

# Tendencias claves y retos para los servicios de la biblioteca pública

Ayub Khan

Jefe de los Servicios de Información y Bibliotecas del Condado de Warwickshire, Gran Bretaña

Muchas gracias por invitarme a vuestro Encuentro. Estoy encantado de estar aquí.

Espero poder cubrir brevemente algunos de los puntos principales del desarrollo de las bibliotecas en Reino Unido y centrarme en cómo el Gobierno del Condado de Warwickshire satisface las necesidades de la comunidad local apoyando las prioridades que las autoridades locales marcan.

Las bibliotecas forman parte de la infraestructura de las comunidades locales y ofrecen oportunidades de aprendizaje informales y únicas. Nuestras bibliotecas se perciben como un servicio valioso y muy apreciado.

Esta breve presentación pretende destacar los desafíos a los que se enfrentan nuestras bibliotecas y los puntos clave, que nosotros, como servicio, debemos tratar. Entre ellos incluimos objetivos locales y nacionales.

Nuestras bibliotecas tienen un gran potencial para conseguir satisfacer los objetivos del plan corporativo del Gobierno del Condado de Warwickshire. Al final de la presentación se abrirá un turno de preguntas.

Últimamente han aparecido un gran número de informes que indican la necesidad de que las bibliotecas se reinventen y repasen sus posiciones de cara al siglo XXI.

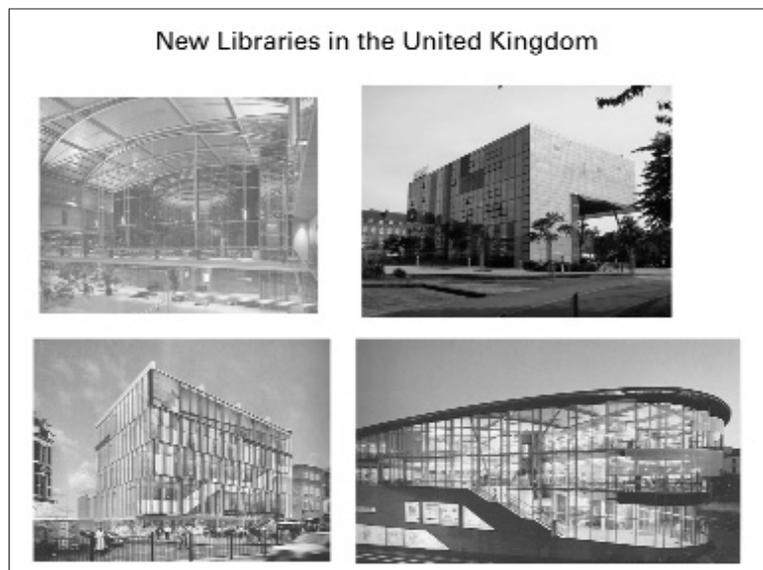
En el ámbito nacional se está cuestionando el papel y los fines fundamentales de las bibliotecas. Las bibliotecas públicas se concibieron en una época en la que muchas personas no tenían un acceso fácil a la educación y a los libros. Ahora mismo la educación, los libros, la radio, la televisión e Internet son universales. Muchos se preguntan si la biblioteca sigue siendo necesaria en la sociedad actual. Este informe de la Comisión auditora plantea algunos temas importantes.

El Ministerio de Cultura publicó un plan de trabajo estratégico para las bibliotecas públicas en la próxima década. Se trata de la primera estrategia nacional de bibliotecas públicas. El marco de trabajo se centra en tres áreas prioritarias de actividades para las bibliotecas públicas:

- Los libros, el aprendizaje y la lectura (el papel tradicional de los servicios bibliotecarios)
- Ciudadanía digital en línea (recursos en línea y tecnologías de la información)
- Valores cívicos y comunitarios (edificios y espacios de bibliotecas)

Se trata de un servicio muy valorado pero con una necesidad de centrarse en una misión moderna para las bibliotecas. Se identificaron cuatro puntos fuertes del servicio, concretamente, espacios (edificios), fondos, personal y servicios.

Para traducir esta estrategia en una realidad el Consejo de Mu-



seos, Bibliotecas y Archivos (MLA) ha desarrollado un plan de acción. Temas tales como la capacidad de construcción, la estrategia de marketing y el desarrollo y liderazgo del personal son aspectos clave del plan de acción.

El MLA también ha desarrollado una visión más amplia del sector en un informe titulado *Invertir en conocimiento*. Los aspectos clave del informe son los siguientes:

- La educación, el aprendizaje y las habilidades: la inspiración y el aprendizaje son la clave de la misión de la biblioteca.
- Comunidad y creatividad: la comunidad implicada, inclusión social.
- La economía del conocimiento: almacenes de conocimiento, negocios nuevos y crecientes, la red de turismo cultural global integrado en línea.
- Conocimiento en redes: las web del conocimiento, enlaces más cercanos con los medios (nuestro trabajo con la BBC), el interés de la comunidad.
- Proporcionar una visión: renacimiento en la región.

El gobierno local ha planteado una investigación sobre las bibliotecas públicas. Las conclusiones clave son las siguientes:

- Las bibliotecas necesitan trabajar con otras y ya no pueden hacer todo por sí mismas.
- Las bibliotecas necesitan repasar la utilización de sus presupuestos para ser más eficientes.



- Las bibliotecas no siempre pueden llegar a todos y necesitan centrarse en aquellos con más desventaja frente a los demás.
- El papel del personal bibliotecario debe ampliarse.
- Se necesita una mayor planificación conjunta entre las redes locales y nacionales.

Se han llevado a cabo muchas construcciones nuevas en Reino Unido. La semana pasada el Gobierno anunció un presupuesto de la National Lottery de 80 millones para la financiación de nuevos desarrollos bibliotecarios. Este informe hacía hincapié en la necesidad de que las bibliotecas tuvieran ciertas aspiraciones.

El informe trataba la arquitectura bibliotecaria tradicional y moderna.

Hay algunos proyectos recientes de Reino Unido donde los temas principales son los cambios, el aprendizaje y la tecnología

Algunos de los edificios:

- Norwich, de Norman Foster; Peckham, de Alsap; Tower Hamlets y Bournemouth.

Para el 2024 esperamos que el 50% de los jóvenes esté llevando a cabo estudios superiores, un ascenso continuado del número de hogares con un solo habitante (mientras que en 1971 eran el 18% se espera que para 2016 constituyan el 36%), una gran movilidad de la población (solicitantes de asilo, profesionales), una tecnología más avanzada (cada vez hay un mayor número de personas preocupadas por si podrán mantener la provisión colectiva de tec-

Children & Young People



**Every year 6000 children can take part in our  
Summer Reading Challenge**

nología para las bibliotecas públicas), interacción social y nuevas formas de democracia, como el voto electrónico.

En el futuro, parece probable que cada vez más bibliotecas se desarrollen en asociación con otras organizaciones o servicios, ya sean supermercados o instituciones de educación para adultos.

Se requerirá una mayor adaptabilidad en áreas como el diseño interno, la circulación, el acceso y las horas de servicio en los edificios de las bibliotecas, aunque los edificios sean solo parte de unos servicios bibliotecarios más amplios ofrecidos por diferentes medios, tanto físicos como electrónicos.

Es probable que el desarrollo de la lectura y la alfabetización sean, más aún, motivos centrales de los servicios que las bibliotecas ofrecen a sus comunidades. Las bibliotecas podrán convertirse en centros clave de comunicación para poblaciones con cambios de residencia constantes y su diseño tendrá que reflejar los diferentes niveles de entrada y zonas temporales.

El uso continuado de las bibliotecas para el estudio requerirá instalaciones de apoyo como aseos.

Se incrementarán los vínculos electrónicos entre los hogares y las bibliotecas.

Los servicios para niños serán más importantes conforme la biblioteca se convierta en un refugio electrónico seguro en medio de la ciudad.

Las bibliotecas ofrecerán servicios virtuales durante las 24 horas del día.

Children & Young People



Discover • Imagine • Learn • with libraries  
[www.wanickatkins.gov.uk/libraries](http://www.wanickatkins.gov.uk/libraries)

We value children's access to books,  
so there are no late return fees for children under 6

Las bibliotecas cambiarán su papel: de ser las que custodian la cultura a convertirse en navegadoras por el conocimiento.

Se presenta una cita de un político actual sobre el papel y la misión de las bibliotecas públicas del Reino Unido: «las bibliotecas son la universidad de la esquina para los ciudadanos de Reino Unido».

A continuación les hablaré de los servicios bibliotecarios de Warwickshire.

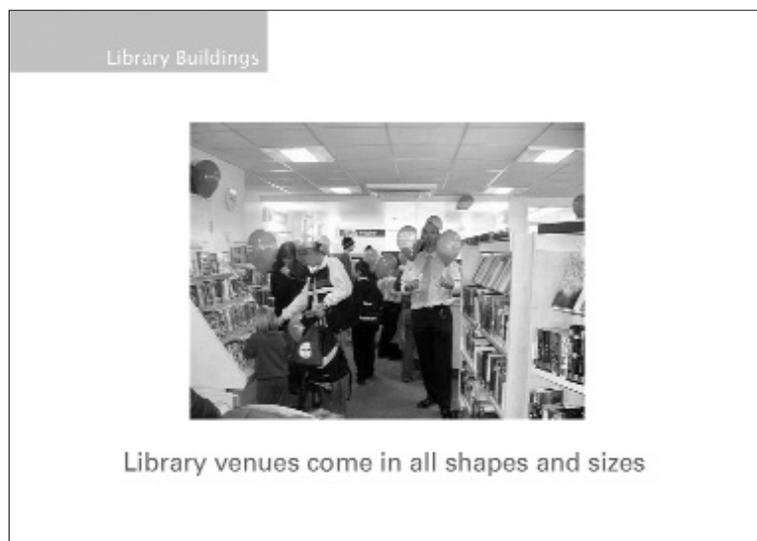
Warwickshire se encuentra en las Midlands occidentales y es una región conocida como el condado de Shakespeare, ya que en ella nació el gran dramaturgo.

Warwickshire cuenta con un rico patrimonio cultural y es el hogar de muchas personas y lugares famosos, así como protagonista de múltiples hechos históricos. Se trata de una región del Reino Unido realmente bella, situada a hora y media en coche desde Londres.

El condado cuenta con dos niveles de gobierno y comprende 5 municipios, lo que implica que trabajamos conjuntamente con los ayuntamientos, aunque los servicios bibliotecarios no son una competencia de estos.

La población de Warwickshire supera el medio millón de habitantes. Se espera que el número de hogares y de habitantes crezca por encima de la media nacional. El condado cuenta con una gran población de personas que superan los 85 años de edad.

No hay grandes ciudades en Warwickshire. Solamente ocho núcleos de población superan los 10.000 habitantes. Por tanto no te-



nemos una biblioteca central, sino que tenemos ocho grandes bibliotecas.

La mayoría de los núcleos de población tienen menos de 10.000 habitantes.

Los servicios bibliotecarios están dirigidos a cumplir con las prioridades del Gobierno regional. Se ha reconocido que la autoridad local puede suministrar servicios a los ciudadanos y que también necesita trabajar en colaboración. Más recientemente, el papel de la autoridad local ha consistido en crear lugares y ser líder de la comunidad.

Los resultados educativos son una prioridad. Las bibliotecas tienen un papel clave en el apoyo de la enseñanza y la alfabetización.

El cuidado de las personas mayores es otra de las prioridades por lo que los servicios bibliotecarios para personas mayores se consideran muy importantes. La estrategia clave del Gobierno está dirigida a conseguir que estas personas puedan vivir de manera independiente en sus propios hogares el mayor tiempo posible, ayudados y apoyados por este.

Quizá nos resulte útil tener una idea del volumen de nuestros servicios bibliotecarios en Warwickshire.

Tenemos más de tres millones de visitas anuales y más de tres millones de materiales de nuestras bibliotecas se prestan cada año.

Contamos con más de un millón de materiales en nuestros fondos, a los que se añaden 100.000 nuevos cada año.

Cada año se hacen el carné de socio 25.000 personas (incluyendo adultos y niños).

Facts & Figures



5 mobile libraries serving over 500 localities

Todas las bibliotecas del Reino Unido ofrecen acceso a Internet en banda ancha gracias a la iniciativa llamada la *Red de los Ciudadanos* (People's Network) para conectar todas las bibliotecas públicas de Reino Unido a Internet. Este hecho ha tenido un gran éxito. Tenemos más de 200 ordenadores en nuestras bibliotecas que pueden utilizarse de manera gratuita. Gran parte de los servicios se prestan en línea. Tenemos unos dos millones de visitas cada año en nuestra web.

Como somos principalmente una *autoridad rural* tenemos bibliotecas móviles completamente equipadas con las últimas tecnologías. Hacen recorridos que suman más de 500 paradas en todo el condado.

El Servicio de Bibliotecas tiene un presupuesto de más de 10 millones de libras. Aunque parece mucho, cuando se divide da un resultado de 6 peniques diarios por habitante de Warwickshire. Se trata de un buen precio si se compara con lo que cuesta habitualmente un diario en Reino Unido, unos 70 peniques.

Hay 34 bibliotecas en todo el condado, tanto grandes como pequeñas.

Nuestra última biblioteca, que hemos abierto en Camp Hill hace pocos meses, forma parte de un desarrollo más amplio que incluye un centro juvenil y comunitario.

Aquí tenemos nuestra biblioteca insignia en Rugby, unida a un museo y una galería de arte. Algunas son bibliotecas de poblaciones muy pequeñas, como en Harbury. La biblioteca de Stratford-upon-Avon se encuentra situada al lado del lugar donde nació



Shakespeare. Nuneaton es también ciudad de origen de George Eliot, una conocida escritora inglesa.

Tenemos una gran variedad de CD, libros y audiolibros. ¿Sabías que puedes pedir un libro o cualquier otro material desde cualquiera de nuestras bibliotecas? Para renovar nuestras colecciones hacemos circular los materiales entre las bibliotecas.

Los servicios para niños y jóvenes se consideran muy importantes en Warwickshire. A cada niño que nace en Reino Unido se le entrega un lote de iniciación a la lectura gratuito. En Warwickshire damos más de 20.000 lotes trabajando en colaboración con los centros de salud. Contamos con una persona en nuestra plantilla para organizarlo.

Uno de nuestros mensajes clave es que los niños nunca son demasiado pequeños para empezar a compartir los libros con sus padres. Entre nuestras actividades se encuentra nuestro programa de canciones y rimas para padres y bebés, muy populares en nuestras bibliotecas.

Cada verano las bibliotecas de todo Reino Unido participan en un reto de lectura nacional, un programa de lectura organizado a nivel nacional. Se trata de que los niños lean 6 libros y vayan recogiendo las pegatinas que se les dan por cada libro que lean. Consiguen un premio al final de las seis semanas de las vacaciones de verano.

Valoramos en gran medida el acceso de los niños a los libros, por lo que no se cobran penalizaciones por devolver los libros con retraso a los niños menores de seis años.



Algunas bibliotecas tienen áreas más distendidas o de relax con grandes y cómodos sofás. Queremos que nuestras bibliotecas sean un lugar donde las personas se relajen y quieran estar.

Damos gran importancia a animar a nuestros usuarios a participar en las actividades. Hay diversión para las familias durante todo el año.

Tenemos invitados famosos que vienen a leer en público, autores que entretienen compartiendo sus palabras, animadores vestidos de colores que mezclan ritmos y rimas. Esta es una actividad que organizamos en el parque, y también actividades para los mayores.

Tenemos muchos grupos de lectura, que son muy populares en Reino Unido. Y si no sabes qué leer nuestro médico de los libros te prescribirá un buen libro de tu gusto. En el Festival de los libros, podemos ver al personaje Spot con una niña.

Trabajamos con muchas instituciones diferentes, estamos particularmente orgullosos de la colaboración *Inspire*, que permite que las personas de Warwickshire tengan acceso a todo tipo de bibliotecas de la zona, incluyendo las universitarias, especializadas y las de hospitales. También tenemos bases de la BBC en cinco de nuestras bibliotecas.

Hemos invertido en nuestra biblioteca en línea. Todo el mundo puede hacerse socio, incluso en línea. Se puede buscar en nuestro catálogo en línea. Encontrar un volumen y pedirlo en línea. Los libros se llevan a la biblioteca que se ha elegido.

Si se quiere renovar el préstamo también puede hacerse en línea.

Caring for Older People

# Home Library Service



Our Home Library Service delivers to hundreds of people in residential care homes

Antes de salir de casa uno puede buscar la biblioteca más cercana y ver su horario de apertura. Se puede encontrar la parada más cercana de la biblioteca móvil.

El sitio Web de la biblioteca es un portal gratuito de información útil. Ofrecemos enlaces a sitios Web divertidos y prácticos. También disponemos de una base de datos de información local donde se pueden buscar asociaciones y grupos de la zona.

También se pueden descargar más de 200.000 archivos de música clásica para escuchar en casa.

En Reino Unido tenemos un proyecto en el que todas las bibliotecas cooperan para dar un servicio de referencia durante las 24 horas del día, siete días a la semana. Durante la noche colaboramos con Estados Unidos para que el servicio quede siempre cubierto.

Intentamos promover nuestros servicios en línea fuera de la biblioteca. Aquí se puede ver un anuncio en un autobús para la renovación en línea del préstamo.

Estamos probando el acceso inalámbrico gratis a Internet en dos de nuestras bibliotecas de tal manera que los usuarios puedan traer sus propios ordenadores portátiles. Se puede acceder a nuestra red incluso desde el aparcamiento.

El Servicio de Bibliotecas e Información de Warwickshire está muy comprometido con la accesibilidad de sus servicios para todos. Nuestros edificios se han diseñado y mejorado con la idea de que sean accesibles.

Nuestras bibliotecas móviles también son muy accesibles. Son de piso bajo y cuentan con una rampa de acceso. Las socios con

Caring for Older People

# Silver Surfers



Many of our libraries offer free sessions on how to use computers and surf the web

discapacidad visual pueden llevarse en préstamo libros de letra grande, audiolibros y DVD de manera gratuita.

Además, contamos con un servicio postal gratuito de audio libros para los socios con discapacidad visual. Nuestros ordenadores de la Red de los Ciudadanos también tienen gran cantidad de opciones de acceso. Todas las bibliotecas tienen software de lectura de pantalla que reproduce el texto en un archivo de audio. De esta manera los sitios web y otros documentos son accesibles para las personas con discapacidad visual. Es una prioridad para el Gobierno regional. Nuestro servicio de telebiblioteca lleva libros y otros materiales a las personas con problemas de movilidad. Este servicio llega a cientos de personas gracias a nuestro grupo de voluntarios. Muchas de nuestras bibliotecas ofrecen sesiones gratuitas para aprender a utilizar el ordenador y navegar por la Web dirigidas a personas mayores.

Tenemos una estrecha relación con Age Concern (ONG dedicada a las personas mayores) que nos aconseja y da información.

Las bibliotecas de Warwickshire se han adaptado a los cambios en las necesidades del Condado y a las prioridades del Gobierno.

Charles Darwin dijo: *No fueron los más fuertes los que sobrevivieron, ni los más inteligentes, sino aquellos con mayor capacidad de adaptación.*