juvenil abre de cuatro a nueve de lunes a viernes y sábados tardes para actividades. También ofrece sus servicios, de once a dos de lunes a sábados en períodos vacacionales

Las bibliotecas abrieron en el 2007, 281 días al año suponiendo una media de apertura de 23,4 días al mes, pero hay que tener en cuenta que una de las bibliotecas permaneció cerrada por reformas tres meses y medio.

Horas de apertura semanales	Bibli (2007)
	30,5
	67 h
	64 h

<sup>2</sup> Una sociedad democrática tiene como valor fundamental el respeto a la dignidad de las personas que son diversas y desiguales pero éste presenta una gran complejidad a la hora de llevarlo a la práctica. En consecuencia, el impulso de una ciudadanía democrática no debe estructurarse únicamente en base a la política (participación y democracia) y a la legalidad (derechos y responsabilidades), sino también en base a la cultura (valores, identidades, sentimientos de pertenencia, responsabilidad/capacitación).

<sup>3</sup> Cultura y calidad de vida. La práctica cultural de los ciudadanos es un medio cada vez más importante en la obtención de la calidad de vida, tanto individual como colectiva. El consumo cultural responde a ciertas necesidades de satisfacción emotiva, de dar un mayor sentido a la utilización del tiempo de ocio y tiene que ver con el desarrollo integral de los individuos, desarrollando su sensibilidad, su capacidad creativa y comunicativa, así como con el sentido de pertenencia, con la posibilidad de socialización y con la participación en grupos con intereses comunes. Como consecuencia, la cultura incide directamente en los niveles de calidad de vida de los ciudadanos de un mismo territorio.

<sup>4</sup> Datos extraídos de Estadísticas de Bibliotecas Públicas Españolas. Ministerio de Cultura, 2004

### 3.2. Tipos de servicio

En cuanto a la prestación de servicios, seguimos entendiendo que los servicios que se reconocen en la literatura profesional como tradicionales: préstamo, consulta en sala y apoyo al estudio siguen siendo demandados, pero es necesario ir incorporando aquellos servicios que respondan a las nuevas demandas ciudadanas. Hasta el momento, estos han sido:

- *Préstamos colectivos*. Consiste en el préstamo de un lote de 30 libros durante un mes a cualquier entidad que lo solicite. El lote puede ser elegido por la persona que represente a la entidad o puede ser un lote seleccionado por el personal bibliotecario en función de la demanda.
- *Préstamo a domicilio* para personas con movilidad. Personas que tienen reducida su movilidad de forma temporal o permanente (enfermos crónicos, personas en período de convalecencia, discapacitados,...) tienen la posibilidad de recibir en su propio domicilio libros, CD's , videos, etc. de los fondos de las BMC.
- *Acceso público y gratuito a Internet y ofimática*, a través de la red municipal o a través de la red wifi, posibilitando la impresión o grabación de los documentos.
- *Servicio de Orientación al empleo (PAE)*<sup>5</sup>. Un técnico especializado en la búsqueda de empleo acude dos días a la semana a la Biblioteca para asesorar a aquellos usuarios interesados en este tema, siempre y cuando se solicite la cita previamente.
- *Servicio de atención a la comunidad sorda*. Documentos de información sobre la comunidad sorda que tienen como destinatarios a las personas sordas y su entorno, a los centros de formación, y a las asociaciones relacionadas con esta. Además, se ofrece un servicio de intérprete de signos para actividades y consultas de información.
- *Asesoría técnica al profesorado y a bibliotecarios/as*.
- *Información en web* ( <http://www.coruna.es/bibliotecas>): acceso remoto al catálogo, inscripciones de socios/as, información de actividades, etc. Incluye, además, la opción a consultar *Pregunte, las bibliotecas responden*, programa cooperativo del Ministerio de Cultura y *Pregunte pola Coruña*, servicio propio de la Biblioteca de Estudios Locales que permite a las personas usuarias solicitar información vía web sobre asuntos relacionados con la ciudad.
- *Información a través de sms* sobre los programas y actividades e información sobre el cómic y los clubes de lectura a *través de sus blogs* correspondientes.
- *Préstamo de locales y espacios*.

<sup>5</sup> El PAE, Punto de atención al empleo, está organizado y coordinado por el Servicio Municipal de Empleo presta sus servicios

- *Apoyo a la investigación local.* La apuesta por la creación, dotación y desarrollo de una colección y una biblioteca especializada: Biblioteca de Estudios locales, en la recopilación y difusión de documentos acerca de temas, autores y vida cultural de la ciudad, constituye un gran apoyo a la labor de investigación tanto de asociaciones y grupos interesados, como de historiadores y público en general. Ésta, además, da soporte a la presentación de estudios y libros y colabora con historiadores y asociaciones de estudio en el ámbito coruñés.

## 4. Programas y actividades

Las BMC dedican gran parte de sus esfuerzos e inversiones a diseñar y a ejecutar programas y actividades que pretenden, básicamente, ofrecer oportunidades de formación, promocionar la lectura, fomentar el uso de las bibliotecas, así como participar en la vida cultural de la ciudad. Desarrollan gran parte de su actividad con un enfoque cooperativo, trabajando en grupo dentro de la comunidad con otras instituciones, colectivos y organizaciones.

Los programas son una serie de actividades que se encadenan y se repiten de manera periódica para responder a unos objetivos comunes, estableciendo canales de continuidad entre ellas. Las actividades son acciones puntuales pero que conllevan una planificación en función de los objetivos marcados según los intereses ciudadanos.

Nuestra apuesta es dar prioridad a los programas frente a las actividades puntuales. La experiencia nos demostró que las actividades son difícilmente evaluables, así que nuestros esfuerzos actuales van dirigidos a diseñar, ejecutar y consolidar programas estables que acaben siendo un referente en la ciudad y que se puedan incluir en la programación cultural y/o educativa.

### 4.1. Programas

#### 4.1.1 Formación y aprendizaje a lo largo de la vida

Ayudar a los ciudadanos a conseguir la máxima utilización de todos los recursos que las bibliotecas les ofrecen, además de satisfacer la necesidad social de actualización de conocimiento y de formación permanente de los individuos, son los objetivos principales de este tipo de programas.

- *Programa de alfabetización digital.* Pretende iniciar a los usuarios en la adquisición de destrezas básicas para la navegación en Internet, el uso de herramientas ofimáticas y la

consulta a bases de datos, como por ejemplo la base de datos legislativa “Aranzadi”. Destinado a personas sin formación o experiencia previa en el tema, se ofrecen 27 cursos anuales de 30 horas, en el primero de los casos y 4 cursos anuales de consulta a base de datos, de seis horas de duración.

- *Programa de alfabetización de adultos/as.* Con el taller *Nunca es tarde*, en la Biblioteca de Forum se pretende mejorar la comprensión lectora, así como la expresión oral y escrita para poder relacionarse y comunicarse con facilidad en todas las situaciones de la vida. Destinado a personas que hayan tenido dificultades en su alfabetización, se presenta bajo el formato de taller, con una duración de cuatro horas a la semana y dura de octubre a mayo. Incluye actividades de formación de usuarios en la Biblioteca buscando su autonomía en el acceso a la información, recomendaciones de libros que puedan despertar su interés, se comentan libros, artículos y otras lecturas.
- *Entre palabras.* Bajo el formato de charlas divulgativas conducidas por un especialista y realizadas de manera periódica, se pretende debatir y reflexionar de manera conjunta entre conductor y participantes sobre temas de actualidad e interés general. Hasta ahora se han celebrados dos charlas sobre *Técnicas de búsqueda de empleo* cuyo objetivo, como indica el título, es ofrecer información y herramientas para que los demandantes de empleo se desenvuelvan mejor y sobre *“Los niños e Internet”* destinada a los padres para que sean conscientes de los peligros y las oportunidades que supone Internet para sus hijos.

#### 4.1.2. Promoción de la lectura

Con estos programas pretendemos hacer de la lectura un vehículo de enriquecimiento y disfrute personal, proporcionando espacios de encuentro para descubrir, para compartir. Nuestro empeño se centra en la consolidación de hábitos de lectura.

- *Programas con familias.* La familia es el eje sobre el que gira nuestra relación con los/las más pequeños/as, por el papel fundamental que padres, madres y tutores/as tienen en el desarrollo del hábito lector, como modelos e intermediarios entre los libros y los niños y niñas.
- El programa *Meriendas con cuentos* (dirigido a familias con hijos de 3 a 7 años), a través de la narración de historias y la presentación de libros, intenta proporcionar recursos a las familias y cauces de participación tanto a los niños como a los adultos. Se canta, se cuenta, se dramatiza, se orienta y, ante todo, se buscan estrategias que provoquen la lectura en familia. La oferta se completa con otros tres programas: *Os nosos*

*contos, La mecedora encantada y Cuentacuentos en Inglés.* De los cuatro programas hay sesiones cada 15 días de unos 50 minutos, aproximadamente, de duración.

- *CCI: Club de ciencia e investigación.* Programa infantil de promoción de la lectura para niños y niñas de 9 a 12 años que pretende estimular el interés por la ciencia a través de la presentación de libros, vídeos, DVDS, páginas Web; de la búsqueda de información y de la resolución de casos y enigmas. Se celebran sesiones, de dos horas, cada 15 días.
- *Clubes de lectura.* Se consideran espacios participativos de reunión en los que cualquier ciudadano puede involucrarse para intercambiar ideas, experiencias y valoraciones sobre determinadas obras literarias. Las sesiones pueden ser presenciales, se reúnen una vez cada quince días, o virtuales a través de un foro. En este momento funcionan cinco clubes, tres coordinados por bibliotecarios y dos por voluntarios.
- *Talleres de escritura.* Con el objetivo de proporcionar las herramientas básicas para estructurar y escribir un cuento o un relato corto y fomentar la creatividad de los participantes, se celebran dos talleres de escritura, uno destinado a jóvenes y otro a adultos, de doce sesiones de dos horas de duración.
- *Encuentros con autores.* En sesiones únicas, los autores encuentran en las bibliotecas el espacio apropiado para hablar de su obra. Estos encuentros están, mayoritariamente vinculados a los talleres y a los clubes de lectura.
- *Presentaciones de libros a propuesta de las editoriales o de los propios autores,* especialmente los de temática local y/o gallega.

#### 4.1.3. Actividades de desarrollo comunitario

Incluyen, por una lado, todas aquellas actividades de colaboración con colectivos, entidades, ...encaminadas a tejer redes de colaboración ciudadana y, por otra parte, aquellas actividades o programas que pretenden promover el desarrollo, capacitación y formación de colectivos desfavorecidos, en situaciones de exclusión,... y que intentan favorecer la integración, convivencia y crecimiento social, multicultural,..., así como incrementar la calidad de vida de los ciudadanos.

- *Español para extranjeros.* El objetivo de este programa es ofrecer un servicio a la población inmigrante que vive en el barrio de Sagrada Familia, así como mejorar el nivel de español de los estudiantes extranjeros en nuestra comunidad. Los cursos de español pueden funcionar como la puerta de acceso a todos los demás servicios que una biblioteca ofrece y contribuir, de esta manera, a la integración de los colectivos de inmigrantes.

- *Programa de voluntariado.* Desde las bibliotecas se ofrece a los voluntarios la oportunidad de participar en el proceso de acercamiento de la ciudadanía a los servicios de información y promoción de la lectura, atendiendo especialmente a colectivos en situación de desigualdad social: discapacitados, personas enfermas, minorías étnicas y lingüísticas,...Teniendo como referente los objetivos del sistema bibliotecario de la ciudad están en marcha las siguientes acciones:
  - *Voluntariado en los clubes de lectura.* La participación del voluntariado permite la multiplicación de clubes de lectura para dar respuesta a la demanda de diferentes sectores de la población y la posibilidad de propiciar la creación de estos espacios de participación en otros lugares como centros sociales, centros de tercera edad,...
  - *Voluntariado y préstamo a domicilio.* Este programa posibilita el desarrollo del servicio de préstamo a domicilio para personas con movilidad reducida.
- *Otras acciones* encaminadas a demostrar que el compromiso con la sociedad de la biblioteca pública es una realidad.
  - Colaboración con asociaciones como ANABAD-Galicia (asociación de bibliotecarios gallegos), AGABEL (Asociación gallega por la lectura y las bibliotecas escolares), Asociación de historiadores gallegos, GRUMICO (Grupo de minusválidos de Coruña), Asociación de pequeños empresarios y Asociación local de librerías. En los primeros casos mediante el préstamo de locales para celebrar sus asambleas. En el caso de GRUMICO mediante el envío de los proyectos de las nuevas bibliotecas para su revisión por parte de los técnicos de GRUMICO en el tema de accesibilidad. A los empresarios se les presta un aula informática de las bibliotecas para realizar sus acciones formativas y en colaboración con los librerías se distribuyen, a través de sus centros, la guía de lectura de Navidad.
  - Colaboraciones con ONGs como *Ecos do Sur e Gaia*, dedicadas a la integración de inmigrantes, mediante la cesión de las aulas informáticas para la realización de cursos y el préstamo de recursos informativos o con Amnistía Internacional en el diseño conjunto de las actividades que se desarrollarán en las bibliotecas, dentro de la programación que esta asociación llevará a cabo con motivo de la celebración del 25 aniversario de su constitución en la ciudad.
  - Colaboración con centros de enseñanza universitaria y de desarrollo profesional teniendo a alumnos en prácticas en las bibliotecas. Anualmente se reciben a estudiantes en prácticas de Educación Social, Biblioteconomía, de Educación Infantil, Lengua de signos y de Animación sociocultural, en

períodos que van desde uno a cuatro meses. También, somos destinatarios de los alumnos europeos que participan en el programa *Aprendizaje permanente a lo largo de la vida*.

- Colaboración con “*colectivos locales*” y fundaciones, como por ejemplo *Milhomes*, colectivo gay de la ciudad, mediante la realización de actividades en días de su interés, o haciéndose eco tanto de sus publicaciones como de aquellas que puedan ser de su interés o con ADCOR, fundación de discapacitados psíquicos, ofreciéndole los recursos de las bibliotecas.
- Participación en planes comunitarios de los distritos en donde se encuentran ubicadas las bibliotecas.
- Colaboraciones con otros servicios municipales: centros cívicos, planificación familiar, red de cooperación: *Coruña solidaria*, empleo, personal, planificación, etc. mediante el diseño conjunto de actividades como, por ejemplo, la celebración de *Días de...* Cabe destacar la colaboración especial con el Departamento de Planificación y de Personal. Cuando el Departamento de Planificación quiere introducir algún proyecto nuevo relacionado con la mejora de los servicios a los ciudadanos, como por ejemplo la tarjeta ciudadana, los planes de calidad o de accesibilidad lo hace, en los primeros momentos, a través de las bibliotecas porque es consciente de que, a través de ellas, se llega a un enorme número de ciudadanos y, por otro, de que las bibliotecas siempre están dispuestas a dar mejores servicios porque entienden que así contribuyen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En el caso del Departamento de Personal hemos colaborado en el Programa de inserción de discapacitados y en el de inserción de mujeres víctimas de la violencia machista incorporando, de forma temporal, a personas destinatarias de estos programas en la plantilla de las bibliotecas. Estas acciones generan, tanto en compañeros de dentro de la casa como en personas de empresas que trabajan en estos proyectos, un conocimiento más cercano y real del trabajo y de los servicios de las bibliotecas y mucha opinión positiva en torno a ellas.
- Como complemento al servicio para la comunidad sorda, se realizan acciones como el signacuentos y cursos de formación para los bibliotecarios con el objeto de comprender mejor los problemas de esta comunidad y alguna actividad más en colaboración con la Federación de Sordos.
- Visitas guiadas y actividades a la carta diseñadas específicamente para determinados colectivos a petición de ellos.

#### 4.1.4. Apoyo a los centros escolares

- *Programas de colaboración con la Escuela.* Se ofrecen recursos, colaboración y formación a profesores/as y alumnos/as para mostrar la Biblioteca como es: un lugar de encuentro, de placer y de conocimiento. Se trata de promover el descubrimiento y el manejo de los recursos documentales e informativos y el conocimiento y promoción de las obras de ficción.
  - *Visitas escolares.* Las visitas incluyen reuniones con docentes, propuestas de trabajo para el aula, visitas a las Bibliotecas de grupos escolares de Educación Infantil, Primaria y Secundaria y préstamo de lotes de fondos.
  - *Visitas a la carta*
  - *Asesoramiento en bibliotecas escolares,* por teléfono, presencialmente (en la biblioteca o en el propio colegio) y a través de la web, en especial sobre la organización, el fondo y las actividades.
  - *Préstamos colectivos*

#### 4.2. Actividades de participación en la vida cultural de la ciudad/comunidad

Buscan una mayor repercusión de los recursos y las actividades de la biblioteca en la comunidad. En general, no pertenecen a la categoría de programas estables, sino a celebraciones o actividades especiales en los que el objetivo principal es la captación de nuevos usuarios, llevar la biblioteca a lugares inhabituales e incluir las celebraciones y acontecimientos que la comunidad valora en la programación de la propia biblioteca

- *Celebraciones y efemérides*
  - Día de la biblioteca
  - Día del libro
  - Día del libro infantil y juvenil
  - Día das letras galegas
  - *800 aniversario de la ciudad* o similares
  - Fiestas tradicionales: antroido (carnaval gallego), samahín (día de difuntos), san Xoán, etc.
- *Otras actividades*
  - Muestras bibliográficas que conmemoran o destacan un hecho.
  - Concurso de fotografía, con motivo del día del libro: *Enséñanos lo que lees.*
  - Talleres vacacionales: *Aventur-arte* (claves para descubrir el arte), *Con ton e son* (música con motivo del aniversario del nacimiento de Mozart”, *Cociñando historias* (escritura e creación literaria), etc.

- Biblioplaza: en verano dos de las bibliotecas sacan sus servicios a las plazas más cercanas.
- Otras

## 5. Conclusiones

Diecisiete años después de haber iniciado el proyecto de las BMC y de haber apostado por unos servicios bibliotecarios “por y para la ciudadanía”, podemos decir que creemos que no hemos errado en esta apuesta porque los datos así lo avalan, tenemos medias de usos muy superiores a las medias españolas<sup>6</sup>, y porque, también, otras bibliotecas del entorno (área metropolitana) han evolucionado por influencia hacia esta orientación, novedosa en su momento pero hoy asumida por la mayoría.

### Y, ¿qué le depara el futuro a las BMC?

En principio, nuestra postura es claramente favorable a seguir priorizando los programas frente a las actividades puntuales porque los programas nos permiten planificar mejor, sistematizar procesos y evaluar y esto es garantía de obtener un producto más ajustado a las demandas ciudadanas.

Otra de las líneas de trabajo a seguir será una reflexión a fondo sobre los servicios, los programas y las actividades que estamos ofreciendo, cara a su revisión (supresión, potenciación, creación, etc.), pues llevamos dos años perdiendo usos de los servicios tradicionales aunque no usuarios que se incrementan por las nuevas ofertas.

Finalmente, en lo que respecta a la relación directa de las BMC y la comunidad, nos gustaría iniciar una experiencia de gestión participativa en la futura biblioteca de Os Rosais, aprovechando que está ubicada en un barrio muy activo y participativo, aunque no sabemos si el ritmo de crecimiento de las nuevas infraestructuras al que estamos sometidos nos lo permitirá.

Para acabar decir que, desde el punto de vista profesional, nuestra experiencia de relación con la comunidad ha sido altamente positiva pues nos ha permitido conocer muchos y diferentes puntos de vista y esto ha contribuido a que adquiramos un mayor conocimiento sobre las demandas y necesidades ciudadanas y nos ha obligado a ofrecer nuevos servicios, y a desarrollar herramientas y nuevos procesos de trabajo, para dar respuesta a esas demandas. Estos dos hechos, el contacto con las demandas y el desarrollo de nuestra profesión, nos ha posicionado estratégicamente ante el Ayuntamiento. Hoy sentimos, cosa que no sucedía al inicio del proyecto, que el servicio de las bibliotecas es muy valorado, tanto dentro del Ayuntamiento como fuera, y que los profesionales que trabajan en ellas son muy respetados.

<sup>6</sup> Se pueden ver los datos en : <https://aytolacoruna.es:8002/servlet/Satellite?argParid=1108122888724&c=Page&cid=1109590812080&pagename=Bibliotecas%2FPage%2FGenerica>

# La biblioteca en el mundo y el mundo en la biblioteca. Estrategias de márketing bibliotecario

**Albino Alonso Rodríguez**

Bibliotecario

Biblioteca Municipal de O Porriño

**David Pérez Rego**

Bibliotecario

Biblioteca Municipal de O Porriño

## Introducción

*“Hay otros mundos, pero están en éste. Hay otras vidas, pero están en ti”.*

*(Paul Éluard)*

*“Hay palabras libres encerradas en los libros que pueden y deben ser liberadas para hacerlas vida”.*

No cabe duda que asistimos en la actualidad a una redefinición del estado de bienestar y del concepto de cultura, y si la sociedad está siendo redefinida, a su vez, desde una sociedad de la información a una del conocimiento, las bibliotecas han de cambiar con ella. Valiéndose de las nuevas herramientas tecnológicas, deben ser portadoras y creadoras de conocimiento y contenidos.

Esta nueva situación da lugar a asumir nuevos roles y nuevas funciones para nuestros servicios. Debemos responder blandiendo siempre por delante una imagen corporativa de prestigio que, a su vez, demuestre la rentabilidad social y económica de nuestra institución. Abramos nuestras puertas y busquemos a nuestros usuarios allí donde puedan encontrarse, hablemos su mismo idioma si es que queremos comunicarnos con ellos. En el 2008 no

podemos conformarnos con ser entidades prestatarias de libros o salas de estudio por muy altos que sean esos indicadores: tenemos que liderar la construcción de las necesidades culturales y de los valores sociales. Debemos realizar actividades encaminadas a forjar ciudadanos libres y creadores de opinión, utilizando los medios que las tecnologías de la información nos ofrecen, contando con el potencial humano profesional implicado en la mejora continua de sus servicios. Necesitamos abrir nuestras puertas e involucrarnos socialmente si queremos dejar de ser vistos como aquellos reductos de seriedad y silencio donde uno pasó agónicas y aburridas jornadas de estudio en épocas de exámenes.

La Biblioteca Municipal de O Porriño, en su campaña de marketing bibliotecario elabora dos proyectos de animación lectora en formato digital, *Palabras liberadas para Xosé María Álvarez Blázquez y Lúa Conluvas: un recurso electrónico de animación a la lectura*, buscando conseguir una imagen corporativa de entidad creadora de contenidos relacionados con el mundo de la lectura.

## Objetivo

- Fomentar la filosofía de la institución como biblioteca-escuela.
- Visibilizar la biblioteca municipal como entidad creadora de contenidos.
- Proporcionar servicios bibliotecarios acordes y adecuados a la demanda de nuestros usuarios.
- Implementar y desarrollar un programa de publicaciones a través de la biblioteca municipal.
- Implementar proyectos de animación lectora basados en la diversidad y el multiculturalismo.
- Promover otros canales de difusión de la literatura más próximos a los jóvenes.

## Metodología

En el caso de *Palabras liberadas* se propuso a una selección de autores colaborar con el proyecto. La biblioteca se encargó de gestionar y coordinar la grabación (visual y sonora) de una lectura por parte de los escritores. La parte musical del proyecto gira alrededor de los poemas musicados por el compositor porriñés Antonio Paz. La biblioteca se desplazó a los estudios de grabación, a veces profesionales y a veces improvisados, donde se llevó a cabo la grabación de una interpretación musical por varios artistas. Se diseñó un DVD estructurado en dos secciones claramente diferen-

ciadas, “lecturas” y “músicas”, eligiendo este formato digital por la importancia que creemos tiene la imagen en el proyecto.

Por su parte, el DVD “Lúa Conluvas” contiene fichas de países en las que se encuentra información y se proponen elementos para desarrollar una actividad de animación a la lectura sobre los mismos (fruta, baile, música, lecturas, imágenes...) buscando fomentar actitudes como la solidaridad, la empatía, el multiculturalismo y, a partir del conocimiento, el respeto por otras sociedades. Lúa Conluvas será nuestra guía por el mundo, que nos acompañará a descubrir que hay otros mundos y están en éste.

### **Liberando palabras en el día das letras galegas: la biblioteca como vértice de la cultura.**

*Palabras liberadas para Xosé María Álvarez Blázquez* es un proyecto creado con la intención de conseguir para la literatura otro canal de difusión: a través de la música y la lectura en manos de sus artífices, nuestros músicos, nuestros poetas y poetisas, nuestra cultura.

La celebración del Día das Letras Galegas de 2008 estuvo dedicada a Xosé María Álvarez Blázquez, escritor, editor literario y personaje que contribuyó a la conformación del canon literario gallego, en sus dos facetas de alto divulgador y descubridor de textos. Se trata ésta de la celebración más importante en Galicia en relación con el libro y la lectura, con 45 años de historia, una celebración tan destacada como para haberse convertido en día festivo a nivel autonómico y concentrar el interés de todos los medios de comunicación gallegos en las fechas alrededor del 17 de mayo, condensando las actuaciones del sector cultural, en especial de bibliotecas, centros de enseñanza e instituciones relacionadas con el libro y la lectura. El engranaje tejido a lo largo de los años alrededor de la festividad de las *Letras Galegas*, hace que sea en esta fecha, quizá, cuando toda la sociedad gallega centra su interés en el mundo bibliotecario. Nos propusimos, por ello, que la imagen que nuestra biblioteca ofreciera en ese momento fuera una imagen de originalidad, novedad, dinamismo e implicación social y cultural.

Se elabora así un DVD en el que, tomando como referente la figura de Álvarez Blázquez y contando con la presencia de escritores y músicos contemporáneos, se pretendía que fuera expresión de un canal de unión de toda la tradición literaria y musical de nuestra tierra. El proyecto *Palabras Liberadas* estaba planteado como una forma de acercar la festividad de las *Letras Galegas* a toda la población, especialmente involucrando al sector de población juvenil, identificado como público objeto, siendo conscientes de que en la actualidad es ese sector quien está en mayor medida desvinculado tanto de las bibliotecas, como de la cultura literaria y el idioma gallego.

El DVD contiene el recitado de escritores y la interpretación musical a manos de varios artistas de diferentes estilos musicales. Además de realizar el material, el producto físico reproducible, pretendimos difundirlo entre nuestros habitantes, y de éste modo su contenido fue amplificado en todas las calles peatonales del centro urbano porriñés a través de un sistema de megafonía a lo largo de la semana del 12 al 18 de mayo de 2008, coincidiendo con el Día das *Letras Galegas*. Así, liberamos las palabras en el aire cerrando el círculo que habíamos iniciado con el propio título de la actividad.

Pretendíamos con ello aumentar la presencia y visibilidad de la Biblioteca de O Porriño en la comunidad a la que sirve, extrayendo las palabras de los libros y la biblioteca de sus muros, convirtiéndola en un epicentro cultural y educativo, quizá nuestro objetivo primario, principal y primordial en ésta fecha del calendario en el que toda la sociedad vuelve la vista hacia las bibliotecas.

En “Palabras liberadas” propusimos a una selección de autores - relacionados sentimental o profesionalmente con el homenajeado - colaborar con nuestro proyecto. Buscamos reunir en un mismo ámbito a todo este conjunto de personalidades que forman el universo de la literatura gallega actual, vinculándolo al mundo de la tradición en busca de la figura de Álvarez Blázquez. Pretendimos unir la tradición con la vanguardia, para significar que la literatura gallega está viva y en evolución constante. Participaron en las lecturas los propios hijos del homenajeado, Alfonso, Celso y Xosé María Álvarez Cáccamo, escritores todos ellos, además de los autores Manuel Forcadela, Luz Pozo Garza, Román Raña Lama, Xavier Rodríguez Baixeras, Xavier Seoane, Marga do Val y Manuel Vilanova. Se les propuso el recitado de dos poemas: uno de creación propia dedicado al homenajeado y otro de la obra de Xosé María Álvarez Blázquez. La biblioteca se encargó de gestionar y coordinar la grabación (visual y sonora) de estas lecturas en un espacio afectivo también escogido por ellos. Encabeza esta sección de recitados el propio Xosé María Álvarez Blázquez, con una grabación de 1968 en Radio Nacional de España de su poema *Ao ver que non tiñas nome*.

La parte musical de esta actividad gira alrededor del mismo poema *Ao ver que non tiñas nome*, compuesto para música coral por el porriñés Ignacio Antonio Paz Valverde, e interpretado por la Coral Polifónica del Círculo Recreativo Cultural de O Porriño, conservándose una grabación de 1969. Aprovechando estas circunstancias favorables a la idea que teníamos en mente para llevar a cabo nuestra tesis, propusimos a varios intérpretes de diversos estilos que realizaran una lectura contemporánea de *Ao ver que non tiñas nome* y del poema *Era un airiño soave*: El Cubo, grupo de referencia del rock gallego; Kedro, representante de la nueva generación de hip-hop acompañado por DJ Kiko; Marcos Legazpi y JazzT, acompañados por la voz de Marta Quintana que los interpretaron en clave

electrónica; y Uxía, que los filtró melódicamente unida a la guitarra de Héctor Lorenzo y al violín de Quim Farinha (Berrogüetto). El resultado, después de horas de creación y grabación, fue ciertamente excepcional, y cabe destacar que, salvo la cantante Uxía, ninguno de los músicos empleaba anteriormente el gallego como lengua vehicular y todos ellos se mostraron muy satisfechos con el reto y el resultado final. Destaca especialmente esta parte musical del proyecto, puesto que los escritores participaron con obras ya creadas que estructuramos con un hilo conductor al unirlas con un fin; pero en el caso de los músicos se trataba de impulsar que fueran creadores a partir del material que les proporcionábamos, acercándolos de este modo a la tradición literaria de Galicia.

El DVD final fue ampliamente difundido. Así fue “liberado” en las calles de nuestro pueblo, repartido entre la población, los medios de comunicación, escuelas, institutos y bibliotecas de toda Galicia algunas de las cuales lo incluyeron entre sus actividades para el Día das Letras Galegas, creándose al mismo tiempo un canal en YouTube por parte de nuestra biblioteca en el que se colgaron todos los vídeos y que recibió cientos de visitas en aquellas fechas.

Entendemos que una actividad de estas características puede dar una vuelta de tuerca a la tradicional promoción de la biblioteca y la literatura, normalmente asociadas a la lectura, liberando las palabras de los libros y del límite físico de nuestra institución, sacándolas a la calle, haciéndolas sonido e imagen. Hay palabras libres encerradas en los libros que pueden ser liberadas, que pueden acompañar a la gente en su vida cotidiana, sin necesidad de que éstas tengan que realizar la voluntaria labor de ensimismamiento que requiere el ejercicio de la lectura. Entendemos que la literatura está viva, y no tiene por qué estar circunscrita en las páginas cerradas de libros ordenados en los estantes, esperando a ser leídas. La Biblioteca de O Porriño pretendía y pretende que estas “palabras liberadas” se hagan oír por sí mismas, que acudan a la gente antes de que la gente acuda a ellas y que la acompañen en su discurrir diario mientras van a comprar pan, toman un café con los amigos o juegan con sus hijos e hijas en las plazas.

### **Lúa ConLuvas: un recurso electrónico de animación a la lectura**

*Lúa ConLuvas* es una actividad de animación a la lectura que se desarrolla en la Biblioteca Municipal de O Porriño desde hace 4 años, y que se entiende como una propuesta didáctica y divertida al mismo tiempo. Lúa ConLuvas, exploradora y viajera incansable, lleva siempre consigo una maleta que la acompaña en sus viajes, y donde guarda los recuerdos de cada país visitado para contarle a los niños y niñas la forma de vivir y sentir de otros pueblos del mundo.

Este personaje de animación, que va mas allá de lo que conocemos como “cuentacuentos”, no sólo ofrece información y lecturas de los países que visita, sino que también pone en contacto a los niños con el baile, la música o la gastronomía del lugar: en cada sesión los niños escuchan canciones, bailan y realizan actividades relacionadas con cada país; además meriendan una fruta típica de cada destino que cada semana visita Lúa ConLuvas. Unimos así la animación a la lectura con otros elementos sensitivos: a través de ellos el niño o niña entra en contacto con una cultura ajena a su realidad en la que se pretende enseñar que hay otros mundos, pero están en éste, relacionando el libro como un identificador cultural más.

Además del objetivo de despertar el placer de la lectura, a través de esta actividad se pretende promocionar la biblioteca como un lugar mágico de encuentro con libros y culturas, establecer un contacto con el libro y la biblioteca de forma lúdica. Se intenta ofrecer una imagen de la biblioteca como un lugar donde se puede encontrar información y descubrir otras culturas por medio de la lectura: la biblioteca es un lugar para despegar a otros mundos.

Intentamos así mejorar el auto concepto del niño o niña y desenvolver su personalidad. A través de la lectura van ampliando su experiencia y desarrollan su identidad en el ámbito cognitivo, afectivo y moral (fomentando actitudes como la solidaridad, la empatía, el multiculturalismo y, a partir del conocimiento, el respeto por otras sociedades).

Después de 4 años, la Biblioteca de O Porriño decide editar un DVD interactivo donde se recoge la experiencia desarrollada y se ofrece en forma didáctica y pedagógica, proponiendo su puesta en práctica en otros centros educativos y bibliotecas. De nuevo pretendemos ofrecer la imagen corporativa de una entidad activa y original, implicada social y culturalmente con las necesidades actuales, divulgadora de información y creadora de contenidos. El DVD, de distribución gratuita, está estructurado por continentes y contiene toda la información necesaria para realizar una actividad de animación a la lectura en base a 51 países, es decir, más de una actividad semanal a lo largo de todo un año natural. Se ofrece información relativa a la localización de cada uno, el simbolismo de la bandera, la capital, el gentilicio, población y divisiones étnicas, religiones, idiomas y esperanza de vida. Además de todos estos datos que nos interesa destacar, se incluyen otros como una imagen identificadora del país para crear un referente visual, y se propone una fruta originaria para merendar durante la animación, música local para cantar o bailar y un libro de referencia alrededor del cual organizar una actividad relacionada con el libro y la lectura cuyas directrices también se indican en cada caso.

## Resultados

El resultado final de *Palabras liberadas* cumplió ampliamente las expectativas marcadas: la visibilidad de la biblioteca en la localidad fue ampliamente alcanzada y el DVD tuvo una gran acogida entre nuestros usuarios. A nivel local se puede decir que el proyecto cumplió los objetivos. Además, ampliamos nuestra presencia en Internet, al crear un canal en el popular Youtube donde incluimos la reproducción de todo el contenido elaborado, sirviendo como un complemento que creímos necesario a la ya consolidada presencia de nuestra Web y blogs.

Confiamos que una vez analizados los contenidos del DVD de Lúa *Con Luwas*, junto con el éxito de la puesta en práctica de la actividad en nuestra biblioteca, ofreceremos una herramienta de animación lectora práctica, que creemos puede ayudar a los profesionales del sector que busquen trabajar con el multiculturalismo.

## Conclusiones

*Palabras liberadas* y *Lúa ConLuwas* son dos ejemplos de cómo una biblioteca municipal puede intentar ofrecer una imagen corporativa de entidad creadora de contenidos a través de recetas como la originalidad, la novedad, el dinamismo y la implicación social y cultural.

Debemos entender que el organizar todos los procesos, internos y externos, de nuestras instituciones en función de las necesidades y demandas de nuestros usuarios será la única forma de, no ya potenciar nuestra oferta social y cultural, sino también sobrevivir como servicio sin ser arrollados por la enorme oferta de formación, educación y entretenimiento que nuestros usuarios tienen a la distancia de un “clic”.

Las oportunidades son muchas y los riesgos aceptables, los puntos débiles son solucionables si la originalidad, la novedad, el dinamismo y la implicación social y cultural son nuestra bandera, y el punto más fuerte que poseemos es que en la sociedad de la información: nosotros somos los profesionales.

# El proceso de revisión y certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

**Jesús Álvarez Rodríguez**

Técnico de Bibliotecas

Biblioteca de Castilla - La Mancha

**Antonio López Moreno**

Técnico de Bibliotecas

Biblioteca de Castilla - La Mancha

**Vanesa López Rivas**

Técnico de Bibliotecas

Biblioteca de Castilla - La Mancha

**Carmen Morales Mateo**

Directora Adjunta

Biblioteca de Castilla - La Mancha

## 1. Antecedentes

La Biblioteca de Castilla-La Mancha siempre se ha esforzado por mejorar la calidad de sus servicios para satisfacer a los ciudadanos en sus necesidades de información, formación y ocio. Por ello,

persigue en todos los procesos y servicios alcanzar la eficacia y eficiencia para llegar a las más altas cotas de calidad. En este sentido, uno de los *instrumentos de gestión* que nos permiten llevar a cabo esta tarea es la Carta de Servicios. Para la Agencia Española de Normalización (AENOR) las Cartas de Servicios *son un instrumento de reafirmación democrática a través de principios tales como transparencia, participación, responsabilidad y compromiso en la prestación de servicios públicos, así como un elemento de mejora de la calidad de los servicios prestados.*

En el año 2000, dentro del Plan de mejora de la Calidad, la Biblioteca de Castilla-La Mancha elaboró la primera versión de la Carta de Servicios de la Biblioteca. En ella se define el objetivo de la biblioteca, se enumeran los principales servicios que ofrece y se toman los primeros datos sobre el grado de cumplimiento de los mismos.

En enero de 2003, se publicó la segunda versión de la Carta, elaborada de forma conjunta con la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Consejería de Administraciones Públicas. Como novedad, esta nueva versión introdujo un sistema de indicadores que permitía medir el funcionamiento de los principales servicios de la biblioteca. Esta evaluación se materializó a finales del 2003 en un informe donde los ocho compromisos definidos en la carta con sus correspondientes indicadores permitían interpretar los datos y valorar la percepción que tienen los usuarios de los servicios así como sus expectativas y necesidades. Como dato significativo, 5 de los 8 compromisos se cumplieron plenamente y, a partir de aquí, comenzamos a revisar los datos para realizar los cambios necesarios en futuras versiones, tales como estándares demasiado exigentes o problemas de formulación.

Se hizo necesaria una nueva revisión de la carta para adaptarnos a los nuevos servicios y nuevos compromisos que la Biblioteca debía asumir. Esta revisión se concretó en el Plan Anual de Objetivos 2007 que planteaba la renovación de la Carta de Servicios como objetivo a corto plazo, dentro de la línea *“Incrementar la eficacia y eficiencia de la organización, procesos y tareas”* del Plan Estratégico 2007-2010.

Plan de servicio	Plazo	Responsable	Ámbito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de la calidad del trabajo para la elección del proveedor de la Carta</li> </ul>	Junio	SERVICIO 711	ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación del feedback de los usuarios de los servicios</li> <li>• Participación de los usuarios en la elaboración de la Carta de Servicios</li> </ul>	Sept. 07 a Dic. 07		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de los datos de cumplimiento de la Carta de Servicios</li> </ul>			

## 2. Revisión de la Carta de Servicios

Para el trabajo de revisión y actualización de la Carta de Servicios se crea un grupo de trabajo formado por cuatro técnicos de bibliotecas que junto a la Dirección de la biblioteca, se encargan de desarrollar todo el trabajo que va a dar como resultado la nueva Carta de Servicios.

Se organiza una primera reunión con la Inspectora General de Servicios, y la representante de la Oficina de Calidad de la Administración Regional, que nos presentan una visión general de cómo ha de ser la Carta, y nos plantean las líneas generales en las que debemos trabajar para la revisión y renovación que tenemos que llevar a cabo, así como la posible metodología.

Se decide elaborar un primer borrador que contenga los elementos fundamentales de la Carta: *objetivo, servicios y compromisos*.

Para ello se desarrollaron las siguientes tareas:

1. Encuesta a todo el personal de la biblioteca para recoger dificultades en el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios vigente en ese momento y las expectativas que han detectado en los usuarios. Dicha encuesta fue elaborada por la Dirección de la biblioteca.
2. Clasificación y estudio de las respuestas obtenidas.
3. Cada miembro del equipo elaboró una serie de propuestas para el borrador de la nueva carta y todas ellas debidamente documentadas.

Tras una puesta en común se valoran las diferentes versiones para el objetivo, servicios y compromisos de la nueva carta y se acuerda un primer borrador que, una vez redactado y revisado, se envió a la Oficina de Calidad de la Administración Regional.

Desde esta Oficina nos sugieren algunas correcciones para adecuarla al modelo estándar de las cartas de servicio de la Administración Regional y de esta manera llegamos a un borrador definitivo.

La nueva Carta de Servicios comienza con:

- Una *introducción* diciendo quiénes somos:  
La Biblioteca de Castilla-La Mancha, que engloba la Biblioteca Pública del Estado de Toledo, es el órgano central del sistema de bibliotecas de Castilla-La Mancha. Depende orgánicamente de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas adscrita a la Consejería de Cultura.
- Los *Objetivos y fines* de la Biblioteca:  
La Biblioteca de Castilla-La Mancha ofrece servicios de información a todos los ciudadanos e instituciones de la región. Facilita el acceso a recursos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de formación y promover el acceso a la cultura y al ocio en el marco de la sociedad del conocimiento. Procura la preservación y transmisión del conocimiento, la historia y la

cultura de Castilla-La Mancha. Impulsa y coordina proyectos de cooperación entre bibliotecas de la región y participa en proyectos nacionales e internacionales en materia de bibliotecas.

Dentro de este apartado hablamos además de la planificación estratégica de la biblioteca, y sus líneas principales, que orientan todos los procesos y servicios de la misma y que son:

- *Una biblioteca al servicio de todos los ciudadanos*
- *Una biblioteca con proyección regional*
- *Una biblioteca por la mejora continua de su gestión*

Para terminar diciendo que: *la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha es un documento que informa a la ciudadanía sobre los servicios y los compromisos que asume en la prestación de los mismos.*

A continuación se definen los elementos principales:

- El *marco legal y normativa reguladora de los servicios.*
- *Los derechos y deberes de los usuarios*, que se corresponden con los derechos y deberes recogidos en el Reglamento de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
- Y los *Servicios*, que es el apartado fundamental porque, además de recoger el enunciado y definición de los diferentes servicios que la biblioteca ofrece, es la base para los compromisos que se adquieren con la ciudadanía. Comienza de la manera siguiente: La Biblioteca de Castilla-La Mancha reúne, conserva y pone a disposición de todos los ciudadanos los documentos (obras bibliográficas, audiovisuales, etc.) producidos en Castilla-La Mancha, así como los de autores o temática regionales. Además, ofrece documentos que proporcionan un acceso general al conocimiento sobre cualquier materia y en sus diferentes soportes. Para seguir enumerando los diferentes servicios:
  - Información
  - Consulta
  - Préstamo
  - Acceso a Internet
  - Reproducción de documentos
  - Formación en el uso de la información
  - Actividades culturales
  - Espacios de encuentro y reunión
  - Servicios a bibliotecas de la región

A continuación hemos elaborado unos *compromisos de calidad* en la prestación de estos servicios. Deben ser cuantificables, inequívocos y redactados en lenguaje sencillo, según la norma UNE 93200/2008. Para determinarlos la Biblioteca de Castilla-La Mancha ha tenido en cuenta una serie de *atributos de calidad*, que son las características de un servicio que el ciudadano valora, tanto

de una manera objetiva como subjetiva. Esta valoración se aprecia a través de encuestas donde se les ha preguntado por la importancia y satisfacción que los servicios de la biblioteca reportan a los ciudadanos, y con ellas hemos podido identificar sus necesidades y expectativas y llegar, así, a la definición de los atributos. Otra fuente importante para definirlos es la experiencia diaria del personal de la biblioteca en contacto directo con el público. A partir del establecimiento de los atributos de calidad hemos redactado unos compromisos realistas, objetivos, obligatorios y comprensibles para el ciudadano, en los siguientes términos:

1. *Expedición de forma inmediata del carné de la biblioteca.*
2. *Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad.*
3. *Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo de ejemplares de la colección.*
4. *Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.*
5. *Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 7 días, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.*
6. *Acceso en un plazo máximo de 24 horas a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca, que sean solicitados de lunes a jueves laborables.*
7. *Información con una antelación mínima de 7 días, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la biblioteca (horarios, cierre de salas, etc.)*
8. *Actualización quincenal de la información ofrecida en la página web de la Biblioteca.*
9. *Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.*
10. *Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en 72 horas como máximo.*
11. *Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.*
12. *Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 72 horas, a las solicitudes de los usuarios de préstamo interbibliotecario.*
13. *Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet.*
14. *Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos.*
15. *Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la biblioteca.*

En la selección final de compromisos se ha tenido en cuenta solamente los que podían ser asumidos por la biblioteca de una

manera realista, además de que cada servicio debe tener uno asociado para que el ciudadano sepa lo que puede esperar de la biblioteca. Muy importante en la redacción de los mismos es la utilización de un lenguaje sencillo, sin tecnicismos, ni ambigüedades que puedan dar lugar a equívocos. Hay que tener siempre presente que la Carta de Servicios es un instrumento para el ciudadano, no un documento interno de la biblioteca. Todo debe ser claro y bien definido.

Una vez finalizada esta fase, era necesario diseñar *herramientas de control* para hacer un seguimiento de estos compromisos a través de una evaluación periódica. Para ello hemos elaborado unos indicadores de medición que evalúen el grado de cumplimiento y lo muestren a la ciudadanía. Al igual que cada servicio debe tener asociado un compromiso, cada uno de éstos se deben medir, al menos, con un indicador. Estos indicadores están formados por:

- el enunciado y definición del mismo,
- el estándar, que es la situación ideal definida teniendo en cuenta las expectativas, las necesidades y la situación real de la biblioteca,
- la forma de cálculo y el seguimiento del mismo, con una periodicidad, que en nuestro caso es trimestral o anual según se actualice la información,
- el responsable del seguimiento,
- y la indicación de las no conformidades para aplicar acciones correctoras.

La forma más fácil de comunicar al ciudadano el grado de cumplimiento del indicador es a través de porcentajes.

SERVICIOS ⇔ COMPROMISOS ⇔ INDICADORES

Un ejemplo del tipo de compromisos que hemos establecido es el n° 2: *“Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad”*

- En este caso se han establecido dos indicadores: 1º: porcentaje de consultas satisfechas en el plazo establecido; 2º: grado de satisfacción de usuarios.
- El estándar es el 95% de consultas contestadas en plazo y un 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.
- La toma de datos y forma de cálculo se realiza mediante un registro de las preguntas que requieran búsquedas en profundidad y un muestreo de respuestas inmediatas. Para el grado de satisfacción se realizan encuestas a los usuarios.
- La periodicidad en el seguimiento es trimestral, realizándose el cómputo de los muestreos y la encuesta la primera semana del trimestre siguiente.

- Este seguimiento tiene unos responsables, que en este compromiso concreto son los técnicos de la Sala General (Servicio de Información y Referencia).
- En cuanto a las medidas correctoras, se aplican a partir del 4% de incumplimiento en el estándar del número de consultas en plazo y a partir del 20% de respuestas inferiores a 4 en la encuesta de satisfacción.

Cada vez que el compromiso se acerque al umbral de incumplimiento, que en este caso es del 4%, es necesario llevar a cabo acciones preventivas para evitarlo.

Si se incumplen los compromisos hay que analizar las causas y, a partir de aquí, poner en marcha acciones correctoras o medidas de subsanación.

El seguimiento de estas herramientas de evaluación lo comunicamos a los ciudadanos a través de la web de la biblioteca con una actualización trimestral, y al final de cada año elaboramos una memoria anual que también debe ser pública.

La Carta de Servicios incluye, además, las *formas de participación* del ciudadano que puede hacer llegar sus iniciativas y sugerencias, tanto de nuevos servicios, como actividades o adquisiciones-, además de las quejas y reclamaciones, a través de diferentes medios: presenciales, por correo ordinario, teléfono, fax o correo electrónico. El compromiso de contestación es de máximo 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

Es necesario incluir una *garantía oficial* de que el ciudadano será atendido en su reclamación, con el compromiso de que el responsable de la Biblioteca, dará las explicaciones necesarias e informará de las medidas adoptadas para subsanar el problema.

Para finalizar la redacción de la Carta hemos hecho constar la fecha de entrada en vigor y vigencia, así como las formas de acceso a la biblioteca, junto con un plano de su ubicación en la ciudad.

De forma paralela desde el Servicio Regional del Libro Archivos y Bibliotecas se está elaborando la Carta de Servicios común para las cuatro Bibliotecas Públicas del Estado restantes, siguiendo el mismo esquema propuesto por la Oficina de Calidad de la Administración Regional y con un equipo de trabajo formado por personal de las cuatro bibliotecas, coordinado por la Jefa de Sección de Planificación y Estadística Bibliotecaria.

### 3. Proceso de Certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Paralelamente a la revisión y actualización de la Carta de Servicios, la Oficina de Calidad de la Administración Regional, nos propuso

la certificación de la misma por parte de AENOR con la Norma UNE 93200:2008 “Carta de Servicios: Requisitos”, aprobada en el mes de marzo. Esta idea nos pareció interesante porque, de esta manera, quedaba reflejado el compromiso de la biblioteca con la búsqueda de la calidad en sus servicios y con los ciudadanos desde el comienzo de su inauguración.

Para ello el grupo de trabajo comenzó a realizar una serie de tareas con el objeto de evaluar si en las condiciones en las que nos encontrábamos era posible abordar dicho proyecto. Estas tareas se centraron principalmente en dos campos de actuación:

- Por un lado se evaluó el grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios actual.
- Por otro, y una vez evaluado dicho grado de cumplimiento, el reto era poder demostrar ante los auditores de AENOR que la Biblioteca de Castilla la Mancha cumplía sus compromisos. Para ello debíamos contar con toda la documentación que lo justificara.

El proceso de evaluación no fue fácil ya que, aunque disponíamos de todos los datos, en algunos casos esta información se encontraba dispersa o no estaba perfectamente controlada para ser expuesta de una forma clara ante los auditores. Por todo ello tuvimos que hacer un exhaustivo trabajo de normalización. Una vez comprobado que la Biblioteca cumplía los compromisos de la Carta y que estábamos en disposición de superar el proceso de certificación, se concretó con AENOR una fecha para proceder a la auditoría: el 20 de febrero de 2008. Nuestro objetivo antes de esta fecha era normalizar las herramientas de seguimiento de los compromisos.

Para su elaboración el grupo de trabajo se repartió los diferentes compromisos, en total ocho, de manera que cada miembro se encargó de recopilar y normalizar toda la información disponible en las diferentes secciones y servicios de la biblioteca que sirviera para medir el cumplimiento de los mismos.

Un ejemplo de compromiso evaluado es *“la actualización de las colecciones, abarcando todas las materias, con un mínimo de 5% anual de la colección general”*.

2006							
	C. Regional	Préstamo	Sala General	Sala infantil	C. Especiales	TOTAL	Actualización de la Colección 2006
Adquisiciones 2006	3.330	9.780	840	4.297	208	17.527	8,11%
Colección 2005	31.810	100.111	22.122	27.017	013	180.057	
Adquisiciones 2006	18,09%	9,72%	4,82%	24,51%	1,52%	100%	
Colección 2005	17,63%	55,43%	12,25%	14,18%	0,21%	100%	
2007							
	C. Regional	Préstamo	Sala General	Sala infantil	C. Especiales	TOTAL	Actualización de la Colección 2007
Adquisiciones 2007	5.103	7.033	730	3.154	156	16.575	7,17%
Colección 2006	35651	175695	76537	76979	1111	215090	
Adquisiciones 2007	33,18%	47,43%	4,66%	19,03%	0,88%	100%	
Colección 2006	16,57%	30,51%	12,31%	17,19%	0,29%	100%	

Para verificar la consecución de este compromiso la biblioteca dispone de una herramienta fundamental que es el Programa de Desarrollo de la Colección, a través del cuál se revisa la misma y queda reflejado su incremento en un documento que se actualiza cada año.

Toda esta información necesaria para justificar el cumplimiento del compromiso no estaba en un principio normalizada y estructurada aunque, como pudo comprobar el Auditor de AENOR, estaba recogida en diferentes herramientas de gestión y con distinta metodología. Lo único que tuvimos que hacer fue elaborar unas tablas a través de las que AENOR pudiera verificar que realmente los compromisos se cumplían con regularidad, como así fue.

Una vez que hubimos recopilado todas estas herramientas de seguimiento, el día señalado se llevó a cabo la Auditoria de AENOR. El auditor, acompañado por un observador, procedió a entrevistarse con cada uno de los miembros del grupo de trabajo para evaluar cada uno de los compromisos. Fue imprescindible demostrar de una forma clara y rotunda que cada uno de los compromisos se cumplía de una manera correcta y que, además, lo teníamos perfectamente documentado.

Una vez finalizada la auditoria y transcurrido unos días, AENOR nos envió una serie de informes en los que se nos comunicaba que habíamos conseguido la certificación y, además, nos planteaban mejoras y sugerencias ajustadas a la norma UNE 93200:2008 para poder mantener la certificación en la nueva versión de la Carta de Servicios. Entre las recomendaciones realizadas podemos citar dos importantes:

1. debemos crear mecanismos de comunicación del cumplimiento de los compromisos
2. es imprescindible mantener un control sobre las no conformidades detectadas y las posibles acciones correctoras correspondientes

Uno de los informes más innovadores fue el que se realizó a través del un *Mystery Shopping* (Cliente Misterioso), que visitó la Biblioteca, sin conocimiento de la misma para hacer uso de los servicios y revisar los compromisos de la Carta de Servicios de forma totalmente anónima. Este informe fue muy favorable para la biblioteca, lo que nos animó a pensar que nuestro trabajo es satisfactorio para los usuarios.

A modo de conclusión cabe decir que el proceso de certificación de la Carta de Servicios nos ha sido muy útil para trabajar con una metodología más normalizada, para poder potenciar y mejorar la nueva versión de la Carta, ajustándose a la realidad de la Biblioteca de Castilla-La Mancha y poder, así, ofrecer servicios de calidad a todos los ciudadanos de la región.

## Bibliografía

Carta de Servicio BCLM [www.jccm.es/bclm/carta\\_servicios.asp](http://www.jccm.es/bclm/carta_servicios.asp).

Cartas de Servicios / Asociación Española de Normalización y Certificación [Curso, Toledo 22-24 febrero 2008].

LOZANO, Roser. “La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandoo personas” / Roser Lozano Díaz. Gijón: Trea , [2006].

Norma UNE 93200/2008: Cartas de servicios. Requisitos. Madrid: AENOR, 2008 Plan Estratégico BCLM 2007-2010 [www.jccm.es/bclm/informes\\_y\\_proyectos.asp](http://www.jccm.es/bclm/informes_y_proyectos.asp).

VÁZQUEZ VÁZQUEZ, Joaquín. “Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas”. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 82, marzo 2006, pp. 31-56.

# El marketing interno. Aproximación a su valor en la biblioteca pública.

M.<sup>a</sup> Isabel Buján Bernárdez

Bibliotecaria

Concello de Culleredo

## Introducción

No resulta ya extraño para nadie el concepto de marketing aplicado a bibliotecas, viendo al usuario en su dimensión de cliente, despojándolo del aspecto lucrativo y buscando otro tipo de rentabilidad, la rentabilidad social. Se ha convertido en una herramienta estratégica dentro de la gestión bibliotecaria, "surge vinculado con el concepto de calidad, y promueve adecuar los servicios y productos de la biblioteca a las necesidades reales de sus usuarios para aumentar su grado de satisfacción."<sup>(1)</sup>

Es esto lo que entendemos por marketing bibliotecario, aunque últimamente hay autores que comienzan a apuntar la importancia del marketing interno, que se concibe como una herramienta para aumentar la productividad y la motivación del personal o como el modo de hacer visible la biblioteca ante los responsables de su financiación.

Para impulsar un plan de marketing interno, será necesario conocer de forma detallada las necesidades del personal, así como sus intereses, expectativas y capacidades para adecuarlas, en la medida de lo posible, a los intereses generales de la biblioteca.

Igulamente, se necesitará conocer las motivaciones e intereses de los responsables de la financiación de la biblioteca, para demostrarles cómo algunas de sus necesidades pueden verse satisfechas con la actuación de la biblioteca.

## 1. Marketing interno: responsables políticos

La financiación suele ser uno de los obstáculos más frecuentes con los que se encuentran muchas bibliotecas públicas y determina en buena medida la calidad de servicios que podemos ofrecer.

“La percepción que tienen los políticos de la biblioteca pública suele constituir un factor determinante a la hora de aprobar los presupuestos destinados a las bibliotecas y a la hora de alcanzar acuerdos relativos a los planes y proyectos que les afectan”(2). De ahí la necesidad demostrarles la rentabilidad social de la biblioteca pública, y cuál es su valor frente a otros servicios.

No todos ellos cuentan con la misma sensibilidad hacia las bibliotecas; basta observar sus programas políticos. Pero independientemente de su implicación, deberemos ser capaces de aumentar la credibilidad de la biblioteca ante ellos, y esto se consigue trabajando y desarrollando proyectos que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

Además nos será útil demostrar,

1. Que la biblioteca pública no es sólo un lugar de lectura y préstamo de materiales, sino que es un servicio básico que influye en la educación, en la formación permanente, en el intercambio social, en el ocio y en el nivel cultural de la comunidad a la que atiende, reforzando su imagen.
2. Que somos profesionales competentes, cualificados y bien preparados.

### 1.1. Promoción del bibliotecario/a

El objetivo es alcanzar una imagen de profesionalidad, demostrar que el trabajo no es fruto de la casualidad, sino de un proyecto de planificación, y que el dinero público que gestionamos está en buenas manos. La profesionalidad viene garantizada por tener una serie de conocimientos teóricos, de habilidades, y aplicarlo con una serie de valores.

Vamos a tener que luchar contra muchos estereotipos que gravitan sobre nuestra profesión, y que pueden ser un lastre para nuestro desarrollo profesional. “El desconocimiento social de la titulación, el considerarla una profesión auxiliar de otras disciplinas, el ser llevada a cabo mayoritariamente por mujeres, la creencia de que la profesión se ciñe sólo a la aplicación de unas farragosas técnicas para la organización de los materiales, el bajo nivel de uso de las bibliotecas, el bajo índice de lectura..., todo ello se refleja en un ajustado salario, en la precariedad contractual y por ende en el prestigio”.(3)

Pero en la falta de visibilidad de la profesión nosotros tenemos una gran parte de responsabilidad. “ Si después de tantos años de

servicio a la sociedad, ésta no nos ve, o no nos ve como nos gustaría, la culpa, en su mayor parte, solamente puede ser nuestra".(4)

Nuestro reto, en este sentido, será aumentar nuestra visibilidad dentro y fuera de la institución mediante:

- La formación permanente que determina en buena medida nuestro grado de profesionalidad.
- La cooperación con otros bibliotecarios buscando ayuda y ofreciéndola.
- La pertenencia a asociaciones o colegios profesionales.
- La participación en jornadas, seminarios, congresos.
- Acudir a los actos que se celebren en el entorno municipal.
- Familiarizarse con la estructura política y buscar la relación directa con los responsables.
- Relacionarse con otros departamentos de la administración y mostrarnos abiertos a proyectos de colaboración.
- Demostrar flexibilidad para saber adaptarse a los cambios y ajustar las prioridades de la administración.
- Defender los intereses de la biblioteca a la hora de conseguir los recursos necesarios que garanticen la continuidad de los proyectos.
- Establecer relaciones cordiales con todos los actores de la vida municipal.

## 1.2. Promoción de la biblioteca

La biblioteca compete dentro de su propia administración por la asignación de recursos con otros servicios, frente a los que debe reafirmarse como una entidad eficiente y con fuerte impacto social. El objetivo final es crear una imagen corporativa, que la biblioteca sea fácilmente identificable y que tenga prestigio profesional. Para ello nos podemos valer de un plan de promoción.

### 1.2.1. Público diana

Habrá que delimitar quién financia la biblioteca, de dónde se obtienen los recursos, quién decide qué recursos se destinan a ella, qué necesidades pueden influir en la toma de decisiones, y si quien financia la biblioteca la conoce o utiliza, qué expectativas tiene del servicio.

### 1.2.2. Objetivos y acciones del plan

*Objetivo 1:*

*- Presentar a la biblioteca como una organización profesional:*

- Atender con la máxima celeridad las demandas que los políticos o los funcionarios hagan a la biblioteca.

- Elaborar informes profesionales, claros, concisos y redactados según las necesidades de los destinatarios.
- Presentar a los políticos la carta de servicios que recoge los compromisos de la biblioteca con sus usuarios.
- Ofrecer servicios de calidad de acuerdo a los recursos con los que contamos; implantar un sistema de calidad.
- Trabajar guiados por un plan estratégico compartido por los responsables políticos.

*Objetivo 2:*

*- Probar su rentabilidad social:*

- Presentar la memoria anual e informes mensuales de funcionamiento.
- Evaluar constantemente los servicios y productos.
- Comparar el uso de la biblioteca frente a otros servicios públicos.
- Elaborar encuestas de satisfacción de usuarios.

*Objetivo 3:*

*- Ofrecer una imagen positiva:*

- Divulgar los logros de la biblioteca mediante radio, prensa, television, e Internet.
- Concertar visitas con los responsables políticos a las instalaciones.
- Participación en premios, grupos de trabajo, congresos.
- Invitar a que las autoridades participen en las actividades con más repercusión pública.
- Instaurar un programa de publicaciones para describir los servicios bibliotecarios y promover su utilización.
- Diseñar y mantener actualizada la página web.

Para cada una de las acciones detallaremos:

Acción	Visita guía a la biblioteca de responsables políticos
Descripción	Recorrer las diferentes secciones de la biblioteca, explicando brevemente su organización y el funcionamiento de los servicios.
Objetivo	3- imagen positiva de la biblioteca
Público diana	Alcalde y concejales
Recursos humanos	Dirección biblioteca y responsables técnicos de las diferentes áreas
Calendario	23/04/2008 de 12.00 a 14.00
Costes previstos	0

#### 1.2.4. Evaluación del plan

Estableceremos qué indicadores nos permitirán evaluar el éxito del plan, aunque es obvio que el aumento en los recursos destinados a la biblioteca y la implicación de los políticos en sus proyectos, es garantía de ir por buen camino.

## 2. Marketing interno dirigido al personal

El marketing interno, entendido hacia el personal de la biblioteca, es un instrumento de enorme valor, además teniendo en cuenta que “hoy en día, se considera que la calidad de las relaciones establecidas con quienes están fuera de la empresa depende de la calidad de las relaciones que se mantengan entre las personas que están dentro de la organización y para lograr altos niveles de calidad en las primeras es necesario alcanzar a su vez altos niveles en las segundas”.(5)

Los recursos humanos constituyen el valor más importante de cualquier organización. Son las personas que integran la organización las que individual o colectivamente, contribuyen a que aquélla logre sus objetivos. Pero en cualquier organización, y más cuanto mayor sea, confluyen todo tipo de personas, con visiones sobre la misma diferentes y con un conocimiento que varía de lo que se espera de cada una de ellas.

El marketing nos aportará técnicas adecuadas para implicarlos en los objetivos de la biblioteca, con el fin de fomentar su motivación e influir directamente en su productividad. Esto se hará a través de la gestión de las actitudes, fomentando la motivación, y a través de una adecuada gestión de la comunicación.

### 2.1. Gestión de las actitudes

La gestión de las actitudes nos permitirá:

#### 2.1.1. Crear una cultura corporativa

Debe transferirse e intentar conectar a todo el personal con la visión y la misión de la biblioteca, para que comprendan y participen de la posición que se pretende alcanzar y las capacidades que se planea desarrollar. Los empleados estarán más comprometidos en alcanzar resultados, cuando saben qué es la biblioteca y hacia dónde se dirige.

#### 2.1.2. Motivar al personal

Es importante que el líder se reúna periódicamente con su equipo e intente motivarlo, haciendo que cada uno de sus integrantes se

sienta útil, mediante el reconocimiento del trabajo y del esfuerzo personal. Se puede intentar que las tareas encomendadas coincidan con sus habilidades y preferencias personales.

### **2.1.3. Conseguir un clima laboral participativo**

Crear un clima laboral que propicie la sinergia, el desarrollo de habilidades y del potencial intelectual. Promover un ambiente de trabajo participativo, implicando a los trabajadores en la toma de decisiones y estimulando la creatividad. Todo ello redundará en una mayor motivación del personal y un mayor grado de bienestar y retendrá a los buenos trabajadores

Relacionado con esto, sería importante crear un clima de confianza, pues "ésta es esencial para el éxito de las relaciones y un factor clave de la calidad de las mismas, ya que determina su duración, y reduce los conflictos entre las partes, condiciona el grado de participación, la comunicación entre ellas, y el nivel de implicación de los socios".(5)

### **2.1.4. Mejorar la eficacia en el trabajo**

Se consigue haciendo que la información técnica fluya entre los trabajadores, incidiendo en la mejora de los servicios, y además ayuda a que cada uno sepa qué labor tiene encomendada y cómo está conectada con la misión de la biblioteca. Se conseguirá así una mayor eficiencia en los servicios, y por tanto, una mayor proyección social y política de la biblioteca, mejorando notablemente su imagen.

### **2.1.5. Generar un liderazgo participativo**

A través de una continua interacción entre el líder y los trabajadores se evita la excesiva centralización y lejanía de la toma de decisiones, y mejora la participación y la satisfacción de estos últimos. Es importante, estar abierto a la creatividad de los otros, valorar el trabajo en equipo, facilitar la comunicación en los dos sentidos, y escuchar a todas las partes, además de estar capacitado para apreciar el esfuerzo de los empleados.

## **2.2. Gestión de la comunicación interna**

La comunicación puede añadir un valor diferencial al servicio y convertirse en un elemento clave de su éxito. Sobre todo sabiendo que la implicación del personal con los usuarios depende en gran medida de su vinculación con los fines de la organización.

Cada biblioteca posee una imagen propia, una identidad que viene definida por su cultura organizacional y por el modo en que

se relaciona su personal con la comunidad a la que atiende y con otras instituciones. Y la comunicación puede producir mejoras en esa identidad:

- Favorece el liderazgo eficaz, la motivación, la introducción de cambios y la transmisión de la cultura organizacional.
- Es un instrumento útil para transformar la imagen que la sociedad recibe de la organización en la imagen que realmente queremos que reciba.

Una buena comunicación en la organización favorece un buen funcionamiento interno y genera actitudes positivas, pero además cuando no existe comunicación o ésta es deficiente se produce una falta de coordinación entre las personas y entre éstas y la dirección. Entonces, pueden irrumpir los rumores, la desconfianza y la desinformación. A la larga, la biblioteca perderá credibilidad, y disminuirá la calidad de sus servicios.(6)

La biblioteca debería desarrollar un buen sistema de comunicación interno que favoreciese los flujos de comunicación en todos los sentidos y que ayudase a la gestión del conocimiento inherente a cualquier organización. Detallamos a continuación los instrumentos con que contamos.

### 2.2.1. Comunicación de la dirección al personal (descendente)

No hay que identificarla con la simple transmisión de información, sino que comprende también las respuestas del personal. Busca la cohesión del grupo y su conexión con el plan estratégico de la biblioteca, y el conocimiento del contexto en que desarrollan su labor. Este tipo de comunicación se puede ver afectada por la falta de credibilidad del líder, pero bien gestionada y tratada con profesionalidad, puede ser un elemento clave para reducir la incertidumbre y promover la participación. Son informaciones sobre el funcionamiento de la organización, sobre los resultados de la misma, la transmisión de la cultura corporativa o de cambios en ella, temas de recursos humanos, órdenes de tipo técnico, encargos, etc.

Los medios que se suelen utilizar son:

- Manual de acogida: destinado al personal que se incorpora a la biblioteca para facilitarle su integración, y en el que se recoge información de carácter interno (organigramas, servicios, sistemas de trabajo, misión y objetivos, información sobre el programa de gestión bibliotecaria, sobre el sistema de calidad, fuentes de información, etc.).
- Manuales de procedimiento: explican los procesos que se desarrollan en la biblioteca, detallando el funcionamiento general de la misma. Permiten identificar claramente responsabilidades, evitan el trabajo intuitivo y aumentan la eficacia del personal.

- **Intranet:** permite compartir la información que circula por toda la organización, acercando al personal y fortaleciendo la comunicación y la participación. Son muchos los contenidos que pueden recoger, calendarios laborales, foros, manuales de procedimiento, memorias, actas de grupos de trabajo...; depende de cada biblioteca definir los fines que se persiguen, y en consecuencia, la mayor o menor complejidad de contenidos.
- **Circulares:** enviada en papel o por correo electrónico, sirve para proporcionar informaciones y criterios sobre procedimientos y servicios.
- **El tablón de anuncios:** puede estar vinculado a la intranet, y resulta útil para transmitir información de carácter operativo vinculada al día a día del trabajo( órdenes, noticias, horarios, información sobre temas de personal,...).
- **Comunicación directa:** es necesario fomentarla a través de reuniones, conferencias, charlas.

### 2.2.2. Comunicación del personal a la dirección (ascendente)

Es imprescindible en liderazgos de tipo participativo y es el mejor medio para introducir la innovación constante en los productos y los servicios. Su objetivo es implicar a todo el personal en los objetivos y que se sientan con libertad para aportar ideas de mejora. Para ello es necesario que el líder se vaya ganando la confianza de los trabajadores y que sea capaz de crear un clima participativo. La comunicación ascendente permite conocer el grado de consecución de los objetivos, los resultados, los problemas que se generan, y por otro lado, es el cauce de recepción de propuestas de mejora. Esto se consigue a través de:

- **Grupos de trabajo:** pueden ser por áreas, por funciones, equipos de mejora, para impulsar un proyecto concreto, pero lo más importante es se revelan como una herramienta muy útil de participación y de gestión del conocimiento. Fortalecen el espíritu de equipo, luchan contra la desmotivación y favorecen que el personal se identifique con la biblioteca.
- **Buzones de sugerencias:** puede formar parte de la intranet y recoger las ideas de mejora de una forma menos sistematizada que la anterior.
- **Encuestas de clima interno:** ayudan a canalizar las críticas, evitando el miedo a expresarlas en público.

### 2.2.3. Comunicación horizontal

Es la comunicación que se produce entre las diferentes áreas de la organización, propiciando su cooperación y cohesión interna. Se

comunican los conocimientos, tanto técnicos como de gestión, facilitando la descentralización y el aprovechamiento de recursos. Los medios más utilizados para generar comunicación horizontal son los equipos de proyecto (personas de diferentes departamentos colaborando en un proyecto común), la formación, la asistencia a convenciones y jornadas, como todas las actividades de carácter lúdico en las que participen los trabajadores.

## Conclusiones

La promoción de la biblioteca y de sus profesionales, la gestión de las actitudes y de la comunicación de los recursos humanos, se nos revelan como instrumentos valiosos para conseguir los objetivos que se plantea la biblioteca. No debemos pasar por alto, que todas estas acciones tienen un elemento en común: el líder, actor clave en el marketing interno.

Es verdad que la realidad para el personal bibliotecario no es en muchos casos alentadora, que debemos hacer frente a la escasez de recursos de todo tipo, a la inexistencia de grupos de presión interesados en la biblioteca, a la poca visibilidad que a veces tiene la biblioteca dentro de la administración de la que depende.

Es cierto que resulta tentador resignarse y adoptar una conducta pasiva; es más fácil. Pero queda la otra opción, la de buscar soluciones de mejora, la de quitarnos la invisibilidad y el conformismo, y la de revelarnos como bibliotecarios visibles. No todas las bibliotecas contarán con suficientes recursos para abordar todas las propuestas que desde aquí se han hecho; pero quizá sí pequeñas acciones puntuales. Sean acciones grandes o pequeñas, es lo mismo; en esto, como en tantas otras cosas, lo que importa no es el tamaño del paso, sino su dirección.

## Bibliografía

(1) RAMOS SIMÓN, Luis Fernando. "Administración, gestión y marketing de unidades documentales", en: Manual de información y documentación. Madrid: Ediciones Pirámide, 1996 p.513-531.

(2) FERNANDEZ Y FERNANDEZ CUESTA, Paz. Bibliotecas y personas: hacia un nuevo enfoque en biblioteconomía. Gijón: Trea, 2005, p. 72.

(3) CODINA, Lluís. "El futuro de los estudios de biblioteconomía y documentación y su adecuación a la demanda social". Documentación de las Ciencias de la Información, vol. 25 (2002) 217-234, p.221.

(4) DÍAZ MARTÍN, Ana María, VÁZQUEZ CASIELLES, Rodolfo, DEL RÍO LANZA, Ana Belén. Nuevos planteamientos de marketing: la gestión de las relaciones. [en línea]. Universidad de Oviedo. [consultado 2008-06-09]. Disponible en World Wide Web: [http://www.uniovi.es/econo/DocumentosTrabajo/2000/226\\_00.pdf](http://www.uniovi.es/econo/DocumentosTrabajo/2000/226_00.pdf)

(5) LOZANO DÍAZ, Roser. La biblioteca pública del SXXI: atendiendo clientes, movilizandoo personas. Gijón: Trea, 2006.

# Leer con sentidos. Un concepto innovador de lectura en las bibliotecas de Barcelona

**Nati Calvo Buil**

Responsable del Servei de Documentació de Literatura  
Infantil i Juvenil  
Biblioteca Xavier Benguerel  
Biblioteques de Barcelona

## Leer sin edad: una de bebés, madres, padres y bibliotecas

*“Los orígenes de toda alfabetización no yacen en el proceso tradicional de aprendizaje sino en los sentimientos y las fantasías del niño”*

Leo Lionni

A pesar de que el *Manifiesto de la UNESCO de la biblioteca pública*<sup>1</sup> promueve la igualdad de acceso para todas las personas sin tener en cuenta la edad, la raza, el sexo, la religión, la nacionalidad o la condición social, hoy en día aún nos encontramos con un número de bibliotecas que regulan en exceso la permanencia de los niños de edad temprana<sup>2</sup> en sus áreas infantiles. Las razones de este uso restrictivo son varias: los pequeños de 0 a 3 años no leen, en seguida se cansan y distorsionan la sala, la selección del fondo bibliográfico para esta edad se limita a libros de tapa dura, es difícil planificar actividades destinadas a ellos, etc. El peso de tantas erróneas justificaciones muestra una idea de biblioteca que no se abre a las circunstancias sociales que nos tocan vivir. En la actualidad, las familias de este mundo cambiante demandan implícita y explícitamente a las diversas instituciones que trabajan con la pequeña infancia una orientación en sus funciones educativas (Colomer: 2005). A su vez, los nuevos soportes y formatos de la literatura dirigida a esta franja de edad provocan, cada vez más, una sensación

<sup>1</sup> Manifiesto de la UNESCO de la biblioteca pública [en línea]. [Consulta: 11 febrero 2008]. Disponible en: <[http://www.cobdc.org/publica/manifest\\_unesco/index.html](http://www.cobdc.org/publica/manifest_unesco/index.html)>.

<sup>2</sup> Se entiende por edad temprana o primera infancia, la franja de edad comprendida entre los 0 y los 3 años de edad.

de naufragio en medio de tanta profusión de productos. Vivimos en la abundancia y nos ahogamos sin una brújula que nos lleve hacia posibles rumbos.

Frente a esta desorientación, las Bibliotecas de Barcelona, paulatinamente, han ido trabajando un cambio de concepto en la atención integral al público familiar con niños en edad temprana. Padres y/o madres con bebés que hace unos años acudían con reservas a las áreas infantiles, van encontrando, desde las mismas, respuestas a sus inquietudes, problemas y propuestas.

El *marco conceptual* que sostiene este proceso de cambio tiene dos anclajes:

- El concepto de *lectura* ya no se basa en la mera descodificación de signos gráficos, sino que al hablar de “la capacidad humana para ordenar significativamente los signos sensoriales que nos llegan a través de los sentidos- implicando en ellos nuestra emotividad” (Duran: 2002), el universo lector que se abre invita y, a su vez, responsabiliza a los profesionales a aplicar un giro metodológico importante en nuestro trabajo. El niño lee porque se lee a sí mismo, leerá a los otros y leerá el mundo que le rodea; leerá con libros, con la voz, con la mirada, con el tacto, con las emociones, etc.
- Entendemos que *fomentar la lectura* es la suma de acciones encaminadas a compartirla desde la sensibilidad y el planteamiento estético, desde la palabra clara y el juego, la intuición y el rito, la imaginación y la provocación, entre padres, madres, infancia en edad temprana y profesionales. Una lectura que vincule a estos agentes crea lectores únicos, como únicos son cada uno de los pequeños lectores que ya escuchan la voz de la madre dentro del vientre que los acoge.
- Las bibliotecas de Barcelona tienen una *base territorial* dividida en distritos, lo cual ha permitido fomentar la participación y el *trabajo en equipo* con otros equipamientos con los cuales se ha podido incidir y verter los esfuerzos de promoción de la lectura en los distintos públicos diana.

En este plano, unos y otros somos piezas de un mismo tablero. Transmitir la importancia de la lectura, según el concepto explicado anteriormente, es patrimonio de los profesionales que trabajamos con niños en edad temprana y también con los futuros padres y madres. La biblioteca lidera proyectos pero no es la única garante.

### ***Nascuts per Llegir (npl): el antes y el ahora de un proyecto***

*“Se trata de conseguir que el hábito de leer nazca en vuestros hijos, se trata de crear las condiciones favorables para que sientan*

*el deseo de leer y de continuar leyendo. El verbo leer, como el verbo amar, no soporta el imperativo”.*

José Antonio Marina. La magia de leer

Tanto en condiciones sociales favorables como, sobre todo, en las desfavorables, es importante reconocer y fomentar la idea de comenzar a trabajar con las familias desde la llegada de un nuevo miembro y también con los profesionales que las acompañan. Las *bebetecas* que hace unos años se convirtieron en una necesaria delimitación dentro de las áreas infantiles han derruido sus muros y aparecen ya directrices internacionales<sup>3</sup> que reconocen la idoneidad de algunos de los proyectos que estamos llevando a cabo en *Biblioteques de Barcelona*.

En este ámbito, si retrocedemos en el tiempo, ya en el año 2002 el Grupo de Trabajo de Bibliotecas Infantiles y Juveniles del *Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de Catalunya* (COBDC) comenzó a trabajar en la adaptación del proyecto italiano *Nati per Leggere*, que promueve la lectura desde el primer mes de vida y que cuenta con la implicación directa del sector pediátrico. El proyecto recibió el apoyo de diferentes organismos vinculados a la infancia y a la lectura como son: el propio COBDC, el *Consell Català del Llibre Infantil i Juvenil* (ClijCat), la *Secció Catalana de Pediatria*, *l'Associació Catalana d'Infermeria Pediàtrica* y *l'Associació Catalana de Llevadores* que, con el apoyo del *Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya*, hicieron posible que el año 2004, bajo el nombre de *Nascuts per Llegir*<sup>4</sup>, ese proyecto se implantara en diferentes municipios de Catalunya.

La estructura del proyecto centraliza una serie de servicios a través de una coordinación que difunde algunos materiales comunes para todos los municipios, un boletín periódico de información y una evaluación del trabajo de dichos servicios. Las bibliotecas de cada municipio son los ejes motores del diseño y la adecuación de esta iniciativa.

Uno de los primeros municipios que se adhirieron al proyecto fue el de Barcelona y ese mismo año se iniciaba *Nascuts per Llegir* en las siguientes bibliotecas: Infantil i Juvenil Lola Anglada, Xavier Benguerel, Les Corts-Miquel Llongueres e Ignasi Iglèsias-Can Fabra. En la actualidad se han incorporado tres bibliotecas más: Jaume Fuster, Montbau y Nou Barris.

En un primer momento, el proyecto requería de forma primordial la colaboración con los Centros de Atención Primaria (CAPs). A la vez, nos vimos en la tesitura de adecuar la sección del *Racó de pares i mares* y la oferta de actividades destinadas a los niños/as a partir de los 2 años y llevar a cabo una selección adecuada del fondo bibliográfico para los más pequeños, un diseño de actividades específicas para este colectivo y una elaboración de materiales

<sup>3</sup> Pautas de servicios bibliotecarios para bebés y infantiles [en línea]. [Consulta: 23 de enero de 2008]. Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep102.pdf>>. En la actualidad el Col·legi Professional de Bibliotecaris i Documentalistes de Catalunya está trabajando en la adaptación de estas directrices a la realidad de las bibliotecas públicas catalanas.

<sup>4</sup> *Nascuts per Llegir*: <http://www.nascutsperllegir.org>

que se convirtieran por sí mismos en recursos para las familias con niños de 0 a 3 años que llegaban derivados, en un primer momento, desde los citados CAPs.

Cuatro años de experiencia nos avalan y en la actualidad pensamos en ampliar el compromiso también con algunas guarderías municipales y con colectivos desfavorecidos, como la sección maternal de la prisión de mujeres de Wad-Ras que, por su problemática específica, hace aún más patente la necesidad de trabajar desde la lectura en la primera infancia y la maternidad/paternidad como uno de los puntos de encuentro y de referencia individual y social.

## El trabajo transversal: un reto necesario

“Si me lo dices, lo olvidaré. Si me lo explicas, lo recordaré. Si me implicas, lo haremos juntos”.

Benjamín Franklin

### Centros de Atención Primaria (CAPs) y Bibliotecas: la salud comienza en la sala de espera

Desde el inicio del proyecto, las bibliotecas Xavier Benguerel, Lola Anglada e Ignasi Iglésias-Can Fabra trabajan conjuntamente con los CAPs de sus respectivas áreas. El trabajo conjunto entre ambos equipamientos se orienta a partir de cuatro ejes:

- *Fondo*: la compra, desde Bibliotecas de Barcelona, de una selección cualitativa de libros de tapa dura y álbumes ilustrados para las salas de espera de las áreas de pediatría. Esta selección se renueva periódicamente y, en un primer momento, se presentó a los equipos de salud.
- *Difusión*: la adecuación de un espacio en la misma sala de espera que ofrece información sobre las actividades en la biblioteca, así como consejos sobre la lectura en edad temprana.
- *Personalización*: el personal pediátrico dispone de una documentación común que ofrece a las familias en las distintas visitas médicas obligatorias, con la finalidad de reforzar el importante papel que las familias tienen en la promoción del placer de la lectura, dirigiéndolas así hacia las bibliotecas.
- *Formación*: Además de fomentar el conocimiento mutuo sobre los respectivos ámbitos de acción, se trabaja para concretar aún más la necesidad de compartir la formación. En esa dirección, la biblioteca Xavier Benguerel ofreció una sesión de formación sobre el bagaje oral de la pequeña infancia a distintos profesionales y la biblioteca Lola Anglada comenzará el próximo curso a ofrecer charlas al personal pediátrico sobre

el fomento de la lectura. Pediatras del CAP de Sant Andreu han hecho lo propio con familias usuarias de la biblioteca Ignasi Iglésias-Can Fabra.

Las condiciones en que desempeñan su trabajo los profesionales de la pediatría no siempre ha favorecido la transversalidad paritaria por lo que ésta se convierte más todavía en uno de los retos para seguir trabajando.

### **Guarderías municipales y biblioteca: la trasgresión del álbum ilustrado**

La incorporación de las guarderías municipales al proyecto Nascuts per Llegir se ha ido clarificando a lo largo de los últimos años. La biblioteca Ignasi Iglesias-Can Fabra desarrolla el programa de préstamo periódico de cuentos, conocido como el *Cabàs dels llibres* (Cesto de libros).

La experiencia del municipio de Cerdanyola del Vallès se ha convertido también en un ejemplo a imitar y, en la actualidad, la Biblioteca Xavier Benguerel está diseñando la aplicación de la actividad *Motxilles viatgeres*<sup>5</sup>.

El *objetivo* del trabajo entre biblioteca y educación no es otro que el de trabajar el álbum ilustrado con los más pequeños, con los educadores y con las familias. Siguiendo la experiencia francesa y el trabajo de la Asociación Actions Culturelles Contre les Exclusions et les Ségrégations (A.C.C.E.S.)<sup>6</sup>, se pretende que el trabajo a largo plazo con profesionales de la educación y con las familias facilite, entre otras finalidades, el acercamiento al formato de lectura del álbum como introducción a la posibilidad de lectura visual y narrativa. En palabras de la ilustradora Kveta Pacovska, el álbum ilustrado “podría ser la primera galería de arte que visita un niño. Un libro en el cual se sienta cómodo, libre y feliz.(...) un espacio abierto para dar ideas”.

### **Colectivos desfavorecidos: los muros se hacen transparentes**

Una de las experiencias de lectura realizadas con la pequeña infancia que se encuentra en condiciones de desigualdad social frente a la mayoría es la que el Servicio de Documentación de Literatura Infantil y Juvenil de la Biblioteca Xavier Benguerel ha desarrollado en estos dos últimos años con la sección maternal de la Prisión de mujeres de Wad-Ras, con su educadora y con el responsable de la biblioteca de la citada prisión. La dinámica de trabajo generada ha integrado los siguientes ámbitos:

- *Creación de servicios* a través de los cuales compartir experiencias y préstamo de documentos: la pequeña área destinada

<sup>5</sup> Más información en:  
<http://www.nascutsperllegir.org/actes.pdf>

<sup>6</sup> Actions Culturelles Contre les Exclusions et les Ségrégations (A.C.C.E.S.).  
<http://www.acces-lirabebe.fr/>

a biblioteca y ludoteca en la sección maternal se inauguró incluyendo también una actividad de lectura compartida.

- *Asesoramiento bibliográfico* a los responsables de la sección maternal y de la biblioteca de la prisión, además de facilitarles el préstamo de documentos del fondo infantil.
- *Actividades* en la sección maternal a través de charlas a las madres reclusas: “Escoger y explicar los libros más adecuados para las primeras edades” y “La voz de la lectura”.

La experiencia del trabajo transversal con los profesionales de la prisión de mujeres y la necesidad que tienen las reclusas de compartir su maternidad, su soledad y su situación, nos lleva a proponer para el curso 2009/10 el diseño de un programa más pautado y de más larga duración que trabaje más profundamente la vinculación materno-filial a través de la lectura y la oralidad.

## Experimentar la lectura familiar compartida

“A nosotros nos corresponde esa otra dimensión sensible (...) de la lectura que va más allá de la literalidad del significado”

Teresa Colomer

Las familias con bebés, -sean o no derivadas de los CAPs-, y los profesionales implicados, comienzan a ser usuarios de unas áreas infantiles y ya integran esa nueva aventura dentro de su carta de servicios. La selección del fondo bibliográfico, las actividades circulares y el *Club de lectura para padres y madres noveles* conforman este nuevo edificio.

### La selección del fondo

El trabajo de selección, difusión y tratamiento bibliográfico es una de las acciones primordiales en las que hemos incidido. En las primeras edades, son los padres quienes escogen los cuentos que compartirán con sus hijos; la disposición y el conocimiento del fondo que faciliten esta elección se ha trabajado a través de:

- La disposición de un espacio señalizado con la selección de los libros *Nascuts per llegir*, música para los niños/as de edad temprana y libros destinados a los padres y madres.
- La elaboración de guías de lectura dirigidas a profesionales, padres y pequeña infancia que muestran esta selección según distintos criterios.

### Las actividades circulares

Llamamos circulares a aquellas actividades cuyo diseño y formato es cerrado en sí mismo y que se van repitiendo cíclicamente en

todos nuestros equipamientos. Su oferta permite disponer de un abanico de productos culturales que trabajen sobre las distintas muestras de la lectura compartida en las primeras edades, la oferta del fondo de cada biblioteca y la fidelización del público familiar que acude a las mismas:

- *Leer la música: Ballmanetes* (canciones de falda), *Aperitiuus musicals* (música con instrumentos y canciones a través de un hilo narrativo conductor).
- *Leer el cuerpo: Contes sobre la pell* (cuentos con masajes para bebés).
- *Leer la ilustración, la voz y los personajes: Tovets* (primer contacto con el álbum ilustrado a través de los personajes de los mismos), *Contes per als més menuts* (microsesiones de cuentos y canciones para los más pequeños, acompañados de sus padres).

## El Club de lectura para padres y madres noveles<sup>7</sup>

Los primeros clubes se ponen en marcha en octubre de 2005 en las bibliotecas Lola Anglada y Xavier Benguerel y, posteriormente, a las que se suman la biblioteca Ca N'Altimira del municipio de Cerdanyola, próximo a Barcelona, la biblioteca Ignasi Iglésias-Can Fabra y, recientemente, la biblioteca Jaume Fuster.

El Club se estructura en un formato de tres sesiones trimestrales, una por mes, cada una con una duración de noventa minutos. El perfil de nuestros usuarios, unas 14 familias, es el de padres y madres en periodo de baja maternal, con niños de 0 a 10 meses.

Los CAPs fueron los primeros aliados en la captación para atraer a los usuarios pero el boca a boca dentro de las bibliotecas y la difusión habitual que se viene haciendo desde *Biblioteques de Barcelona* en los medios de comunicación han sido otra de las claves del éxito de esta experiencia de lectura compartida.

Los *objetivos* del Club pretenden:

- Poner al alcance de los padres buenos libros de literatura infantil y conseguir de ellos una valoración positiva real.
- Hacer que los libros ocupen un lugar en las rutinas diarias.

Propiciar que la lectura sea una fuente de placer, donde madre/padre e hijo disfruten juntos el uno del otro: leer porque es divertido, porque emociona, porque se aprenden cosas.

- Hacer que las familias descubran que los cuentos nos explican cómo son los niños, sus necesidades, las actitudes de los adultos hacia ellos y otros aspectos educativos.
- Mostrar a las familias el Rincón de Padres de la Biblioteca, donde pueden encontrar bibliografía adecuada que les ayude en la crianza de sus hijos.

<sup>7</sup> Más información en:  
<http://www.nascutsperlegir.org/actes.pdf>  
<http://www.nascutsperlegir.org/pdf.html>

El club se *estructura* en torno a un tema educativo concreto. Cada bloque temático va acompañado de la correspondiente bibliografía dirigida a los padres además de bibliografía de cuentos. Los temas desarrollados son los siguientes:

- La experiencia de ser padres y/o madres
- Cómo aprenden los niños; los hábitos y las rutinas
- La socialización

La metodología de las sesiones se ha planificado teniendo en cuenta la posibilidad de hacerlas en un horario que permita no tener que compartir necesariamente el espacio con otros tipos de público en las áreas infantiles. Consideramos importante ofrecer un espacio atractivo y agradable donde padres, madres y niños se sintieran cómodos y donde se pudiera dar respuesta a las necesidades específicas de madres y pequeños. La finalidad es crear una dinámica de grupo apropiada que facilite el vínculo no solo entre cada padre/madre e hijo/a, sino también entre todos los padres, madres y bebés que asisten al Club.

Mientras el grupo va llegando, la conductora inicia y enseña alguna canción de cuna. Se presenta la sesión con la narración de un cuento relacionado con el tema que se va a tratar. La música, los sonidos y las canciones acompañarán toda la actividad introduciendo los temas. Con las canciones, que ya integran una pequeña estructura narrativa, el contacto físico madre/padre/bebé se hace presente.

Terminada la narración del cuento, la conductora expone la parte teórica invitando a la participación de los asistentes: los padres y madres tienen aquí la posibilidad de expresar sus dudas, desazones y temores en relación con lo que se ha expuesto y con los cuentos en general. Esta exposición teórica enlaza con la presentación de diferentes cuentos de la mano de la bibliotecaria que girarán en torno al tema expuesto. Se resaltan características del texto, de la ilustración, de los autores, de la edición y de las edades a las que van destinados. Cada libro comporta propuestas diferentes.

Los libros presentados se dirigen a los padres/madres con el objetivo de que tomen conciencia de que los cuentos hablan de los niños y sus necesidades, de la realidad física que los rodea; de las relaciones sociales que se generan a su alrededor; de las emociones que van apareciendo y que se van perfilando en su interior.

El valor comunicativo del cuento, de la palabra, de la musicalidad y del movimiento, tanto por el vínculo que se establece entre el adulto y el bebé como por el contenido que transmite y por las emociones que despierta, es lo que deseamos transmitir a los padres/madres.

La *elaboración de los materiales documentales* es uno de los apartados que se han ido trabajando con más dedicación. En primer lugar, los dossieres temáticos de cada sesión, con las bibliografías seleccionadas y comentadas de libros dirigidos a los progenitores y libros de cuentos, cancioneros y artículos de interés.

A su vez, a raíz de las necesidades expresadas por los padres/madres, se creyó oportuno trabajar un documento que, con el título de Itinerario lector, diera pautas a los progenitores sobre la receptividad y el comportamiento lector en las primeras edades, aportando una pequeña introducción teórica y los títulos de canciones y cuentos concretos para las distintas etapas del crecimiento de los más pequeños:

- Desde el primer día y hasta los 6 meses.
- Desde los 6 meses a los 12 meses.
- Desde los 12 meses a los 18 meses/2 años.
- A partir de los 2 años.

## Ágora de conclusiones

“Siempre es mejor encender una vela que quejarse de la oscuridad”.

Proverbio judío

A menudo, el trabajo del día a día no permite detenerse en el camino y extrapolar el alcance del trabajo llevado a cabo. La coordinación del proyecto NpL ofrece una evaluación anual que sirve de guía y referente comparativo<sup>8</sup>. Sin embargo, las bibliotecas debemos perseverar en el intento de reflexionar, valorar y analizar el beneficio intelectual, educativo, emocional y social que desencadena nuestra intervención temprana en el proceso lector familiar.

De todos modos, nos encontramos ya en un punto del viaje en el que se nos permite definir algunas claras conclusiones:

- Desde nuestras bibliotecas, estamos intentando trazar, junto a otros profesionales, un camino que educa en la autonomía y el respeto hacia los más pequeños del planeta, desde situaciones más o menos desfavorecidas, trabajando materiales y actividades para que profesionales y usuarios aprendamos a seleccionar y aplicar un concepto innovador de lectura que integre las necesidades de la infancia en edad temprana.
- La fidelización de nuestros usuarios se basa en ofrecerles la posibilidad de disponer de un espacio cultural que pueda acompañarle a lo largo del crecimiento de su pequeño. La llegada de un hijo no se vive únicamente como la necesidad de consultar un manual sino como un acontecimiento en donde todo el grupo familiar pluri o monoparental encuentre respuestas en la biblioteca.
- El trabajo con bebés nos obliga, como profesionales, a profundizar y ampliar nuestras miras para dotar de contenido, de

<sup>8</sup> Más información en:  
<http://www.nascutsperrle-gir.org/comunicacio/memories/memoria07.pdf>  
y <http://www.nascutsperrle-gir.org>

calidad, de sentido y de sensibilidad la oferta de fondo, de actividades y de programas de lectura compartida. Los adultos se han convertido también en nuestros primeros destinatarios como motores del desarrollo lector de sus hijos y eso les hace responsables del trabajo conjunto que se está llevando a cabo.

## Bibliografía

“El arte y el álbum ilustrado”. Peonza, abril 2006, núm. 75/76.

BONNAFÉ, Marie. Les livres, c'est bon pour les bébés. París: Calmann-Lévy: 1994.

“Bibliotecas para los más pequeños ( 0 a 6 años): dossier”. Educación y Biblioteca,1994, Núm. 46, ., 43-64.

COLOMER, Teresa. Andar entre libros: la lectura literaria en la escuela. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 2005.

Des bébés, des livres: ou lire sans savoir lire. París: Agence culturelle de Paris, 1993.

DURAN, Teresa. Àlbums i altres lectures: anàlisi dels llibres per a infants. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat, 2007.

DURAN, Teresa. Leer antes de leer. Madrid: Anaya, 2002.

El libro álbum: invención y evolución de un género para niños. Caracas: Banco del Libro, 2005.

MARINA, José Antonio. La magia de leer. Barcelona: Plaza y Janés, 2005.

MENÉNDEZ VIGIL, Rodolfo Daniel. “Infancia y literatura: leer el mundo desde los primeros días”: 11ª Jornadas de Bibliotecas Infantiles y Escolares, Salamanca 29 -31, mayo 2003. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2003.

Nascuts per llegir [en línea]. [Barcelona: Nascuts per llegir, 2005]. [Consulta 11 febrero 2008].  
Disponible en : <<http://www.nascutsperllegir.org>>.

Pautas de servicios bibliotecarios para bebés y infantiles [en línea]. [Consulta: 23 de enero de 2008].  
Disponible en: <<http://www.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep102.pdf>>.

RATEAU, Dominique. Lire des livres à des bébés. Ramonville Saint-Agne: Érès, 2007.

TORRES, Evelyn. Palabras que acunan: como favorecer la disposición lectora en bebés. Caracas, 2003.

TORRES, Evelyn. Trabajando con los más jóvenes del planeta. Caracas: Editorial Larense : Universidad Metropolitana, 2006.

“Les tout-petits et les livres”. La Revue des livres pour enfants, 1999, Núm. 188-189.

# Bibliotecas públicas. Sitios muy SALUDables

## Felicidad Campal García

Técnica y Diplomada Especialistas. Biblioteca Pública del Estado de Salamanca "Casa de las Conchas"  
Profesora Asociada de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca.

## Mar Pastor Morán

Técnica y Diplomados Especialistas, Biblioteca Pública del Estado de Salamanca "Casa de las Conchas".

*"Decimos que las bibliotecas  
cambian vidas,  
ahora podemos decir que  
también las salvan".  
(Fred Gitner)*

## Síntomas

- El acceso a información en salud es un derecho universal (Woody Horton, 2008).
- Según numerosas encuestas, la salud es una de las principales demandas y preocupaciones de los ciudadanos.
- Dado que la gente toma decisiones relacionadas con su salud se necesita información acerca de este tema (Toman Press, 2005).
- Existe una creciente demanda de información en salud: la gente quiere obtener conocimientos, reflexionar y decidir sobre su salud (Catalán, López Iglesias, 2003).

- El 41'1% de los internautas españoles buscaron información sobre salud en Internet durante el año 2007 (INE, 2007).
- La enorme cantidad de información en Internet sobre salud, calculada en millones de páginas web, hace que sea difícil poder seleccionar a los ciudadanos los recursos más adecuados.
- Estamos *infoxicados*, es decir saturados de información (Cornella, 2000).
- Es necesario facilitar acceso a información médica de calidad a los usuarios interesados en instruirse en salud.
- En el ámbito de la salud, las personas deben tener la oportunidad de comunicar sus necesidades y sentimientos en lugar de ser simplemente receptores de información (Zayas Múgica, 2007).
- Las fuentes de información más importantes en salud son la familia, los amigos, los profesionales de la salud, Internet, la televisión, la radio, los periódicos, las revistas y los libros... (Toman Press, 2005) ¿y las BP?

## Informando en salud desde la BP

¿Cuál es una de las preocupaciones y necesidades más importantes de los ciudadanos que visitan la BP? Estamos seguras de que si nos colocásemos en la entrada de nuestra biblioteca y les preguntásemos a todas las personas que en ella entran, una de las respuestas mayoritaria sería la salud.

¿Qué puede y debe hacer la BP ante esta necesidad? Tener muy en cuenta esta información a la hora de organizar, gestionar y planificar sus servicios con el objetivo de intentar dar respuesta de forma adecuada a esta preocupación/necesidad de sus usuarios. Responder con eficiencia a las necesidades de información en salud de la comunidad a la que sirven. Basamos nuestra afirmación en el *Manifiesto de Oeiras*, ya que es uno de los textos más significativos en lo que respecta a este tema (Manifiesto de Oeiras, 2003).

¿Con qué cuenta la BP para responder en salud a sus usuarios? Con una serie de recursos que la convierten en un importante centro de información y formación en salud: amplias y cómodas instalaciones, ordenadores, equilibradas y completas colecciones sobre temas relacionados con salud, medicina, etc., nuevas formas de organización de la colección para facilitar al usuario su uso y localización, servicios de información a la comunidad (SIC), actividades de formación y difusión en el área de la salud, página web, y sobretodo, de profesionales que se encargan de que todo esto funcione.

*Colección:* la BP debe seleccionar y adquirir todo tipo de material (libros, revistas, audiovisuales) relacionado con la salud. Los pro-

fesionales encargados de esta tarea deberán tener en cuenta todos aquellos recursos necesarios y que actualmente se encuentran en el mercado para realizar estas dos operaciones tan esenciales e importantes de forma adecuada. Para ello deberán consultar librerías especializadas en salud, medicina, etc., organismos oficiales que editen publicaciones sobre salud, bases de datos bibliográficas (Ibecs, Medline, Lilacs...), revistas a texto completo (SciELO, Evidence-Based Medicine, Evidence-Base Mental Health...), terminología en ciencias de la salud (DeCS), localizadores de información en salud (LIS-España: sitios saludables...), etc.

En muchas ocasiones, sin embargo, se observa que una necesidad del ciudadano no es fácil de localizar en la colección o a través de la consulta de Internet. Es por ello, que la BP debe hacer todo lo posible para disponer de recursos que traten de dar respuesta a esta necesidad elaborando documentación propia, sencilla y práctica sobre salud: dossiers (electrónicos y en papel), guías, folletos, etc.

Por otra parte, la manera en la que se organiza la colección también dice mucho acerca de la biblioteca y de su forma de relacionarse con los usuarios. La organización y presentación de fondos en centros de interés es una forma muy atractiva y útil para informar al ciudadano en salud desde la BP. Los centros de interés relativos a la salud pueden ser muy variados. Desde los que están directamente relacionados con ella como: salud, medicinas alternativas, populares, naturales, cuerpo y mente... o los que la pueden incluir de una forma más indirecta junto con otros temas como: mujer, hombre, consejos prácticos, mayores, padres e hijos, sabiduría oriental, autoayuda, divulgación científica...

Uno de los puntos fuertes de los que dispone la BP de forma presencial para informar en salud a los ciudadanos es el Servicio de Información a la Comunidad (SIC). Hay que recordar que el origen de este servicio nace como respuesta a las necesidades específicas de los grupos sociales más desfavorecidos. Estos se centran principalmente en las necesidades básicas del individuo como enseñanza, cuestiones legales, cuestiones familiares, vivienda, salud... (Domínguez, 1996). El tipo de información que forma parte de este servicio es muy variada, presentándose y procesándose de forma diferente al resto de la colección. Además de monografías podemos encontrar otras fuentes de información en salud para la comunidad como folletos y panfletos y sobre diferentes temas de salud creados por las agencias oficiales y por entidades privadas, dossiers elaborados por la propia biblioteca y enlaces web sobre: salud, asistencia social, asistencia médica, sida, drogodependencias... y otros que no están relacionados con la salud pero si con el bienestar social como: mujeres, tercera edad, jóvenes, discapacitados, etc. (Alpi y Bibel, 2004).

*Actividades:* las colecciones son importantes pero no suficientes (Alpi y Bibbel, 2004). Deben ir acompañadas de un abanico de servicios que atraigan a la gente a la BP. Adquieren una importancia especial las actividades de formación de usuarios (FU) y alfabetización informacional (ALFIN) cuyo objetivo consistirá en enseñar a buscar y a manejar las fuentes más fiables en materia de salud y a navegar por la información que contienen.

La alfabetización funcional en salud se define como la habilidad para entender recomendaciones de salud básicas, como un prospecto o un formulario sanitario (American Medical Association, 2003) y como la habilidad para leer, entender y trabajar con información en salud (Andrus & Roth, 2002). Incluso la información más básica en salud, es más difícil de leer e interpretar que un mapa o un simple formulario. Los graves efectos de no saber interpretar esta información pueden tener complicaciones, por ejemplo, para los pacientes a la hora de aplicar los tratamientos y de entender su enfermedad y diagnóstico.

Por otra parte, la BP puede contribuir a la formación de los usuarios en materia de salud ofreciendo acceso virtual a recursos formativos como tutoriales, cursos, talleres o guías a través del sitio web. Esta formación virtual es deseable por varias razones: la disponibilidad de la información a través de la web permite que aunque no se vaya físicamente a la biblioteca puede hacerse uso de esa información y formación, desde cualquier sitio y en cualquier momento y seguramente lo harán justo en el momento en que más lo necesiten, cuando acaben de recibir un diagnóstico, por ejemplo, o en el momento en que necesiten contactar con un profesional de la salud.

*Centro de reunión:* solo al ser consciente de los problemas de la sociedad la BP puede ayudar a resolverlos. Una manera de hacerlo es ofrecer sus instalaciones y servicios a toda la comunidad para presentaciones de libros, realización de charlas, talleres, reuniones, etc. relacionados con el tema de la salud. Pero también puede contribuir promoviendo discusiones y coloquios sobre temas de salud o participando en jornadas de prevención sanitaria que se plantean en el entorno y ofreciendo recursos e informaciones.

*Colaboraciones con otras instituciones:* hospitales, centros médicos, universidades, consejerías, concejalías y departamentos de salud y bienestar social. Una de las cosas que debe cambiar en el futuro de la BP es su relación con el entorno social. Las BP han venido siendo centros de estudio replegados sobre sí mismas con su propia lógica, lo que no contribuye a fomentar las relaciones con el entorno. Por el contrario, si concebimos la BP, tal y como está sucediendo ya en muchos casos, como un lugar que socializa, que contribuye a la preparación de ciudadanos autónomos en una sociedad democrática, que facilita la construcción del conocimiento

y que fomenta el pensamiento crítico, tenemos que abrirla hacia el exterior.

*Biblioteca virtual*: a través de la página web de la biblioteca se muestra a la comunidad una selección de recursos con criterio y calidad sobre salud para contribuir a que esta sea su portal de acceso a la información: farmacias, hospitales, centros de atención primaria, portales de salud, enciclopedias médicas, prevención sanitaria, campañas especiales relacionadas con algún tema concreto como drogas, diabetes, corazón, vacunas, ejercicio físico, etc.

Actualmente existe una gran cantidad de información, calculada en millones de páginas web, que dan información relacionada con la salud. La calidad de estas páginas será fundamental ya que gran parte de la información que se publica en la web no pasa por los filtros editoriales que tradicionalmente se aplican a las publicaciones en medio impreso. Teniendo esto en cuenta, presentamos una serie de recursos web sobre salud para que las BP los tengan en cuenta a la hora de informar a sus usuarios sobre esta materia. Estos recursos cuentan con una serie de características que les hacen merecedores de ser incluidos en este apartado, ya sea por contener información fiable y de calidad, facilidad de uso y accesibilidad para todo tipo de personas.

■ *LIS España: sitios saludables, información al ciudadano*<sup>1</sup>:

Es un buscador especializado en sitios de salud, disponibles en Internet y seleccionados mediante criterios de calidad. Lo presentamos en primer lugar por considerarlo un recurso esencial a la hora de informar y recomendar recursos sobre salud en Internet a las BP. Ofrece una descripción del contenido de las páginas y su enlace en Internet. Está dirigido a pacientes, familiares y ciudadanos en general, que buscan información fiable y actualizada con lenguaje comprensible (Jaén Casquero, Jiménez Planet, Yarte del Toro, 2007).

■ *Asociación Española de Pediatría: La salud de los hijos - Información para los padres*<sup>2</sup>:

contiene información en español orientada a los padres: recomendaciones en caso de urgencia como ingesta de tóxicos, convulsiones, diarrea, etc. según edades; búsqueda de información según especialidad, enlaces de interés, etc. Además contiene un buscador temático por especialidades médicas: alergología, dermatología, cardiología, etc.

■ *Busca salud*<sup>3</sup>: portal de recursos relacionados con la salud, especialidades médicas, profesionales, empresas, etc. Incluye recursos sobre medicina alternativa, farmacia, veterinaria y otras disciplinas. Alterna información propia con enlaces externos.

■ *Canal Salud*<sup>4</sup>: portal de recursos e informaciones sobre medicina.

■ *Dmedicina*<sup>5</sup>: acceso a información médica. Directorio de asociaciones, hospitales y farmacias de España.

<sup>1</sup><http://lisciudadano.isciii.es>

<sup>2</sup><http://www.aeped.es/infamilia/index.htm>

<sup>3</sup><http://www.buscasalud.com/>

<sup>4</sup><http://salud.tiscali.es/>

<sup>5</sup><http://www.dmedicina.com/>

- *Farma*<sup>6</sup>: directorio de recursos relacionados con medicina y farmacia: enfermedades, medicamentos, bases de datos, legislación, etc.
- *Fisterra*<sup>7</sup>: recursos de atención médica primaria, con algunas secciones de pago. En su biblioteca virtual se da acceso a un elevado número de recursos sobre salud: atlas, bases de datos, buscadores, diccionarios, guías médicas, revistas, sociedades científicas, etc.
- *Healthfinder*<sup>8</sup> : guía desarrollada por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos que proviene de más de 1500 agencias gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro y universidades. Contiene información sobre enfermedades, trastornos y procedimientos médicos. También incluye preguntas más frecuentes y permite recibir noticias médicas por correo electrónico. La versión en inglés contiene además un directorio con una selección de recursos web (health library), un directorio de instituciones, un portal dirigido a niños, un boletín semanal con las últimas noticias sobre determinados temas de salud. Se puede consultar en inglés y español.
- *Mediclopedia*<sup>9</sup>: diccionario de términos médicos, con ilustración en muchos casos. También ofrece información complementaria, como medicamentos, artículos médicos, recursos relacionados, archivos de vídeo, etc.
- *Ministerio de España de Sanidad y Consumo*<sup>10</sup>: sitio oficial del Ministerio de Sanidad y Consumo de España que contiene la información estructurada en 6 grandes bloques: organización institucional, ciudadanos, profesionales, bibliotecas y publicaciones, estadísticas sanitarias y normativa. Además permite el acceso a sus campañas publicitarias, noticias, organismos sanitarios y otros enlaces de interés.
- *Organización Mundial de la Salud (OMS)*<sup>11</sup>: página oficial de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el organismo de las Naciones Unidas especializado en Salud. Contiene información general sobre la OMS, información sobre los países que integran las Naciones Unidas, enlaces a páginas con información sobre diferentes temas de salud (aditivos alimentarios, VIH, Gripe Aviar, etc.), información sobre publicaciones, noticias, información sobre congresos, etc. Se puede consultar en inglés, español y francés.
- *Portal Farmacia*<sup>12</sup>: información farmacológica, bases de datos de medicamentos, legislación, etc. ofrecida por la Organización Farmacéutica Colegial.
- *Programas de nutrición*<sup>13</sup>: Bases de datos de alimentos y platos, desde las que se pueden conocer datos nutricionales.
- *Salud-UE: portal de salud pública de la Unión Europea*<sup>14</sup>: portal

<sup>6</sup><http://www.farma.com/>

<sup>7</sup><http://www.fisterra.com/>

<sup>8</sup><http://www.healthfinder.gov/espanol/>

<sup>9</sup><http://www.iqb.es/diccio/diccio1.htm>

<sup>10</sup><http://www.msc.es>

<sup>11</sup> <http://www.who.int/es/>

<sup>12</sup><http://www.portalfarma.com/>

<sup>13</sup><http://www.seh-lelha.org/alimento.htm>

<sup>14</sup>[http://ec.europa.eu/health-eu/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/health-eu/index_es.htm)

<sup>14</sup>[http://ec.europa.eu/health-eu/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/health-eu/index_es.htm)

oficial de salud pública de la Unión Europea que ofrece un amplio abanico de información y datos sobre cuestiones relacionadas con la salud y sobre las actividades a escala europea e internacional: información sanitaria clasificada por grupos poblacionales, información sobre estilos de vida relacionados con tabaco, alcohol o nutrición, información sobre diversas enfermedades, vacunas, tratamientos, medicamentos, etc. Se puede consultar en inglés, español, francés y portugués.

- *Saludalia*<sup>15</sup>: Portal de información y recursos médicos. Contiene una guía de enfermedades, un glosario de términos médicos y un atlas de anatomía. También posee una selección de enlaces a instituciones relacionadas con la salud.
- *Temas de Salud*<sup>16</sup>: apartado de MEDLINEplus en español que contiene información sobre temas de salud accesible alfabéticamente o por categorías: partes del cuerpo, desórdenes y enfermedades, diagnósticos y tratamientos, grupos demográficos, bienestar, prevención y planificación.
- *Tu otro médico*<sup>17</sup>: Información sobre enfermedades. Se describen de forma sencilla todo tipo de patologías y problemas de salud.
- *Viajar sano*<sup>18</sup>: información sobre las precauciones sanitarias necesarias para viajes, además de consejos prácticos sobre vacunaciones, enfermedades y recomendaciones específicas según el país de destino.
- *World Health Organization Regional Office for Europe*<sup>19</sup>: página oficial de la Oficina Regional Europea de la Organización Mundial de la Salud. Se puede consultar en inglés y francés.

## Buenas prácticas

En este apartado hemos querido señalar las buenas prácticas que, sobre todo en las BP inglesas y americanas, se han venido desarrollando a la hora de informar y formar en salud a los ciudadanos.

- *La BP de Iowa*<sup>20</sup>, dispone de proyectos específicos en materia de salud dentro de su plan estratégico. Estos proyectos ofrecen colecciones y programas que reflejan los intereses de la comunidad y refuerzan la misión de la biblioteca, por ejemplo, provee una excelente colección de materiales impresos y audiovisuales; ofrece programas de formación en salud tanto para los jóvenes como para los adultos y aumenta las relaciones con la comunidad a través de “The Library Channel”.
- *La BP de Denver*<sup>21</sup> ofrece información sobre la salud comunitaria, ayuda para buscar y evaluar información sobre la salud y enlaces a diferentes recursos virtuales saludables.

<sup>15</sup><http://www.saludalia.com/>

<sup>16</sup><http://medlineplus.gov/spanish/>

<sup>17</sup><http://www.tuotromedico.com/>

<sup>18</sup><http://www.viajarsano.com/home.html>

<sup>19</sup><http://www.euro.who.int/>

<sup>20</sup>[www.icpl.org](http://www.icpl.org)

<sup>21</sup><http://denverlibrary.org/>

- *La BP de Toronto*<sup>22</sup> ofrece un Servicio de Información para la Salud (Consumer Health Information Service, CHIS) que permite el acceso a información sobre salud y estrategias para un mayor control sobre esta; además de información y acceso a recursos de forma específica para bibliotecarios.
- *La BP de Queens Borough*<sup>23</sup> colabora con otras instituciones de la comunidad lo que constituye un medio importante para la prevención del cáncer en las comunidades poco atendidas médicamente (Goytia, et al., 2005).
- *Healthy People 2010*<sup>24</sup> es un proyecto americano cuyo objetivo es mejorar y prolongar la salud de los ciudadanos eliminando las barreras entre los más ricos y los más pobres (Spatz, 2005). Si los americanos pretenden alcanzar los objetivos que el proyecto Healthy People 2010 propone, los bibliotecarios deben ser los portavoces de la salud en sus respectivas comunidades por medio de la colaboración con otras instituciones y organizaciones de la comunidad. En este sentido, los bibliotecarios contribuyen a mejorar la salud del país.
- *Iowa Consumer Health Information Project (I-CHIP)*, es un proyecto realizado en 2001 por la National Library of Medicine a través de un subcontrato con la red nacional de bibliotecas de medicina (National Network of Libraries of Medicine, Greater Midwest Region) (Smith, Logsden, Clark, 2005). El proyecto I-CHIP creó una página web con información sobre salud en Iowa (Health Info Iowa Web<sup>25</sup>) e incluyó en ella una base de datos con fuentes de información útiles para las necesidades de información en salud de los ciudadanos de Iowa. La BP de Iowa (Iowa City Public Library ICPL) y su plantilla, participaron en el proyecto I-CHIP, basado en el conocimiento de las necesidades de información locales.
- *AZHealthInfo*<sup>26</sup> es una página web estatal con fuentes de información desarrolladas para los ciudadanos de Arizona. La iniciativa tenía el objetivo de formar líderes de la comunidad a través del acceso a la información sobre salud y de la formación de los ciudadanos desde las BP, departamentos de salud de la comunidad y otros servicios comunitarios (Ryan, 2007).
- *NOAH (New York Online Access to Health)*<sup>27</sup> proporciona acceso a información completa y de alta calidad sobre la salud de los ciudadanos. Esta información, en inglés y en español, es precisa, oportuna e imparcial. Los bibliotecarios médicos de las bibliotecas académicas, especializadas, de hospitales y las BP de Nueva York (Queens Borough, Brooklyn y Nueva York) trabajan como redactores de páginas. Su función consiste en organizar y poner en orden a texto completo información actual, pertinente, correcta e imparcial

<sup>22</sup>[http://www.tpl.toronto.on.ca/uni\\_chi\\_index.jsp](http://www.tpl.toronto.on.ca/uni_chi_index.jsp)

<sup>23</sup>[http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page\\_nm=QL%5FhealthLink](http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=QL%5FhealthLink)

<sup>24</sup><http://www.healthypeople.gov/>

<sup>25</sup>[www.healthinfoiowa.org/](http://www.healthinfoiowa.org/)

<sup>26</sup> [www.azhealthinfo.org/](http://www.azhealthinfo.org/)

<sup>27</sup> <http://www.noah-health.org/>

sobre la salud para los consumidores, usuarios y en definitiva para los ciudadanos. Los criterios para escoger los enlaces para las páginas de NOAH deben reflejar y responder a las necesidades e intereses de la comunidad.

- El proyecto de *Acceso a la Información de Salud Electrónica para los mayores (Senior Health Project for Access to Electronic Health Information)* se desarrolló en San Diego para dar respuesta a la necesidad de los ciudadanos mayores que buscan cada vez más información para sus preguntas médicas (Broering, Chauncey, Gomes, 2005).
- *Descubrir Salud (Discover Health)* es una colaboración entre el Servicio Especializado de Promoción de la Salud (Specialist Health Promotion Service), el Servicio Nacional de Información en Salud (Nacional Health Service, NHS) de Tayside Dundee y el Ayuntamiento, con el fin de proporcionar información sobre salud para el público (Henry, Marley, 2004). Las dos principales fuentes utilizadas fueron los tradicionales folletos y el acceso a Internet a través de los telecentros, ambos disponibles en las BP.

En UK las BP tienen una larga historia y trayectoria en la provisión de información en salud (Marshall y Henwood, 2007) y el papel de las BP como intermediarios en el contexto de la salud siempre ha estado bien documentado (Ruffin, et al., 2005). En UK, ha habido iniciativas específicas que han mostrado y demostrado el papel de las BP en el desarrollo de los servicios de información en línea. Esto se aprecia en un estudio que investigaba el acceso a la información sobre salud en línea y otro que analizaba el acceso a la National Electronic Library for Health (NELH) desde las BP.

- *Informing Health*<sup>28</sup> es un proyecto cuyo objetivo fue desarrollar un modelo para las buenas prácticas en la comunidad de Brighton relacionadas con la información en salud, con especial atención puesta en la búsqueda de información en línea. Se desarrolló para animar a trabajar de forma conjunta a la biblioteca local y a otros servicios de información, y principalmente para trabajar de forma directa con la comunidad.
- *Healthinfo4u*<sup>29</sup> es un proyecto de investigación que duró 22 meses (2002-2003), con el fin de investigar si se puede apoyar el aprendizaje permanente y los hábitos de vida saludables proporcionando al público en general acceso vía web a literatura, revistas, páginas web e información médica a texto completo, antes solo disponible para los profesionales de la salud (Beard, Vekey, Ball, 2003). El estudio se llevó a cabo en algunas BP seleccionadas y en otros servicios de información en salud en UK.

<sup>28</sup> [http://www.brighton.ac.uk/cupp/projects/infor\\_minghealth.htm](http://www.brighton.ac.uk/cupp/projects/infor_minghealth.htm)

<sup>29</sup> <http://www.healthinfo4u.org/>

## Conclusiones

- La BP puede ayudar a promocionar la salud, prevenir enfermedades y apoyar los cuidados médicos para todos, y especialmente, entre los sectores más desfavorecidos (Eng, et al., 1998).
- Desde la BP se debe proporcionar acceso a una amplia gama de temas relacionados con la salud y la medicina. Esta información debe estar actualizada, en cualquier formato, ser pertinente y apropiada para las necesidades de los usuarios.
- La BP no deberá sustituir consejos ni tratamientos médicos. Se encargará fundamentalmente de seleccionar recursos fiables para que puedan ser usados por la comunidad.
- Es el momento de que los ciudadanos, los responsables de las bibliotecas y los profesionales de la salud se den cuenta del potencial de la BP como contenedora de información para la salud y de que eso se traduzca en un trabajo conjunto.
- No hay información sin formación: la BP debe asegurar el desarrollo de una infraestructura para informar y formar en salud a través del acceso a publicaciones, sitios web saludables, información sobre centros de salud y cursos para contribuir a la alfabetización para la salud de la comunidad.
- Es necesario que los bibliotecarios salgan fuera de sus bibliotecas para llegar a la comunidad, contactar con los líderes y enseñar a los usuarios a usar las fuentes de información en salud (Dutcher y Hamasu, 2005). Tanto las bibliotecas como los bibliotecarios jugarán un papel importante en disminuir las diferencias en temas de salud fomentando el acceso a esta.
- La BP tiene que ser concebida como un centro de producción y distribución disponiendo de recursos (espacios, infraestructura, colecciones, presupuesto, personal...) suficientes para almacenar y distribuir información relacionada con la salud.

## Bibliografía

ALPI, K. M.; BIBEL, B. M. "Meeting the Health Information Needs of Diverse Populations". *Library Trends*, Vol. 53, No. 2, Fall 2004 ("Consumer Health Issues, Trends, and Research: Part 1. Strategic Strides toward a Better Future," edited by Tammy L. Mays), pp. 268–282. Disponible en:  
<https://www.ideals.uiuc.edu/bitstream/2142/1730/2/Alpi268282.pdf>

AMERICAN MEDICAL ASSOCIATION. "Health literacy top priority". Retrieved September 8, 2004. Disponible en:  
<http://www.ama-assn.org/ama/pub/category/print/9541.html>

ANDRUS, M. R.; ROTH, M. T. "Health literacy: A review". *Pharmacotherapy*, 22(3), 282-302, 2002. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?db=pubmed&uid=11898888&cmd=showdetailview&indexed=google>

BEARD, J.; VEKEY, J. de; BALL, D. Working with public libraries to enhance access to quality-assured health information for the lay public, Healthinfo4u. British Library Co-operation and Partnership Programme No. 6: Final Report, 2003. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/archive/00006866/01/HI4U\\_Final\\_Report\\_03.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00006866/01/HI4U_Final_Report_03.pdf)

BROERING, N. C.; CHAUNCEY, G.A.; GOMES, S. L. "Senior Health Goes Electronic Partnership on Access to Health Information Services". *Journal of Consumer Health on the Internet*, 2005 Volume: 9 Issue: 2 ISSN: 1539-8285 Pub Date: 6/14/2005. Disponible en: <http://www.baworthpress.com/store/ArticleAbstract.asp?sid=8979LF11UXA18NEDJCBK3UWCTT4D3TD5&ID=58096>

CATALÁN, J. M.; LÓPEZ IGLESIAS, J. ¡Infórmate en salud!: los medios de comunicación y la información sanitaria. Madrid: Eneida, 2003.

CORNELLA, A. Conferencia del acto de entrega de títulos de los programas de Formación de Posgrado UOC, año académico 1999-2000, 2000. Disponible en: <http://www.infonomia.com/>, <http://portal.educ.ar/noticias/actualidad-educar/alfons-cornella-o-como-mirar-e.php>

DOMÍNGUEZ SANJURJO, R. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Trea, 1996.

DUTCHER, G. A.; HAMASU, C. "Community-based organizations' perspective on health information outreach: a panel discussion". *Journal of Medical Library Association* 2005 Oct; 93(4 Suppl):S35-42. Disponible en: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1255751>

ENG, T. R.; MAXFIELD, A.; PATRICK, K.; DEERING, M. J.; RATZAN, S. C.; GUSTAFSON, D. H. "Access to Health Information and Support: A Public Highway or a Private Road? *JAMA: The Journal of the American Medical Association*. 1998;280:1371-1375. Disponible en: <http://jama.ama-assn.org/cgi/content/abstract/280/15/1371>

GOYTIA, E. J.; RAPKIN, B.; WEISS, E.S.; GOLUB, D.; GUZMAN V.; O,CONNOR, M. "Readiness and capacity of librarians in public libraries to implement a breast cancer outreach and screening campaign in medically underserved communities". *Cancer Control* 2005 Nov.:13-20.

Disponible en:

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16327746>

GITNER, F. Coordinador del Programa Nuevos Americanos en la Biblioteca Pública de Queens

[http://www.queenslibrary.org/?page\\_nm=New+Americans+Program](http://www.queenslibrary.org/?page_nm=New+Americans+Program)  
El País, 7 Abril, 2008

[http://www.elpais.com/articulo/ultima/bibliotecas/cambian/vidas/veces/salvan/elpepugen/20080407elpepiult\\_2/Tes](http://www.elpais.com/articulo/ultima/bibliotecas/cambian/vidas/veces/salvan/elpepugen/20080407elpepiult_2/Tes)

HENRY E.; MARLEY L. "Helping the public 'Discover Health' in their local library. Providing health information in public libraries: a partnership approach in Scotland". *Health Information Library Journal* 2004 Jun.:27-32.

Disponible en:

<http://www.blackwell-synergy.com/action/showPdf?submitPDF=Full+Text+PDF+%28103+KB%29&doi=10.1111%2Fj.1740-3324.2004.00504.x>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA-INE (2007). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y la comunicación en los hogares. Disponible en

<http://www.ine.es/jaxi/tabla.do>

JAÉN CASQUERO, M. B; JIMÉNEZ PLANET, V.; YARTE DEL TORO, A. Webs sanitarias de calidad dirigidas al ciudadano. El proyecto Lis España: sitios saludables.

Disponible en:

<http://eprints.rclis.org/archive/00011904/01/LISCiudadano.pdf>

MANIFIESTO de Oeiras. Travesía: el portal en Internet de las bibliotecas públicas españolas.

Disponible en:

<http://travesia.mcu.es/documentos/Oeiras.pdf>

MERLO VEGA, J. A. "Ideas para bibliotecarios: selección de recursos de interés para usuarios de bibliotecas públicas". Travesía: el portal en Internet de las bibliotecas públicas españolas.

Disponible en:

[http://travesia.mcu.es/recursos\\_internet.asp](http://travesia.mcu.es/recursos_internet.asp)

RYAN, J. L. "AZHealthInfo: a collaborative model for supporting the health information needs of public health workers, public librarians, consumers, and communities in Arizona". *Journal Medical Library Association* 2007 July; 95(3): 349–351. Disponible en:

<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1924937>

RUFFIN, A. B.; COGDILL, K.; KUTTY, L.; HUDSON-OCHILLO, M. "Access to electronic health information for the public: analysis of fifty-three funded projects". *Consumer Health Issues, Trends, and Research: Part 2. Applicable Research in the 21st Century*, 2005, 53(3), 434-52. Disponible en:

<http://sabus.usal.es/docu/>

SMITH, K. H. "Health InfoNet of Jefferson County: collaboration in consumer health information service". *Medical Reference Service Quarterly* 2001; 20(3):13-21. Disponible en:

<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/112785741/PDFSTART>

SPATZ, M. A. "Building Community Bridges for Health: Consumer Health Librarians as Health Advocates". *Library Trends*, Vol. 53, No. 3, Winter 2005 ("Consumer Health Issues, Trends, and Research: Part 2. Applicable Research in the 21st Century," edited by Tammy L. Mays), pp. 453–456. Disponible en:

<http://www.ideals.uiuc.edu/bitstream/2142/1744/2/Spatz453456.pdf>

WOOD, F. B.; LYON B.; SCHELL, M. B.; KITENDAUGH P.; CID, V.H.; SIEGEL, E. R. "Public library consumer health information pilot project: Results of a National Library of Medicine evaluation". *Bulletin of The Medical Library Association*. 2000 October 88(4): 314–322. Disponible en:

<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=35252>

WOODY HORTON, Jr. F. *Understanding Information Literacy: A Primer an easy-to-read, non-technical overview explaining What "information literacy" means, designed for busy public policy-makers, business executives, civil society administrators and practicing professionals*. Unesco 2008. Disponible en:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001570/157020e.pdf>

ZAYAS MÚJICA, R. "Alfabetización informacional con Web 2.0 desarrollando el aprendizaje en redes". *Futuros* No.19, 2007 Vol. V. Disponible en:

[http://www.revistafuturos.info/raw\\_text/raw\\_futuro19/alfabetizacion\\_%20Web%202.pdf](http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro19/alfabetizacion_%20Web%202.pdf)

# El impulso de la serendipia en las bibliotecas públicas

**Antonio Díaz Grau**

Responsable de la Biblioteca Pública Municipal de Santiago de la Ribera (Bibliotecas Municipales de San Javier)

## 1. Marco teórico

La biblioteca ha de facilitar la adquisición de conocimiento<sup>1</sup>, para ello ha de trabajar para garantizar al usuario la localización de los documentos que contengan la información que le haga llegar a tal conocimiento: catálogos, bases de datos, ordenación de los documentos, herramientas de recuperación de información en general y formación en estas materias. Sin embargo, el conocimiento en su creación es una consecuencia en muchos casos del azar, o de una combinación de azar y conocimientos ya adquiridos, recordemos la manzana de Newton, y es por eso que en la biblioteca se tienen que facilitar esos dos caminos para llegar a él:

- Un primer camino mediante una organización sistemática de los documentos que contendrán el saber para la adquisición de conocimientos.
- Un segundo camino mediante una organización predisuelta para que se dé el azar, con el fin de colaborar en la creación de conocimiento. Este segundo camino lo proporciona la serendipidad o serendipia<sup>2</sup>. Tenemos que conseguir que del techo de la biblioteca caigan manzanas newtonianas.

Pero qué es serendipidad. Es una traducción de la palabra inglesa serendipity y significa según el Dr. Ruy Pérez-Tamayo, quien ya habló de ello en el contexto de la medicina en 1980, “la capacidad de hacer descubrimientos por accidente y sagacidad,

<sup>1</sup>Al hablar de adquisición de conocimiento nos referimos a la adquisición de entendimiento, de inteligencia y de razón natural, así como a la adquisición de nociones, ciencia y sabiduría. Son estas, dos acepciones de conocimiento dadas por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española en su vigésima segunda edición, y ese es precisamente el tipo de conocimiento que se adquiere en una biblioteca, bien mediante la lectura de una novela o de una poesía o de un cómic o de un periódico, que nos harán más inteligentes, o nos dará más entendimiento, o nos aportarán nociones nuevas; o bien mediante el estudio de documentos científicos con el que aprenderemos ciencia, siendo que en cualquier caso adquiriremos sabiduría. Con esto queremos aclarar que cuando decimos que la biblioteca ha de facilitar la adquisición de conocimiento, nos referimos al significado total del concepto y no sólo a cuestiones científicas. También siguiendo con el tema, la biblioteca es un buen lugar también para crear conocimiento.

<sup>2</sup>Aún no reconoce esta palabra la Real Academia de la Lengua Española, y podrá optar cuando la reconozca por serendipidad o serendipia o por las dos.

cuando se está buscando otra cosa” (Pérez-Tamayo, 1980). No obstante, por ser de nuestra profesión, nos quedaremos para esta comunicación con la definición de Tomás Baiget, ciertamente parecida, “hallazgo inesperado de cosas o ideas interesantes en el proceso de búsqueda de otras” (Baiget, 1994). Hay que decir que existe otra acepción de serendipity donde el hallazgo no requiere aparecer en un proceso de búsqueda, es una de las acepciones de serendipity en inglés, que en el diccionario del español actual de Manuel Seco, Olimpia Andrés y Gabino Ramos<sup>3</sup>, la traducen como la “facultad de hacer un hallazgo o descubrimiento afortunado de manera accidental”. Nosotros nos quedamos con la primera acepción, la de Pérez-Tamayo y Baiget, porque en definitiva es la que le da entidad propia al concepto, donde se dice que la serendipia se da si ese hallazgo ocurre dentro del proceso de búsqueda.

La serendipidad depende del sujeto, que es quien se ve sorprendido por una materia que le resulta interesante y cuyo hallazgo no estaba en la intención de su proceso de búsqueda. Es por esto por lo que no hay equidistancia entre la construcción de un sistema que favorezca la serendipidad y la percepción de esta por todos los usuarios. Es decir, el usuario sobrepone su personalidad, y hasta su subconsciente, a la dinámica del proceso de búsqueda. Lo que podemos hacer en la biblioteca es promover la aparición de serendipia pero no dirigirla, pues depende absolutamente su encuentro del individuo.

Dicho todo lo anterior, sabemos que la serendipia se da cuando la casualidad es cruzada por dos ejes

1. El proceso de búsqueda
2. El interés y/o utilidad para el individuo

Sobre estos dos ejes habrá que trabajar para promover su aparición. No obstante en el sistema de organización de cualquier biblioteca pública ya se da el contexto adecuado para propiciar la serendipia a través del acceso directo a los documentos o de las exposiciones temáticas. Veremos a continuación estas formas y otras para impulsar la serendipia desde la biblioteca pública.

## 2. La promoción de la serendipidad en el quehacer bibliotecario

Ya lo hemos dicho, no podemos crear serendipia pero sí podemos propiciarla, para ello hemos de investigar cómo hacerlo en las actuaciones bibliotecarias donde sea posible. La serendipia se puede propiciar en:

- La catalogación: descripción bibliográfica
- La organización del fondo

<sup>3</sup>SECO, Manuel; ANDRÉS, Olimpia y RAMO, Gabino. Diccionario del español actual. Madrid: Aguilar, 1999

- El servicio de información y referencia
- La dinamización
- La organización de los contenidos virtuales del web de la biblioteca

## 2.1. Promoción de la serendipia en la catalogación: la descripción bibliográfica

La catalogación no sólo es para los bibliotecarios el cemento con el que se construye la trama informacional que gestionamos, sino también la forma de organizar el conocimiento en las bibliotecas así como una de las formas de transferirlo. Cuando hablamos antes de cómo adquirir conocimiento, dijimos que un primer camino era ofrecer una organización sistemática del mismo y el segundo camino era mediante una organización predispuesta para que se dé el azar. Ese doble rendimiento lo da la catalogación, pues organiza el conocimiento y lo transfiere, y en esa transferencia, si en la organización hemos previsto que se pueda dar por azar un resultado deseado inesperado, se puede propiciar la serendipia.

La base de la catalogación se asienta en la Conferencia de París de 1961, desde entonces, las revisiones que ha habido han sido para su simplificación en aras de hacerla más comprensible al usuario, luego más funcional, es decir que sea además de una herramienta del bibliotecario, sobre todo una herramienta útil para el ciudadano. La catalogación sirve para seleccionar, describir y recuperar información. El bibliotecario utiliza la catalogación para seleccionar (aislar) y describir las unidades documentales que organiza. El ciudadano utiliza la catalogación (como producto) para recuperar información. En los elementos de descripción de un documento catalogado podemos intervenir, siguiendo siempre la normativa, para propiciar la serendipia cuando el usuario recupera información.

Una unidad bibliográfica catalogada consta de las siguientes partes:

- Punto de acceso principal
- Descripción bibliográfica
- Entradas secundarias
- Número de registro y signatura topográfica

A la hora de describir, en su caso, el punto de acceso principal por autor, para propiciar la serendipia hemos de optar por la autoridad bibliográfica sobre la identidad bibliográfica. Con la autoridad bibliográfica se asocian todas las obras de un autor a su nombre, haya escrito estas bajo seudónimo o no, señalándose en el catálogo la relación de títulos que corresponden al nombre del autor y la relación de títulos que corresponden a sus heterónimos.

Con la identidad bibliográfica, bajo las entradas por el nombre del autor constarán los títulos asociados a el y bajo el nombre de sus pseudónimos los asociados a cada uno. Para propiciar la serendipia optamos por la autoridad bibliográfica para favorecer la posibilidad de que como respuesta a una consulta por el nombre de un autor, al ciudadano le pueda sorprender algún título interesante que desconocía de un heterónimo del mismo<sup>4</sup>.

En cuanto a la descripción bibliográfica, de las ocho áreas recogidas en las Reglas de Catalogación españolas basadas en las ISBD, será el área 7, de notas, en la que podemos intervenir para propiciar la serendipia, concretamente en la nota de contenido, donde podemos avisar de:

- que el documento es una versión, una adaptación, o que está basado en otra obra.
- que del documento existe una versión en película, o en vídeo, o en braille, o en audio...
- que el documento es parte de una sección temática sobre la materia de la que versa, etcétera.

Estos son el tipo de notas habituales, pero con ellas resulta complicado aunque se pueda dar, propiciar la serendipia. Para impulsarla todavía más podemos realizar el siguiente tipo de notas:

- si te interesa este documento puede que te interese también...

La técnica es comercial y podemos adaptarla a la biblioteca para potenciar la serendipia, sí, pero también para dinamizar el fondo. El documento al que se remite no tiene que ser del mismo tipo que el documento del que parte la nota, por ejemplo, si alguien busca la película *La caída del Imperio Romano*, podemos recomendarle la web sobre historia de las civilizaciones que tenemos clasificada dentro de recursos de interés en la web de la biblioteca.

*Si te interesa esta película puede que te interese acceder a un web sobre historia de las civilizaciones.*

La nota ha de ser lo más breve y concisa posible, aunque clara. Este tipo de notas no ha de estar en todos los documentos clasificados sino en aquellos donde consideremos que interesa. Las notas se modifican o eliminan dependiendo también del interés que puedan despertar los temas y el incremento del fondo. Para hacer esta nota lo mejor, no es partir del documento desde donde remitimos sino del documento al que remitimos. El objetivo primero que nos mueve a ello es dinamizarlo y el objetivo secundario, que se puede conseguir como consecuencia, es propiciar la serendipia.

Para acabar con este apartado vamos a recordar que en los viejos tiempos del catálogo manual, los hallazgos serendípicos eran habituales. Cualquier ciudadano que acudía a la biblioteca a consultar el catálogo, para dar con la ficha donde se describía el documento deseado, pasaba con la punta de los dedos por las fichas anteriores o posteriores, y en ese viaje podía hallar de manera fortuita la

<sup>4</sup>Por si no queda claro, vamos a poner un ejemplo: un alumno que venga a hacer un trabajo sobre Antonio Machado, se le escapará su heterónimo Juan de Mairena si en la descripción bibliográfica no se ha previsto asociarlo bajo las entradas por Machado.

descripción de un documento que le interesaba y sobre el que no tenía constancia. Con la automatización de los catálogos se gana, es evidente, pero ya no hay opción para la sorpresa, no pasamos distintos registros que puedan hacer saltar la serendipidad hasta dar con el nuestro. No obstante, existen catálogos automatizados donde se propicia la serendipia. Daremos dos ejemplos:

- En CLAMS<sup>5</sup>, (Cape Libraries Automated Material Sharing), que es el sistema que utiliza una de las nueve redes de bibliotecas públicas del Estado de Massachussets, cuando buscamos un documento en el catálogo, al mostrar el resultado en la pantalla, en la parte de arriba, bien visible, el sistema nos da la opción de pulsar dos botones, previous y next. Al hacer clic en ellos aparece la descripción bibliográfica del documento que en acceso libre está ordenado detrás o delante del que hemos encontrado. No se trata simplemente de un divertimento sino que es la opción virtual de ojear una sección desde el OPAC partiendo del resultado de una búsqueda, es un servicio añadido donde se propicia la serendipia. Bien es cierto que entre los registros bibliográficos a los que se puede acomodar esta opción, no están los que describen recursos digitales, que sin embargo, como veremos más adelante, se pueden presentar de forma que propicien la serendipia más allá de a través del catálogo.
- Otro ejemplo de cómo propiciar la serendipia buscando en el catálogo, lo tenemos en aquellos que utilizan la técnica de reorganización de la información basada en la afinidad semántica, que es el sistema de las web semánticas, basadas en una estructura de creación y recuperación de contenidos, donde la información no se compone de meros datos que el software reconoce y recupera, sino que además cada dato está dotado de relaciones semánticas con otros, de tal forma que al hacer una búsqueda de información a través de uno o varios datos, nos da como resultado la recuperación de la información que responde a esos datos y nos permite también consultar las recuperaciones que responden a los datos con los que semánticamente están relacionados. La Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao<sup>6</sup>, utiliza este sistema a través del software para bibliotecas *Aquabrowser*. Al abrir el catálogo el sistema nos manda un saludo y nos describe para qué sirve con la siguiente frase, “Bienvenido a *Aquabrowser*. Buscar, descubrir y afinar”. Al hacer una búsqueda, bajo el cuadro donde se interroga al sistema, aparecen los resultados pertinentes, y a la izquierda un cuadro bajo el título *sugerencias* con las relaciones semánticas por afinidad asignadas por el sistema, de forma que en el centro del cuadro aparece la palabra o palabras por las que hemos buscado y conectadas por

<sup>5</sup> <http://library.clamsnet.org/>

<sup>6</sup> <http://194.30.95.17:9000/>

líneas a su alrededor las palabras con las que mantiene relaciones, siendo que las más próximas tienen más campo semántico en común. Estas relaciones semánticas son de asociación, traducción y variación del deletreo. Esta última da resultados que pueden ser completamente serendípicos y las dos anteriores pueden propiciar la serendipia.

## 2.2. Promoción de la serendipia en la organización del fondo

En general a la hora de organizar el fondo de una biblioteca pública nos encontramos con dos tendencias que tienen su lado positivo y su lado negativo<sup>7</sup>. Podemos tener una organización:

- Flexible: organizada por centros de interés, con zonas de ojeo y estableciendo circuitos.
- Rígida: organizada por materias clasificada según la lógica de la CDU.
- Mixta: organizada por la mezcla de los dos sistemas anteriores.

La organización que hemos llamado rígida es la clásica, sigue los esquemas ahora obsoletos de la división del saber del positivismo en el siglo XIX, por lo que es complicado y resulta artificial en ocasiones, clasificar un documento para físicamente, en acceso libre, colocarlo junto con los de su grupo. Eso sí, una vez asimilada por el usuario esta clasificación, le facilita la búsqueda porque conoce al dedillo dónde se encuentra cada cosa, ahorra trabajo al bibliotecario que sólo tendrá que mantener el orden establecido, es intuitiva en el sentido de que como es la habitual en casi todas las bibliotecas, vista una vista todas, así que el usuario de bibliotecas sabrá desenvolverse, tendrá más autonomía, y el bibliotecario podrá dedicar tiempo a otras cosas. Ahora bien, es fatal para la dinamización del fondo pues se crean zonas muertas, donde por haber allí documentos de poca demanda o no ser zona de paso, los usuarios ni siquiera se paran a echar un vistazo.

Sobre la organización flexible nos vamos a detener un poco más. Se trata de una organización cambiante, que se adapta tanto a las intenciones del bibliotecario a la hora de dinamizar el fondo como a las exigencias del usuario, al que se tendrá en cuenta a la hora de realizarla. Decimos cambiante porque cada cierto tiempo requiere una reestructuración, (una actualización), lo que ocasiona una carga de trabajo que no se da en la organización estática sistemática por la CDU. Se trata de una organización que propicia que se de la serendipia, organizada por centros de interés, donde hay zonas de ojeo y se establecen circuitos. Profundicemos un poco más:

- Centros de interés. Los centros de interés son temas en torno a los cuales se organizan los documentos que versan sobre ellos. El sistema de organización de estos documentos

<sup>7</sup> Siempre nos referimos a la organización en acceso libre

entorno a su centro de interés es una mezcla de azar, estética y funcionalidad<sup>8</sup>. Estos documentos no tienen por qué estar en estanterías sino que son válidas, incluso mejores que las estanterías, las mesas y los expositores. El trabajo técnico que conlleva realizar una organización pura por centros de interés es enorme y es mayor cuanto mayor sea el fondo: requiere etiquetar los documentos con el nombre del centro de interés por el que los clasificamos, también tiene que estar esta característica del documento en su registro catalográfico, y como la organización es cambiante, un documento puede pasar por distintos centros de interés e incluso pertenecer a dos centros de interés o a más a la vez, (habiendo ejemplares múltiples). Este ejercicio sobre los documentos tendrá que repetirse en cada ocasión que se actualice la organización del fondo, este trabajo de rehacer los centros de interés y reclasificar los documentos es complicado. Ahora bien, es la mejor forma de propiciar la serendipia, si bien el ciudadano no irá directamente al documento que busca, sí que deberá para dar con él ojear bastantes otros y en ese proceso se puede dar que encuentre algo verdaderamente útil que realmente no había venido a buscar.

- Las zonas de ojeo son simples mesas o expositores donde se dejan un conjunto de documentos de distinta índole para ser ojeados, sin más. No es lo mismo que una exposición de novedades o temática. Se aprovecha para dar salida a documentos poco usados destacándolos de esta manera, juntándolos con otros que sabemos que despiertan interés. Los documentos se van cambiando poco a poco todos los días, por ejemplo si se trata de quince documentos, todos los días se quitan cinco y se ponen cinco nuevos. Al lado de estas zonas es recomendable situar dos o más sillones desde donde curiosear cómodamente. El encuentro de la serendipia en este contexto es muy probable.
- Los circuitos son los paseos a los que obliga la organización del fondo por centros de interés, de manera que para ir de uno a otro tenemos que pasar por los intermedios. Para propiciar la serendipia es recomendable cambiar de sitio los centros de interés para recorrer con el tiempo todos ellos, aumentando la posibilidad de que algún documento nos sorprenda.

Entre las justas críticas que se puede hacer a este tipo de organización es que desconcierta al usuario de la biblioteca, supone incrementar bastante la carga de trabajo, se dificulta el control del fondo... Se trata de una organización válida para bibliotecas pequeñas pero discutible para bibliotecas grandes. En estos casos es

<sup>8</sup> Funcionalidad y estética serán los criterios que muevan a los bibliotecarios a la hora de organizar los centros de interés, destacando aquellos documentos que queramos que llamen la atención o se dinamicen y organizando el resto de los documentos por tamaño, (por ejemplo). La organización del centro quedará ordenada sin embargo por el azar porque será el usuario quien buscando revolverá la documentación o cogerá un volumen de un sitio y lo dejará en otro.

mejor optar por la organización mixta, donde también se propicia la serendipia. Se trata de manteniendo una organización rígida, crear sin embargo varios centros de interés.

### 2.3. Promoción de la serendipia en el servicio de información y referencia

Entre las funciones del servicio de referencia está además de la de información y formación<sup>9</sup>, la de orientación, en esta función cabe propiciar la serendipia. Se orienta cuando la consulta no está suficientemente definida o cabe de los resultados que se obtienen una segunda selección para ver cuáles son verdaderamente útiles para las necesidades de información del ciudadano.

Orientar desde el servicio de referencia de una biblioteca pública supone las siguientes fases:

- La primera es que el referencista ha de desarrollar empatía, situándose siempre en el lugar de quien pregunta, identificando sus sentimientos, siendo que sólo así podrá orientar correctamente. Para ello ha de escuchar sin juzgar, sin cortar la pregunta del usuario con aquello de... ¡ah, sí!, usted lo que busca es...
- La segunda es diseccionar las partes de la pregunta, apuntando las lagunas de información detectadas. A cualquier información se le puede someter al siguiente interrogatorio: qué, quién, cuándo, cómo, dónde y porqué.
- La tercera es reformular la solicitud de información para convenir que es precisamente eso lo que se busca. Reformulamos la pregunta delante del ciudadano y es en este momento donde se puede dar la serendipia, pues al dar todos los puntos de vista posibles sobre el requerimiento de información se puede hallar el quid de la cuestión que realmente interesaba y en el que no se había pensado.

Desde Referencia, también se debe tener preparado para orientar una serie de productos informativos fruto de las estadísticas del servicio. Estos son:

- Guías de lecturas, sobre los temas más solicitados
- Dossier de información. A diferencia de las guías de lectura, donde hay un grupo de temas con la lista de lecturas sobre cada uno, en un dossier se agota la información que hay sobre un tema. También tiene que ver con la estadística del servicio, aunque en este caso pesa más el factor contextual. Un ejemplo claro es que en el tiempo donde los estudiantes de enseñanzas medias eligen carrera universitaria, tener una guía de carreras y de universidades que las dan es útil, puede propiciar hallazgos serendípicos.

<sup>9</sup> No hablamos de cómo propiciar la serendipia a través del servicio de información y formación pues en el de información se dan respuestas a preguntas con los datos pertinentes, como horario de la biblioteca, número de habitantes del municipio, dirección de un servicio público, colegios próximos a una zona determinada, etcétera, y como es lógico no podemos contestar una cosa distinta a la que se nos pregunta por probar a ver si esta contestación le sorprende positivamente al ciudadano, para tentar que se de la serendipia; así mismo la formación se hace sobre alguna habilidad informacional y no cabe en esta actividad que la serendipia pueda aparecer.

- Dossier sobre servicios de información y sus funciones en el contexto geográfico de la biblioteca. Puede funcionar igual que las guías de lectura, pero en vez de referir fuentes existentes en la biblioteca se ha de remitir a las fuentes externas.

## 2.4. Promoción de la serendipia en la dinamización

Visitas de colegios, asociaciones, colectivos..., clubes de lectura, presencia de la biblioteca en los medios de comunicación, ... en estas y otras actividades de dinamización, el ciudadano puede sorprenderse con una utilidad inesperada de la biblioteca, pero al no estar este descubrimiento dentro de un proceso de búsqueda no podemos llamarlo con rigor serendipia. Veamos otras formas de dinamización donde sí entra en juego en mayor o menos medida ese proceso de búsqueda y por tanto sí se puede propiciar la serendipia:

- Exposiciones. Es otra de las formas más obvias de propiciar la serendipia, destacando un documento en la sección de “la biblioteca te recomienda”, o destacando varios documentos en torno a un tema en la exposición periódica de turno. Es distinta a lo que llamamos en el apartado de ordenación *zonas de ojeo* pero la promoción de la serendipia se hace de la misma manera.
- Participación en actividades de la sociedad. Que la biblioteca esté allí donde se junta la sociedad a la que sirve, ya sea en eventos y actividades recurrentes como fiestas locales, mercados, festivales, ya sea en sitios públicos como centros médicos, hospitales, colegios... o en eventos excepcionales como conmemoraciones, aniversarios, etcétera, es otra forma de mostrar su potencial para que sea aprovechado. Esta participación varía desde montando un puesto desde el que mostrarse hasta publicado un boletín específico sobre el acontecimiento o la actividad.
- Publicación y difusión de boletines. Esta forma de dinamización puede, como hemos visto, formar parte del apartado anterior. Sin embargo nos referimos a una práctica más específica. Se trata de alertas informativas sobre la biblioteca en donde se informa de novedades. Estas publicaciones pueden remitirse a los socios mediante correo electrónico y editarse en formato papel y difundirse donde la sociedad se junta. Es destacable la promoción que de esta forma hace la Biblioteca Pública de la Comunidad de Bensenville, del Condado de DuPage, Illinois, Estados Unidos. Esta biblioteca ofrece la oportunidad desde su sede física y virtual de apuntarte para recibir en tu cuenta de correo electrónico mes a mes un boletín que tiene de nombre Serendipity, the Library's Online Newsletter<sup>10</sup>; la intención

<sup>10</sup> <http://www.bensenville.lib.il.us/about/serendipity/index.htm>

de este boletín es informar sobre distintos aspectos de la biblioteca, servicios, novedades, horarios... así como recomendar webs, lecturas, ofrecer alguna noticia cultural, de manera que examinando la revista puede aparecer la serendipia.

Las bibliotecas en la dinamización se abren a la gente, y en su despliegue la gente puede encontrar en ellas aquello que deseaba y no esperaba encontrar allí.

## 2.5. En la organización de los contenidos virtuales del web de la biblioteca

Propiciar la serendipia desde la web de la biblioteca resulta más directo y sencillo que desde su sede física, pues la organización de los contenidos web permite mayor flexibilidad que la organización de los contenidos físicos.

En una web bibliotecaria se puede propiciar la serendipia principalmente a través de dos caminos:

- Distribuyendo los recursos web de tal manera que el usuario encuentre servicios o informaciones que le interesan y que no se esperaba encontrar. Se trata de servicios añadidos o de extensión bibliotecaria sobre búsqueda de empleo, cursos de formación, listas de asociaciones locales; así como información sobre efemérides, últimas adquisiciones... Son enlaces a servicios o informaciones que pueden ser permanentes, puntuales o cambiantes.
- Poniendo un acceso a “encuentros serendípicos”. Es decir, alguna manera, dentro de las recomendaciones web, puede haber una categoría dedicada a propiciar la serendipia, de tal forma que el usuario al pinchar sobre ella puede encontrar páginas que puedan despertar su interés. Un ejemplo de los muchos que hay, aunque este sea fuera del mundo de las bibliotecas, es en la web wikipedia<sup>11</sup>, donde podemos dentro de los comandos de navegación elegir la opción de ir a una Página aleatoria, así como desde la página principal también se recomienda un Artículo destacado, un Artículo bueno y la Imagen del día. Otros casos, ya de bibliotecas públicas, son el de la Biblioteca Pública de Lebanon<sup>12</sup>, que dentro de los enlaces que recomienda está el de Cool Site of de day; la biblioteca pública de Homewood<sup>13</sup>, que ofrece un enlace a Serendipitous Sites; o la biblioteca pública de Lakewood<sup>14</sup>, donde en la página principal aparece un cuadro con el lema de web Site Serendipity. Have you seen this page?, donde la biblioteca ofrece antiguos recortes de prensa local y comarcal con noticias que desde luego son muy interesantes, y que también pueden hacer aparecer la serendipia.

<sup>11</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Portada>

<sup>12</sup><http://www.einetwork.net/ein/mtleb/teenlinks.htm>

<sup>13</sup><http://www.homewoodlibrary.org/serendip.htm>

<sup>14</sup><http://www.lkwdpl.org/>

### 3. Comentario final

El trabajo en una biblioteca pública es imaginativo a la misma vez que sistemático, siendo que el sistema de la biblioteca no debe coartar la imaginación del bibliotecario a la hora de implementar servicios u ofertas de información y la iniciativa del bibliotecario no debe ser incompatible con el sistema. En este juego entra apostar por propiciar la serendipia, ajustando y soltando de aquí, poniendo y quitando de allá. Los resultados si se dan pueden ser importantes para el usuario y de todas formas se crea expectación, haciendo que la biblioteca, además de lugar de encuentro, de formación y de entretenimiento, se convierta en un lugar que puede llegar a desconcertar, a sorprender, de donde en alguna ocasión te va a suceder que vas a salir con algo que deseabas y no sabías que deseabas, que no buscabas allí y lo has encontrado. Dotar de esta característica a la biblioteca pública merece la pena.

### Bibliografía

BAIGET, Tomás. “Serendipidad”. [En línea]. El profesional de la Información, nº13 (Mayo 1994), 7-8 Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/mayo/serendipidad.html> [Consulta, 17/06/2008]

FELICIATI, Pierluigi. “Do people browse anymore?: L'interazione di archivi e biblioteche con gli utenti web”. [En línea] 10º edición del Workshop de Teca del Mediterraneo, Biblioteca Multimediale & Centro di Documentazione del Consiglio Regionale della Puglia (Bari, 2007) Disponible en: <http://www.bcr.puglia.it/tdm/documenti/workshop/2007/Feliciati.pdf> [Consulta 15/06/2008]

GÓMEZ HIDALGO, José María, (et.al.). “Las tecnologías de los motores de búsqueda del futuro”. Dyna, año 82, nº 7 (Noviembre 2007), 411-422

PÉREZ-TAMMALLO, R. Serendipia: ensayos sobre ciencia médica y otros sueños. México: Siglo Veintiuno, 1980

ROYSTON M., Roberts. Serendipia: descubrimientos accidentales de la ciencia. Madrid: Alianza Editorial, 2004

# Integrando a los mayores en la sociedad digital. Propuestas desde la biblioteca pública

Francisco Javier García Gómez  
Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia)

## Introducción

Una de las características más definitorias del actual momento histórico por el que atravesamos, denominado Sociedad de la Información, es la desigualdad<sup>1</sup> (Trejo, 2001). Sorprendente, ¿verdad? Desde sus inicios, la sociedad de la información se nos había presentado como el remedio a los males de la Humanidad, como la gran oportunidad para que todo el mundo pudiese mejorar y avanzar. Sin embargo, la cruda realidad es otra: las tecnologías de la información -auténtico valuarte de la nueva sociedad digital-, más que reducir las diferencias entre personas, regiones, países, instituciones, etc., resulta que las están agrandando, dándose situaciones realmente preocupantes que van más allá de lo estrictamente tecnológico-digital.

Se habla, entonces, de la distancia que separa a los que tienen acceso a las nuevas tecnologías, de los que no tienen la posibilidad de acceder y utilizar dichas tecnologías. A esa distancia se ha acordado denominarla brecha digital. No obstante, cabe no olvidarse de otras brechas no menos importantes que son causa y consecuencia de ésta en la era actual (García, 2004)<sup>2</sup>. Esta brecha digital impide un acceso y uso eficiente de las nuevas tecnologías, especialmente Internet, entre individuos, regiones geográficas, países, instituciones, etc.

En el capítulo de colectivos de ciudadanos, uno de los más afectados por esta brecha o exclusión digital viene siendo el de las

<sup>1</sup> A pesar que la sociedad de la información supone teóricamente todo un cúmulo de ventajas, oportunidades y posibilidades para los ciudadanos y las sociedades en todos los ámbitos de vida, lo cierto es que no son pocas las sombras que planean en torno a esta idea inicial. Las tecnologías de la información, soporte fundamental sobre el que se construye el actual modelo de sociedad de la información, más que posibilitar ventajas y oportunidades a todos por igual, está ocasionando situaciones totalmente distintas, situaciones que cuestionan las bonanzas supuestas en el seno de la sociedad de la información

<sup>2</sup> Junto a la brecha digital, en la era actual, como en otros momentos de la historia de la Humanidad, pueden identificarse otros riesgos de exclusión o diferenciación entre sectores, colectivos, instituciones o áreas geográficas. La brecha digital es causa y consecuencia de otras brechas no menos importantes que tiene que ver con condicionantes de tipo económico, cultural y social: el problema de la brecha digital tiene una perspectiva tecnológica, pero también social, cultural y económica, porque todas ellas van entrelazadas entre sí, en mayor o menor medida. Más información sobre esta cuestión puede consultarse en Felicé Soto, Ada M.: Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital. Buenos Aires: Alfabrama, 2005

personas mayores. A pesar de que el colectivo de las personas mayores ha experimentado un cambio social y demográfico de enormes proporciones, lo cierto es que son uno de los grupos con menos posibilidades o con más obstáculos para acceder y usar las tecnologías de la información (Millward, 2003). La biblioteca pública, institución pública que garantiza la igualdad de acceso a la información y conocimientos humanos, se presenta como una de las instituciones propicias para favorecer la inclusión e integración de las personas mayores en la sociedad de la información. Una de las estrategias bibliotecarias más utilizada en los últimos tiempos para afrontar la brecha digital es la alfabetización informacional<sup>3</sup>.

## Inclusión vs. Exclusión Digital

La inclusión digital es un concepto que tiene que ver mucho con otro mucho más conocido y en boga actualmente: el de Brecha Digital, el cual, podríamos asemejarlo con el de exclusión digital ya que hace referencia a la distancia o diferencia entre individuos, regiones, países e instituciones en cuanto a su nivel de integración, adaptación y participación en la sociedad de la información. Por una parte, la inclusión digital persigue superar las barreras existentes en cuanto al aprovechamiento de las modernas tecnologías de la información proponiendo iniciativas de desarrollo que propicien la construcción de una sociedad de la información para todos sin exclusiones de tipo alguno. Por otro lado, la inclusión digital favorece, a través de las tecnologías de la información, la eliminación de cualquier tipo de obstáculo que limite o impida la plena participación de los ciudadanos e instituciones en la sociedad de la información.

La inclusión digital se ha convertido en un objetivo clave en la *política de sociedad de la información* de los países miembros de la Unión Europea<sup>4</sup>, un auténtico desafío multifuncional. En la Conferencia Ministerial celebrada en Riga (Letonia) en junio de 2006, se redactó una *Declaración Ministerial*<sup>5</sup> que propugnaba el aprovechamiento de las tecnologías de la información para la construcción de una sociedad inclusiva y libre de barreras. En dicha declaración, los países miembros de la UE se comprometen, entre otros, a reducir al menos a la mitad la brecha existente en cuanto a uso de Internet por los denominados grupos en riesgo de exclusión, extender la cobertura de la banda ancha en los países europeos hasta un 90%, y promover al máximo la presencia y visibilidad web de instituciones y entidades de carácter público – entre ellas, las bibliotecas públicas- de aquí al año 2010.

En el capítulo concerniente a personas mayores e inclusión digital, la Comisión Europea ha adoptado el Plan de Acción

<sup>3</sup> En el trabajo de Julien y Brew (2005), se recogen los resultados de una encuesta realizada en bibliotecas públicas canadienses sobre las prácticas formativas llevadas a cabo en estas instituciones. En el capítulo correspondiente a alfabetización informacional de personas adultas y personas mayores, se justifica la necesidad de alfabetización informacional para estos colectivos. Las principales razones eran, entre otras, que estas personas no poseían las habilidades necesarias (40%), que no se les había enseñado con anterioridad (20%), o que facilitaba su adaptación al cambio social y tecnológico (12%). Otras razones que se apuntaban para justificar la necesidad de alfabetización informacional en personas adultas canadienses eran que mejoraba la calidad de vida, que promovía la autosuficiencia, o que aumentaba el interés por las bibliotecas y por el uso de la información.

<sup>4</sup> Más información en [http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/eincl/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/soccul/eincl/index_en.htm) [Consulta: 18/06/2008]

<sup>5</sup> Disponible en [http://ec.europa.eu/information\\_society/event/s/ict\\_riga\\_2006/doc/declaration\\_riga.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/event/s/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf) [Consulta: 11/06/2008]

“*Envejecer bien en la Sociedad de la Información*” (14 de junio de 2007) que incluye propuestas de trabajo para responder a las necesidades que plantea el envejecimiento creciente de la población europea<sup>6</sup>. Lo que se pretende es mejorar la calidad de vida de estas personas, y ayudarles a permanecer activos durante su etapa de jubilación y vivir de manera independiente.

En España, el Consejo de Ministros de 4 de noviembre de 2005, aprobó la puesta en marcha del denominado *Plan Avanza*<sup>7</sup> cuya meta final es responder a los objetivos marcados en la *Estrategia de Lisboa*. Para ello, este plan se desarrolla en varias áreas de actuación. El área de actuación Ciudadanía Digital persigue “hacer partícipes a los ciudadanos de las ventajas de utilizar Internet y las TIC. Para ello, las medidas que se ponen en marcha garantizan la inclusión de toda la población, facilitando el acceso y difundiendo servicios de utilidad de las nuevas tecnologías para mejorar la calidad de vida, la información y la participación del ciudadano en su comunidad”. Esta área de actuación cuenta con diversas medidas de desarrollo entre las que cabría destacar, la correspondiente a *Inclusión de ciudadanos con necesidades especiales en la SI (mayores, personal recluso, uso de las TIC en el sector terciario, accesibilidad y discapacidad)*.

En la citada Conferencia Ministerial de Riga (2006)<sup>8</sup> se abordaron los principales problemas a los que se enfrentan los países de la UE para afrontar la brecha digital y favorecer la inclusión digital de los colectivos ciudadanos menos favorecidos, especialmente personas mayores, personas con discapacidades y personas desempleadas, y se acordó la puesta en marcha de medidas e iniciativas de trabajo conducentes a mejorar las necesidades de trabajadores y personas mayores, reducir la brecha digital geográfica, abordar la accesibilidad y usabilidad digital, mejorar la alfabetización y competencias digitales, promover la diversidad cultural en relación con la inclusión, alentar una Administración electrónica inclusiva, y movilizar instrumentos apropiados para la consecución de estos fines. Además, entre las propuestas de actuación planteadas, destacaban las enfocadas a mejorar y satisfacer las necesidades formativas e informativas de las personas mayores al considerarles especialmente un colectivo en riesgo de exclusión digital.

¿Por qué son los mayores un colectivo en riesgo de exclusión digital y, por extensión, informacional? Dos son los factores que condicionan la baja repercusión que, inicialmente, tienen las tecnologías de la información en este grupo social: la falta de interés de los mayores hacia la tecnología y las limitaciones propias (físicas, psíquicas, formativas, culturales,...) y del entorno geográfico en el que residen (Miranda, 2007). Todo esto provoca que no estén aprovechando o no puedan aprovechar las bonanzas que aportan las nuevas tecnologías de la información (Cullen, 2001). Se habla

<sup>6</sup> Se calcula que para el año 2.020, el 25% de la ciudadanía europea tendrá más de 65 años. Como consecuencia de ello, los gastos en materia social y asistencial para estas personas aumentarán significativamente, en torno al 8% del PIB en las próximas dos décadas. No obstante, hay un dato esperanzador que puede equilibrar la balanza: la población mayor europea suelen ser consumidores importantes y cuentan con bienes propios por valor de tres billones de euros. Más información en el boletín Actualidad Europea sobre la Sociedad de la Información (26 de junio de 2007) <http://www.red.es> [Consulta: 08/06/2008]

<sup>7</sup> Disponible en <http://www.planavanza.es/> [Consulta: 15/06/2008]

<sup>8</sup> Disponible en [http://europa.eu.int/information\\_society/newroom/cf/itemshortdetail.cfm?item\\_id=2533](http://europa.eu.int/information_society/newroom/cf/itemshortdetail.cfm?item_id=2533) [Consulta: 15/06/2008]

entonces de una brecha digital generacional<sup>9</sup> (Garfunkel, 2004).

En este contexto, de riesgo evidente de exclusión de determinados colectivos y grupos de ciudadanos para participar y aprovechar los beneficios que aportan las tecnologías de la información, las instituciones públicas tienen un papel importante que cumplir para remediar la situación. La biblioteca pública especialmente vinculada a procesos de cohesión e inclusión social (Arranz, 2007), de acceso a la información en igualdad de condiciones, y de fomento y difusión cultural, puede y debe jugar un papel muy relevante en este contexto de potenciales desigualdades en el terreno del acceso a la información y a las tecnologías que la proporcionan (Aabo, 2005).

En lo que corresponde a la prestación de servicios destinados o utilizados mayoritariamente por personas mayores, debemos hacernos eco de algunos puntos de interés. En primer lugar, tradicionalmente existe una relación estrecha entre biblioteca pública y personas mayores. De hecho, se les ha considerado como unos excelentes colaboradores. Esta tradición debe ser aprovechada por los servicios bibliotecarios para ayudar a superar posibles riesgos de exclusión tecnológico-informacional entre las personas mayores (Kleiman, 1997).

Así, la disponibilidad de equipos informáticos y conexiones a redes de telecomunicaciones de modo gratuito ha conseguido atraer a muchas personas mayores a las bibliotecas públicas, personas que en la mayoría de casos desconocían totalmente el uso de cualquier tecnología. Un claro ejemplo de esto es el caso de la *Biblioteca Municipal de Sant Joan de Vilatorrada* (Barcelona), la cual, ha puesto en marcha un programa de actividades de alfabetización informacional y digital dirigida a personas mayores de 50 años cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de competencias informacionales en estas personas mediante iniciativas de autoaprendizaje en el uso de las tecnologías de la información e Internet<sup>10</sup>. Una de las conclusiones del informe de trabajo realizado, indicaba que las personas mayores que participaron en las sesiones formativas lo hicieron fundamentalmente por la curiosidad que les producía las nuevas tecnologías a la hora de buscar información, comunicarse con otras personas o crear documentos propios, y también con la pretensión de superar anteriores experiencias negativas en este sentido.

## Actuaciones bibliotecarias que promueven la Inclusión Digital entre las Personas Mayores

Actualmente, muchas bibliotecas públicas españolas desarrollan iniciativas destinadas específicamente a las personas mayores. A modo de ejemplo, podemos destacar los casos de la Biblioteca

<sup>9</sup> Aunque en España el número de personas mayores con ordenadores y/o con acceso a Internet ha aumentado entre un 23 y 39% en los últimos tres años, lo cierto es que se sigue manteniendo una brecha digital generacional bastante importante, a tenor de los últimos datos conocidos sobre acceso y uso de Internet (solamente un 7% de la población española usuaria de Internet tiene 65 años o más). Incluso a nivel europeo, en España el número de personas mayores usuarias de Internet sigue siendo inferior al de algunos países como Dinamarca, Gran Bretaña u Holanda donde el porcentaje de personas mayores "conectadas" llega hasta el 30% del total de la población

<sup>10</sup> <http://www.living-memory.net/virtual/austria/llistatexperiencies.html#>  
[Consulta: 13/06/2008]

Municipal de Lorca (Murcia) que ha puesto en marcha un *club de lectura para la tercera edad*<sup>11</sup>; el de la Biblioteca Municipal de Siero (Asturias) que ha publicado una guía de lectura *sobre la vejez*<sup>12</sup>; o el de la Biblioteca Municipal de Barañain (Navarra) que ha elaborado una guía de lectura titulada *“Para mantener en forma las neuronas”*<sup>13</sup>, dirigida específicamente a las personas mayores.

A tenor de lo expuesto en los epígrafes anteriores, creemos justificado el rol que la biblioteca pública puede ocupar en los procesos de inclusión digital de las personas mayores. Toca ahora mostrar casos concretos de experiencias de trabajo bibliotecario en este sentido que están cosechando resultados positivos y satisfactorios. Hay que partir de la base de cada vez son más las bibliotecas públicas que ofrecen servicios basados en las nuevas tecnologías y que, también, muchos de esos servicios o actividades están destinados exclusiva o casi exclusivamente para personas mayores<sup>14</sup>.

Para conocer las principales experiencias de trabajo de alfabetización digital para personas mayores en bibliotecas públicas españolas hemos acudido fundamentalmente a aquellas publicaciones que recogen información sobre estas actuaciones bibliotecarias (artículos, comunicaciones, monografías,...). También los contactos personales con profesionales bibliotecarios y la consulta de las principales listas distribución (especialmente, Públicas e Iwetel) nos han ofrecido datos importantes. Para obtener una visión global de la situación, hemos seleccionado experiencias de las que hemos tenido conocimiento en todo tipo de bibliotecas públicas (redes de bibliotecas, bibliotecas municipales, bibliotecas públicas del estado, bibliotecas regionales, bibliotecas rurales, etc.). Seguro que en el momento de la presentación de esta comunicación habrán surgido más experiencias en este sentido, por lo que pedimos disculpas a aquellos profesionales bibliotecarios que no vean reseñado su trabajo en este texto.

En cuanto a la inventiva utilizada por las bibliotecas públicas españolas para acercar a las personas mayores al mundo de las tecnologías de la información, hay que decir que un buen número de las iniciativas realizadas giran en torno a la recuperación de la memoria histórica local. Muchas bibliotecas han utilizado como pretexto para solicitar la participación de los mayores en estas experiencias de trabajo, el que aportasen documentación vital para conocer mejor la historia de la comunidad donde se ubica la biblioteca. Al tiempo que los mayores se veían protagonistas de la actividad organizada por la biblioteca, se les mostraba las enormes posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para difundir y comunicar la información aportada por estas personas. En otros casos, han sido los propios testimonios de las

<sup>11</sup> [http://www.e-sol.com/banco/recursos/actividades\\_ficha.php?id=211](http://www.e-sol.com/banco/recursos/actividades_ficha.php?id=211) [Consulta: 13/06/2008]

<sup>12</sup> <http://www.biblioteca-caspublicas.es/siero/publicaciones/publicacion353.pdf> [Consulta: 13/06/2008]

<sup>13</sup> <http://www.biblioteca-caspublicas.es/baranain/publicaciones/publicacion97.doc> [Consulta: 13/06/2008]

<sup>14</sup> En la Encuesta INE sobre Equipamientos y Uso de la Información y Comunicación en los Hogares, con datos correspondientes al primer semestre de 2006, se informa que, dentro de los usos que las personas mayores hacen de los servicios de la Administración disponibles online, un 15% de los mayores encuestados utilizan los servicios de las bibliotecas públicas. Más información en Fernández Moreno, Marta: “El uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las personas mayores” [En línea]. Informes Portal Mayores, nº71 (2007) Disponible en <http://www.imswersomayores.csic.es/documentos/documentos/fernandez-usotic-01.pdf> [Consulta: 11/06/2008]

personas mayores los que constituían las fuentes de información para implicarlos en iniciativas para el acceso y uso de las nuevas tecnologías de la información.

## Bibliotecas Municipales

*La Biblioteca Pública de La Ribera* es una de las bibliotecas filiales con las que cuenta la Biblioteca Municipal de San Javier (Murcia). Desde el año 2004, se viene trabajando asiduamente con el colectivo de personas mayores ofreciéndoles actividades de mejora de la autoestima<sup>15</sup>, de integración y cooperación intergeneracional<sup>16</sup> y, como no, de alfabetización informacional y digital<sup>17</sup>. El taller de alfabetización digital “*Tú también puedes...*” pretendía acercar las nuevas tecnologías a todo aquel interesado. No obstante, por inercia, el taller se fue enfocando paulatinamente hacia las personas mayores pues, tras ser ofrecido al conjunto de la comunidad, fueron ellos quienes con más asiduidad participaban en el mismo. Actualmente, este taller de alfabetización digital cuenta única y exclusivamente con participantes mayores de 50 años, aunque son mayoría aquellos cuyas edades oscilan entre los 60 y 75 años. El taller pretende objetivos generales y específicos que van desde el simple acercamiento a las nuevas tecnologías hasta la consecución de metas concretas como la gestión de una cuenta de correo electrónico propia, la participación en un blog sobre historias locales, etc. Su desarrollo se lleva a cabo en varias sesiones o fases de trabajo que van de menos a más. Para evaluar los conocimientos aprendidos y asimilados, de cada usuario se lleva un seguimiento del curso y se recogen datos como cuándo ha empezado cada fase del taller, cuanto tarda en superarla, los problemas que encuentra, cómo ha conseguido superarlos, etc. Toda esta información se archiva. Una vez cada dos o tres meses se hace un estudio comparativo y se evalúa con el total de expedientes los puntos débiles para mejorarlo. <http://biblioteca.sanjavier.es>

*La Biblioteca Pública de Peñaranda de Bracamonte* (Salamanca) es una de las bibliotecas públicas españolas más activas gracias a su integración en el Centro de Desarrollo Sociocultural de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Son varias las experiencias de trabajo en alfabetización digital para personas mayores las que han desarrollado en los últimos años<sup>18</sup>, siendo la más reciente (que nosotros sepamos) la puesta en marcha del taller de lectura virtual “*Leemos el Quijote*” (2005-2006)<sup>19</sup>. El objetivo general de esta iniciativa consistía en introducir en el mundo de las nuevas tecnologías a mujeres mayores de 50 años de edad residentes en áreas rurales. El objetivo específico era conseguir realizar encuentros *virtuales*

<sup>15</sup> Díaz Grau, Antonio: “La biblioteca pública como lugar de reforzamiento de la autoestima de los miembros de su comunidad”. En: III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas Madrid: Ministerio de Cultura, 2006; 265-275

<sup>16</sup> García Gómez, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio: “La biblioteca pública, espacio intergeneracional: de las palabras a los hechos”. *Mi Biblioteca*, nº13 (2008), 43-48

<sup>17</sup> Díaz Grau, Antonio: “Programas bibliotecarios para ancianos en la Biblioteca de Santiago de la Ribera”. *Tejuelo*, nº4/5 (2006), 32-37

<sup>18</sup> Por ejemplo, el programa de formación “Internet para mayores” desarrollado por animadores socioculturales en 2000-2001 <http://www.fundaciongsr.es/penaranda/pitic> [Consulta: 13/06/2008]

<sup>19</sup> Corriero Salinero, Florencia: “En un lugar de la red. La aventura de un taller de lectura en línea”. *Mi Biblioteca*, nº4 (2006), 78-84; Corriero Salinero, Florencia: “La alfabetización informacional en una biblioteca pública municipal: más de un eslabón perdido” [En línea]. En: IV Jornadas CRAI (Burgos, mayo 2006) <http://www.rebiun.org/doc/florencia%20corriero.pdf> [Consulta: 13/06/2008]

en el taller “Leemos el Quijote”. Para ello se formó a estas personas en el manejo de las tecnologías de la información, se les adiestró en el uso del ratón y del teclado, se les explicó las funciones de los programas ofimáticos, se les adentró en el mundo de Internet y del correo electrónico y finalmente se les asistió para participar en el taller virtual sobre el Quijote, en el que cada una de ellas expresaban sus ideas sobre las lecturas que iban realizando. La experiencia resultó altamente satisfactoria, más que por los conocimientos adquiridos por el cambio de actitud hacia las nuevas tecnologías que expresaron estas mujeres, todas ellas muy reticentes hacia lo tecnológico al comienzo de la actividad. Una selección de los textos publicados en este taller virtual (mensajes, poemas, relatos,...) han sido publicados en un libro “*Tengo para mí que escribieron encantados...*” que puede consultarse en línea <http://www.fundaciongsr.es/pdfs/tengoparami.pdf>

*La Biblioteca Pública Bon Pastor de Barcelona* forma parte de la red municipal de bibliotecas de Barcelona. En el año 2006<sup>20</sup>, puso en marcha el proyecto de trabajo *Vivències* consistente en la recopilación de testimonios de personas que vivieron dos hechos tan significativos en nuestra historia reciente: la II República Española y la Guerra Civil. El proyecto de trabajo no se contentaba únicamente con la recogida de testimonios de personas mayores, sino que se convertía a dichos ciudadanos en protagonistas activos dentro del proyecto ya que eran ellos mismos quienes reproducían sus vivencias en formato digital. Para ello, se elaboró un plan de trabajo y de formación con las personas mayores participantes en cuatro sentidos: *sesiones de trabajo de la memoria* como elemento de reflexión y discusión de un hecho histórico determinado; *sesiones para el aprendizaje de recursos narrativos* propios del género de la memoria, y de la práctica de la escritura como herramienta de transmisión; *sesiones de formación en ofimática*, con tal de dar a conocer el medio para producir el documento final del proceso; y *recogida de los testimonios*, los realizados en los talleres y los que han sido obtenidos por otros medios. El producto final ha consistido en la edición de un libro en formato digital disponible en la web de las Bibliotecas Municipales de Barcelona <http://www.bcn.cat/biblioteques>. Por tanto, el proyecto de trabajo desarrollado en esta biblioteca no solo ha conseguido recuperar información de interés de primera mano sobre dos hechos históricos muy relevantes, sino que los participantes en las sesiones de trabajo han sido instruidos en el uso de las nuevas tecnologías para la creación de contenidos informativos.

*La Biblioteca Fórum Metropolitano de A Coruña* desarrolla el programa de alfabetización informacional “*Nunca es tarde*” dirigido

<sup>20</sup> Arranz, Juan J.: “Vivències, la Barcelona que viví: 1931-1945. Un proyecto de digitalización de la memoria histórica desde las bibliotecas públicas”. En: III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, 2006; 389-396

exclusivamente a personas mayores. Esta biblioteca se integra en la Red Municipal de bibliotecas de A Coruña y enfoca el programa hacia personas adultas que necesiten perfeccionar todo tipo de habilidades de expresión escrita y comprensión lectora mediante el uso de las nuevas tecnologías. Las bibliotecas coruñesas también desarrollan actividades exclusivas de alfabetización digital que incluyen cursos de iniciación a Internet y cursos de iniciación a tratamiento de textos. En estos cursos de alfabetización digital, el colectivo de personas mayores es uno de los públicos diana constituyendo un alto porcentaje del total de participantes en estas acciones formativas <http://www.coruna.es/bibliotecas/>

*La Biblioteca Pública de Manzanera* (Teruel) <http://www.living-memory.net/virtual/austria/llicitatexperiencies.html#>, a partir de la iniciativa Internet Rural<sup>21</sup>, se adhirió al proyecto Telecentros incorporando en sus instalaciones equipamiento informático para la formación en el uso de las nuevas tecnologías. Para atraer a las personas mayores (que suponen un alto porcentaje de la población residente en esta localidad) decidieron convocar una actividad de recuperación de la memoria local en la que los mayores aportaban fotografías antiguas sobre distintos aspectos de la villa y éstas eran escaneadas para formar un archivo digital que se conservaría en el museo de la localidad. De esta manera, se consiguió acercar las nuevas tecnologías a los mayores (muy reticentes desde el principio, a tener cualquier relación con las tecnologías) y se confeccionó un archivo etnográfico de gran valor histórico local a partir de los documentos fotográficos facilitados por los mayores.

## Bibliotecas Públicas del Estado

*La Biblioteca Pública de Tarragona* se ha convertido en una biblioteca referente por sus modelos de gestión y oferta de servicios. Entre sus actividades formativas, ocupan un lugar preferente las correspondientes a la alfabetización digital. Además, ha creado un grupo de trabajo sobre alfabetización informacional que elabora estudios de necesidades formativas en su comunidad en cuanto a acceso a información, con la finalidad de confeccionar un programa formativo global. Para el colectivo de las personas mayores existe una amplia oferta de servicios y se han desarrollado varios talleres de alfabetización digital (formación informática básica, iniciación a Internet, navegación y búsqueda de información en Internet,...) que tienen por objeto capacitar a estas personas en el uso del ordenador y de la red Internet.

<http://cultura.gencat.net/BPT/>

<sup>21</sup> <http://www.telecentros.es>  
[Consulta: 14/06/2008]

*La Biblioteca Pública de Cuenca* ofrece una amplia oferta de actividades formativas a sus usuarios entre las que se incluyen las correspondientes a alfabetización digital dirigidas a todos los segmentos de población, incluidas las personas mayores. Generalmente son sesiones de información muy básica para personas que no tienen conocimientos sobre el uso de las nuevas tecnologías. Se pretende, ante todo, ayudar a superar el temor a las nuevas tecnologías y convertirse en usuarias de Internet. Posteriormente, se les adentra en cuestiones más específicas como el uso del correo electrónico <http://www.bibliotecaspublicas.es/cuenca/>

*La Biblioteca Pública de Zamora* viene desarrollando desde 2.003 varias iniciativas de trabajo relacionadas con la alfabetización informacional y/o digital. Para colectivos de personas adultas ofrece tres actividades de alfabetización digital: una actividad sobre uso inteligente de Internet; otra sobre consulta de obras de referencia electrónicas; y cómo consultar el catálogo en línea. Aunque ninguna de estas actividades está enfocada exclusivamente para las personas mayores, sí es cierto que muchos participantes de las mismas forman parte de este colectivo. En estas sesiones de trabajo los usuarios aprenden el uso de herramientas de búsqueda de información en Internet, son formados en el uso de programas ofimáticos y consiguen hacerse cada vez más autosuficientes <http://www.bibliotecaspublicas.es/zamora/>

## A modo de epílogo

Nuestra experiencia de trabajo nos dice que la enseñanza de las nuevas tecnologías en su conjunto, y de Internet en particular, a las personas mayores es un campo de aplicación reciente en el que aún hay mucho que experimentar, ya que las personas mayores requieren de métodos y técnicas de enseñanza diferentes a los que se aplican a jóvenes o adultos jóvenes. Por todo ello, aconsejamos que para llevar a buen puerto ofertas formativas en tecnologías de la comunicación para mayores, consideremos los siguientes factores:

- En primer lugar, los mayores son difíciles de “atraer”, si no es ofreciéndoles un objetivo claro en la práctica formativa.
- Por lo general, no suelen acudir por sí mismos a solicitar formación; hay, pues, que salir a su encuentro, localizarlos, identificarlos, hacerles llegar nuestras propuestas y animarles a participar. Una vez “dentro”, es muy importante acompañarles en todo el proceso de aprendizaje, que no se vean o se sientan solos.
- Hay que crearles necesidades, que tomen conciencia de que necesitan aprender.

- Los mayores no son, ni mucho menos, un colectivo homogéneo, sino todo lo contrario: sus necesidades serán diferentes en mayores con estudios y sin estudios, en mayores con reticencias y con atracción por las nuevas tecnologías, etc. Por ello es muy útil fomentar entre ellos, ya sea a título personal o colectivo, la crítica constructiva, valorar las aportaciones de cada uno de ellos, que sientan que son una parte importante de la actividad formativa, que su esfuerzo merece la pena, ... Hay que aprovechar cualquier oportunidad para reconocer su esfuerzo y aprendizaje
- En cuanto a la evaluación del programa de formación, ésta debe guiarse más por los cambios de actitud observados en los participantes, que por el volumen de conocimientos impartidos o asimilados
- Finalmente, insistimos en la idea de que es fundamental ofrecerles un fin, una meta bien clara, que justifique el “esfuerzo” del aprendizaje. Si perciben que aquello que aprenden les resulta útil, se mostrarán más motivados en continuar con su aprendizaje

## Bibliografía

AABO, Svanhild: “The role and value of public libraries in the age of digital technologies”. *Journal of Librarianship and Information Science*, vol.37, nº4 (2005), 205-211

CULLEN, Rowena: “Addressing the digital divide”. *Online Information Review*, vol.25, nº5 (2001), 311-320

GALÍ, Cristina; Pí, Nuria; y Vime, Lola: “PuLLS, la biblioteca pública como centro de aprendizaje abierto”. *Educación y Biblioteca*, nº156 (2006), 118-121

GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio: “Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica” [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº57 (1999), 23-29 <http://www.aab.es/BaaB57a.html> [Consulta:13/06/2008]

GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier: “Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: la biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda” [En línea]. *Pez de Plata*, nº3 (2004) Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00004068/01/garcia.pdf> [Consulta: 14/06/2008]

GARFUNKEL, Jerry: "The digital divide between age groups" [En línea] [http://eev3.liu.edu/grad/JG/assignments/michele/digital\\_divide/digital\\_divide\\_paper.htm](http://eev3.liu.edu/grad/JG/assignments/michele/digital_divide/digital_divide_paper.htm) [Consulta: 11/06/2008]

KLEIMAN, Allan M.: "Global Greying: Successful Strategies for Bridging Information Gaps with the Elderly Population" [En línea]. 63rd IFLA General Conference (August 31- September 5, 1997) <http://www.ifla.org/IV/ifla63/63klea.htm> [Consulta: 06/06/2008]

MILLWARD, Peter: "The grey digital divide: perception, exclusion and barrier of access to the Internet for older people" [En línea]. First Monday, vol.8, n°7 (2003) [http://www.firstmonday.org/issues/issue8\\_7/millward/index.html](http://www.firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/index.html) [Consulta: 11/06/2008]

MORENO MULAS, M<sup>a</sup> Antonia: "No tengo edad para esto. Una experiencia de formación en las TIC". Educación y Biblioteca, n°156 (2006), 97-100

TREJO DELARBRE, Raúl: "Vivir en la sociedad de la información. Orden global y dimensiones locales en el universo digital" [En línea]. CTS+I, n°1 (2001) <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm> [Consulta: 11/06/2008]

ANEXO:  
Taller Alfabetización Digital para Personas Mayores en Biblioteca de  
La Ribera-San Javier (Murcia)

Título y tipo acción formativa	Taller "Tú también puedes..."
Destinatarios	En principio todo aquel que no estuviera formado en esta materia. No obstante, la práctica ha ido especializando el programa en el sector de la tercera edad y recién jubilados, el arco de edad de la mayoría de participantes va de 55 a 91 años, el grueso está entre los sesenta y setenta y cinco años
Objetivos generales y específicos	Acercamiento a las TIC. Aprender a usar programas ofimáticos, navegar por internet y abrir y gestionar una cuenta de correo electrónico. Crear un blog
Metodología de trabajo	Hay fases de trabajo de menos a más: 1. <b>Se anuncia el taller</b> sólo en la biblioteca, para que las peticiones, dados los recursos, (dos ordenadores para formación y un bibliotecario para gestionar toda la biblioteca), no desborden el servicio. Hay un turno por la mañana para dos personas y otro por la tarde para otras dos personas. 2. A cada interesado, si hay plaza, se le dan mínimo <b>dos sesiones a la semana</b> durante un máximo de tres horas, (por la tarde o por la mañana, dependiendo del turno del curso), si bien, como cualquier otro usuario, puede venir a seguir formándose usando el resto de ordenadores el resto de la jornada, (pero sin asistencia permanente). 3. Si el formando no tiene conocimientos previos empezamos por: 3a. <b>Primera Sesión.</b> Manejo del ratón mediante ejercicios con Paint. Se pretende romper el hielo y dominar los espacios de la pantalla usando el ratón. Cuando se domina se pasa a las

	siguientes sesiones. 3b. <b>Siguientes sesiones.</b> Realizar dos programas de autoinformación, ratón práctico y teclado práctico <a href="http://www2.redconecta.net/metodologia/login.asp">http://www2.redconecta.net/metodologia/login.asp</a> Se trata de saber usar el ratón y el teclado. Una vez superados se pasa a las siguientes sesiones. 3c. <b>Siguientes sesiones.</b> Realizar <i>el libro de la memoria</i> (contestar a un cuestionario tipo de preguntas sobre la vida, desde que uno es niño hasta el momento en el que realiza el ejercicio) Sirva para practicar lo aprendido hasta ahora. 3d. <b>Siguientes sesiones.</b> Realizar un módulo de autoaprendizaje asistido por el bibliotecario llamado "ordenador práctico" <a href="http://www2.redconecta.net/metodologia/login.asp">http://www2.redconecta.net/metodologia/login.asp</a> 3e. <b>Siguientes sesiones.</b> Una vez empezado el punto anterior, Esas sesiones se alternan con la creación asistida de una bitácora web. Usamos Blogger. Ejemplo de esta práctica <a href="http://www.lacasadepilar.blogspot.com/">http://www.lacasadepilar.blogspot.com/</a>  Acabado el paso d y e el formando pasa a ser usuario del servicio de Internet de la biblioteca
Asistentes (grupos, cantidad,...)	Nueve personas a la semana. Se ha formado hasta ahora unas 25 personas
Espacio formativo	Área de formación de la biblioteca
Personal formador	Personal bibliotecario
Materiales de trabajo (recursos materiales, tecnológicos, etc.)	Bloc de notas, lápiz y bolígrafo, archivador para controlar los avances del formando, dos equipos informáticos con acceso a Internet
Calendario (días, horarios,...)	Cada usuario empieza el curso cuando hay una plaza vacante, (cuando de los que hacen el curso, uno acaba el curso y pasa a ser usuario). No hay calendario, son dos clases mínimas a la semana hasta que se acaba el curso. Cada uno a su ritmo. Duración media tres meses
Evaluación	De cada usuario se lleva un seguimiento del curso: cuándo ha empezado cada fase, cuánto tarda en superarla y los problemas que encuentra. Esto se archiva. Una vez cada dos o tres meses se hace un estudio y se evalúa con el total de expedientes los posibles puntos débiles para mejorarlo

# La entrada del cómic en las bibliotecas. Tratando todos los géneros, llegando a todos los públicos...; ampliando servicios

**Esperança Paños**

Directora. Biblioteca Ignasi Iglesias-Can Fabra (Barcelona)

## El origen de la colección: las especializaciones en las bibliotecas de Barcelona

### Las Bibliotecas de Barcelona

El 2001 se constituyó el Consejo General del Consorcio de las Bibliotecas de Barcelona, integrado por representantes del Ayuntamiento y la Diputación de Barcelona, para gestionar la nueva red de bibliotecas públicas de la ciudad.

Fue el impulso definitivo para el desarrollo del Plan de Bibliotecas de Barcelona 1998-2010, que proponía 40 equipamientos en la ciudad (12 bibliotecas centrales de distrito y 28 de barrio), y ponía en marcha un plan de renovación de los ya existentes.

En estos momentos ya hay 32 bibliotecas en la ciudad, más de 500.000 personas tienen el carné de socio; el 2007 las han visitado más de 4.800.000 usuarios que se han llevado más de 3 millones de documentos (¡3.816.777 préstamos!). Y se plantea como objetivos inmediatos la creación de la gran biblioteca central de la ciudad y una revisión del plan para corregir desequilibrios territoriales.

### La colección y las actividades culturales

Las bibliotecas de la ciudad a finales de 2007 tenían un fondo total de 1.281.910 documentos.

Como bibliotecas públicas, estos fondos tienen carácter generalista para cubrir las necesidades informativas, culturales y de ocio de todos los ciudadanos, pero en el afán de ofrecer servicios de valor añadido, se ha optado por incluir una especialización. Algunas bibliotecas se especializan, y se crean fondos especializados a los que pueden acceder todos los ciudadanos.

Ahora ya hay 18 especializaciones, algunas de las cuales son: Circo, Músicas urbanas, Servicio de Cultura Árabe, Cine, Cultura Mediterránea, Poesía, Novela contemporánea barcelonesa, Viajes, Medio Ambiente (...), Artes visuales, Fotografía y *Cómic*.

Por otro lado, el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona se plantea el objetivo claro de situar las bibliotecas en un lugar importante en la programación cultural de la ciudad, para ello se trabaja en un amplio programa de actividades culturales y de promoción de la lectura. Narraciones periódicas de cuentos para los más pequeños, presentaciones de libros, talleres de lectura, conferencias, debates y exposiciones...

La sección de cómic de la Biblioteca Ignasi Iglésias-Can Fabra (en adelante BCF) tiene su origen, pues, en el marco de estos dos aspectos clave que han aportado las bibliotecas públicas de la ciudad: el primero, la opción por las especializaciones dentro de la generalidad de sus colecciones; el segundo, el amplio programa de actividades culturales y de fomento de la lectura que se lleva a cabo con la intención de difundir el uso de sus servicios.

## La sección de cómic de la biblioteca IGNASI IGLÉSIAS-CAN FABRA

La BCF es la central del distrito de Sant Andreu<sup>1</sup>. Fue inaugurada el 29 de septiembre de 2002 y ocupa 3.000m<sup>2</sup> en las tres primeras plantas de un edificio rehabilitado que había sido una antigua fábrica textil. Está abierta al público 66 horas semanales, y en ella trabajamos 21 personas. Ahora disponemos de un fondo total de unos 88.451 documentos.

Algunos datos sobre la BCF:

Resumen de usos 2007		
Visitas	380.721	1.094 por día
Usos de préstamo	85.274	245
Usos de Internet i wi-fi	52.912	152
Usos de ofimática	35.798	103
Préstamos	262.715 documentos	755

<sup>1</sup> En el Distrito de Sant Andreu viven actualmente 142.598 ciudadanos.

## La colección de cómic

Desde el momento de su inauguración se inició un fondo especializado en cómic. Ya que las bibliotecas asumen el reto de ofrecer a sus usuarios una amplia oferta cultural y de ocio, nosotros optamos por el cómic, que ha sido históricamente un medio muy importante en Cataluña (donde se han concentrado parte de los autores y editoriales más representativas); nuestra apuesta era crear una sección actualizada y atractiva, con la intención de llegar a un público no especializado, sino al aficionado y al público general.

El fondo de cómic abarca por un lado las obras teóricas que hablan de los aspectos sociales, la historia y técnica del cómic, y por otro, las obras de los géneros, tendencias y artistas más representativos del cómic clásico y de las tendencias actuales.

### Evolución de la colección de cómic y usos

	Colección de cómic			Préstamos		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Cómic infantil	1.127	1.362	1.675	4.782	6.529	8.518
Cómic para adultos	6.401	9.933	15.075	15.982	19.361	18.651
TOTAL	7.528	14.075	16.750	20.764	25.890	27.160

Actualmente, el fondo de cómic, que alcanza ya los 16.750 documentos representa un 19% de la colección.

Hemos llegado a esta cifra gracias a una donación de *Ficómic* (entidad organizadora del *Salón Internacional del Cómic* que se celebra en Barcelona). Esta donación incluyó dossiers, álbumes, revistas, novelas gráficas, etc., ediciones desde los años 70... documentos que permiten hacer un recorrido histórico por la edición del cómic en Cataluña y en España. Además recibimos una donación del *Centre National de la Bande Dessinée et de l'Image d'Angoulême* (Francia), álbumes de los superhéroes de Marvel.

Más de 27.000 préstamos durante el 2007 constatan que el cómic es un género con grandes lectores. Los préstamos de cómics representan un 10% del total de préstamos totales, lo que indica que hay un sector importante de nuestros usuarios interesados en esta temática.

### Cómo está organizada la colección de cómics

En la sección de cómic para adultos, para una colección planteada como especialización y con el volumen que alcanzaba, no

consideramos suficiente la clasificación utilizada de manera general. Optamos, pues por una organización por estilos, creando sublocalizaciones. Así, la organización definitiva propuesta para nuestra sección de cómic es:

<b>Teoría del cómic</b>	<b>Y dentro de los cómics propiamente:</b>
Bibliografías y Diccionarios	Cómic norteamericano
Exposiciones	Cómic español y latinoamericano
Historia y Técnica	Cómic europeo
Humorismo gráfico	Cómic japonés (Manga)

Para representar esta clasificación, se utiliza un sistema de iconos cuya interpretación se detalla en la guía elaborada para la explicación de la sección.

Esta sección ocupa un lugar destacado en la primera planta, con una rotulación específica, donde se han adecuado espacios con butacas y mesitas creando rincones agradables para la lectura, un espacio para mini-exposiciones y un punto de información.

Todo el fondo de cómic está disponible para la consulta y préstamo, con excepción de las obras de referencia y aquellos documentos que se considere preservar por su antigüedad /o valor, y que configuran una subsección de referencia y consulta en la segunda planta.

En cambio, en la sección de cómic infantil, los cómics están organizados por colecciones, para facilitar a los niños su localización. Ahora estamos trabajando para mejorar esta sección infantil: hemos incorporado nuevo mobiliario, y estamos trabajando en la rotulación.

## Formación del personal

Para iniciarnos en el medio, algunos hemos asistido a la estancia de formación que ofrece el Centre National de la BD et de l'Image d'Angoulême, y a cursos de verano de la Universidad de Barcelona o cursos organizados por el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documetalistes de Catalunya.

Cabe destacar que desde la biblioteca se colabora en un grupo de trabajo sobre el cómic, con sede en el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documetalistes de Catalunya. Este grupo de trabajo permite el intercambio y puesta en común de ideas y experiencias entre personas de varias bibliotecas que tienen o quieren crear una sección de cómic. Gracias al trabajo de este grupo se publicó en el 2007 una bibliografía básica de cómic<sup>2</sup>, que es una buena herramienta para los bibliotecarios que quieran crear o completar sus colecciones; recientemente está disponible una actualización.

<sup>2</sup> "De cómics: bibliografía selectiva", editada por el Servei de Cooperació Bibliotecària de la Generalitat de Catalunya, en mayo de 2007. Disponibles a <http://www.gencat.cat/cultura/>

## Actividades para la promoción de la lectura de CÓMIC

Con la intención de dinamizar este fondo y darlo a conocer, se organizan diversas actividades: desde encuentros con autores y especialistas de esta temática y presentaciones de libros, hasta exposiciones, o talleres para el público joven y infantil.

Estas propuestas pretenden acercar el cómic al público en general, aficionado al cómic o simplemente curioso. Nos mueve el propósito de difundir y fomentar la lectura del medio y promocionar al cómic y a sus autores entre el máximo público.

Así, algunos autores de reconocido prestigio han ofrecido charlas en nuestra biblioteca: Forges, Manel Fontdevila, Tim Sale, Francisco Ibáñez, Carlos Giménez, Max, Jordi Bernet, Miguelanxo Prado.... Ofrecemos nuestra sala de conferencias para presentaciones, y hemos presentado obras de: Alfonso López, Pedro Espinosa, Guillem Cifré...

Y por supuesto, organizamos talleres y otras actividades para público infantil y juvenil. De entre todas estas acciones, destacamos algunas de las que han sido más representativas de nuestro trabajo de estos años.

### Las exposiciones

Las exposiciones han sido una de nuestras líneas de trabajo principales, puesto que nos han permitido trabajar en colaboración con editoriales y autores, y nos han dado cierta proyección entre los aficionados al género; destacamos algunas de ellas:

- “CARLOS GIMÉNEZ: una mirada cotidiana y social”, en el 2005.
- “El Prolongado viaje del Sr Max”, exposición de originales de MAX, ilustrador catalán, autor de personajes como *Gustavo o Peter Pank*. En mayo de 2006, y después ha itinerado por otras 15 bibliotecas de Barcelona.
- El 2007, en el marco del Salón del Cómic, dedicamos una exposición al dibujante y autor local, JORDI BERNET, autor de *Torpedo*.
- Otras en el 2007: “Bang, Blasco!: historias del Far West desde Barcelona”, exposición del 14 de junio al 8 de julio del 2007, con originales de los hermanos Blasco, dibujantes barceloneses., o “¡Viajeros al tren!: viñetas sobre raíles”, una exposición basada en una selección de fragmentos de cómics que reproducen escenas de trenes, y realizada en colaboración con el Agrupamiento Ferroviario de Barcelona.
- Y en este 2008 “Geografías Humanas”, muestra de originales de la obra de MIGUELANXO PRADO, que hemos tenido

desde el 17 de abril al 17 de mayo. Durante este período hemos disfrutado con los 41 originales expuestos que han permitido a nuestro público hacer un recorrido por la obra de este autor, así como consultar y leer sus obras. Esta exposición estará disponible con reproducciones para otras bibliotecas de la ciudad y la provincia.

Paralelamente a estas grandes exposiciones, desde el año pasado, hemos habilitado un espacio para microexposiciones, espacio que ofrecemos a jóvenes autores o autores que presentan una nueva obra.

### El club de lectura de cómic

Nuestra segunda línea de trabajo ha sido la organización de un club de lectura basado en la lectura de cómics, a través del cual divulgar la lectura y el conocimiento de autores y obras.

Actualmente cuentan con al menos un club de lectura todas las bibliotecas de la ciudad (más de 60 clubes presenciales, y un club de lectura virtual). Estos clubes de lectura crean espacios de debate para personas con interés por la lectura. Por citar algunos de los clubes actuales: clubes para practicar catalán, clubes para practicar lenguas extranjeras; clubes de lectura generales, y otros de contenido más especializado como el de novela histórica, club de poesía, club de cine, etc. Y en este marco nace nuestro club de lectura de cómic.

Así es cómo esta actividad, basada en un grupo de personas que se reúnen para comentar el libro que han leído aquel mes nos ha servido para conocer y dar a conocer el cómic.

El club de cómic comenzó en octubre de 2004<sup>3</sup>. Se reúne el tercer lunes de cada mes, a las 19 horas y llevamos ya cuatro ediciones; se dirige a mayores de 16 años, aunque se ha formado con público muy diverso.

Igual que los otros clubes de lectura, se organiza alrededor de nueve sesiones de una hora y media de duración aproximadamente, con periodicidad mensual. A través de estas lecturas propone un recorrido por diferentes autores, géneros y tipologías dentro del cómic europeo, americano, latinoamericano o japonés; y es además una oportunidad para que los lectores de cómic se reúnan y comenten sus lecturas.

El club funciona con un coordinador. Hemos querido trabajar con especialistas<sup>4</sup>, ya que así podíamos contar con su asesoramiento para nuestra iniciación en el mundo del cómic, conocer mejor el género y darnos más elementos de juicio para la creación de la colección.

Como complemento al desarrollo del club, invitamos a algún autor de los leídos para poder hacerlo participar en una de las tertulias del club, en un "cara a cara" con sus lectores.

<sup>3</sup> Se pueden consultar las lecturas que se han realizado en el club y las fichas de lectura del club actual, en la página web de la biblioteca ([www.bcn.cat/bibcanfabra](http://www.bcn.cat/bibcanfabra))

## Actividades formativas y de divulgación en colaboración con las bibliotecas escolares

El cómic nos ofrece dos perspectivas: una, ligada a la lectura y por tanto como elemento de ocio, y otra, la del cómic como reflejo y descripción de su realidad y su entorno, en clave más o menos humorística, más o menos crítica.

Partimos, pues, de considerar los cómics como una lectura adecuada a personas de todas las edades que conecten con esta manera peculiar de explicar historias, mezcla de imagen y texto que ofrece una lectura con múltiples interpretaciones. Esta otra perspectiva del cómic nos ha situado en una tercera línea de trabajo: ayudar a conocer el género en las escuelas.

Al largo de los cursos 2006-07 y 2007-08, hemos trabajado con el Centro de Recursos Pedagógicos (en adelante CRP) de nuestra zona para organizar unos talleres dirigidos a formar al profesorado en el conocimiento del cómic como recurso para fomentar la lectura entre niños y jóvenes, y como apoyo a su labor en las aulas.

Bajo el título, *“Los cómics: recurso para la lectura”*, se han realizado varias sesiones con el objetivo de:

- Facilitar al profesorado una aproximación al conocimiento del género y de las editoriales y autores más representativos.
- Enseñar este género como herramienta propiciadora de la lectura y de la transmisión de conocimiento.
- Facilitar mediante el cómic, la aplicación pedagógica de la imagen y los recursos para desarrollar en el aula.

La idea era acercar a los profesores al conocimiento del cómic y que pudieran descubrir las posibilidades que este género les ofrece como recurso educativo (para la plástica, el lenguaje, la historia, etc..).

A pesar de que el primer año no fue un gran éxito de asistencia, despertó interés y este curso se ha repetido como acción formativa para el profesorado incluido dentro del propio catálogo de cursos del CRP y dirigido a todos los responsables de bibliotecas escolares del distrito.

¿Qué se ha conseguido con estos cursos?

- La formación del profesorado a través del seminario de coordinación de bibliotecas escolares PuntEdu<sup>5</sup> de nuestro distrito.
- La difusión entre el profesorado de la bibliografía selectiva de cómic elaborada por el grupo de trabajo del Colegio Oficial de Bibliotecarios.
- La elaboración y presentación de la *“Bibliomaleta del cómic”*: una selección de cómics que puede dejarse en préstamo a solicitud de los profesores.
- Y por supuesto, las experiencias en los centros educativos de primaria y secundaria de Sant Andreu: muchas y muy variadas

<sup>4</sup>En nuestro caso han sido Jaime Rodríguez, de la editorial Planeta, Antoni Guiral, guionista, especialista y estudioso del cómic, Juanjo Sarto, etc.

experiencias que cada uno de los profesores participantes ha incorporado en el trabajo con sus alumnos, como por ejemplo, la llevada a cabo por una profesora de literatura con sus alumnos de secundaria: “Descubre el mundo del cómic”.

Ya han participado en esta formación 27 centros de primaria y secundaria y 30 profesores encargados de las bibliotecas escolares y fruto de este trabajo, muchas escuelas del distrito incorporaran novedades de cómic al fondo de sus bibliotecas.

Creemos que es una colaboración importante en la difusión del cómic: hemos ayudado a los profesores a descubrir o re-descubrir un medio, a veces muy desconocido, pero que en cambio es muy útil para su trabajo; y, junto a sus profesores, los alumnos descubren encantados nuevas lecturas.

## Continuando el camino abierto: otras experiencias de bibliotecas, conclusiones y futuro

### Otras experiencias

Desde el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona se ha impulsado la entrada del cómic en las bibliotecas, proyectando una visión de red y ofreciendo una serie de ciclos a nivel de ciudad, a los que se suman las bibliotecas que tienen una especial dedicación al cómic, y otras que quieren realizar de manera más puntual alguna actividad para ofrecer a sus públicos

Para el público juvenil, dentro del Ciclo “*Enreda’t en l’Acció*”, se ofrecen talleres y presentaciones de colecciones partiendo de la lectura de cómics y de sus personajes (como ejemplo, dos de los ciclos propuestos han sido “El gran libro de cómo dibujar cómic”, y “Vampir va a la escuela”).

Para el público adulto, dentro del ciclo de “*La Aventura de Leer*”, se han organizado ciclos como por ejemplo el dedicado a Hergé, el 2007, con la exposición “*Tintín sentido en Barcelona*”, exposición que se completaba con dos mesas redondas “*Tintín, con todos los sentidos*” y “*La imagen y el imaginario en Tintín*”, en las que participaron especialistas y estudiosos de la obra de Hergé.

Se han promocionado otras acciones para introducir el cómic en otros ámbitos literarios, como por ejemplo, la aportación al festival literario de la ciudad Kosmópolis<sup>6</sup>, al que bibliotecas de Barcelona aportó la organización del encuentro “Cómico, Literatura y Música”, marco en el que se realizaron algunas actividades como la conferencia de Paul Karasik “*Adaptaciones al cómic: gained in translation*” y el posterior encuentro del club de lectura de nuestra biblioteca con este autor.

<sup>6</sup> El programa PuntEdu es una iniciativa del Departamento de Educación que desde el curso 2004-2005 puso en marcha una subvención para los centros que presentaran un proyecto para su biblioteca escolar. Dentro de este programa, una parte se dedicó a la formación para los profesores responsables de la biblioteca escolar.

Partiendo de estas experiencias, otras bibliotecas han visto el potencial del género y han empezado a incorporarlo a sus fondos básicos, a enriquecer sus colecciones y relacionarlo con algunas de sus actividades para mejorar la oferta a sus públicos:

#### *Biblioteca Jaume Fuster.*

Trabajan para desarrollar una buena sección de cómic para los jóvenes, ya que una de sus líneas de trabajo es la especialización en cultura juvenil.

Organizan un programa de actividades, de entre las cuales destacan algunas exposiciones, como *“La Gracia del Capitán Trueno”*, y la realizada este año *“Para no dejarse de historias: gusto y pasión de Alfonso López por la historieta”*. También participan de las actividades programadas a nivel de ciudad (como los ciclos dedicados a Hergé, y a Víctor Mora), y en los talleres para público infantil.

#### *Biblioteca Francesca Bonnemaison.*

Fue en su origen una biblioteca para mujeres; por esta tradición histórica tienen un importante fondo especializado en temas relacionados con la mujer. Desde el 2005 completan esta colección con una interesante sección “cómic de dona”, donde tienen una buena muestra de cómics de autoras y cómics que tienen la mujer como protagonista.

Desde que se propusieron incorporar este género a su colección han apostado por tener una buena colección de novela gráfica y van incrementando este fondo con la compra de novedades y de clásicos del género: actualmente disponen de unos 1.100 cómics para adultos y unos 600 para niños.

Organizan presentaciones de cómics, como: *Rosangela* de E. Corbeyran i Oliver Berlion, *Diario de una adolescente* de Phoebe Gloeckner, charlas enmarcadas dentro del programa literario de *“Ven a hacer un café con...”*. Y puntualmente otras iniciativas entre las que destacamos las exposiciones como: *“No me decidía entre ser dibujante o espía”*, de Sandra Uve, ó *“Mujeres creadoras en el mundo del cómic”*.

Dedican al cómic una sección fija del boletín: *“La vinyeta”*, y dentro de su club de lectura general incluyen anualmente una lectura de cómic, potenciando así la lectura entre un público no habituado que a veces se anima a seguir experimentando con otros títulos.

#### *Biblioteca Sagrada Familia.*

Dispone de un fondo especializado en Ciencia, con especial incidencia en todos los temas relativos al Medio Ambiente. Ofrece

<sup>6</sup> Kosmopolis es un encuentro literario bienal orientado a revisar los diversos formatos con que la literatura puede presentarse al público (<http://www.cccb.org/kosmopolis/k06>).

documentos en diversos formatos (libros, DVDs, revistas...) sobre agricultura, biosfera, biodiversidad, clima y meteorología, contaminación, derecho y legislación ambiental, ecología, educación ambiental, ecoturismo... Este fondo sobre medio ambiente y ciencia está identificado en el catálogo y en las estanterías según una clasificación de materias y submaterias.

En la labor de divulgación relativa a su especialización, han elaborado un guía de lectura sobre “Ciencia y Superhéroes”, con una visión divertida y sorprendente sobre la ciencia en el cómic demostrando que en ese mundo de ficción y realidad a donde nos transportamos con la lectura de cómics se pueden aprender muchas cosas sobre nuestro mundo y nuestro universo.

Entre otras actividades, este año han realizado la exposición de originales “*Coleccionando héroes del cómic*”, una original muestra del mundo del coleccionismo, afición tan extendida entre los lectores de cómic.

Constatamos pues que ya son muchas las bibliotecas de Barcelona que se preocupan por mejorar y actualizar sus fondos de cómic: se están realizando actividades diversas y se están revisando y actualizando las colecciones, incorporando la historieta en muchas bibliotecas que hasta hace poco no consideraban esta materia como parte importante de sus fondos.

## Conclusiones y futuro

Hemos entendido que el cómic es un medio de expresión y representación del entorno, y por ello, nosotros “lo utilizamos” como vehículo para muchas otras cosas: gran parte de nuestras actividades de dinamización están relacionadas o vinculadas con el cómic, de manera que además de sección, se convierte para nosotros en servicio básico y “motor” de acciones culturales y lúdicas.

Nos planteamos algunas acciones de futuro para consolidarla y darle difusión:

### ■ *Mejorar la sección de cómic infantil*

A la que se ha incorporado mobiliario nuevo, organizando los cómics por colecciones y creando pequeños rincones de cómic, por ejemplo, dentro de nuestro Rincón de Padres, se puede encontrar una “mini sección” de cómics con temática sobre la paternidad para hacer una invitación a la lectura más lúdica sobre este tema. Hemos consolidado los ciclos de talleres de verano, con actividades lúdicas alrededor de un personaje de cómic (el año pasado, Tintín fue el motivo para organizar unos clubes de lectura, y este año, por supuesto, en el cincuentenario de su edición, nuestro personaje de verano ha sido Mortadelo). Y para este otoño estamos preparando un ciclo de presentaciones de cómics

para niños, con talleres para los pequeños y encuentros para los padres.

- *Ofrecer una programación en relación al cómic para público adolescente*

Así, este otoño iniciaremos un Club de Lectura de Manga, dirigido a jóvenes y adolescentes. Leerán y comentarán algunos de sus mangas favoritos, ya que la selección se ha realizado conjuntamente con un grupo de lectores<sup>7</sup>.

Estructurado igualmente en 9 sesiones y con formato similar a los otros clubes, pero añadiendo algunos complementos que lo hagan divertido y atractivo para este público: visitas al salón del Manga, un taller de dibujo, algunas sesiones sobre cultura y literatura japonesa, sesiones de disfraces con sus personajes favoritos y la creación de un fotolog de las sesiones.

- *Continuar el trabajo de fomento de la lectura en colaboración con las bibliotecas escolares*

Tenemos previsto iniciar unos talleres de lecturas en alguna de las escuelas participantes en los seminarios de formación que se han llevado a cabo estos cursos anteriores. Por otro lado, iniciar un club de lectura de cómics de carácter divulgativo y ofrecer la participación a los profesores del distrito para que puedan ampliar sus conocimientos sobre el género y continúen trabajando una buena bibliografía que les pueda ser después útil para enfocar algunas clases desde una perspectiva nueva y a veces incluso sorprendente para sus alumnos, pero siempre bien acogida.

- *Definir y concretar nuestra especialización y continuar trabajando en la mejora de la colección*

Lo que iniciamos como una especialización, hoy en día se ha consolidado en una sección de cómic, equiparable a la sección de música o a la de novela. Pero los recursos se han de repartir y no podemos abastar todas las novedades que ofrece el mercado; por ello, es necesario concretar nuevas líneas de trabajo para el crecimiento de nuestra colección, definiendo una especialización dentro del medio.

Por otro lado, queremos proponer e iniciar mejoras en el tratamiento técnico del cómic en las bibliotecas (aspectos de catalogación y recuperación de la información).

- *Animar a otras bibliotecas a crear una sección de cómic*

Colaboramos en foros de discusión, jornadas y congresos, para explicar nuestra experiencia e impulsar otras iniciativas. Con esta intención participamos en el Salón del Cómic de Barcelona el 2007 con la organización de una mesa redonda “Bibliotecas públicas y cómic: estado de la cuestión”, para reunir y mostrar diferentes experiencias. Actividad que ha desembocado finalmente en la creación del grupo de trabajo sobre

<sup>7</sup>Naruto, Death Note, Fruits Basket, No me lo digas con flores, D. Gray-man, Ouran High School Host Club, Bleach, Full Moon, Kare Kano, Peach Girl, InuYasha, Gals!, Xin-xan, Dragon ball.

bibliotecas públicas y cómic “Grupo Comicteca”, cuya presentación se hizo el marco del Salón del Comic de Barcelona este mes de abril de 2008, con la asistencia de representantes de diversas bibliotecas de todo el Estado. Porque constatamos que cada vez son más las bibliotecas que trabajan para mejorar sus fondos de cómic, para tratarlos y darles difusión, y así os invitamos a participar y compartir experiencias<sup>8</sup>.

El cómic, con ese lenguaje mezcla de palabra escrita e imagen, ha tenido y tiene una gran capacidad para “fidelizar” a sus seguidores, y por tanto cabe que las bibliotecas consideren esa potencialidad como un buen vehículo para fomentar la lectura, la creación y la participación; para atraer a nuevos lectores y para ampliar nuestra oferta a los usuarios ya habituales.

Os animamos, por tanto, a contribuir al descubrimiento de esta peculiar forma de narrar, ya que desde las bibliotecas podemos hacer mucho para dar a conocer este medio, incorporándolo a nuestras colecciones y tratándolo como un género más de nuestros fondos básicos.

<sup>8</sup>Para contactar:  
comicteca@googlegroups.  
com.

# **Pósteres**

# Escaparates en la biblioteca cómo enganchar al usuario adulto



Los espacios de las bibliotecas dedicados al público adulto, diseñados en tiempos espaciales y abarrotado a través de diferentes iniciativas que buscan:

- Transformar el espacio bibliotecario, de manera continua y periódica, porque ha de ser objeto y recurso de promoción
- Utilizar exposiciones físicas y digitales que aporten valor añadido a lo que se muestra, mediante imágenes, vídeos, textos y documentos de libro abierto
- Mostrar selecciones de la colección elaboradas por la biblioteca y que respondan a animaciones a la lectura, así como de actualidad, novedades e información
- Diseñar obras con el apoyo participativo por los propios usuarios, que descubran a otros, distintos recursos de la biblioteca



**Los libros, discos, novedades... salen de las estanterías para dar lugar a sus escaparates**

Los novedades destacan, una y otra vez, antes de incorporarse a la colección

**USO MULTIMEDIA ABILITACIONES**

Las recomendaciones temáticas de la web de la biblioteca

Las recomendaciones en los dispositivos móviles

Las exposiciones en los libros en la web

Una información manesca para el usuario participativo y creativo



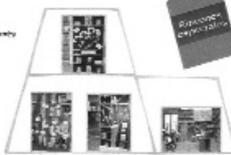


Con información atractiva y dinámica para promover el "efecto escaparate"

Para fomentar el uso de la colección más "diversificada", en actualidad e de actualidad

Y que permita a la biblioteca:

- Facilitar el acceso al usuario de sus actividades
- Adaptarse al ritmo vital de su comunidad
- De Calidad
- No tener el mismo rol que el resto de centros





Se alinea con las recomendaciones de los usuarios, selección de actividades de la biblioteca, y con una programación atractiva

La selección de los documentos comprende distintos aspectos y responde a gustos y preferencias personales

Promociona una parte de la colección y, por ende, la biblioteca

Los usuarios se sienten como un grupo de comunicación

El usuario, además de ser objeto de la atención de las bibliotecas, se convierte en un agente activo en la labor de difusión de los libros





Cada mes se informa sobre las actividades, novedades y novedades, a través de marcas digitales con fotografías, textos y audio, vídeos también desde el acceso de la biblioteca

Como resultado se mejoran los momentos vividos desde el espacio de la biblioteca, en un libro digital donde los usuarios son los verdaderos protagonistas

Las actividades participativas se muestran los trabajos resultantes de las actividades de animación:

Memorias de historias de los talleres de lectura. Las representaciones "breves" en los libros y libros elaborados y una exposición en marca digital para la visualización de los libros con fotografías y audio



Desde enero de 2007 a junio de 2008

La misión de la Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte (BIBLIOTECA) con sus usuarios adultos es la más importante

El usuario adulto se ha vuelto más participativo y colaborador en las distintas actividades de la biblioteca

El profesorado de los centros educativos ha aumentado

Los escaparates se han revelado como unos canales de comunicación y animación eficaces

La sala de adultos ha desarrollado lo mejor, convirtiéndose en un espacio agradable, atractivo y seductor

1999-2000-2001-2002-2003-2004-2005-2006-2007-2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014-2015-2016-2017-2018-2019-2020-2021-2022-2023-2024-2025

Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte  
Centro de Desarrollo Sociocultural. Fundación German Sánchez Ruizperez

# Escaparates en la biblioteca. Cómo enganchar al usuario adulto

Luis Agustín Berrocal Saez  
Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte. Centro de Desarrollo Sociocultural. Fundación German Sánchez Ruizperez

Raquel Pérez Rubio  
Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte. Centro de Desarrollo Sociocultural. Fundación German Sánchez Ruizperez

# Bibliotecas públicas de Cataluña.

## Campañas de marketing

### Anna Bröll Nadal

Departamento de Cultura y Medios de Comunicación. Subdirección General de Bibliotecas. Generalitat de Cataluña

### Joana Casas Poves

Departamento de Cultura y Medios de Comunicación. Subdirección General de Bibliotecas. Generalitat de Cataluña

Cultura Biblioteques

## Bibliotecas públicas de Cataluña: campañas de marketing

Autoras:  
**Anna Bröll Nadal**  
 anabröll@generalitat.cat  
**Joana Casas Poves**  
 jcasas@generalitat.cat  
 Generalitat de Catalunya  
 Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació  
 Subdirecció General de Biblioteques  
 C/Colom, 1, 08002 Barcelona  
 Tel. 932 142 742

El Departamento de Cultura y Medios de Comunicación de la Generalitat de Catalunya lleva a cabo acciones de marketing del Sistema de Lectura Pública de Cataluña

siguiendo básicamente dos estrategias: una, difundir los servicios, la otra, identificarlos y reconocerlos asociándolos a un conjunto de valores.

#### Conclusiones

- Las acciones de marketing tienen la responsabilidad de transmitir una determinada identidad cultural mediante los valores que asocian a las bibliotecas, la forma como se plantea y la frecuencia de su presencia.
- Promueven los mensajes referentes a dar a conocer los servicios bibliotecarios e mejorar el conocimiento que de ellos tiene el ciudadano. Agenes se usa la "diferencia" o la "especificidad" de las bibliotecas.
- Los estudios de usuarios y no usuarios se usan poco en el diseño de campañas de marketing bibliotecarias.
- Escasean los estudios de evaluación de impacto de las campañas.

Persisten como retos:

- Superar el objetivo del impacto mediático para incidir en los hábitos del uso de los servicios bibliotecarios y, por extensión, en los hábitos de lectura.
- Llegar a segmentos de población no usuaria de bibliotecas. Todavía hoy la mayoría de las acciones de marketing son recibidas por las personas que ya utilizan las bibliotecas.
- Responder al nuevo paradigma social y tecnológico que requiere el uso de otras herramientas y medios, también para el marketing.

Generalitat de Catalunya  
Departament de Cultura  
i Mitjans de Comunicació

Más información: <http://biblioteques.gencat.cat>

El Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. 4 de Julio, de 17 y 18 de septiembre de 2008.

**b** biblioteca pública **HUELVA**

# LA BIBLIOTECA SALE A LA CALLE

Programa de extensión bibliotecaria en Institutos, centros de enseñanza, centros cívicos y asociaciones de vecinos

**Objetivos:**

- Dar a conocer los servicios de la biblioteca.
- Aumentar el número de socios.
- Atraer a los sectores juveniles de la población que son en los que se aprecia un distanciamiento de los hábitos lectores.
- Fomentar el conocimiento entre los estudiantes y el profesorado de los servicios más novedosos de información y referencia en línea. (tipo Pregunte).

**Qué ofrecemos (materiales):**

- Servicio préstamo a domicilio.
- Posibilidad de inscribirse como socio de la RBPA.
- Acceso a Internet: [página web de la Biblioteca, y catálogo de la RBPA].
- Asesoramiento personalizado en búsquedas de información bibliográfica y de referencia.
- Edición de una Guía Juvenil o Guía Joven de la Biblioteca [con lecturas recomendadas y recursos Web].

**Cómo llevarlo a cabo (metodología):**

- Adquisición extraordinaria de una colección específica dedicada para este fin y que se cifra en unos 200 a 300 ejemplares. Se trata de una colección ambulante de materiales seleccionados en función de un determinado perfil de interés que resulte atractiva para los segmentos jóvenes de la población: música, cine, comic, literatura juvenil, literatura fantástica y ciencia ficción, deportes, danza, dibujo, pasatiempos, etc.
- Ubicación en el vestíbulo o zona de encuentro del I.E.S., o bien la Biblioteca del centro [según los casos] de un par de expositores móviles para mostrar la colección disponible en préstamo.
- Elementos de difusión, publicidad y merchandising de la actividad (bolsas de lona y bolígrafos con el logo de la biblioteca y página web, y cartel de gran formato anunciador de la semana).
- Dos equipos o ordenadores portátiles con tecnología wifi.
- Contactos con el Equipo Directivo del Instituto para planificar cada caso concreto.
- Buscar sobre todo el apoyo de los departamentos de lengua y literatura para asegurar el éxito del proyecto.
- Firma de un acuerdo de colaboración con la Delegación de Educación y el establecimiento de una comisión de coordinación con el equipo directivo en cada uno de los centros de enseñanza para el seguimiento y planificación del trabajo.
- Charlas o conferencias de presentación de la Biblioteca en el propio Instituto por un profesional o técnico con experiencia en materia de bibliotecas y presentación del video promocional de la Biblioteca Provincial (enfocado al colectivo más joven de la población).

**Conclusiones y resultados:**

- El proyecto se encuentra al inicio del cronograma planteado. Hasta la fecha se han visitado 3 Institutos, continuando para el curso académico 2008-2009 el conjunto de los más de 15 centros que se ubican en Huelva capital.
- Se ha conseguido transmitir una imagen de la biblioteca atractiva al segmento juvenil de la población, especialmente entre los "no usuarios" de la biblioteca, aumentando significativamente el número de socios.
- Durante el 2009 se quiere extender a otros colectivos ciudadanos a través de centros cívicos y asociaciones de vecinos.

**JUNTA DE ANDALUCÍA**  
CONSEJO DE CULTURA

*AL PÚBLICO*

La Biblioteca sale a la calle. Programa de extensión bibliotecaria en institutos, centros de enseñanza, centros cívicos y asociaciones de vecinos

Antonio Agustín Gómez Gómez

Director de la Biblioteca Pública del Estado -Biblioteca Provincial de Huelva



# LA TORRE DE HÉRCULES EN LA BMEL una revisión documental



La Unesco considera Patrimonio Cultural de la Humanidad, entre otras, a aquellas obras arquitectónicas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia. Incumbe a cada Estado identificar y delimitar los diversos bienes situados en su territorio. Se pide a los Estados que constituyen un patrimonio irreplaceable para el mundo entero. La candidatura de la Torre de Hércules a Patrimonio cultural de la Humanidad presentada por el Estado Español, merece alcanzar el reconocimiento universal que merece este emblemático monumento corués. La impronta que un bien de estas características deja en cualquier localidad es fácilmente reconocible y documentable a través de los fondos que constituyen la colección local de esa ciudad.

La Biblioteca Municipal de Estudios Locales (BMEL) es la Biblioteca que en A Coruña se ha especializado en este tipo de colección, de manera que se ha convertido en uno de los referentes en lo que a justificación documental de la candidatura se refiere. La recopilación de fondos que la Biblioteca lleva a cabo permite crear una colección en la que están presentes no sólo los documentos que circulan por los canales tradicionales, sino también aquellos difíciles de conseguir por su escasa o nula difusión.

Señal Braille. Estrecho. La Torre en los años 1811 y 1812. Fuente: Boletín de la Torre de Hércules, 1987.



Francisco Boletín. Señal Braille. Estrecho. La Torre en los años 1811 y 1812. Boletín de la Torre de Hércules, 1987.

No es sorprendente, por tanto, que los estudios que sobre la Torre de Hércules se han sucedido ininterrumpidamente a lo largo de la historia, estén presentes en esta colección. Estos estudios reflejan los cambios que ha experimentado este monumento a lo largo de su devenir histórico. Y lo hacen tanto en lo que afecta al aspecto técnico de su funcionamiento como al estético y se hayan sujetos, en todo caso, a los cambios de occurrencia política, al desarrollo de las técnicas de navegación, de la construcción naval... Su inestimable valor documental los convierte en fondo de interés preferente para cualquier biblioteca.

Pero lo que avala definitivamente la impronta de un monumento en una ciudad, no es tanto el que haya sido objeto de estudio por parte de investigadores y eruditos, sino su presencia en la vida cotidiana de la ciudad y de sus gentes. Una rápida mirada a la publicidad comercial, turística, cultural... a las películas y obras literarias emitidas en la ciudad, a la creación artística local etc... nos habla de esos otros documentos que se hayan presentes, también, en el fondo de la Biblioteca de Estudios Locales (BMEL) de A Coruña, y que contribuyen doblemente a la justificación documental de esta candidatura.



Pablo Lora. Recordable para construir la Torre de Hércules. La Torre de Hércules, 1987.



Concepción M. Piñero. Fiestas María Piatus. La Torre de Hércules, 1987.



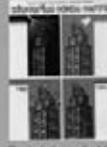
Pablo Lora. Torre de Hércules. La Torre de Hércules, 1987.



Concepción M. Piñero. Historia de la Torre de Hércules. La Torre de Hércules, 1987.



Francisco Boletín. El Ojo de Bivos. La Torre de Hércules, 1987.



Concepción M. Piñero. Historia de la Torre de Hércules. La Torre de Hércules, 1987.



Concepción M. Piñero. Historia de la Torre de Hércules. La Torre de Hércules, 1987.



Concepción M. Piñero. Historia de la Torre de Hércules. La Torre de Hércules, 1987.



L.A. Coruña. Cerveza Jose Blanco. La Torre de Hércules, 1987.



Concepción M. Piñero. Historia de la Torre de Hércules. La Torre de Hércules, 1987.



Concepción M. Piñero. AU S. La Torre de Hércules, 1987.

# La Torre de Hércules en BMEL. Una revisión documental

Milagros García Pérez  
Biblioteca Municipal de Estudios Locales (A Coruña)

Miguel Benito Rueda  
Biblioteca Municipal de Estudios Locales (A Coruña)

# ¿Qué se te ofrece?

Carlos González Espina  
 Director de Programas de Bibliotecas. Fundación Municipal de Cultura, Educación y Universidad Popular. Ayuntamiento de Gijón





MADRID 1808

## Madrid '08, las bibliotecas se levantan: El Bicentenario de 1808 en las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid

**Objetivo del proyecto:**  
Difundir la imagen de las Bibliotecas Públicas a partir de la conmemoración del bicentenario.

**Concurso de microrrelatos**

**Objetivo:**  
Potenciar la unión entre cultura, cultura escrita y bibliotecas dando la oportunidad a los usuarios de mostrar sus habilidades narrativas.

**Desarrollo:**  
Los participantes presentan un relato de no más de 100 palabras, en el que deba aparecer la cifra 1808.  
Las bases y condiciones en la Web de las bibliotecas:  
[www.bibliotecaspublicas.es](http://www.bibliotecaspublicas.es)



**Guía de lectura**

**Objetivo:**  
Continuando con una larga tradición de guías elaboradas por los bibliotecarios del Ayuntamiento de Madrid, damos a conocer las novedades de las bibliotecas y de la colección local.

**Estructura:**  
- Introducción al Bicentenario de 1808.  
- Reseñas de los libros,  
divididas por los siguientes temas:  
Protagonistas/ Historia de España/  
Historia de Madrid/ Cultura y Sociedad.

**Juego "De marcha por el Madrid de 1808"**

**Objetivo:**  
Ofrecer al público objetivo una formación de usuarios lúdica, a la vez que se acerca a los acontecimientos de 1808 y profundizan en la historia de nuestra ciudad.

**Desarrollo:**  
Sobre un plano del Madrid de 1808, en el que hay trazados cuatro rutas, los participantes han de avanzar respondiendo a preguntas sobre el 2 de Mayo, para lo que harán de utilizar los libros de la sección de fondo local.

**Grupo de Actividades para Adultos de las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid:**  
Horacio Izquierdo, Helena Calvo, Jorge Castellano, Rosa Ferrer, María José Novés, Victoria Lizaso, Pilar Muñoz, Juan Bautista Rodríguez y Leticia Tena, Ferrnando Mola.



# Madrid '08, las bibliotecas se levantan. El Bicentenario de 1808 en las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid

Grupo de actividades  
para Adultos de las  
Bibliotecas Públicas del  
Ayuntamiento de  
Madrid

# ¡Chu - cu-chú! Un tren de cuento. Enseñando a utilizar la sección prelectores

Grupo de trabajo de diseño y difusión de actividades infantiles.  
Bibliotecarios de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid



## ¡CHU-CU-CHÚ! UN TREN DE CUENTO: ENSEÑANDO A UTILIZAR LA SECCIÓN DE PRELECTORES.

**AUTOR:**  
Grupo de trabajo de diseño y difusión de actividades infantiles. Bibliotecarios de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

**INTRODUCCIÓN:**  
Chuchú es una campaña diseñada por los bibliotecarios, que pretende impulsar el uso de la **sección de prelectores y primeros lectores** dirigida, no sólo a los niños, sino también a padres y educadores. Para darle a conocer se desarrolló la actividad **UN TREN DE CUENTO** y se distribuyó el tríptico "La Aventura de leer", en el que nos animamos a dar pasos para todo aquel que esté interesado en la promoción de la lectura de los más pequeños.



**OBJETIVOS:**

- Una primera toma de contacto con la biblioteca.
- Conocer el fondo de prelectores, su organización y ubicación.
- Reconocer los símbolos que identifican cada área temática: círculo amarillo, cuadrado azul, rombo rojo, triángulo verde.

**METODOLOGÍA:**

NINOS

PROFESORES

Lúdica

Creativa

PADRES

Activa

Participativa



**DESARROLLO:**  
Con el fin de conseguir los objetivos de **UN TREN DE CUENTO**, se convierte la biblioteca en el escenario de un viaje ferroviario con paradas en cuatro estaciones, correspondientes a las cuatro áreas temáticas en las que se divide el espacio de prelectores.

- Libros para leer - círculo amarillo.
- Libros para mirar - cuadrado azul.
- Libros para jugar - rombo rojo.
- Libros para aprender - triángulo verde.

En cada estación se juega, se cuenta o se escucha un libro seleccionado de cada área temática. La metodología participativa y creativa se plasma en la **lectura de un cuento** por parte de los adultos y la **realización conjunta de un collage** con formas de tren confeccionado con los objetos que los niños van obteniendo en cada estación.



**DIFUSIÓN:**  
Para dar a conocer nuestra actividad mandamos una **carta** a los **colegios**, informándoles de ella e invitando a que animen a los **padres** a participar, esta vez, en la visita a la biblioteca.



**EVALUACIÓN:**  
Se llevó a cabo una doble medición para obtener datos cuantitativos y cualitativos:

- Número de sesiones/grupos escolares o de usuarios.
- Bibliotecas donde se realizó la actividad.
- Número de participantes por biblioteca.
- Padres y profesores que han colaborado (a los que se les entregaron unos cuestionarios).

**CONCLUSIÓN:**  
Un **TREN DE CUENTO** es un punto de partida para diseñar otras actividades de prelectores, con las que por un lado se les forme como futuros usuarios de la biblioteca y por otro los **padres** puedan participar activamente, convirtiéndose en los **mediadores** conscientes entre los niños y las bibliotecas públicas.



# DINAMIZAR COLECCIONES a través de EXPOSICIONES

por patricia picazo de fez  
patricia.picazo@Fundaciongsr.es

- Las exposiciones bibliográficas son una buena manera de dar a conocer los libros de una biblioteca.
- La biblioteca selecciona el fondo de la exposición y realiza actividades complementarias como talleres, visitas guiadas o sesiones de cuentos.
- El Plan de Fomento de la Lectura "Un libro es un amigo", ofrece un amplio abanico de exposiciones itinerantes a las bibliotecas municipales de la provincia de Badajoz.

Y así lo hicimos...



## Dinamizar colecciones a través de exposiciones

Patricia Picazo de Fez  
Coordinadora del Plan de Fomento de la Lectura de Badajoz. Centro de Desarrollo Sociocultural. Fundación Germán Sánchez Ruipérez



# **Índice de Autores**

Abbagliati, Enzo 31  
Alonso Rodríguez, Albino 565  
Álvarez García, Francisco Javier 369  
Álvarez Rodríguez, Jesús 573  
Arellano, Villar 273  
Arroyo Ortega, Óscar 151  
Arroyo Vázquez, Natalia 285  
Barranco Torija, Fernando 139  
Benet, Enric 95  
Benito Rueda, Miguel 661  
Berrocal Sáez, Luis Agustín 657  
Blanco, Isabel 553  
Bolt, Nancy 71  
Bondia, M. Cruz 507  
Bröll Nadal, Anna 658  
Buján Bernárdez, M<sup>a</sup> Isabel 583  
Calnek, Anthony 513  
Calvo Buil, Nati 593  
Calvo, Blanca 107  
Cámara Solórzano, Ana Isabel 115  
Campal García, Felicidad 605  
Carbonell Pujol, Margarida 301  
Carlavilla, Conchi 107  
Carnicer Crous, Eulalia 315  
Carrascosa Jiménez, Mercedes 139  
Casas Poves, Joana 658  
Chumillas Zamora, Rosa 127  
Conchado Aradas, Mercedes 479  
Cortés Villalba, Carmina 660  
Cortesini, Marilena 107  
Del Moral Iglesias, Carmen 479  
Díaz Grau, Antonio 619  
Domingo Espinet, Gemma 327  
Egaña, M<sup>a</sup> Ángeles 541  
Feliu, Toni 95  
FernándezGonzález, Mariví 139  
Fernández, José Miguel 508  
Ferrieri, Luca 107  
García Agüera, Flor 151  
García Gimeno, Álgvar 461  
García Gómez, Francisco Javier 591  
García Pérez, Milagros 661  
García Rodríguez, Milagros 115

García-Arcicollar Gil, M<sup>a</sup> Gema 139  
Gil, Lorena 273  
Gómez Gómez, Antonio Agustín 659  
González Espina, Carlos 662  
González Nieves, Concha 660  
Graells, Jordi 247  
Idoiaga, Ibon 255  
Iglesias André, César 161  
Insúa Lacave, Eugenia 127  
Jiménez, José Lorenzo 179  
Juárez Urquijo, Fernando 339  
Lee King, David 263  
López Moreno, Antonio 573  
López Rivas, Vanesa 573  
Lorente, Magda 351  
Lucas Modrego, Luis 205  
Madrid Vílchez, Carmen 369  
Mañanes, Teresa 127  
Margaix, Dídac 237  
Marlasca, Begoña 527  
Martínez Fernández, Lola 167  
Martínez Ibáñez, Manuela 233  
Martínez Ortega, M<sup>a</sup> del Carmen 405  
Membrillo Marco, Dolores 179  
Mercader Blanco, M<sup>a</sup> José 381  
Mestres Orriols, Cesca 301  
Miró Ferre, Alba 491  
Morales Mateo, Carmen 573  
Muñoz Feliu, Miguel C. 405  
Muñoz, Mercè 59  
Nieto Carramiñana, M<sup>a</sup> Ángeles 381  
Nieto, Javier 234  
Novelle López, Laura 510  
Paños, Esperança 643  
Parra Valero, Pablo 193  
Pasadas Ureña, Cristóbal 369  
Pastor Morán, Mar 605  
Pedreira Campillo, Gilberto 393  
Peix Cruz, Susana 301  
Pérez Lijó, Xoán Manuel 433  
Pérez Rego, David 565

Pérez Rubio, Raquel 657  
Pesquero Murillo, Julio 413  
Pesquero, Julio 666  
Picazo de Fez, Patricia 665  
Pinen Escofet, Neus 491  
Prego de Lis, Maria 127  
Prieto Álvarez-Valdés, M<sup>a</sup> del Carmen 115  
Pulido del Rio, Esther María 423  
Purday, John 83  
Quintáns Miguez, José Enrique 433  
Rabat Fàbregas, Silvia 327  
Ramírez Domínguez, Dolores 449  
Ramírez, Fran 666  
Reyes Fernández, Elena 315  
Ristori, M<sup>a</sup> Angeles 507  
Sanz Villa, Juan Ramón 393  
Saraqueta González, Martín 205  
Sandra Pérez, Gisela 461  
Seoane García, Catuxa 479  
Solé Vilanova, Inma 491  
Terma Grassa, Judit 315  
Toboso, Aurora 351  
Torán, M<sup>a</sup> Luisa 45  
Urkia Etxabe, Arantza 215  
Vilagrosa, Enric 234  
Virgili Miró, Montse 301