

# VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas

Ministerio  
de Educación, Cultura  
y Deporte

Bibliotecas Públicas, conectados contigo

# CnBP

# VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas

Bibliotecas Públicas, conectados contigo

Catálogo de publicaciones del Ministerio: [www.mecd.gob.es](http://www.mecd.gob.es)  
Catálogo general de publicaciones oficiales: [publicacionesoficiales.boe.es](http://publicacionesoficiales.boe.es)

Edición 2015



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

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

© De los textos y las fotografías: sus autores

NIPO: 030-15-025-6

# Comité organizador

Presidenta

**D.ª Concha Vilariño Periañez**

Subdirectora General de Coordinación Bibliotecaria. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Secretaría

**D.ª M.ª Belén Martínez González**

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

**D. Diego Gracia Sancho**

Jefe de Servicio de Cooperación Internacional. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Apoyo administrativo

**D.ª Cecilia de Ojeda Villaroya**

Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Vocales

**D. Francisco Javier Álvarez García**

Director de la Biblioteca de Andalucía

**D. José Luis Marquina García**

Director de la Biblioteca de Aragón

**D.ª María Milagros García Rodríguez**

Directora de la Biblioteca de Asturias

**D.ª María de Lluch Alemany Mir**

Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Palma de Mallorca

**D. Antonio Morales Comalat**

Director Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas de Gran Canaria

**D. José María Gutiérrez Rodríguez**

Jefe del Servicio de Archivos y Bibliotecas. Dirección General de Políticas Culturales. Consejería de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Cantabria

### **D. Carlos Travesí de Diego**

Jefe de Servicio de Archivos y Bibliotecas. Dirección General de Políticas Culturales.  
Consejería de Cultura y Turismo de Castilla y León

### **D. Óscar Arroyo Ortega**

Jefe de Servicio de Bibliotecas, Libro y Lectura.  
Consejería de Educación, Cultura y Deporte Castilla-La Mancha

### **D.ª Carme Fenoll Clarabuch**

Servicio de Bibliotecas. Dirección General de Archivos, Bibliotecas, Museos y Patrimonio.  
Departamento de Cultura. Generalitat de Catalunya

### **D.ª María Jaudenes Casaubón**

Subdirectora General del Libro de la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura.  
Comunidad de Madrid

### **D. Antonio Peña Ferrando**

Subdirector General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Dirección General de Cultura.  
Comunidad Valenciana

### **D.ª Consuelo Meiriño Sánchez**

Jefe de Servicio del Sistema de Bibliotecas de Galicia.  
Consejería de Educación, Cultura y Ordenación Universitaria. Junta de Galicia

### **D. José Antonio Agúndez García**

Director General de Promoción Cultural. Consejería de Educación y Cultura.  
Junta de Extremadura

### **D.ª Ana Acevedo Hinchado**

Jefe de Servicio de Bibliotecas. Dirección General de Promoción Cultural.  
Junta de Extremadura

### **D.ª Alicia Ruiz Domingo**

Directora de la Biblioteca de La Rioja/ Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Logroño

### **D.ª Sonia M.ª Gil Bonilla**

Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Melilla

### **D. Antonio Prats Pérez**

Director Biblioteca Regional de Murcia/ Biblioteca Pública del Estado en Murcia

### **D. Fermín Guillorme**

Director del Servicio de Bibliotecas. Gobierno de Navarra

### **D.ª Francisca Pulgar Vernalte**

Jefa del Servicio de Bibliotecas. Dirección de Patrimonio Cultural del Dpto. de Educación,  
Política Lingüística y Cultura. País Vasco

**D. José María Nogales Herrera**

Director del Servicio de Archivo y Bibliotecas. Ayuntamiento Alcalá de Henares (Madrid).  
En representación de la Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios,  
Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas (ANABAD)

**D.ª Noemí Gómez Pereda**

Biblioteca Central de Cantabria/ Biblioteca Pública del Estado en Santander.  
En representación de la Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC)

**D.ª Margarita Taladriz Mas**

Presidenta de la Federación Española de Sociedades de Archivística Biblioteconomía,  
Documentación y Museística (FESABID)

**D.ª María Valentina Corrales Díaz**

Concejala Delegada de Turismo, Cultura y Deportes. Ayuntamiento de Miajadas (Cáceres).  
En representación de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)

**D. Hilario Hernández Sánchez**

Director de Análisis y Estudios. Fundación Germán Sánchez Ruipérez

# Comité científico

Presidenta

**D.ª Concha Vilariño Periañez**

Subdirectora General de Coordinación Bibliotecaria. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Secretaría

**D.ª Susana Alegre Landaburu**

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

**D.ª M.ª Belén Martínez González**

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

**D. Diego Gracia Sancho**

Jefe de Servicio de Cooperación Internacional. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Apoyo administrativo

**D.ª Cecilia de Ojeda Villaroya**

Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Vocales

**D.ª Ana Isabel Fernández Moreno**

Biblioteca Pública del Estado en Sevilla "Infanta Elena"

**D.ª Cruz Bespín Gracia**

Biblioteca Regional de Aragón

**D.ª Ana Isabel Cámara Solórzano**

Sección de Coordinación Bibliotecaria. Biblioteca de Asturias/  
Biblioteca Pública del Estado en Oviedo

**D.ª Antonio Morales Comalat**

Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas de Gran Canaria

**D.ª M.ª Mercedes Muriente Fernández**

Servicios Generales, Referencia e Investigación. Biblioteca Central de Cantabria/  
Biblioteca Pública del Estado en Santander

**D.ª Núria Soler Pujol**

Servicio de Bibliotecas. Generalitat de Catalunya

**D.ª M.ª Gema García-Arcicollar Gil**

Biblioteca Pública Municipal de Novés (Toledo)

**D.ª Carmen Caballero Lozano**

Consejería de Cultura y Turismo. Junta de Castilla y León

**D.ª Rosa Ramón García**

Biblioteca Pública del Estado en Ceuta “Adolfo Suárez”

**D.ª M.ª Soledad Núñez Santos**

Biblioteca Municipal de Coria (Cáceres)

**D.ª Elena García Pazos**

Biblioteca Pública del Estado en A Coruña

**D.ª Natividad Muntaner Sans**

Biblioteca Pública del Estado en Palma de Mallorca

**D. Francisco Bravo Cañas**

Biblioteca de La Rioja. Biblioteca Pública del Estado en Logroño

**D.ª M.ª Paz Herranz Nogales**

Unidad de Coordinación y Extensión Bibliotecaria. Comunidad de Madrid

**D.ª Sonia M.ª Gil Bonilla**

Biblioteca Pública del Estado en Melilla

**D. Vicente Funes Hernández**

Biblioteca Regional de Murcia/ Biblioteca Pública del Estado en Murcia

**D.ª María Luisa Garcés Álvarez**

Biblioteca de Navarra

**D.ª Ziortza Onaindia**

Biblioteca Municipal de Iurreta (Bizkaia)

**D.ª. M.ª Jesús Carrillo Martínez**

Biblioteca Pública del Estado en Valencia



**D.ª Juana Escudero Méndez**

Dirección General de Políticas Locales. En representación de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)

**D.ª Consuelo Veiga García**

Biblioteca Pública Municipal del Ayuntamiento de Oviedo. En representación de la Federación Española de Sociedades de Archivística Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID)

**D. Hilario Hernández Sánchez**

Fundación Germán Sánchez Ruipérez

**D. Francisco Javier Mateos Ascacibar**

Biblioteca Pública Municipal "Arturo Gazul" Llerena (Badajoz)

**D.ª Noemí Gómez Pereda**

Biblioteca Central de Cantabria. Biblioteca Pública del estado em Santander. En representación de la Asociación Española de Documentación e Información. (SEDIC)

# Comité local

Presidenta

**D.ª Trinidad Nogales Barrasate**

Consejera de Educación y Cultura del Gobierno de Extremadura

Vocales

**D. José Antonio Agúndez García**

Director General de Promoción Cultural de la Consejería de Educación y Cultura.  
Gobierno de Extremadura

**D.ª Ana María Acevedo Hinchado**

Jefa del Servicio de Bibliotecas de la Consejería de Educación y Cultura.  
Gobierno de Extremadura

**D.ª Ángeles Ferrer Gutiérrez**

Directora del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Extremadura

**D.ª María Eugenia Garrido Gómez**

Jefa del Departamento de Biblioteca, Archivo y Documentación de la Asamblea de  
Extremadura

**D.ª Carmen de la Carrera Mancera**

Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Badajoz

**D. Aurelio Sánchez Manzano**

Director de la Biblioteca Pública del Estado en Mérida

**D.ª María Jesús Santiago Fernández**

Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Cáceres

**D. Joaquín González Manzanares**

Director de la Biblioteca de Extremadura

**D.ª Paloma Morcillo Valle**

Concejal de Cultura del Ayuntamiento de Badajoz

**D.ª María Rodríguez Lairado**

Jefa de Servicio de Bibliotecas del Ayuntamiento de Badajoz

**D. Isidoro Bohoyo Velázquez**

Jefe del Servicio Provincial de Bibliotecas de Badajoz

**D.ª Felicidad Rodríguez Suero**

Jefa de Servicio de la Institución Cultural “El Brocense” de Cáceres

**D.ª Magdalena Ortíz Macías**

Directora de la Biblioteca Pública Municipal de Mérida

**D. Casildo Macías Pereira**

Jefe de Sección de Bibliotecas Escolares de la Consejería de Educación y Cultura.  
Gobierno de Extremadura

**D.ª Rosa Lencero Cerezo**

Coordinadora del Plan de Fomento de la Lectura de la Consejería de Educación y Cultura.  
Gobierno de Extremadura

**D.ª Irene González Valiente**

Técnico de la Dirección General de Turismo. Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo del Gobierno de Extremadura

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>CONFERENCIA INAUGURAL</b> .....	15
<b>Bibliotecas andantes</b>	
Jesús Carrasco .....	16
<b>BLOQUE I. BIBLIOTECAS PÚBLICAS, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	22
<b>PONENCIA</b> .....	23
<b>Bibliotecas, espacios públicos compartidos para la cultura cívica desde la proximidad. Una Alejandría en cada barrio o pueblo</b>	
Toni Puig.....	24
<b>SESIÓN DE DEBATE.</b>	
<b>MODELOS POSIBLES DE COLABORACIÓN CIUDADANA</b> .....	29
<b>Models of participation in society The “community library” will never be the same again: activists, protesters and the Big Society in English public libraries</b>	
Ian Anstice .....	30
<b>La Red de las bibliotecas de San Sebastián y la “participación ciudadana”</b>	
Arantza Urkia Etxabe.....	36
<b>Transparencia y participación de los ciudadanos en las bibliotecas públicas: hacia una nueva coproducción de servicios entre los ciudadanos y bibliotecarios</b>	
Roberto García Arribas.....	43
<b>La Comisión de Lectura Pública de Barcelona: un instrumento de participación sectorial</b>	
Mercè Muñoz Creus.....	52

<b>PÚBLICOS BIB: programación cultural en las bibliotecas públicas de Cataluña</b>	
Carme Fenoll .....	59
<b>BLOQUE II. BIBLIOTECAS PÚBLICAS, IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO...</b>	68
<b>PONENCIA</b> .....	69
<b>Building a robust evidence base for the value of public libraries: the Queensland experience</b>	
Jane Cowell.....	70
<b>SESIÓN DE DEBATE.</b>	
<b>EL VALOR SOCIAL Y ECONÓMICO DE LA BIBLIOTECA</b> .....	82
<b>Bibliotecas públicas: entre la medición de su impacto y la evaluación de su valor público</b>	
Nicolás Barbieri .....	83
<b>El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: Elementos clave para potenciarlo. Las bibliotecas deben ser útiles socialmente y responder con eficiencia a sus finalidades</b>	
Ester Omella Claparols. Sílvia Rabat Fàbregas. Enric Vilagrosa Alquézar .....	88
<b>COMUNICACIONES</b> .....	99
<b>Biblioteca &amp; CO: colabora, coopera y coparticipa</b>	
Marta Granel Dalmau .....	100
<b>El modelo de gestión de la Mediateka BBK de Alhóndiga Bilbao y análisis de sus servicios desde un punto de vista socioeconómico</b>	
Alasne Martín Goikoetxea. Cristina Arana Bareño. Sonia Marcos Maciá .....	115
<b>Cofinanciación y mecenazgo en la Biblioteca de Castilla-La Mancha</b>	
Juan Sánchez Sánchez.....	129
<b>Gestión bibliotecaria contra la recesión: Creatividad, imaginación e innovación</b>	
Francisco Javier García Gómez.....	139
<b>BLOQUE III. LECTURA Y CIUDADANÍA</b> .....	148
<b>SESIÓN DE DEBATE.</b>	
<b>EL PAPEL EDUCADOR DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA</b> .....	149
<b>Reflexión en torno al papel educador de la biblioteca</b>	
Ramón Salaberria .....	150
<b>Bibliotecas públicas como laboratorios ciudadanos</b>	
Joaquín Rodríguez .....	154
<b>Blank Bricks and Bytes: The Educational Role of Public Libraries</b>	
Kerwin Pilgrim.....	158

<b>COMUNICACIONES</b> .....	162
<b>LECXIT 4x3x1: familia, voluntariado, escuela y biblioteca, juntos en 3 ciudades por un objetivo común: el éxito educativo a través de la comprensión lectora</b>	
Ferran Burguillos. Àlex Cosials. Montserrat Espuga. Laia Ventura.....	163
<b>El Plan de Inclusión Digital en las bibliotecas municipales de Huesca</b>	
Alicia Rey .....	174
<b>Cuando la edad no es una excusa: Recursos y servicios bibliotecarios para personas mayores</b>	
Francisco Javier García Gómez.....	184
<b>¿Estamos haciendo lo que debemos? La biblioteca pública y la comunidad gitana: su labor educativa</b>	
Julia Saurin Parra.....	196
<b>La lectura electrónica es pan comido</b>	
Carmen Morales Mateo. M.ª Dolores Membrillo Marco. Jorge Íñiguez Yarza. Daniel Martín-Moreno Romero .....	205
<b>Las bibliotecas públicas y sus profesionales en la era de Internet: activarse, orientarse, reafirmarse</b>	
Fernando Juárez Urquijo.....	215

# Conferencia inaugural

# Bibliotecas andantes

Jesús Carrasco

Escritor

Hace unos meses, mientras comíamos en familia, mi hija me hizo la siguiente pregunta: “Papá, ¿qué es un agujero negro?”. Su duda se remontaba a un par de días atrás. Stephen Hawking, el popular físico británico, había venido a España invitado por un interesantísimo festival, el Star-mus, que se celebra en Canarias y que mezcla en su programación ponencias sobre astronomía, arte y conciertos.

Con motivo de la visita, *Informe Semanal* emitió un reportaje en el que se recogían los días pasados por Hawking en Tenerife y en el que el científico hablaba de sus últimos estudios. La expresión “agujero negro” fue repetida nueve veces en los diez minutos que duró el reportaje.

Por supuesto, es una pregunta cuya respuesta no conozco en detalle, pero, aún así, bendita ignorancia, respondí voluntariosamente con tono seguro. “Un agujero negro es un punto del espacio que lo atrae todo. Es como el desagüe de la bañera cuando quitas el tapón”. “No lo entiendo”, me dijo ella. “¿Sabes lo que es la gravedad?”. Cogí una pelota y la dejé caer. “¿Por qué cuando suelto esta pelota cae hacia el suelo y no va hacia el techo?”. “No lo sé”, respondió. Todavía no me había dado cuenta de que esa respuesta suya, “no lo sé”, hubiera sido mi mejor respuesta a su pregunta, al menos en ese momento.

Aun sin tener tampoco un conocimiento detallado del tema, me extendí durante unos minutos sobre la idea de gravedad y de campo gravitatorio, exponiendo conceptos a sabiendas de que lo hacía de manera imprecisa y puede que incorrecta. Para cuando terminé mi charla, hacía rato que mi hija se entretenía ya con sus juguetes. Me di cuenta de varias cosas: de mi habilidad para meterme en líos, de lo doloroso que es para un orador ver cómo su audiencia abandona la sala en plena disertación y, también, de que mi respuesta no estaba a la altura de la pregunta.

Sentí que aquello no podía quedar así, por lo que me impuse la obligación de responder adecuadamente a la pregunta y esa misma tarde me situé frente a la librería familiar y de ella saqué los cuatro o cinco volúmenes que, de manera más o menos precisa, tratan sobre asuntos relacionados con la astronomía.



*Física*, de Aristóteles. Ambiciosa, bellísima, en algún momento y vista desde la perspectiva actual, inocente y hasta tierna en sus modelos. No me servía. *Teorías del universo*, de Ana Rioja y Javier Ordóñez. Una obra maravillosa y absolutamente necesaria para entender el origen de las ciencias que estudian el cosmos, pero que solo llega, aproximadamente, hasta Newton. No me servía. *Historia de las ciencias*, de Stephen F. Mason. Solamente tenía en casa el tercer volumen, el que se ocupa de la ciencia del siglo XVII. Nada. *Una breve historia de casi todo*, de Bill Bryson. Ameno recorrido por la historia del ingenio y la ciencia. Demasiado general. Tampoco me servía.

Descubrí que en los libros de casa no encontraría la respuesta. En otros tiempos habría acudido a la biblioteca pública, pero ese día, como por una inercia ya inevitable, entré en Internet. Lo primero que constaté es que estaba mucho más equivocado de lo que pensaba. De algún modo, se ha difundido una definición superficial, imprecisa, pero comprensible, de lo que es un agujero negro. Pero en una aproximación mínimamente atenta a este fenómeno, descubrimos que en cosmología teórica no se puede dar una definición simple. De hecho, se dice que no hay una manera adecuada de definir las condiciones de una región, para ser considerada agujero negro. Constaté que la respuesta que le había dado a mi hija, además de incorrecta, incompleta y carente de matices era, en rigor, imposible. Un “no lo sé” o “no lo tengo claro” o “déjame que lo consulte”, habría sido más prudente.

Como quiera que aquellos días andaba desarrollando el contenido de esta conferencia, no puede evitar conectar la peripecia con la charla que preparaba. Por el momento me daba por satisfecho con mi pesquisa en la Red, donde había podido precisar lo suficiente y, por las fuentes consultadas, de manera fiable. Entonces, si la biblioteca ya no era ese lugar al que necesariamente tenía que acudir para conseguir la información que necesitaba como había hecho siempre, ¿qué función cumplía ahora la biblioteca pública?

Pensé que no estaría de más aproximarme a la historia de la biblioteca. Y entonces, ahora sí, me fui a una de ellas.

El primer archivo del que se tiene noticia se sitúa en Mesopotamia, donde los sumerios comenzaron a hacer anotaciones para llevar la cuenta de los tributos que les pagaban a las autoridades. La primera biblioteca, también sumeria, es la de Ebla. De su estudio se deduce que ya usaban signaturas y estantes.

La gran aportación de los egipcios fue el uso del papiro como soporte y, con él, de los rollos. Se guardaban en lugares a los que solo los escribas tenían acceso. Es decir, estas primeras bibliotecas y archivos eran de acceso restringido.

En Grecia, con el alfabeto ya consolidado, se populariza la lectura individual y con ella la producción de libros. Se sabe que las grandes escuelas filosóficas tuvieron colecciones de libros a disposición de sus alumnos. Sin ser todavía totalmente públicas, ya empezaban a difundir el conocimiento.

En Roma los emperadores auspician las bibliotecas, lo que garantiza su multiplicación.

Con el auge del cristianismo los textos empiezan a ser albergados en monasterios y escuelas catedralicias con el fin de preservar el saber cristiano y lo que queda del clásico. El acceso se restringe a los clérigos.

El Renacimiento está marcado por la invención de la imprenta. Surgen las bibliotecas principescas y las reales, abiertas a eruditos y estudiosos

La edad contemporánea se define a partir de las revoluciones francesa y americana. La democracia es un germen en el que, por fin, está implícito que el saber ha de ser accesible a todos, no solo a los iniciados por motivos de religión, alcurnia o erudición. En ese recorrido, ya en el siglo XIX, aparece en el mundo anglosajón la primera biblioteca pública tal y como la conocemos hoy.

Al margen de su cometido originario, es decir, el acopio de información y de saber, hay, en mi opinión, un hilo que hilvana toda la historia de la biblioteca. Ese nexo es la transformación. Las bibliotecas son un producto genuinamente humano y, como tal, han surgido y evolucionado a la par del ser humano. A medida que este iba haciendo más compleja su organización social, se fue dotando de herramientas para posibilitar esa evolución. La existencia de la biblioteca,

como tantas otras cosas, responde a un impulso ancestral que tiende a satisfacer las necesidades y que, en el caso de la historia de las bibliotecas, describe un arco que va desde la primera necesidad, la de fijar la memoria o de extenderla dejando constancia de determinados registros, hasta la difusión de la cultura tal y como la practicamos hoy. Entre ambos puntos, como hemos podido comprobar, se han sucedido innumerables transformaciones para que la biblioteca responda, en cada momento, a nuevas necesidades y retos.

Esto es algo muy fácilmente constatable si repasamos las actas de los últimos congresos nacionales. Si mi abuela, o incluso mi padre, hubieran ojeado esas actas, no habrían encontrado en ellas apenas un par de conceptos conocidos. En esos documentos predominan las iniciativas que tienen a las nuevas tecnologías y formas de comunicación como eje. Las puertas del conocimiento, no es que se hayan abierto, es que han sido desmontadas. Todo está, como siempre estuvo, pero ahora accesible de manera inmediata y universal.

A lo largo de la historia las bibliotecas han mutado, se han movido y por eso, en cierto sentido, podemos hablar de bibliotecas andantes. Esta capacidad para desplazarse, para adaptarse, es común a todos los organismos y seres que han sobrevivido el paso de los siglos. Pero a diferencia de en la biología, donde la perduración es un mandato, en nuestro caso es la consecuencia del enriquecimiento de la primera idea. Si la biblioteca ha llegado hasta hoy es por los valores que ha ido acopiando, no por una imposición ni por un mandato.

Pero este concepto, el de biblioteca andante, tiene además evidentes resonancias cervantinas. ¿Qué sería una biblioteca andante desde esa óptica? Dice Martín de Riquer en su prólogo a *Don Quijote de la Mancha* que “el caballero andante de los libros es un ser de fuerza considerable, muchas veces portentosa e inverosímil, habilísimo en el manejo de las armas, incansable en la lucha y siempre dispuesto a acometer las empresas más peligrosas”. Dice también que “el afán por la acción, por la ‘aventura’, es para él una especie de necesidad vital [...]. El constante luchar del caballero supone una serie ininterrumpida de sacrificios, trabajos y esfuerzos que son ofrecidos a una dama, con la finalidad de conseguir, conservar o acrecentar su amor”.

Sustitúyase “peligrosa empresa” por, transformación social, “aventura” por reto y “dama” por colectividad. Así, la biblioteca andante sería aquella que con una fuerza considerable, es capaz de manejar sus recursos de manera incansable para aportar su grano de arena a la transformación social. Acometer los retos que la sociedad propone ha de ser un afán, una necesidad vital de la biblioteca. Ello implica trabajar ininterrumpidamente para terminar ofreciéndole a la sociedad esa transformación que la mejore. Y, por qué no, con el fin de conseguir, conservar y acrecentar el amor de los usuarios por los libros.

Según esta acepción quijotesca, la biblioteca se arroja al camino, busca el reto, la necesidad por satisfacer, la aventura que siempre implica mejorar la sociedad a la que sirve.

En mi opinión, como lo fue Quijano, la biblioteca andante sería valiente, arriesgada, aventurera, comprometida con valores elevados y, muchas veces, incluso contraculturales. Pero ¿qué valores serían esos? Por supuesto, los frentes en los que puede intervenir una institución tan imbricada en la sociedad como es la biblioteca pública, son muchos. Quiero destacar tan solo cuatro objetivos que, en mi opinión, son retos de nuestro tiempo que la biblioteca tiene la obligación de acometer:

## El mantenimiento de la palabra escrita como centro de la cultura

El texto sigue siendo, después de cientos de años, de miles, el vehículo principal para la difusión del conocimiento y de la cultura. Todavía no se ha inventado nada que sea tan apropiado y eficaz para la transmisión de ideas. Esto lo dice un escritor. Quizá, si le preguntamos a un pintor nos dirá que hay más información sobre la Europa del siglo XVII en *La Rendición de Breda* que en los libros de historia y quizá, en algún sentido, tenga razón. Pero lo cierto, y esto lo reconocerá cualquier pintor, es que las principales transformaciones de las sociedades humanas han estado vinculadas a textos. ¿Hasta dónde habrían llegado las grandes religiones si no hubieran

contado con La Biblia, el Corán, la Torá o el Majabharata? ¿Habría habido Revolución francesa sin los textos de los enciclopedistas? ¿Cómo hubiera sido el siglo xx sin el *Manifiesto Comunista*? Eso, por no hablar de los cimientos de la cultura occidental sin los textos de Hesíodo, Homero, Heródoto, Sófocles o Aristóteles que si han llegado hasta nosotros, no ha sido de boca en boca, sino por las transcripciones que los recogieron.

En las bibliotecas actuales se presta cine, música, se consultan revistas, se asiste a programas culturales, pero el gran volumen, el centro, lo sigue ocupando el texto, sea impreso o digital, sea literario o ensayístico. De momento, a pesar de los vertiginosos cambios que nos rodean, el texto sigue siendo un valor estable.

## La necesidad del libro

El mundo ha cambiado extraordinariamente a lo largo de la historia siguiendo una curva tendida y larga, en sus primeros milenios, y cada vez más ascendente y corta, digamos, desde mediados del siglo xix y hasta hoy. Pero, curiosamente, el libro no ha variado tanto desde sus orígenes. La aparición del formato electrónico podría parecer un cambio sustancial, y lo es desde el punto de vista del soporte, pero no tanto del contenido. Donde antes eran necesarios cientos de metros de estanterías, ahora solo hace falta un dispositivo tan pequeño que se nos podría perder entre las monedas del bolsillo, si no fuera porque esa información está en un servidor de Oregón. Sin embargo, el texto y sus formas no se han alterado tanto. La *Ilíada*, por poner un ejemplo, una obra que data aproximadamente del siglo viii a. C., es decir, que tiene ya dos mil ochocientos años, se sigue leyendo con el mismo gozo y fluidez con el que se lee una buena novela contemporánea.

Hoy, a pesar de que el tiempo, o su empleo, se ha fragmentado y de que la capacidad general de concentración, según dicen los expertos, se ha dispersado, el libro sigue siendo largo. Su lectura, su interpretación, sigue siendo una tarea dificultosa.

La naturaleza tiende al reposo. Un cuerpo que se desplaza acaba deteniéndose cuando cesa la fuerza que lo movía. Los círculos que se forman en el estanque al arrojar una piedra dejan paso en segundos a una lámina de agua quieta. El ser humano, sin estímulos, sin retos, se detiene. El libro, la cultura, el conocimiento, junto al amor y la necesidad del otro, bien pueden ser esas fuerzas que mantienen al ser humano en movimiento, que hacen que avance, que se mueva, que ande.

Es preciso no caer en la tentación de adaptar el mensaje a esa tendencia al reposo. En tal caso, estaremos a un paso del libro en píldoras. Nada que objetar, esto no es una defensa de la extensión *per se*. Es una defensa de la escala. Hay ideas que precisan para su desarrollo de tiempo, espacio, paciencia, esfuerzo y perseverancia. La transmisión de ideas complejas y matizadas no puede reducirse a 140 caracteres o a una presentación, por visual, seductora y bien estructurada que esta sea, en Power Point.

En el sentido inverso, un libro cuyos valores quedan disueltos en cientos de páginas innecesarias es, por descontado, un objeto prescindible.

## La atracción de los no convencidos

Los lectores, las personas cultas, los que ya tienen una buena relación con los libros, no necesitan ser atraídos a las bibliotecas, ni convencidos del valor del texto. Ese virus ya está dentro de ellos y es un virus, bien lo sabéis, resistente. Los que alguna vez han probado el sabor de la belleza o del saber, ya no lo olvidan.

El libro tiene cada vez más competidores y cada vez es preciso repartir el tiempo entre más actividades. Me preocupa el asentamiento de un paradigma que no favorece el rigor, ni la pausa, ni el ritmo necesario para adquirir conocimientos y actitudes sutiles. El mundo se ofrece por capas. Podemos quedarnos en la de afuera o ir penetrando en la realidad en un

viaje cada vez más cargado de matices. La vida sigue proponiéndonos problemas complejos para cuya resolución conviene estar bien pertrechados de habilidades y conocimientos, y bien armados de paciencia. Puede que el contenido de un libro no nos permita resolver, en un momento determinado, una situación personal adversa, del mismo modo que pueden sernos inútiles el consejo de un amigo o la sanción de una autoridad. Pero el hábito de leer, estoy convencido de ello, nos prepara para esos momentos en los que es preciso tomar distancia y tener paciencia.

## Una idea quijotesca: la desconexión

Este verano pude visitar en repetidas ocasiones la Biblioteca Central de Ámsterdam. Para mí, usuario de muchas bibliotecas públicas a lo largo de mi vida, fue hermoso. Siete extensas plantas comunicadas entre sí por varios patios centrales. En la entrada, frente a un mostrador donde ni se prestan ni se devuelven fondos (esto lo hace el propio usuario con una especie de cajero automático), hay un piano de pared con un rótulo: “Abstenerse de tocar principiantes. Máximo media hora por persona”. Cada cierto tiempo, mientras trabajaba en alguna de las plantas, alguien se sentaba al piano y la música llegaba hasta cada rincón del edificio a través de esos patios comunicantes.

Muchas cosas me llamaron la atención de aquel lugar. Una de ellas fue la abundancia y variedad de espacios para la lectura y el estudio: butacas, sillas, sillones con brazo, banquetas, mesas corridas, mesas individuales, reservados, habitaciones acristaladas en medio de la planta, islas de silencio, cabinas de audición y, lo más sorprendente, una especie de cápsulas individuales con una mesa y un asiento dentro. En ellas, la pequeña puerta era el único contacto con el exterior. Allí el usuario estaba solo y privado de la visión de los demás usuarios. Una especie de parada sensorial donde cualquier estímulo externo quedaba apagado.

Pensé que en una sociedad como la nuestra, donde ese nuevo paradigma nos fuerza a una comunicación constante con el exterior, con las interrupciones que eso implica, esa cápsula bien podría suponer un descanso. Pensé que era deseable, e incluso necesario, encontrar espacios propicios para la continuidad, por contraposición a la dominante fragmentación. Una continuidad en la que poder leer textos largos, en la que poder pensar sin ser interrumpidos, en las que disponer de las condiciones necesarias para el manejo de los matices y las ideas complejas de las que antes hablaba. Un pequeño retiro cotidiano, si se quiere.

Recuerdo que al poco de regresar de Holanda coincidí con un amigo empresario. Un chico joven y brillante que se ha convertido en lo que ahora se conoce como un emprendedor. Su iniciativa le ha llevado, entre otras cosas, a instalarse durante una parte del año en California. Le estuve contando esto que había visto en Ámsterdam y él me confirmó que en California, el lugar por el que parece salir el sol últimamente, es “tendencia” entre la gente más expuesta a las nuevas tecnologías, una especie de paréntesis de conexión.

Días después, mientras me encontraba trabajando en esta conferencia, pensé que la biblioteca, anticipándose a las necesidades de la sociedad, o al menos lo que para mí es una necesidad, podría proveer de espacios libres de interferencias. Islas de silencio físico y electrónico. Lugares apropiados para las tareas de largo aliento. Si no para el encuentro con uno mismo, sí con un ritmo menos atropellado, más armónico y menos ansioso. Puede que nadie quisiera disfrutar de esos paréntesis, pero al menos, su mera presencia, nos harían tomar conciencia de nuestros hábitos cotidianos.

Un agujero negro, he aprendido estas semanas atrás, es una región del espacio donde se da una concentración de materia tan densa que el campo gravitatorio resultante es capaz de atraerlo todo, incluso la luz.

La biblioteca pública debería comportarse como un agujero negro, es decir, como una concentración tan densa y rica de conocimiento y de belleza que todo lo que sucediera a su alrededor debería ser integrado en ella: todo nuevo conocimiento, toda expresión útil y noble, todas

las cosas magníficas que surgen de nuestra sociedad deberían terminar en la biblioteca para que cualquiera que desee aproximarse a ellas, sepa que allí las va a encontrar.

También, y esto es lo más importante, debería atraer irremediabilmente a cualquier persona que anduviera más o menos cerca. Debería ser capaz de seducir a todos, especialmente a los más jóvenes y también a los no iniciados, atrayéndolos a ese conocimiento iluminador, a esa belleza que embriaga y a la vida creciente que todo ello comporta.

Aquel día, cuando una niña de seis años me preguntó por los agujeros negros, no sabía algo que ahora sé. Según postula Hawking, el agujero negro, en contra de lo que se pensaba (y de lo que yo pensaba) no solo lo atrae todo. Además, emite una radiación conocida, precisamente, como radiación de Hawking.

La biblioteca, además de atraerlo todo, debería emitir una luz que nos dijera: aquí hay un camino.

Muchas gracias.

Bloque I  
Bibliotecas públicas,  
participación ciudadana

Ponencia

# Bibliotecas, espacios públicos compartidos para la cultura cívica desde la proximidad. *Una Alejandría en cada barrio o pueblo*

Toni Puig

Profesor de *branding y marketing* público ESADE en la Universidad Ramón Llull

Todas las grandes civilizaciones, con sus fascinantes ciudades, han construido bibliotecas. Nuestro plural país, para no hacer historia, renace desde las bibliotecas monásticas como motores de repoblación civil en espacios vacíos: la cultura de los libros está en nuestras raíces. Las bibliotecas, pues, han sido y son casas del alma para las ciudades y pueblos. Y renace, también, desde el traslado de libros griegos traducidos al árabe desde el sur califal. Los libros no han cesado de engendrar ciudadanos. Continuarán, sin duda, con canales tecnológicos de última generación. No tengo duda. Porque los libros nos ayudan a pensar: sin ideas no hay ni vida ni futuro. La ciudad enferma.

## Mi experiencia en bibliotecas públicas

Descubrí el potencial de las bibliotecas públicas en los sesenta, con el franquismo imperante, en las ciudades del entorno de Barcelona. Con un equipo de amigos y amigas ocupábamos algunos de nuestros sábados por la mañana animando bibliotecas a través de las artes plásticas, el teatro y los títeres, las narraciones orales... No eran grandes bibliotecas, pero delante había una bibliotecaria que creía que los libros eran indispensables para la democracia.

Después, creo que era a finales de los setenta, descubrí en Mallorca una biblioteca de nueva generación, al estilo de las nórdicas finlandesas, siempre referenciales, balanceándose entre biblioteca para la libertad y centro cultural creativo. Intuí que este era su futuro.

Ya en el Ayuntamiento de Barcelona me apunté a la iniciativa de Oriol Bohigas, el que rediseñó urbanísticamente la ciudad para los Juegos Olímpicos: propuso, como concejal de Cultura en los noventa, crear una red de bibliotecas en todos los barrios de la ciudad. Le hicieron poco caso. Pronto dimitió como concejal de Cultura, pero su propuesta se materializó: con los centros cívicos, las bibliotecas conforman la red para la cultura más sugerente de la ciudad de Barcelona desde los barrios. Me duele que el antiguo mercado de El Born no sea la gran biblioteca que Barcelona necesita.



A finales de los noventa, me invitaron desde Argentina para dar una conferencia ante dos mil bibliotecarios y bibliotecarias de todo el país, en Rosario, en el marco de un teatro dorado en decadencia. Me la preparé a conciencia. Muchos estaban al frente de pequeñas bibliotecas con vocación ciudadana galopante en pueblos perdidos o barrios difíciles. El público, puesto en pie, aplaudió largamente. Lo viví como un acto de matrimonio con las bibliotecas públicas. Poco tiempo después repetí la experiencia en Bogotá.

En la Bienal de Arquitectura de Venecia de 2012, dedicada al *Territorio Común*, uno de los espacios expositivos que más me excitaron fue el dedicado a una biblioteca de revistas de arquitectura. La fotografié con placer y para el recuerdo. Muchos jóvenes hacían un alto para consultar, atentos.

Últimamente he colaborado, *ad honorem*, con la red de las bibliotecas de Cataluña, la mejor red para estructurar, desde la cultura, un nuevo y diferente país más colaborativo y creativo desde los libros.

Es desde esta experiencia práctica, pensada, priorizada, que trazo algunas notas para que las bibliotecas sean radical y apasionadamente espacios públicos compartidos para la cultura cívica desde la proximidad: faro y a la vez biblioteca de Alejandría para el pensamiento personal y en común.

Las bibliotecas, que me apasionan, y los ciudadanos que las llenan son:

## A) Espacios comunes referenciales e indispensables en los barrios de la ciudad

- 1.º Porque están abiertos constante e invitativamente a los diferentes: ¡todos y todas son bienvenidos!
- 2.º En los tiempos vulnerables de la gran transformación donde nos hallamos, las bibliotecas acogen, facilitan interrelaciones, descubren horizontes, inyectan energía y proponen sentido para la vida personal y común.
- 3.º Y lo hacen, desde el compartir y propiciar que los ciudadanos se reenamoren de su vida, desde el entorno de los libros, que facilitan algo mal visto en estos tiempos: pensamiento crítico y abierto, que siempre excita experiencias otras y barre anemias tontas, imaginando y empujando futuro.
- 4.º Todo esto, en la gestión pública última, está poco valorado porque se ha ceñido a la eficacia y a la eficiencia, que vienen después, y ha olvidado el pensar, porque se ha lanzado a los brazos del espectáculo desactivado y muy decorativo, hipermediático.
- 5.º Pensar abierta y audazmente es clave para impulsar ciudadanía despierta, proactiva, inteligentemente creativa y dialogante, colaborativa corresponsable... sin la que no es posible la ciudad común inteligente y desde la voluntad autorresponsable.
- 6.º Debemos, pues, comprender las bibliotecas como plazas públicas techadas, lugares donde compartir ideas y sentirnos en casa, lugares donde el aleteo de lo improbable necesario se oye con especial fulgor y nos permite cargarnos de civilidad para lo cotidiano.
- 7.º En las bibliotecas se respira una atmósfera vibrante, sugerente, expresiva, cargada de propuestas, de iniciativas, en un clima de sosiego y un estilo contemporáneo.
- 8.º Una atmósfera, además, que es la de la ciudad como lugar para la vida en reflexión, imaginación y acción: Alejandría como referencia o una ciudad en torno a las ideas que emanan de una biblioteca. Fascinante.

## B) No hay biblioteca pública sin un equipo motivacional

- 1.º Las bibliotecas que solo son un almacén de libros con vigilantes, deben reinventarse con audacia, expulsando la burocracia conformista e impotente furiosamente.

- 2.º Porque cualquier biblioteca pública es una fábrica para impulsar y sostener constantemente la vida personal y común, apasionadamente, desde la inteligencia del pensar.
- 3.º Esta tarea fascinante e indispensable en nuestras ciudades, solo es posible si al frente de la biblioteca está un pequeño equipo, él mismo pensante, innovador, colaborativo y con gusto por lo improbable necesario: sin equipo no hay biblioteca pública.
- 4.º Este equipo imprescindible es a menudo el problema: en lo público, los equipos relacionales, con iniciativa propia dentro de un marco de valor de ciudad común, lanzados al mañana, confundidos con los ciudadanos, innovadores y emocionantes... son un milagro, poco frecuente por la baja calidad de los equipos de gobierno partitizados y por la antigua ley de función pública que prima lo administrativo procesal sobre los equipos intercomunicados con los ciudadanos.
- 5.º Necesitamos bibliotecas de equipos con ideas desde los barrios, no estandarizados, altamente sugerentes, que sepan trabajar en equipo de equipos para implicar una multitud plural de organizaciones y ciudadanos en la biblioteca: la biblioteca es la casa común desde las ideas plurales que crean, sostienen y transforman la atmósfera de la ciudad.
- 6.º Equipos que tengan muy claro que hoy, especialmente, las ideas preceden a Santa Gestión: *qué* biblioteca queremos es lo primero, lo segundo y lo tercero. Más: *qué* biblioteca, en concreto, queremos y necesitamos para cada barrio y pueblo. Una biblioteca no personalizada desde las necesidades y retos de los ciudadanos del entorno anda minusválida.
- 7.º Y practiquemos en ella la gestión pública, que es *hacer todas las cosas a través de otros*: las asociaciones cívicas y los movimientos sociales preferentemente, ciudadanos creativos y lectores, grupos innovadores, creativos con talento para propuestas con sentido...
- 8.º El dinero, el tan necesario dinero, que a menudo sirve de excusa para hacer poco, viene después en los equipos infatigablemente ciudadanos, que lo encuentran porque lo que proponen desde las bibliotecas son ideas para más vida en la vida común de la ciudad colectiva.
- 9.º Con el dinero que tienen y seguro tendrán, el equipo de una biblioteca hace cosas extraordinarias, implicando a gente ordinaria: lecturas compartidas, seminarios y cursos atractivos, cafés para intercambiar experiencias, celebraciones del paso del año motivantes, expos con sentido, espectáculos de pequeño formato con causa, presentaciones de libros y otras mil posibilidades.
- 10.º Todo lo que proponen, hacen, comparten las bibliotecas es para facilitar que los ciudadanos abran su mente, piensen creativamente y afiancen su voluntad para compartir la ciudad común en avance desde una convocatoria continuada de apuestas siempre chispeantes.

### C) Algunas indicaciones a potenciar con ímpetu

- 1.º Escuchemos, con atención amplia, las necesidades y retos de los ciudadanos del entorno de la biblioteca, especialmente las de aquellos que no vienen: sepamos sus porqués, sus valoraciones, sus lejanías... La biblioteca parte de los ciudadanos: algo tan obvio parece poco frecuente.
- 2.º Repito lo del equipo: quien escucha es el equipo de equipos para la inteligencia compartida, con atención implicativa del propio barrio, acogiendo a sus asociaciones, grupos y los movimientos sociales despertantes. Repito, porque este mestizaje es nuclear.
- 3.º Articulemos la biblioteca, después, en torno a un valor cívico de marca diferencial, altamente ética y contemporánea: es nuestro corazón, eje y razón de existir público.
- 4.º Algunos ejemplos interesantes

Barrio de los Álamos  
*Compartimos la biblioteca  
energía para la vida*  
Biblioteca del barrio Ciudad Vieja  
*Los libros nos abren al mundo  
futuro con más ideas*  
Barrio del Ensanche industrial  
*La biblioteca: nuestra casa común  
libros como horizonte*

- 5.º Dotemos al valor que nos posiciona de un pequeño relato de acción emocionante que cuente lo que somos, hacemos, haremos y los porqués: es nuestro *padrenuestro* que orientará nuestras decisiones y propuestas, repetiremos constantemente y estará siempre en lo que comunicaremos junto al valor de marca que indica sentido para una vida más intensa y abierta.
- 6.º Después, comuniquémonos amable y sugerentemente con los ciudadanos a través de un lenguaje directo, invitativo, vitalista, con imágenes emocionantes, incitantes, cada mes: una postal en casa me parece una óptima opción.
- 7.º Usaremos, claro, las inmensas posibilidades de las nuevas tecnologías virtuales y sus redes, con acento del valor propio. No nos quedemos solo en ellas porque informan mucho, pero necesitan el calor de la comunicación impresa y verbal directa: mutuamente se refuerzan y multiplican.
- 8.º Convirtamos la biblioteca en la marca/núcleo imprescindible para una plural multitud que la tienen por referencia en su vida, nos visitan asiduamente y nos recomiendan.
- 9.º Coordinémonos con las bibliotecas del entorno próximo, muy especialmente, para compartir, aprender y llegar como red a todos los ciudadanos con mayor impacto.
- 10.º Estemos propositivos en la red de los centros para la cultura de la ciudad, con énfasis.
- 11.º Imaginemos y avancemos futuro: las bibliotecas tienen un largo recorrido porque son espacios públicos para ideas de valor cambiante junto a la vida de los ciudadanos a través de los libros impresos, legibles desde las nuevas tecnologías y la pluralidad de acciones que surgen a su alrededor si hay equipo.

## D) Buena suerte, bibliotecas de proximidad

Lo que he apuntado conforma un cañamazo actual, innovador y confiado para repensar una biblioteca pequeña, mediana o grande de un barrio, ciudad o pueblo. Dependerá del entorno ciudadano, del enfoque de marca de la ciudad, del gobierno, de la experiencia de la propia biblioteca... el que su reinención –que a menudo es impredecible– tome una forma u otra. Porque lo que aquí presento no es una receta homogénea: es un modelo para trabajar en las bibliotecas públicas liberadas de garras burocráticas y tornillos partidarios, tantas y a menudo tan sutiles. Bibliotecas que por pequeñas que sean, cuando así funcionan, son igual –o más– importantes que la red de centros despampanantes para la cultura de la ciudad, aburridos museos grandilocuentes o espacio para la ópera costosísimos y puro espectáculo prescindible. No es que lo crea, es que lo he experimentado en bibliotecas que funcionan extraordinariamente con ánimo ciudadana.

La red de bibliotecas de la ciudad debe funcionar desde una gran biblioteca central y una de mediana por distrito, para terminar en bibliotecas de barrio que jamás deben ser chiringuitos: espacios con una arquitectura contemporánea sostenible y un diseño de servicios de alta calidad para la cultura desde la proximidad.

En este viaje para la Alejandría de la inteligencia en cada pueblo, barrio y ciudad, buena suerte. Para emprenderlo con entusiasmo, aprendamos de las bibliotecas de nuestras ciudades y pueblos, buenísimas y pasémonos por Finlandia para conocer cómo han logrado que los ciudadanos lean 47 libros al año frente a los 10 de aquí.

Toni Puig  
[www.tonipuig.com](http://www.tonipuig.com)  
Barcelona, otoño 2014

Sesión de debate.  
Modelos posibles de  
colaboración ciudadana

# Models of participation in society

## The “community library” will never be the same again: activists, protesters and the Big Society in English public libraries

Ian Anstice

Creador de Public Libraries News, Bibliotecario del Cheshire West and Cheshire Council

“Community Library” was, until recently, the name commonly used for a branch library in England. Paid for entirely by the local council and run by paid staff, the library was geographically close, indeed often within, the community that it served. However, starting in a small way before 2010 but accelerating massively since the Coalition Government came into power and introduced austerity measures, this has radically changed. The term “community library” is now seen as a synonym for a building run directly by volunteers, normally from that very community. The local council may supply everything else or it may, at the other extreme, have completely divested itself of the service. This paper intends to examine the scope and the ramifications that the move to volunteering has for the public library service, not only in England, but for the rest of the United Kingdom and even beyond.

The combination of the perceived need for a radical cut in spending to local government and the idea of the “Big Society” has come together in public libraries like perhaps nowhere else. Spending on public libraries has fallen from a peak of £1254 million (2009/10) to £1102 million (2012/13)<sup>1</sup>. This represents a reduction of 29 % if inflation is taken into account in just three years. Further cuts have continued since then and the Conservatives have made it clear that they expect the public spending trend to continue until 2020<sup>2</sup>. The other main political party (Labour<sup>3</sup>) has also indicated a commitment to similar reductions on spending.

Combined, and perhaps not unrelated to this, is the desire for the public to take more direct responsibility for local services. This can be by volunteering to improve local areas (e.g. looking after the countryside or litter picking) or social welfare (e.g. caring for an elderly neighbour) or being on the governing panel of a non-profit organization. Although this may of course reduce

---

<sup>1</sup> <<http://www.publiclibrariesnews.com/useful/statistics>>.

<sup>2</sup> <<http://www.bbc.co.uk/news/business-22819843>>.

<sup>3</sup> <<http://www.scotsman.com/news/uk/labour-will-keep-austerity-says-miliband-1-3300839>>.

public spending, this is not the sole reason for this move<sup>4</sup>. Rather, it is believed that local people will, by their very nature, be more responsive and more efficient in the serving the community than larger, more bureaucratic, organisations that are often staffed by people who do not live in the local area.

Public libraries are amongst the most local of services, often sitting on the very same street as the public that it serves. Few other council services have the level of support that libraries have and there is also a strong tradition of volunteering in public libraries for other tasks. The work of the library staff is also seen as, essentially, easy to do. Thus, it is widely considered a job suitable for the unskilled (“just stamping books”<sup>5</sup>) and ripe for those with spare time, be they retired or unemployed.

The weak legal protection afforded to libraries has meant that there is little effective statutory protection for a paid public library service. The 1964 Public Libraries and Museums Act<sup>6</sup> states the need for a “comprehensive and efficient” service but, as recent events have shown, does not define this sufficiently to protect spending on public libraries. Equally, there is little or no legal requirement for paid or qualified staff and very little desire by central government to intervene in the affairs of local councils. This can lead to a situation where it is the public themselves who battle for libraries in the courts rather than the profession or the government and the scope of these local campaigns can be national in nature<sup>7</sup>. There have been several court cases arguing that the relevant council has been remiss in its legal duties, normally under the Equalities Act or in the way it has run public consultations. Whether successful or unsuccessful such judicial reviews are used by other councils as guidelines into what and what not to do. The decision has led to direct reversal in council policy as they have recognised that they were not strictly within the law. In other cases, councils have only made technical changes to their proposals in order to meet the strict letter of the decision and then carried on reducing library services as before. In all cases, the local library-using community see themselves as undertaking a duty which really should have been carried out by the libraries minister (Ed Vaizey since 2010) who has a statutory duty to intervene in library services which are not meeting the terms of the 1964 Act. However, the, until recently at least, complete lack of any significant intervention by the Government in libraries in their current term of office have convinced many that, if something has to be done, it has to be done by themselves.

The introduction of the idea of volunteers saving libraries has been deeply divisive to the librarian profession<sup>8</sup>. The spectacle of retired library staff<sup>9</sup> working in branches where the paid staff have recently been made redundant has caused some anger. Others point out that that particular library would have closed anyway and so they are saving it for the community. Indeed, senior members of the library profession, including one ex President of CILIP<sup>10</sup>, argue that this route can lead to better library services in areas that would otherwise be devoid of them. On the other hand, the apparent success of volunteer-run libraries some areas – notably in Buckinghamshire<sup>11</sup> – has been used by local authorities to push for more volunteer libraries in other areas. In this respect, the genie is already out of the bottle and the validity of the new “community library” model has now reached broad acceptance amongst councillors and amongst Chief Librarians<sup>12</sup>. Even the professional association CILIP, indeed, whose membership

<sup>4</sup> <[http://en.wikipedia.org/wiki/Big\\_Society](http://en.wikipedia.org/wiki/Big_Society)>.

<sup>5</sup> <<http://northerneditorial.co.uk/2013/10/04/so-you-just-stamp-books/>>.

<sup>6</sup> <<http://www.cilip.org.uk/cilip/advocacy-awards-and-projects/advocacy-and-campaigns/public-libraries/briefings-and-resources-0>>.

<sup>7</sup> <<http://www.publiclibrariesnews.com/library-closing/legal/legal-current-uk-situation>>.

<sup>8</sup> <[https://www.linkedin.com/groupAnswers?trk=view\\_disc&gid=1730267&commentID=84885410&ut=2XI6P1J6VsOBg1&viewQuestionAndAnswers=&discussionID=123492828](https://www.linkedin.com/groupAnswers?trk=view_disc&gid=1730267&commentID=84885410&ut=2XI6P1J6VsOBg1&viewQuestionAndAnswers=&discussionID=123492828)>.

<sup>9</sup> <[http://www.gazetteseries.co.uk/news/9006811.Community\\_bid\\_to\\_save\\_library/](http://www.gazetteseries.co.uk/news/9006811.Community_bid_to_save_library/)>.

<sup>10</sup> <<http://www.examiner.co.uk/news/west-yorkshire-news/250000-plans-community-rebuild-denby-6083215>>.

<sup>11</sup> <<http://www.getbucks.co.uk/news/local-news/little-chalfonts-library-success-help-5722029>>.

<sup>12</sup> <<http://inspire-libraries.org.uk/news/scl-policy-volunteering/>>.

is of paid librarians and would have been seen as a likely bulwark against volunteer libraries, had a policy of not blocking substitution of paid staff by volunteers until a protest by part of its membership<sup>13</sup>.

Speaking of protest, this has perhaps been the most obvious area where the local community has intervened in the running of library services. The announcement of the closure, or attempted passing to volunteers, of one or more local public libraries frequently results in some sort of campaign against the decision. This can come in various forms. Paper or on-line petitions are common<sup>14</sup>, especially as a sufficient number of signatories can trigger a formal council debate<sup>15</sup>. Letters of complaint in local newspapers or in response to public consultations are almost to be expected, with the level of participation sometimes being amongst the highest ever recorded. The formation of campaign groups has been greatly assisted by social media, with there being numerous online facebook groups or websites being created. The traditional demonstration, with marches and placards<sup>16</sup>, has also been present, with some country towns experiencing the first such protests in town centres since mediaeval times<sup>17</sup>. However, such protests have almost never had a notable impact on the decision of the local council. The suspicion of this author is that, due to the often solidly Labour or Conservative majorities in the local authority, councillors can safely ignore even large scale public protest, safe in the knowledge that their seat is safe. In such a situation, protest exists only to let off steam and can have little effect, especially as closed libraries appear to be rarely in the wards of the decision-making councillors themselves.

Against the backdrop of this protest, the “community model” of volunteers running libraries can be very divisive. Those who would normally be protesting against the closure of the local library are frequently co-opted by the council into working out how to run the library themselves<sup>18</sup>. Members of the local community may then split between those who want a library run by paid staff with council support and those who believe this is no longer fundable and wish to go it alone. This can lead to situations where one campaign group takes the council to court over the cuts while other campaigners complain that such legal action is preventing them from getting on with the job themselves. While there have been no known cases of violence between these different groups of library supporters, councils have sometimes played up in the media the difficulties caused by court action and have highlighted the frustration of those groups willing to take over libraries with their anti-volunteer campaigning peers. Volunteer libraries therefore have changed the story of library cuts from that of pure black and white (closed or open) to that of varying shades of grey.

The attitude of councils to volunteer libraries have undergone a sea change in recent years. How this happened can be best be seen through the example of Buckinghamshire. Way back in 2006, action groups were set up in Little Chalfont and other villages to fight the closure of their local libraries<sup>19</sup>. When it became clear that the council would not back down and keep them open in a conventional manner, the focus of the groups moves to working out how to run them themselves. The fact that these villages were in highly prosperous areas, with a large number of retired professionals, doubtless helped in making this viable. In the face of fierce opposition, the council reluctantly agreed that the then action groups could take over their libraries as long as it led to no cost to the council. These branches then survived on their own initiative for several years until the changing political landscape – and the success of the libraries in question – meant

<sup>13</sup> <<http://informationtwist.wordpress.com/2012/05/16/cilip-volunteer-policy-job-substitution-letter-to-cilip-update/>>.

<sup>14</sup> <<http://www.publiclibrariesnews.com/library-closing/campaigning-tactics/petitions-noted>>.

<sup>15</sup> <<http://www.bournelocal.co.uk/news/community/community-news/library-petition-is-ready-to-trigger-council-debate-1-5398562>>.

<sup>16</sup> <<http://www.pinterest.com/iananstice/library-protests/>>.

<sup>17</sup> <<http://www.grimsbytelegraph.co.uk/Protestors-campaign-Lincolnshire-library-cuts/story-19833031-detail/story.html>>.

<sup>18</sup> <<http://www.dorkingandleatherheadadvertiser.co.uk/Library-volunteers-want-campaigners-drop-county/story-15146642-detail/story.html>>.

<sup>19</sup> <<http://libraries.communityknowledgehub.org.uk/resource/tale-two-journeys-buckinghamshire-community-libraries>>.



that the model was re-evaluated. Indeed, the council now helps support these branches and has adopted the model for nine in 2012 and a further three in 2014<sup>20 21</sup>.

Volunteers in libraries can be split between those who are complementary/additional to existing staff and those who replace them. UK public libraries have always had, even in the best funded of times, a strong tradition of volunteers. These were often involved in delivering books and other items to those members of the community stuck for physical reasons inside their own homes, or residential homes. The volunteer uses their own cars for this purpose, often being paid travel expenses, and also frequently is the one that chooses the books in the first place. Such helpers are either individually recruited and organised by the library service or are themselves part of another organisation such as the Royal Voluntary Service (RVS). Other volunteers are often to be found assisting with the cataloguing an digitisation of local library collections or conducting story-times. Members of the public are also sometimes in libraries as part of work experience: something which sometimes blurs into volunteering if there is a high demand in that area.

In recent years, there has been an increased trend for councils to advertise for volunteers to be in further roles up to but not quite including running individual branches. Volunteers have been widely used to give users basic help with computers and there is also a relatively recent national programme run by the Reading Agency to have young volunteers assisting with the Summer Reading Challenge<sup>22</sup>. Sometimes, the roles asked for by councils can go far far further. Northamptonshire, for example actively asks for volunteers to create book displays, assist in backroom duties like unpacking stock, shelve and tidy books, conduct surveys, help with homework, outreach roles in Children’s Centres, support events, be a key-holder/emergency contact, be the extra person needed to extend opening times to Sundays, fundraise, assist with local and family history queries, assisting those with English as a foreign language, adult literacy, reading groups, gardening, coffee mornings, greet customers and even help with healthy walks<sup>23</sup>. Taking this one step further, Friends groups have been set up to assist the running of library services in Suffolk<sup>24</sup> with this model being widely promoted and other councils, such as Devon<sup>25</sup>, considering adopting that model. This is therefore a mixed model where volunteers effectively replace a substantial number of library staff but not all of them.

So what are the numbers we are talking about? The most recent national official figures from Cipfa show that there are now more volunteers working in public libraries than paid staff<sup>26</sup>. However, this takes no account of the actual number of hours worked so the actual figure in those terms will doubtless have paid staff still comfortably in the majority. While there has been no official count of the number of volunteer-run libraries in the UK, my own count based on media reports is that they are present in at least 62 of the 151 English library authorities<sup>27</sup>, with the largest number of volunteer branches being just under twenty (in both Buckinghamshire and North Yorkshire). The most estimates suggest there are around 400 such branches in the UK which, if correct, would account for around one in ten libraries. In addition, there are authorities where volunteers are assisting in the running of libraries but have not taken up all of the work (such as in Northamptonshire or in Suffolk). The lack of official figures is indicative of both the newness of the phenomenon and, possibly, of a desire to downplay the situation.

<sup>20</sup> <<https://democracy.buckscc.gov.uk/documents/s48471/ETL%20Select%20Cmmt%208th%20April%202014%20Library%20Service%20Info%20Paper%20-%20Item%206.pdf>>.

<sup>21</sup> <<http://libraries.communityknowledgehub.org.uk/blog/supporting-development-community-managed-library-services?keys=425#comment-form>>.

<sup>22</sup> <<http://readingagency.org.uk/young-people/quick-guides/readingactivists/>>.

<sup>23</sup> <<http://www.northamptonshire.gov.uk/en/councilservices/Jobs/volunteering/get-involved/Pages/volunteering-in-libraries.aspx>>.

<sup>24</sup> <<http://suffolklibraries.co.uk/about/member-organisations/>>.

<sup>25</sup> <<https://www.devonnewscentre.info/pioneering-new-vision-for-devon-libraries/>>.

<sup>26</sup> <<http://www.thebookseller.com/news/cipfa-records-continuing-library-closures.html>>.

<sup>27</sup> <<http://www.publiclibrariesnews.com/about-public-libraries-news/list-of-uk-volunteer-run-libraries>>.

There have been very few studies on how this has affected the actual service to the public, with much of the information being anecdotal<sup>28</sup>. Certainly, the morale of surviving library staff is often as low as anyone can remember<sup>29</sup>, with well-meaning members of the public not helping the situation by asking if the librarian is a volunteer or, even, saying (and the writer has direct experience of this) “don’t worry, if you lose your job, I’ll volunteer and keep the library open”. There are other stories being told of volunteers in some branches not accepting certain people into the library due to them being perceived as undesirable in some way. However, it is worth sadly noting at this stage that this attitude is not limited to unpaid staff and that there exist still today some employed staff who do not welcome “the wrong type” of user into their branch.

There are also tales told of volunteer libraries actually leading to a renaissance in library provision in some areas. Rather than being run by members of staff whose main motivation for turning up for work is pay, they are now after all staffed by people whose main reason for being there is that they love the library service and enjoy the work. Being taken out of direct council control has also reportedly unleashed a fair amount of creativity and can-do attitude, unlimited by bureaucracy and corporate regulations. However, even the most gung-ho advocates of this point of view agree that the best situation would have been a well-funded council-run library but that, being this is unlikely to happen, they are doing it instead. There is also an awareness that volunteer libraries appear to work best (but not exclusively) in precisely those areas where people can most afford books and computer access: leafy prosperous areas with large numbers of retired professional people. Some volunteer libraries are branching out to different areas than is often found in a formal public library<sup>30</sup>. For instance, they can appear to be more community centres or adult learning centres than libraries (although one must accept that this is sometimes also the case with council-run public libraries).

In summary, the presence of the volunteer option is a highly complicated and evolving one in English libraries. It is possibly the most emotive issue in public libraries today. The change is being undergone at breakneck speed and is having irreversible impact on the national library service. Whether this is for the good or for the bad is yet to be seen. What can at least be said is that the phenomenon shows the strength of positive feeling many people have for libraries. Long may that, at least, continue.

---

<sup>28</sup> <[http://www.thewi.org.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0006/49848/on-permanent-loan.pdf](http://www.thewi.org.uk/__data/assets/pdf_file/0006/49848/on-permanent-loan.pdf)>.

<sup>29</sup> <<https://www.unison.org.uk/upload/sharepoint/On%20line%20Catalogue/21589.pdf>>.

<sup>30</sup> <<http://newxlearning.org/>>.

Comunicaciones

# La Red de las bibliotecas de San Sebastián y la “participación ciudadana”

**Arantza Urkia Etxabe**

Directora de la Biblioteca Municipal y de la Red de Bibliotecas Municipales de San Sebastián

**Resumen:** En la introducción de la comunicación, explicaremos la polisemia del término participación ciudadana, y la importancia de la participación ciudadana para los políticos de San Sebastián y de Gipuzkoa.

A continuación presentamos las posibilidades de la participación ciudadana en bibliotecas, ejemplos de Francia. Los modos de participación llevados a cabo por el momento en Donostia Kultura y en las bibliotecas.

La reducción de los presupuestos nos ha animado a realizar algunas actividades: “Leer antes de leer” y un club de lectura en inglés por voluntarios, de forma gratuita. Mantenemos otras actividades con otras formas de contratación de personal. Existe en el colectivo bibliotecario muchas dudas y recelos sobre la convivencia de un modelo mixto profesional y voluntariado.

Como conclusión lanzamos varias preguntas: ¿Es honesto un modelo mixto? ¿Es conveniente en esta situación de precariedad laboral, favorecer o impulsar el voluntariado? ¿Es la participación ciudadana en todos los ámbitos de la biblioteca, el futuro inminente?

**Palabras clave:** San Sebastián, bibliotecas municipales, participación ciudadana, actividades, voluntariado.

**Abstract:** The introduction to the paper explains the polysemy of the term ‘citizen participation’ and the importance of citizen participation for San Sebastián and Gipuzkoa.

Then we will present citizen participation opportunities in libraries, with examples from France, participation methods run to date in Donostia Kultura and in libraries.

Cuts to our budgets have encouraged us to carry out some activities “Read before reading” and a book club in English run by volunteers free of charge whilst maintaining other activities with other forms of contracting staff. Within the library collective, there are many concerns and a certain mistrust concerning how well a mixed professional and volunteer model might work.

In conclusion, we can pose several questions. Is a mixed model honest? Is it really a good idea in these times of precarious employment to encourage volunteering? Is citizen participation in all library fields the imminent future?

**Keywords:** San Sebastian, Public libraries, citizen participation, activities, volunteer.

## La participación ciudadana en San Sebastián

Vivimos un momento de enaltecimiento de la participación ciudadana en todos los ámbitos, el político, el social, el religioso e incluso el cultural.

Pero en la práctica el concepto tiene múltiples connotaciones y también un recorrido desde los años 1950-1960 en el que este concepto aparece en los Estados Unidos de la mano de autores como Cunningham (1972) y Hardina (2008).

La participación ciudadana es un derecho fundamental de la ciudadanía, así reza en el libro publicado por la Diputación Foral de Gipuzkoa este año 2014. Libro que recoge las experiencias de participación realizadas en los municipios gipuzkoanos.

La Diputación Foral de Gipuzkoa y los municipios gipuzkoanos crearon la Red Herritarrekin (en euskera significa “con los ciudadanos”), en la que se puso de manifiesto la necesidad de realizar encuentros para poner en común las experiencias llevadas a cabo hasta ahora y para debatir en torno a los procesos y la metodología.

Este año 2014 se ha celebrado en San Sebastián, en la sede de la capitalidad cultural, los encuentros titulados “Co-creando valor público” organizados por el Gobierno vasco con el objetivo de debatir en torno a cinco grandes temas que pueden ser objeto de participación ciudadana: la salud, bienestar y cohesión social; el desarrollo económico; el aprendizaje; el medio ambiente y el entorno. No se ha debatido sobre la participación en la cultura, ni por supuesto en bibliotecas.

Las iniciativas del municipio de San Sebastián recogidas en el libro *Herritarrekin* son las siguientes:

- El proceso participativo con la juventud en el barrio del Antiguo para constituir el Gaztegunegune, que traduzco como “centro de jóvenes”.
- La activación en la participación de las redes de Haurtxokos o centros para niños y los Gaztelekus o centros para jóvenes.
- La renovación de la ciudad jardín de Loiola.
- Las relaciones entre la ciudadanía de cada barrio y el Ayuntamiento.

Se inició un proceso de reflexión para decidir cómo deberían ser. La participación ciudadana en el Ayuntamiento y en la Diputación se organiza en sus propias direcciones o departamentos y se le ha dado mucha importancia política en esta legislatura, prueba de ello es la celebración de las jornadas tituladas “Ciudadanía y participación política” con presencia del alcalde.

Sin embargo, en el ámbito cultural hasta ahora no se han dado grandes avances, ni se han iniciado procesos concretos.

## Participación. Palabra polisémica

Está de moda la participación aunque llevamos toda la vida participando. Participamos desde niños, jóvenes, como personas adultas haciendo y deshaciendo relaciones. La participación es un terreno amplio y no es un concepto nuevo. Hemos sacado brillo a esta palabra, participar, y la usamos como sinónimo de actuar juntos, unidos y unidas, dar y recibir, recoger y ofrecer, hacer relaciones, tejer redes, unificar puntos de vista y un largo etcétera.

La definición de Pierre André, profesor de la Universidad de Montreal dice: “La participación ciudadana se define como un proceso de compromiso obligatorio o voluntario de personas

que actúan solas o en el seno de una organización, con el objetivo de influir en las decisiones que afectan a una comunidad. Esta participación puede tener lugar o no en un marco institucional o bien ser una iniciativa de la sociedad civil (manifestaciones, comité de ciudadanos o de las personas que deciden (referéndum, comisiones parlamentarias, mediaciones)”.

Podemos decir que la palabra participación implica un compromiso de diálogo, y un cierto reparto del poder.

Como he dicho, la palabra tiene muchas connotaciones. Sherry Arnstein distingue varios niveles. En los escalones más bajos, el 1 y el 2, estaría la no participación que engloba la manipulación (información sesgada utilizada para educar al ciudadano) y la terapia (sin enfrentarse a los verdaderos desafíos). En los escalones 3, 4 y 5 la cooperación simbólica reagrupa la información, la consulta y la participación accesorio de algunos ciudadanos en los comités. En los escalones superiores 6, 7 y 8 se encuentra el poder ciudadano que engloba la delegación del poder, el mecenazgo y el control ciudadano.

También hay que diferenciar la participación ciudadana de la participación pública. Siempre debemos recordar que la ciudadana conlleva el reparto del poder y la influencia en la toma de decisiones, y que la pública es más restrictiva, y que aleja del reparto del poder al ciudadano corriente.

Por lo tanto, palabra polisémica, diferentes niveles de participación y asociación del concepto a los partidos políticos, lo que añade más dudas al colectivo de profesionales de las bibliotecas.

El descenso en la participación en las urnas y el deseo del ciudadano de una democracia real nos obligan a reflexionar sobre ejemplos de participación en las bibliotecas, pero tampoco es que las experiencias de participación ciudadana llevadas a cabo por los propios políticos nos llenen de entusiasmo. Las reuniones entre el departamento de participación ciudadana y las asociaciones de cada barrio se hicieron en los centros culturales y en la Biblioteca Central, en su sala de actividades para el barrio de la Parte Vieja. Asistimos a esta última para conocer la metodología y me surgieron dudas: ¿Cómo y a quién se convocó? ¿Tenían representatividad las personas que asistieron? ¿Puede convertirse esta participación impulsada por el gobierno municipal en otras prácticas oficiales que nos lleven de nuevo a otras formas de no participación? ¿Participan siempre los mismos en estas reuniones? ¿Hay representatividad si no hay un número de participantes alto?

A nivel organizativo el proceso se explicó muy bien por la técnica de participación ciudadana, se recogieron en un documento las peticiones, se contestó posteriormente. No hubo ninguna petición sobre la biblioteca.

A pesar de las dudas, las bibliotecas tenemos que avanzar en el camino de la participación proyectiva. Nosotros preguntamos a los usuarios para conocer su opinión, les consultamos pero no les hacemos partícipes de la toma de decisiones.

## La participación de los usuarios en las bibliotecas

Los bibliotecarios y bibliotecarias no nos cansamos de decir frases como que la biblioteca del siglo XXI va a poner al usuario en el centro de nuestra actividad. La noción de biblioteca cuarto lugar, sería el resultado de la unión de la biblioteca y las dinámicas de contribución de los usuarios. Podemos hablar de co-creación de los servicios, de la participación como herramienta de servucción, es decir, tener en cuenta al ciudadano a la hora de planificar los servicios, de participación y mediación pero no de un modo vertical o jerárquico sino de igual a igual.

El estudio de Damian Day sobre dinámicas de participación ciudadana en bibliotecas (2014) concreta y señala tres ámbitos fundamentales de la participación de los usuarios en las bibliotecas:

- En la definición de los objetivos generales
- En la gestión de las actividades
- En la elaboración de los presupuestos de las bibliotecas (en concreto en las adquisiciones de fondos)

Algunos ejemplos del primer caso son la Biblioteca de Nantes y su proceso de participación ciudadana para la construcción de la nueva mediateca y la mediateca de Caen. En ambos casos se pone en marcha por parte del alcalde un modelo de participación que llega a todos los ciudadanos para que expresen sus ideas sobre la nueva mediateca. Después de la recogida de ideas el alcalde redacta una respuesta argumentando las razones por las que se aceptan o rechazan lo propuesto por el ciudadano.

También en Francia hay ejemplos de realización de presupuestos participativos en adquisiciones de las colecciones. La mediateca de Rillieux La Pape puso en marcha un proyecto para proponer a un grupo de usuarios participar en la selección y compra de cómics. Se llama “Concilia-bulle”. Se les convoca a una reunión y por supuesto si ello implica cambiar los criterios y porcentajes que tenía la biblioteca prestablecidos se hace. Este proyecto de participación de los ciudadanos en el presupuesto se enmarcaba en el ámbito de una política global de la comunidad, no era una acción única.

Por último, la participación en la gestión de las actividades es el marco en el que más hemos trabajado en la Red de bibliotecas de San Sebastián. Si bien a nivel numérico podemos decir que se han realizado más de 1353 actividades en el año 2013, llevadas a cabo por los ciudadanos en nuestros centros culturales y bibliotecas, de un total aproximado de 3330 actividades programadas, es decir, casi la mitad. Estamos hablando de participación simple, la toma de decisiones final es nuestra.

## Ejemplos de participación en nuestras actividades

La Red de bibliotecas municipales consta de una biblioteca central en tres edificios; ocho bibliotecas ubicadas en los centros culturales de los distintos barrios de la ciudad; una biblioteca de verano, ubicada en el Monte Urgull, Batería de las Damas; tres bibliotecas especializadas municipales (Museo San Telmo, Centro Cristina Enea, Escuela de Música y danza) y una biblioteca de doble uso ubicada en el centro escolar Arantzazuko Ama del barrio de Martutene.

Además del servicio bibliotecario en San Sebastián, distinguimos el servicio de acción cultural. Los centros culturales (todos tienen biblioteca) dan coherencia a la intervención territorial y sectorial. Estos equipamientos culturales intervienen en los barrios, se relacionan con las asociaciones culturales y sociales, ceden espacios, alquilan salas.

Son los encargados de canalizar las propuestas y demandas de las asociaciones, colectivos y agentes, favoreciendo su participación activa en la programación cultural de la ciudad.

Los centros culturales tienen entre sus objetivos el de favorecer la participación, se definen como espacios por y para la participación de colectivos y asociaciones, pero dicha participación se limita al estudio de las propuestas de actividades que cada centro evalúa si son de interés o no. Los colectivos tienen que ajustarse a normas, al horario del centro y a una valoración de la calidad del programa. Por eso sus propuestas son de segundo nivel o de nivel complementario ya que cada centro programa a su vez sus propias actividades.

El servicio bibliotecario analiza del mismo modo las actividades propuestas por los ciudadanos, que tienen relación con el libro, la lectura, la literatura, la creación de otras bibliotecas, la organización de festivales de poesía, conferencias o presentaciones de libros, las propuestas de nuevos clubes de lectura, etc.

## Profesionalidad frente a voluntariado

Las bibliotecas donostiarras, por lo tanto, recogen las propuestas de actividades relacionadas con la lectura, las horas del cuento, las charlas o encuentros con los escritores, las presentaciones de libros. El ciudadano puede hacerlo presencialmente, a través del correo electrónico o la web. Se les envía un formulario para que expliquen brevemente en qué consiste la actividad, los partici-

pantes, el día que solicitan y el horario. Deben de adecuarse a la normativa de cada biblioteca y a la disponibilidad de personal.

La Red de bibliotecas hasta ahora ha potenciado la profesionalidad frente al voluntariado, frente a las propuestas de asociaciones de los barrios.

Hemos establecido convenios con la Asociación de escritores vascos y con ellos programamos recorridos literarios, el festival de literatura llamado Literaktum o las Jornadas de poesía dentro de las Fiestas vascas que se celebran en septiembre.

Además tenemos otro convenio con Galtzagorri, la Asociación de literatura infantil y juvenil en lengua vasca, con la cual programamos los clubes de lectura infantil, las charlas para padres y profesores, y numerosas actividades para el Día Internacional del Libro y del libro infantil.

También colaboramos con la Asociación de editores vascos, ilustradores vascos, con todos ellos hacemos actividades y firmamos convenios.

Las horas del cuento y las tertulias literarias se sacan a concurso y siempre gana la licitación alguna asociación o grupo profesional.

En general, hemos actuado como bibliotecas mediadoras, pero no hemos alentado la participación con reuniones o convocatorias. Las bibliotecarias no han favorecido, no han incitado al usuario a proponer actividades o a realizar propuestas de ayuda en nuestros servicios. Por ejemplo, debatimos sobre la puesta en funcionamiento del préstamo a domicilio con voluntarios. Se inició pero tuvo poco recorrido porque quizás pusimos demasiadas normas a los voluntarios, normas de recogida, horarios, etc., y los voluntarios querían más libertad.

Se tiene miedo al intrusismo en el ámbito laboral. Se tiene miedo a que actividades que hoy generan puestos de trabajo sean llevadas por voluntarios. Un recelo o miedo a que el voluntariado realice un trabajo que hasta ahora se había pagado y a que la clase política siempre dispuesta a ahorrar en cultura, utilizando palabras polisémicas como que la participación ciudadana se apoye en los voluntarios para seguir ofreciendo los servicios que hasta ahora pagaba.

Hasta ahora se ha esgrimido la profesionalidad como otro de los motivos por los que no se alentaba la participación, pero hoy en día la jerarquía cultural no es un argumento aceptable, ni políticamente muy correcto.

Será necesario reforzar este trabajo de biblioteca mediadora, ya que el universo digital, en el que la colaboración es mucho más horizontal, tiene que tener reflejo en los servicios. La participación ciudadana es una oportunidad y no una amenaza.

## Actividades con contrataciones. Actividades con voluntarios

En nuestra Red de bibliotecas casi todas las actividades son realizadas por profesionales. Pero en los últimos dos años hemos introducido algunas con voluntarios:

### LEER ANTES DE LEER

Actividad realizada en colaboración con la Asociación Artística-Sociocultural Mestiza. Es objeto de la actividad fomentar en los niños y niñas desde muy temprana edad, de 0 a 3 años, el interés por la lectura en castellano, euskera e inglés.

#### *Periodicidad semanal*

Dos reuniones anuales entre la dirección del servicio y la responsable de la asociación Punto de encuentro la Biblioteca Central Infantil.

#### *Calendario*

Todo el curso escolar.

#### *Duración de cada sesión*

60 minutos que se dividen en: lectura de cuentos de 15 minutos, canciones de 15 minutos, 15 minutos de juegos, 15 minutos para que los participantes ordenen la bebeteca.



La misma actividad se realiza también en la Biblioteca de Aiete. El esquema es similar pero además se añade un tiempo para el dibujo, por eso el nombre de la actividad es Txikiart, que significa “arte en los pequeños”. La misma asociación se encarga de ello. La misma metodología.

#### CLUB DE LECTURA EN INGLÉS

Tenemos en la Red de bibliotecas varios clubes de lectura que llamamos tertulias literarias, en euskera y castellano. En concreto tenemos nueve tertulias literarias. Es una de las actividades con mayor éxito y que favorece el contacto con el usuario. Todas están llevadas por monitores que contratamos.

A comienzos del año 2013 nos pusimos en contacto con la Biblioteca Central Slawa Grabowska, creadora del grupo Donostia Book Club, para realizar su encuentro mensual de literatura en inglés en la biblioteca. Lleva el blog con la actividad, dinamiza las lecturas, las elige. La biblioteca cede su espacio, pone al personal que atiende la sala. La biblioteca se convierte en mediadora que posibilita que se realice una actividad que, por reducción presupuestaria, ella no puede costear. En el futuro queremos seguir y formalizar el proceso con la firma de un convenio. Por ahora la actividad es un éxito, cubre un hueco y además cubre el vacío ya que no teníamos ningún club de lectura en inglés.

Además de estos ejemplos, las bibliotecas apoyan y ceden sus espacios para asociaciones que programan literatura. No solo trabajamos con el Gremio de libreros de Gipuzkoa para la organización de las ruedas de prensa en nuestra biblioteca, sino también con asociaciones más pequeñas como la Asociación Banda Bat que realiza en un local del Ayuntamiento unas jornadas de poesía. Todos los años presentan vía subvenciones su proyecto que evaluamos según criterios objetivos. Es una actividad ya consolidada que se realiza por tercer año consecutivo.

Otro colectivo de profesores de filosofía y literatura de enseñanza media organizan con gran éxito las jornadas *Poesía y pensamiento*. Este año contamos con la presencia de la poeta Raquel Lanseros, junto con otros cuatro poetas vascos. De nuevo la biblioteca se convierte en mediadora y cede sus espacios e incluso acepta la programación proyectiva de ese colectivo.

En el año 2013 se celebró el bicentenario de la destrucción de San Sebastián, en 1813, y para la organización de las actividades se propuso a los ciudadanos que plantearan sus proyectos. Muchos se realizaron pero los proyectos denegados, en concreto los relacionados con las publicaciones de libros que no se aceptaron, generaron en esos autores malestar e incredulidad respecto al proceso de participación. Recibí personalmente a dos de esos autores que a pesar de mis explicaciones no creyeron en el proceso.

A la hora de iniciar procesos de participación ciudadana también hay que pensar si el ciudadano conoce las reglas del juego y si está dispuesto a aceptarlas. El cambio de mentalidad es para todos, no solo para los profesionales.

¿Cuál debe ser el modelo de participación ciudadana que queremos impulsar? ¿Sobre qué? ¿Con quién? ¿Cómo definir un verdadero proceso y un verdadero cambio de mentalidad?

#### **¿Queremos de verdad ir más allá de la participación simple ciudadana? ¿Queremos una participación proyectiva?**

A fin de evitar los malentendidos entre profesionales y usuarios ciudadanos, la definición del objeto de la participación supone determinar claramente qué es negociable y qué no, a la hora de hacer participar al usuario. A pesar de ello será necesario mucha formación y mucha pedagogía.

Podemos decir que ya hacemos participación simple, aquella en la que la biblioteca o el centro cultural diseñan y ejecutan unas acciones expresadas en programas y servicios para que la ciudad, comunidad, haga uso de ellas.

Podemos decir que somos bibliotecas mediadoras que recogemos las propuestas del ciudadano, pero que no las alentamos.

Estamos lejos de incluir al usuario en la organización de nuestros servicios. Incluirle en la toma de decisiones y aceptarlas, aunque sean contrarias a la opinión del profesional.

Podemos decir que en la Red de bibliotecas de San Sebastián la participación proyectiva es por ahora marginal, que es necesaria una formación en procesos de participación con lo que debemos estar al tanto de las jornadas que se realicen y que un cambio de mentalidad profesional será necesario para que el dicho de “todo para el pueblo pero sin el pueblo” no sea “todo para el usuario pero sin el usuario” La biblioteca cuarto lugar debe ser nuestro futuro.

## Bibliografía

- ANDRÉ, Pierre: “Participation citoyenne” [en línea]. *Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique*. Disponible en: [http://www.dictionnaire.enap.ca/dictionnaire/docs/definitions/definitions\\_francais/participation\\_citoyenne.pdf](http://www.dictionnaire.enap.ca/dictionnaire/docs/definitions/definitions_francais/participation_citoyenne.pdf). [Consulta: 30 de junio de 2014].
- ARNSTEIN, Sherry: “A ladder of citizen participation” [en línea]. Disponible en: <http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.html>. [Consulta: 29 de junio de 2014].
- AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN (2013): *Ciudadanía y participación política: Jornadas* [en línea]. Palacio Miramar, 4-5 de octubre. San Sebastián: Ayuntamiento. Disponible en: [http://www.donostia.org/info/ciudadano/partaidetza\\_zuzena.nsf/fwInscripcion?ReadForm&idioma=cas&id=A608306&doc=Area](http://www.donostia.org/info/ciudadano/partaidetza_zuzena.nsf/fwInscripcion?ReadForm&idioma=cas&id=A608306&doc=Area). [Consulta: 29 de junio de 2014].
- AZKUE IBARBIA, Imanol (2014): *Herritarrekin: experiencias de participación ciudadana en Gipuzkoa* (2011-2013). Donostia: Gipuzkoako Foru Aldundia. ISBN: 978-84-7907-711-2.
- DAY, Damien (2014): *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques* [en línea]. París: Enssib. Disponible en: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf>. [Consulta: 30 de junio de 2014].
- DONOSTIAKULTURA. *Memoria anual 2013 digital* [en línea]. Disponible en: [http://www.donostiakultura.com/index.php?option=com\\_flexicontent&view=items&cid=161&id=26462&Itemid=506&lang=es](http://www.donostiakultura.com/index.php?option=com_flexicontent&view=items&cid=161&id=26462&Itemid=506&lang=es). [Consulta: 29 de junio de 2014].
- GALAUP, Xabier. *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique: l'exemple des services non documentaires* [en línea]. Disponible en: <http://www.xaviergalaup.fr/blog/2009/04/10/lusager-co-createur-des-services-en-bibliotheques-publiques>. [Consulta: 29 de junio de 2014].
- JARAMILLO, Orlanda (2013): *Biblioteca pública, ciudadanía y educación social*. Buenos Aires: Alfa-grama. ISBN: 978-987-1305-74-2.
- RILLEUX, La-Pape. *Mediatheque* [en línea]. Disponible en: [http://mediatheque.ville-rillieux-la-pape.fr/portail/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=55&Itemid=89](http://mediatheque.ville-rillieux-la-pape.fr/portail/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=55&Itemid=89).
- SOLLEIRO DÍAZ, M.<sup>a</sup> Belén (2002): “Bibliotecas solidarias: la participación ciudadana y el voluntariado” [en línea], *La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana: Congreso*. Madrid: Ministerio de Cultura. Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1187/1/com\\_282.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1187/1/com_282.pdf). [Consulta: 30 de junio de 2014].

# Transparencia y participación de los ciudadanos en las bibliotecas públicas: hacia una nueva coproducción de servicios entre los ciudadanos y bibliotecarios

Roberto García Arribas

Bibliotecario de la Biblioteca Pública de Zamora

**Resumen:** La nueva Ley española de Transparencia puede ser una oportunidad para que la biblioteca pública sea más abierta y accesible a los ciudadanos de manera proactiva. La publicación periódica de sus planes de servicio y secciones, sus objetivos concretos sobre actividades, medios y tiempos previstos para su cumplimiento, así como la evaluación de todo ello, será la manera de hacer más transparente la biblioteca pública y, de ello, más propicia para la participación ciudadana. Desarrollamos los modos de participación ciudadana posibles, terminando con la coproducción de servicios donde los ciudadanos puedan diseñar, asignar, prestar, gestionar o evaluar un servicio público como el de la biblioteca pública. Concepto de coproducción, que concibe a los ciudadanos como usuarios activos en lugar de consumidores o clientes pasivos. Ante los bajos presupuestos y la demanda de más y mejores servicios bibliotecarios, la coproducción puede ser una fuente de innovación que incremente la satisfacción de los usuarios y reduzca costes.

**Palabras clave:** bibliotecas públicas, gestión pública, transparencia, participación ciudadana, coproducción.

**Abstract:** The new Spanish Transparency Act presents an opportunity for the public library to be more open and accessible to citizen participation in a proactive way. The regular publication of their section and service plans; specific objectives for activities; means and expected time for compliance; as well as evaluation of all the above, may be the way to make the public library more transparent and, therefore, more conducive to citizen participation. We develop possible modes of citizen participation ending with the co-production of services where people can design, commission, lend, manage or assess a public service such as the public library. The coproduction concept sees citizens as active users rather than passive consumers or customers. Currently, with low budgets and the demand for more and better library services, co-production could be a source of innovation that increases user satisfaction and reduces costs.

**Keywords:** public libraries, public management, transparency, citizen participation, co-production.

## Transparencia en las bibliotecas públicas

Los países pioneros en el reconocimiento del derecho al acceso a la información pública se encuentran entre los más desarrollados del mundo, desde una perspectiva democrática. Para Guichot *et al.* (2014) si la información es poder, una parte sustancial de la misma está en manos de los poderes públicos. Y si la democracia es el poder del pueblo en el gobierno de un Estado, es necesario poner la información a disposición de los ciudadanos para el control ciudadano del ejercicio del poder. Control ciudadano en dos sentidos, en la perspectiva preventiva y represora, pero también en la lógica de la mejora de la administración de lo público. Como también apunta el autor aludido, la historia muestra que en la mayoría de los países se llega a la transparencia, frente a una reticencia inicial del que ejerce el poder y de las burocracias a someter su gestión a los focos del debate público informado. Pero pese a todo, es un elemento esencial de los mecanismos de participación ciudadana y control democrático.

En España, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen gobierno, es una oportunidad para abordar la transparencia y participación de los ciudadanos en las bibliotecas públicas. Debemos subrayar que fue la primera ley en España que pasaba por una consulta pública. Se estructura en un título preliminar, el título I, que trata de la transparencia de la actividad pública, que es el que ahora nos ocupará; un título II sobre buen gobierno y un tercero que trata sobre el consejo de transparencia y buen gobierno, quien velará por el cumplimiento de los títulos anteriores. En el capítulo I del título I, la ley nos establece que se aplica a la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración Local. Aunque existan bibliotecas públicas de entidades privadas, la gran mayoría de las bibliotecas públicas en España pertenecen a cualquiera de las Administraciones notadas.

En el capítulo II, esta ley establece los principios de publicidad activa, que supone que las instituciones deben publicar de forma periódica y actualizada información relevante para garantizar la transparencia de su gestión. Es relevante notar que la información debe ser comprensible, de fácil acceso y gratuita y debe ser publicada en las sedes webs de cada institución. En su art. 7, nota que las Administraciones Públicas publicarán, entre otras cosas, las respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos en la medida que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos. En su art. 8, establece la información mínima presupuestaria y económica que debe publicarse, contratos, convenios, subvenciones, presupuestos, la información estadística para valorar el cumplimiento de las funciones de la entidad y su calidad, etc.

En el capítulo III, sobre el derecho de acceso a la información pública, establece que todas las personas tienen derecho a la información pública salvando los límites marcados. La seguridad nacional, la defensa, la seguridad pública, las relaciones internacionales, los intereses económicos y comerciales, el secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial, etc., son límites insoslayables en el acceso a la información de las instituciones. Además se ha de proteger los datos personales referidos en el apartado 2 y 3 del art. 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Respecto de las bibliotecas, apuntamos los siguientes como ejes principales que estimamos deben ser publicitados activamente por la entidad sin que se reciba requerimiento alguno:

1.º Líneas estratégicas de gestión bibliotecaria: el art. 6.2 de la Ley de Transparencia establece:

“Las Administraciones Públicas publicarán los planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijen objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución”.

Hemos de reconocer que pocas bibliotecas públicas establecen planes anuales por escrito, donde apuntan las líneas estratégicas para la mejora de los servicios prestados. Precisamente porque no están recogidos en ningún lugar, es por lo que no pueden servir de tabla para evaluar los resultados producidos.

- 2.º Datos que apoyen la gestión bibliotecaria: el art. 8.1.d) de la Ley de Transparencia apunta: “Los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título, deberán hacer pública, como mínimo, la información relativa a los actos de gestión administrativa, con repercusión económica o presupuestaria que se indican a continuación. [...] Los presupuestos, con descripción de las principales partidas presupuestarias e información actualizada y comprensible sobre su estado de ejecución y sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las Administraciones Públicas”.

Aquí, también, debemos reconocer que la mayoría de las bibliotecas no presentan los presupuestos con los que cuenta para el futuro, por el sencillo motivo de que no los conocen. En muchas ocasiones, las partidas presupuestarias se destilan según las circunstancias y tiempos del ministerio, consejería o concejalía.

- 3.º Datos que evalúen la gestión bibliotecaria: en el art. 8.1.e) de la Ley de Transparencia se nota que deben hacerse públicas:

“Las cuentas anuales que deban rendirse y los informes de auditoría de cuentas y de fiscalización por parte de los órganos de control externo que sobre ellos se emitan”.

Y, respecto de la publicación de planes y programas anuales o plurianuales en los que se fijen objetivos, actividades, medios y tiempo previsto, del art. 6.2, las Administraciones publicarán:

“Su grado de cumplimiento y resultados deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica junto con los indicadores de medida y valoración, en la forma en que se determine por cada Administración competente”.

De este modo, tras la planificación de la gestión bibliotecaria y su previsión presupuestaria, deben publicarse todos los datos acaecidos tras esa planificación y previsión, cuales puedan ser los datos de compras y préstamo por formato, número de usuarios participantes en las actividades, etc.

Pero el espíritu de la transparencia no queda exclusivamente en otorgar datos, sino en hacerlos comprensibles, es decir, permitir el acceso a los documentos que dan contexto a esos datos y que crean información elaborada sobre la conveniencia de determinados servicios, la oportunidad de determinadas compras o actividades, etc. Estimamos que deben darse los tres requisitos, y de forma proactiva por la propia institución, para que podamos determinar la transparencia de una biblioteca.

## Participación en las bibliotecas públicas

Debemos recordar que el art. 9.2 de la Constitución Española establece que “corresponde a los poderes públicos [...] facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”. Junto con el art. 23.1 que dice que “los ciudadanos tienen el derecho de participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes”.

Para Brugué y Gallego (2001), la Administración Pública es un espacio de regeneración democrática, aunque parece que la Administración debe estar situada bajo el estricto control de la voluntad de los políticos electos democráticamente legitimados. El acceso directo a “la política” con mayúscula es muy difícil para los ciudadanos, pero no tanto el acceso a “las políticas públicas” consecuencia de aquella. En este caso la política cultural y, más específicamente, la bibliotecaria puede ser “participada” por los ciudadanos mediante la participación en planes estratégicos, utilidad de equipamientos, espacios bibliotecarios, colecciones, actividades culturales, etc.

Las bibliotecas públicas buscan su sitio, y el mejor modo de encontrarlo con garantías es preguntando a los usuarios actuales y potenciales de la biblioteca pública, qué quieren o esperan de ella. Hasta el momento, los cauces utilizados son las encuestas, las quejas y sugerencias, las desideratas, charlas con usuarios, etc., pero estimamos que no es suficiente para los cambios que deben afrontar las bibliotecas públicas del siglo XXI.

La clasificación tradicional de la participación Font (2001) la divide en: información, consulta, cogestión y codecisión. Otra clasificación (Gyford, citado en Brugue *et al.*, 2001) distingue entre: derecho a ser informado, derecho a ser consultado, derecho a tomar parte y derecho de colaborar.

Los modos de participación son numerosos y van desde los más generales como los referéndums, hasta los más conocidos como las encuestas. Las motivaciones para poner en marcha estos mecanismos también son muy generales, desde una demanda ciudadana hasta el afán innovador en los gestores públicos. Debemos subrayar que la primera exigencia de la participación es que existan participantes y no que se les invite a no intervenir.

Los métodos más utilizados en bibliotecas públicas españolas para la participación ciudadana son los procedimientos de tramitación de quejas, observaciones y sugerencias, las encuestas, las desideratas o encuestas de compra, la cesión y donación de documentos. Un medio relevante para la participación son las asociaciones de amigos de la biblioteca, pero otros modos menos conocidos o utilizados son la constitución de grupos de trabajo, asambleas informativas y de debate, entrevistas, *focus group* o grupos de discusión, etc. Todos ellos pueden desarrollarse presencialmente o mediante las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Pero, ¿es necesaria la participación de los ciudadanos si ya tenemos bibliotecarios cualificados para gestionar las bibliotecas públicas? Para Subirats (2001) no todo ha de pasar por los políticos y los técnicos. Nosotros aceptamos esta máxima, y pretendemos dejar de poso que la participación sirve para evitar las soluciones autoritarias y las exclusivamente técnicas. Los *stakeholders*, o personas interesadas, son todos aquellos que pueden verse afectados por las decisiones de una organización y deben ser tomados en consideración. Hablamos de ciudadanos, pero no olvidemos el personal que trabaja en las bibliotecas públicas, de las organizaciones del ámbito social y civil, de empresas, etc.

Debemos empezar a tomar en consideración que una organización inclusiva obtiene niveles de aceptación y legitimación más elevados, además de que mejora su rendimiento, aunque no sea el objeto de estudio de este trabajo. Cuando una biblioteca pública, como señalan Campos y Vergueiro (2010), establece un consejo, comisión o fórum, compuesto por representantes de la comunidad, ciudadanos particulares y bibliotecarios, con el objetivo de discutir y decidir sobre cuestiones, que tratan de la organización, la estructura y la dinámica de sus actividades, está abriendo caminos para la gestión participativa. Subrayamos que los mecanismos serán efectivos si respetan la diversidad, la pluralidad cultural y social de la base de ciudadanos a quienes presta servicios la biblioteca.

Podemos agrupar los modos de participación según los diferentes procesos de actuación (Gomà y Font, 2001) en:

- 1.º Sirven para el diagnóstico de problemas y para la formación de la agenda de la institución, por ejemplo, fóruns, asambleas, audiencias, procesos participativos temáticos, consejos de usuarios, planes estratégicos, etc.
- 2.º Formulación de políticas y servicios y, sobre todo, en la adopción de decisiones, por ejemplo, consultas populares, referéndums, presupuestos participativos, encuestas deliberativas, jurados de usuarios, planes integrales, comisiones, etc.
- 3.º Participación en la gestión de equipamientos y servicios, por ejemplo, gestión asociada de actividades o servicios, voluntariado, coproducción personalizada de servicios.

La participación no es algo que producirá resultados en todo momento, es más, llevará problemas que producirán resultados poco prácticos, además de requerir tiempo y esfuerzo. Tenemos que tener claro que no todo puede ser susceptible de participación ciudadana, por

ejemplo no es eficiente para la compra de una nueva revista en la hemeroteca. Es probable que los gestores públicos solo cedan espacios de participación a mecanismos que puedan controlar, y de los que pueda esperarse colaboración activa o pasiva en una hipotética evaluación del desempeño, pero el mayor problema para el desarrollo de las prácticas participativas, pasa por el miedo y la inexperiencia de los que adolecemos en este tema los servidores públicos. Para luchar contra esto, el mejor remedio es la información y difusión de experiencias participativas mediante foros bibliotecarios, congresos, en el boca a boca profesional, listas de distribución como IWETEL, revistas profesionales, etc. Para Subirats (2001) existen hándicaps asociados a la participación, como la lentitud para adoptar decisiones, el exceso de particularismos de los participantes, la consideración del corto plazo, etc.

Sabemos que gran parte de las posibilidades del modelo participativo para bibliotecas públicas depende de la voluntad y liderazgo de los directores para impulsar mecanismos de participación. La durabilidad dependerá de otros factores, como el fortalecimiento de la sociedad civil, de la creación de redes de ciudadanos o entidades, del ambiente amistoso y tolerante, del buen trato entre participantes y bibliotecarios, de la voluntad constructiva, etc., elementos que sí existen ya en las bibliotecas por lo general. Por el contrario, se ha de evitar el particularismo, el clientelismo, la toma de decisiones despóticas o tecnocráticas y la inercia burocrática.

Con todo, y para evitar ser pesimistas, subrayamos que en bibliotecas públicas españolas sí existen apuntes de gestión participativa, como son las asociaciones de amigos de las bibliotecas públicas o el voluntariado que participa en las actividades de la biblioteca, ya sean personas físicas o entidades de todo tipo. Pero, como apuntan Font y Medina (2001), debemos cuidar de no premiar las opiniones y los intereses de los ciudadanos o grupos con más recursos para participar, porque de esa manera la participación no será representativa del conjunto de intereses y demandas presentes de la población. Existen muchos ciudadanos no organizados, sin la idea de que pueden participar y, por supuesto, sin la capacidad de incidir en proceso alguno de la biblioteca. Debemos incluir aquí la consideración de establecer los procesos participativos, exclusivamente por medio de redes sociales, webs, blogs, etc., donde muchos usuarios no tienen conexión a Internet ni las capacidades y habilidades mínimas para participar en esos procesos.

La mecánica de la participación, en su modo deliberativo, comienza por un grupo de ciudadanos que son informados sobre el tema a tratar y que discuten y deliberan entre ellos. La diferencia esencial, respecto de las encuestas de opinión, es que estas quieren captar las actitudes y opiniones inmediatas de los ciudadanos, aunque no tengan criterio sobre ello y no hayan reflexionado. Volvemos a señalar que la idea de ciudadanos siempre activos no es en modo alguno realista. Lo que sí es muy real es que todas las sugerencias y demandas ciudadanas, no pueden ser satisfechas y esto debe quedar palmariamente claro.

Un punto esencial de la gestión bibliotecaria en el proceso de participación es que los ciudadanos tienen derecho a conocer el resultado de todos estos mecanismos, incluidas las quejas, sugerencias y encuestas, además de mostrar qué se pretende hacer con ello y rendir cuentas de lo realizado. Todo esto es el primer paso de la interacción, el siguiente tratará del debate y, si hay tiempo y espacio de reflexión, el posterior será la deliberación. Por último, las decisiones ciudadanas tienen que producir efectos en la biblioteca que puedan medirse.

## Modelo de transparencia y corresponsabilidad ciudadana en bibliotecas públicas

Según García Macho (2014) la democracia parlamentaria se fundamenta en la confianza del pueblo, y esa confianza exige transparencia. Esta facilita la formación de una opinión pública y permite la participación en la toma de decisiones. Efectivamente, transparencia, información y participación, son un continuo clave también en las bibliotecas públicas. La IFLA, en su *Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas* (2005), afirma que las bibliotecas son “vitales para una Sociedad de la Información abierta y democrática... [y] ... esenciales para una ciudadanía bien

informada y un gobierno transparente”. Las bibliotecas son así, por su propia naturaleza, instituciones para la transparencia. No deben aquietarse en lo establecido normativamente en la Ley de Transparencia, sino que deben ser proactivas, pioneras en su papel activo de presentación de información, tanto de los demás como de sí misma.

Los hitos que apuntamos para la mejora de las bibliotecas públicas del siglo XXI:

- a. La transparencia, o presentar e informar cuidadosamente lo que se pretende hacer, desde la biblioteca para servir al interés general, mediante la publicidad de sus intenciones, medios y evaluaciones.
- b. La participación ciudadana, o incorporar a los ciudadanos en el proceso público de la decisión de todo lo señalado en el punto anterior.
- c. La rendición de cuentas, la biblioteca debe defender su reputación mostrando los resultados y el grado de eficiencia alcanzado, respecto de los proyectos y objetivos marcados que previamente han sido codecididos y coproducidos por los ciudadanos en general y por la comunidad en particular.

Algunos retos de la participación se han mencionado anteriormente, pero los recordamos siguiendo a Font y Blanco (2001):

- 1.º La participación debe representar a todo el conjunto de intereses en la biblioteca pública. Como apunta Salaberría (2014), el perfil de usuario de las bibliotecas públicas españolas está muy alejado del que de la sociedad adulta española nos presenta el Programa Internacional para la Evaluación de las competencias de la población adulta (PIAAC).
- 2.º Aumentar el volumen de participantes.
- 3.º La capacidad de neutralidad de la biblioteca de ofrecer información a los ciudadanos para crear un punto de vista global y atender a criterios racionales para formar sus puntos de vista, en lugar de mantenerse en el particularismo de intereses propios.
- 4.º Que la participación no se perciba como un instrumento de manipulación a favor de los decisores.
- 5.º Que la legitimidad de los procesos participativos produzcan una capacidad educadora en los ciudadanos, en valores y prácticas democráticas.
- 6.º Que las soluciones acordadas, participativamente sean efectivas.

Damos un paso más en la participación ciudadana para llegar a la coproducción. La coproducción consiste, para la OCDE en su informe “Panorama de las Administraciones Públicas 2011”, en la colaboración en la prestación de servicios centrados en los ciudadanos. La idea básica de la coproducción es simple, según Bovaird y Löffler (2013): nadie conoce mejor qué servicios públicos son más importantes para su bienestar que los propios usuarios, sus familias, sus amigos y las comunidades donde viven. Los ciudadanos pueden diseñar, asignar, prestar, gestionar o evaluar un servicio público, como es el servicio de biblioteca pública, en colaboración con los bibliotecarios. Esta sencilla definición implica dos consideraciones iniciales. La primera es que concibe a los ciudadanos como usuarios activos que contribuyen en lugar de como consumidores o clientes pasivos. La segunda apunta que la coproducción promueve la colaboración en lugar de una relación paternalista entre los bibliotecarios y los ciudadanos usuarios de los servicios bibliotecarios.

La coproducción puede ser, ante los bajos presupuestos y la creciente demanda de servicios públicos, una fuente de innovación que lleve a dar poder a comunidades e individuos, incremente la satisfacción de los usuarios de los servicios y reduzca costes. Los recursos con los que pueden contribuir los ciudadanos y la comunidad pueden ser financieros, de tiempo, conocimientos, esfuerzos, experiencia, entre otros.

La coproducción, en términos de Boyle y Harris (2009), no es meramente una consulta porque es más que preguntar la opinión de la gente, y además no es totalmente voluntariado por cuanto requiere intercambio continuo para todos. La coproducción transforma los servicios públicos, los ciudadanos y los servidores públicos al hacerlos facilitadores.



Para Bovaird y Löffler (2013) la ayuda de individuos y comunidades, aunque sea muy valiosa, no es coproducción, porque no hace uso de los recursos activos y contribuciones de los profesionales. Votar un proyecto en una biblioteca, diseñar un nuevo espacio, gestionar una actividad cultural o evaluar una sección, no es estrictamente voluntariado y sí es coproducción.

Los tipos de coproducción siguiendo a Bovaird y Löffler (2013) son:

- 1.º Coproducción en el encargo de servicios: participación deliberativa en la planificación, en la priorización de los grupos de usuarios a quienes van dirigidos y en la recaudación de fondos. La responsabilidad debe ser compartida entre los políticos, los directores, los técnicos, los usuarios y la comunidad.
- 2.º Coproducción en el diseño de los servicios: es un paso más allá de la consulta tradicional, mediante encuestas, algunas coproducciones presentan prototipos de servicios que se discuten y critican, a fin de lograr una mejora.
- 3.º Coproducción en la realización de los servicios: aportando experiencia y conocimiento como los mayores que cuentan a los jóvenes sus experiencias sobre la familia, el trabajo, la guerra; o aportando habilidades como profesores que coproduzcan actividades de educación sexual para reducir los embarazos no deseados; o aportando tiempo y esfuerzo, como los ciudadanos que pintan y colocan decorados en representaciones teatrales; o cooperan en el proceso de los servicios como mayores que leen a mayores en residencias de ancianos.
- 4.º Coproducción en la evaluación de los servicios: ofrecen la visión de los ciudadanos mediante encuestas, fórums y grupos de discusión, además pueden utilizarse redes sociales o webs.

La coproducción siempre ha existido, pero está todavía por sistematizarse, a fin de que los directivos y técnicos públicos, en nuestro caso bibliotecarios, sean conscientes del concepto y con ello maximicen los potenciales beneficios y sepan gestionarla de forma eficaz, incentivándola y fomentándola. Pero también, como apunta Löffler (2009), ha de estudiarse cómo, dónde y por qué la coproducción puede romperse. Con todo, la coproducción no resolverá todos los problemas del sector público en general, ni de las bibliotecas públicas en particular, pero será una nueva herramienta poderosa para afrontar el futuro.

## Conclusiones

Reconocemos que una ley puede obligar a trabajar de una determinada manera, pero no puede forzar el cambio en las actitudes. La Ley de Transparencia puede ser un pequeño estímulo, pero inútil si no viene acompañado de una transformación de la actitud.

Hemos visto que actualmente las bibliotecas públicas tienen pocos mecanismos formales establecidos para una participación profunda de los ciudadanos y la sociedad civil en la gestión bibliotecaria. Proponemos el modelo de participación directa del ciudadano en la gestión y desarrollo de la biblioteca pública, como un elemento disruptivo en la relación de la institución con las personas. Por varios motivos, porque de esa manera la biblioteca sabrá atender a las expectativas de la ciudadanía y afrontar los nuevos retos que se están apuntando en la sociedad. En segundo lugar, porque proveerá de un método para el desarrollo de la democracia a pie de calle. En tercer lugar, porque la biblioteca pública se convertirá en pionera de la gestión de los bienes públicos y abrirá un camino para otros servicios públicos. En cuarto, y último lugar, porque formará a los ciudadanos y fomentará la participación, no solo en las bibliotecas públicas, sino en todas las facetas de vida política y social, creando capital social. Pero además, como hemos intentado mostrar, la participación no debe considerarse, exclusivamente, un medio para conseguir un objetivo, o un modo de usar una comunidad y sus ciudadanos a favor de un proyecto. Como dicen Campos y Vergueiro (2010), la participación es un fin, de ser una técnica de gestión, se pasa a un medio de formación de personas.

Hemos visto muchos problemas para el desarrollo de la participación en bibliotecas públicas, desconocimiento de los mecanismos por los bibliotecarios, impedimentos de los decisores a perder poder, inexistencia de cultura participativa de los ciudadanos, falta de representatividad de la población, manipulación de la participación, etc. Todas son cuestiones importantes, pero la biblioteca pública siempre se ha visto acuciada por grandes retos y siempre se han propuesto muchas pequeñas alternativas, que hacen que los problemas sean menores y más asumibles. También creemos que los beneficios de la participación ciudadana en bibliotecas públicas son mucho mayores que los problemas que encontraremos. Uno de los mejores bienes, en nuestra opinión, consiste en que la legitimidad de la biblioteca pública, al poner en marcha mecanismos, de todo tipo, participativos, irá incrementándose a medida que se note que los ciudadanos tienen algo que decir y hacer en su biblioteca. Aquí, debemos remarcar que debiéramos plantearnos la inclusión de la participación en los reglamentos y leyes bibliotecarias, tanto del ámbito estatal, autonómico, como municipal.

Básico es no considerar la participación ciudadana en la prestación de servicios con un planteamiento eficientista, de ahorro de costes, donde los voluntarios realicen trabajo de bibliotecarios o únicamente determinado por bibliotecarios, porque será un planteamiento alejado del concepto de coproducción, de la calidad y sostenibilidad de los servicios.

Desde las bibliotecas públicas, debemos tener claro que no existe una mecánica establecida y eficaz para la participación pública. Lo único que existe son ideas y principios que habrán de adoptarse a las peculiaridades de cada biblioteca con interés e imaginación. El fin de este modelo consiste en pensar, y hacer pensar, cómo se puede ir construyendo la democracia deliberativa y la coproducción de servicios en las bibliotecas públicas, de modo que la consulta a los ciudadanos no sea una excepción propia de artículo de revista biblioteconómica, sino parte de un procedimiento aceptado en la toma de decisiones de la biblioteca pública respecto de los retos en que está inmersa. Tenemos que recordar que, las bibliotecas públicas, llevamos dando pasos en este sentido desde hace tiempo.

## Bibliografía

- BOVAIRD, Tony, y LÖFFLER, Elke (2013): "We're all in this together: harnessing user and community co-production of public outcomes" [en línea]. Disponible en: <<http://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social-sciences/government-society/inlogov/publications/chapter-4-bovaird-loeffler.pdf>>. [Consulta: 17 de junio de 2014].
- BOYLE, David, y HARRIS, Michael (2009): The challenge of co-production [en línea]. Disponible en: <[http://www.nesta.org.uk/sites/default/files/the\\_challenge\\_of\\_co-production\\_report\\_cover.png](http://www.nesta.org.uk/sites/default/files/the_challenge_of_co-production_report_cover.png)>. [Consulta: 17 de junio de 2014].
- BRUGUÉ, Joaquim, y GALLEGRO, Raquel (2001): "¿Una administración pública democrática?", *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel, pp. 43-58.
- BRUGUÉ, Joaquim; FONT, Joan, y GOMÀ, Ricard (2001): "Consejos consultivos en Barcelona: un balance", *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel, pp. 111-124.
- CAMPOS MACHADO, Elisa, y VERGUEIRO, Waldomiro (2010): "A prática da gestão participativa em espaços de acesso à informação: o caso das bibliotecas públicas e das bibliotecas comunitárias" 1, *Revista Interamericana de Bibliotecología*, vol. 33, pp. 241-255.
- FONT, Joan, y BLANCO, Ismael (2001): "Conclusiones", *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel, pp. 219-236.
- FONT, Joan, y MEDINA, Lucía (2001): "Consejos ciudadanos en España: ¿un despilfarro europeo?", *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel, pp. 153-174.
- GARCÍA MACHO, Ricardo (2010): *La Transparencia en el sector público* [en línea]. Disponible en: <[www.aepda.es/AEPDAAdjunto-128-PonenciaRicardoGarciaMacho.aspx](http://www.aepda.es/AEPDAAdjunto-128-PonenciaRicardoGarciaMacho.aspx)>. [Consulta: 17 de junio de 2014].

- GOMÀ, Ricardo, y FONT, Joan (2001): “La democracia local: un mapa de experiencias participativas”, *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel, pp. 61-94.
- GUICHOT, Emilio, *et al.* (2014): *Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*. Madrid: Tecnos.
- LÖFFLER, Elke (2009): *Why co-production is an important topic for local government* [en línea]. Disponible en: <[http://www.govint.org/fileadmin/user\\_upload/publications/coproduction\\_why\\_it\\_is\\_important.pdf](http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/coproduction_why_it_is_important.pdf)>. [Consulta: 17 de junio de 2014].
- SALABERRÍA, Ramón (2014): *La biblioteca pública y el PISA para adultos 36*, *Mi biblioteca*, vol. X, p. 14.
- SUBIRATS, Joan (2001): “Nuevos mecanismos participativos y democracia: promesas y amenazas”, *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel, pp. 33-42.

## CV del autor

Facultativo de bibliotecas de Castilla y León, en servicio activo en la Biblioteca Pública de Zamora; auxiliar de archivos, bibliotecas y museos del Ministerio de Cultura, y auxiliar administrativo de la Administración del Estado en excedencia. Licenciado en Ciencias de la Información, sección de periodismo, y en Filosofía, ambas en la Universidad Complutense de Madrid, y máster de Documentación Digital de la Universidad Pompeu Fabra.

# La Comisión de Lectura Pública de Barcelona: un instrumento de participación sectorial

Mercè Muñoz Creus

Responsable de la Secretarí­a Técnica Biblioteques de Barcelona

**Resumen:** Desde 1999 Barcelona reúne anualmente su Comisión de Lectura Pública, un órgano consultivo y de participación sectorial en torno a la lectura pública.

A lo largo de estos quince años su tarea principal ha consistido en compartir sectorialmente la información sobre las distintas iniciativas públicas y privadas relativas a bibliotecas y promoción de la lectura que se realizan en la ciudad, así como recoger las opiniones y propuestas de sus miembros (individualmente o reunidos en subcomisiones temáticas) para mejorar la gestión pública de bibliotecas y otros equipamientos educativos y culturales implicados en la lectura y en la información.

**Palabras clave:** lectura pública, cooperación, participación sectorial.

**Abstract:** Since 1999 Barcelona city meets annually its “Committee on Public Reading”, an advisory and sectoral participation system around the public reading.

Over the past fifteen years the main task has been share information on various public and private initiatives to promote libraries and reading taking place in the city, and gather opinions and suggestions of members (individually or grouped in thematic subcommittees) to improve governance of libraries and other educational and cultural facilities involved in reading and information.

**Keywords:** public reading, cooperation, sectoral participation.

## Introducción

La Comisión de Lectura Pública de Barcelona (CLP) se creó en 1999, solo un año después de la aprobación del *Pla de Biblioteques de Barcelona 1998-2010*, estableciéndose como principal instrumento de participación sectorial en materia de lectura pública en la ciudad.

Tal como establecen sus normas reguladoras, la CLP se creó con la voluntad de dar respuesta a lo establecido en la normativa de Participación Ciudadana y en la Ley Municipal y de régimen local de Cataluña. También se basó en el mandato del artículo 9.2 de la Constitución Española, que atribuye a los poderes públicos la obligación de facilitar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la vida política, económica, cultural y social. Finalmente, también en cumplimiento de lo previsto en el artículo 38 de la Ley de Bibliotecas del Parlamento de Cataluña 4/1993, según el cual, cada municipio que cuente con una biblioteca central urbana debe constituir una comisión de lectura pública.

Aunque la ciudad de Barcelona no dispone todavía de esta figura de biblioteca central urbana, sí cuenta con una red de bibliotecas públicas organizada territorialmente en diez distritos (la misma distribución territorial que rige la gestión del Ayuntamiento de Barcelona), con diez bibliotecas que actúan como coordinadoras de las bibliotecas de proximidad de su territorio.

Con estos precedentes, en 2011 se presentó un informe en el Plenario del Ayuntamiento de Barcelona, *Bibliotecas de Barcelona, 10 años +. Nuevos retos, nuevas oportunidades*, que en uno de sus retos propone la construcción de la acción a partir de la cooperación y la participación: en el ámbito de la participación una de las líneas de actuación destacadas es impulsar un rol activo de la CLP.

## ¿Qué es la Comisión de Lectura Pública?

La CLP es el foro donde anualmente se reúnen profesionales de los distintos sectores bibliotecarios (bibliotecas públicas, escolares, universitarias, especializadas...) y del mundo de la educación y de la cultura para compartir información sobre el desarrollo de las bibliotecas públicas en Barcelona, y para debatir sobre los temas que más preocupan a los profesionales del sector cultural, social y educativo de la ciudad en torno a la lectura y a la información.

Se trata de un órgano consultivo y de participación sectorial del Ayuntamiento de la ciudad, un órgano asesor que ejerce sus funciones mediante la elaboración de informes, dictámenes o demandas, que tienen el rango de recomendaciones para los órganos del gobierno municipal, y no son, por tanto, vinculantes.

## ¿Quién forma parte de la Comisión de Lectura Pública?

La composición del Plenario de la CLP viene determinada por sus Normas Reguladoras (1999). La presidencia corresponde al alcalde de la ciudad, o a la persona en quien delegue. En este sentido ha sido habitual la delegación de las funciones de presidencia en el concejal de Cultura.

Por parte del Ayuntamiento integran la CLP, además del presidente, tres miembros designados por el alcalde; un gerente de distrito en representación del territorio, designado también por el alcalde; el director-gerente del Instituto de Cultura de Barcelona, y los gerentes del Instituto Municipal de Educación y del Instituto Municipal de Informática.

Por parte de la Generalitat de Cataluña, dos representantes, que aunque las normas no lo indican, suelen corresponder a un miembro del departamento de Cultura y uno del departamento de Educación.

Además, dos representantes de la Diputación de Barcelona, que suelen corresponder a la Gerencia del Servicio de Bibliotecas de esta institución. Un representante del Consorcio de Bibliotecas Universitarias. Un representante de la biblioteca de la Universidad de Barcelona. Un representante de la Biblioteca Nacional de Cataluña. Un representante de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Un representante del Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Cataluña. Un representante de las Cajas de Ahorros y entidades bancarias (en su momento, titulares de redes de bibliotecas en la ciudad, algunas integradas en la Red de Bibliotecas de Barcelona). Un representante de fundaciones o asociaciones vinculadas con el

sector. La institución escogida fue la Asociación de Lectura Fácil. Un representante de la Cámara del Libro. Un representante del Consejo Escolar Municipal de Barcelona.

El presidente de la Comisión puede proponer, además, de manera puntual, la representación de otras entidades. Desde el principio se incorporaron como miembros permanentes las direcciones de las diez bibliotecas de distrito de la ciudad, un representante de las escuelas públicas (Consortio de Educación de Barcelona), representación de las bibliotecas de museos y de otras bibliotecas especializadas (Museo de Ciencias Naturales y Museo Picasso, Ateneo de Barcelona y Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona), un representante de centros pedagógicos y de recursos (Associació de Mestres Rosa Sensat) y de asociaciones profesionales del sector (Biblioteques Catalanes Asociades a la Unesco, una entidad actualmente disuelta).

En 2011 se abrió la composición inicial de la CLP a otras instituciones culturales y sociales, contempladas de forma genérica en las normas reguladoras, con la finalidad de compartir y crear alianzas con otros agentes que directa o indirectamente tienen relación con la lectura y el acceso a la información.

Se incorporaron representantes de otros colegios profesionales, como la asociación profesional de gestores culturales, de escritores en lengua catalana, el Colegio de arquitectos o el de educadores sociales. También se invitó a formar parte de la comisión a profesionales de la gestión cultural, representantes de instituciones culturales como teatros, auditorios, centros culturales y museos. Finalmente a representantes de la industria de la cultura, como el gremio de libreros, la televisión local o publicaciones digitales.

Además se designó a un miembro de la CLP para que la representara en el Consejo de Cultura del Ayuntamiento de Barcelona, concretamente la persona que a su vez representa al Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Cataluña en la Comisión.

Esta ampliación ha permitido formalizar, pues, el marco de cooperación con todas estas instituciones y entidades que tradicionalmente no habían participado en el sistema de la lectura pública y de acceso a la información, pero que la práctica cotidiana del trabajo de las bibliotecas ha integrado ya en sus redes territoriales de trabajo y de cooperación.

## ¿Cómo funciona la Comisión de Lectura Pública?

La CLP cuenta con una Secretaría Técnica permanente, coincidente con la de Biblioteques de Barcelona. Desde la dirección de Biblioteques de Barcelona se coordina el trabajo de la comisión. Inicialmente, las reuniones plenarias se realizaban en las dependencias del Ayuntamiento de Barcelona, pero se ha preferido trasladarlas de forma itinerante a las bibliotecas públicas de la ciudad, de esta manera los miembros de la comisión tienen ocasión de conocer de cerca estos equipamientos.

El Plenario de la Comisión de Lectura Pública se reúne como mínimo una vez al año. El orden del día se configura a partir de temas que son de presencia obligada, y otros en función de la actualidad de la lectura pública.

De forma puntual, se constituyen grupos de trabajo temporales para desarrollar informes específicos que posteriormente se presentan al Plenario. Los temas de estos grupos se deciden a propuesta de los miembros de la comisión.

## Las Comisiones de Lectura Pública de distrito

En el año 2002 se aprobaron también las normas reguladoras, para crear comisiones de Lectura Pública, en cada uno de los distritos. Se constituyeron en ocho de los diez distritos de la ciudad. Estas comisiones combinaban la participación sectorial con la participación territorial, y funcionaban como mecanismo de descentralización de la participación ciudadana.

Sus funciones, además de promover la coordinación y la participación sectorial en el territorio, se centraban en la captación de nuevos públicos, la promoción de la calidad de los servicios de lectura pública y la realización conjunta y coordinada de proyectos singulares o acciones para el fomento de la lectura.

Se coordinaban desde los distritos, que reportaban su actividad a la CLP de ciudad. Aunque en ellas participaban el conjunto de direcciones de las bibliotecas públicas del territorio, la realidad fue que la no existencia de una única coordinación y de un único liderazgo hizo que su actividad no fuese regular. En algunos distritos cumplió una función de cohesión entre los distintos agentes participantes, de manera que desde la CLP territorial se iniciaron proyectos muy interesantes como la Red de Patrimonio Literario del distrito de Sarrià-Sant Gervasi o los Itinerarios y el Fondo de historia local en el distrito de Sant Martí, o la elaboración de una guía de las bibliotecas del distrito de Les Corts (un distrito con una fuerte implantación de universidades), o la coordinación de bibliotecas públicas y escolares en el distrito de Sants-Montjuïc.

A la vista de estos desequilibrios, en 2007 se realizó un estudio sobre la implantación de estas Comisiones de Lectura Pública de distrito. El informe hacía una diagnosis y unas propuestas de mejora, que se presentaron en una reunión monográfica de la CLP de ciudad. Las conclusiones corroboraban la desigual implantación en cada distrito, y proponían distintas medidas en función de cada caso.

La realidad posterior fue que el gobierno municipal cambió sus estrategias de participación territorial, en un primer momento apostando por los Consejos de Equipamiento y posteriormente por concentrar la participación en consejos territoriales más amplios como pueda ser el Consejo de Cultura de cada distrito. De hecho, una de las debilidades que apuntaba el informe era precisamente la progresiva dispersión de los espacios de participación ciudadana, que les restaba eficacia.

Actualmente solo el distrito de Sant Andreu, formalmente, continúa trabajando bajo la denominación de Comisión de Lectura Pública, aunque en realidad se trata de una plataforma para la coordinación de los actos de celebración de la festividad de Sant Jordi en el distrito.

## Los contenidos de la Comisión de Lectura Pública

Como se ha comentado en un apartado anterior, en el orden del día de las reuniones plenarias anuales hay temas que son de obligada información, como son el informe sobre el estado y los resultados de la Red de bibliotecas públicas de la ciudad y también la información sobre el estado del proyecto de la Biblioteca Pública del Estado en Barcelona.

En función de la actualidad y de las novedades existentes, se presentan informes sobre proyectos relativos a las bibliotecas escolares, o a las bibliotecas universitarias, así como informes elaborados por grupos de trabajo externos a la Administración sobre el estado de la lectura pública.

Algunos de los informes que se han presentado en las CLP desde su creación son:

- Informe sobre las bibliotecas escolares y los recursos en el fomento de la lectura en la Red de bibliotecas municipales de Barcelona. Se han presentado diversos informes de actualización de la evolución de este servicio.
- Proyecto de bibliotecas escolares Punt.Edu de la Generalitat de Cataluña. Se han presentado diversos informes de actualización del estado del proyecto.
- Informe sobre los Programas y servicios de Biblioteques de Barcelona dirigidos a las escuelas.
- Informe sobre los proyectos de digitalización del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña.
- Informe sobre las actividades de la Asociación de Lectura Fácil.
- Informe del grupo de trabajo de Bibliotecas Escolares del Colegio Oficial de Bibliotecarios Documentalistas de Cataluña.

- Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de las bibliotecas de la provincia de Barcelona. Se han presentado los informes de las distintas ediciones de la encuesta en 2004 y 2008.
- Resultados de los Círculos de Comparación Intermunicipales de Bibliotecas de la provincia de Barcelona. Informes sobre las distintas ediciones de estos Círculos de Calidad donde también han participado las bibliotecas de la ciudad.
- Resultados de los estudios sobre el valor económico y social de las Bibliotecas Públicas realizados por la Diputación de Barcelona.
- Informe sobre la transformación de la biblioteca del Ateneu Barcelonès.
- Presentación del proyecto arquitectónico de la BPE en Barcelona.
- Presentación del Consejo de Cultura de Barcelona.
- Presentación del Plan Estratégico 2012-2015 del Área de Cultura, Conocimiento, Creatividad e Innovación del Ayuntamiento de Barcelona.

Por otra parte, el Plenario de la CLP tiene la facultad de crear grupos de trabajo específicos para elaborar informes propios de la comisión. La participación en estos grupos es voluntaria y se coordinan desde la Secretaría Técnica de la CLP. Hasta el momento se han realizado grupos que han producido sus correspondientes informes sobre:

- La implantación de las Comisiones de Lectura Pública de distrito. Como se ha comentado anteriormente se creó un grupo para la realización de un informe de situación.
- El papel de la Red de bibliotecas públicas en la cohesión social. Un grupo de trabajo interdisciplinario preparó un informe que permitió poner de manifiesto un cambio en los usos de las bibliotecas públicas, cuando la crisis económica estaba en sus primeros momentos pero se adivinaba el importante papel que estaban adquiriendo las bibliotecas en la cohesión social de su entorno. Se efectuaban también algunas recomendaciones sobre la conveniencia del trabajo en red de los distintos agentes educativos, sociales y culturales de cada territorio.
- Los recursos para el fomento de la lectura en la ciudad de Barcelona. En este grupo, se elaboró un informe sobre los recursos existentes sobre este tema, liderados por Bibliotecas de Barcelona, el Instituto Municipal de Educación de Barcelona y el Consorcio de Educación de Barcelona. El informe permitió la ordenación y la optimización de recursos, evitando la duplicidad de algunos programas y servicios que se realizaban, en paralelo, desde cada una de estas instituciones.
- Propuestas e iniciativas para compartir los públicos de la cultura. La incorporación de nuevos agentes en la CLP propició la constitución de un grupo de trabajo interdisciplinario que elaboró un informe sobre la necesidad de aunar recursos para la captación de nuevos públicos para la cultura. El informe presentaba una serie de propuestas, algunas de las cuales actualmente se están aplicando en la Red de bibliotecas públicas de la ciudad. También incluía algunas buenas prácticas que se identificaron durante el trabajo del grupo.
- Actualmente, se ha constituido un grupo de trabajo, para elaborar un informe sobre cómo pueden contribuir las bibliotecas y las instituciones culturales en el éxito escolar. En las primeras reuniones del grupo se ha constatado que se están realizando muchos proyectos, pero a menudo no están comunicados entre ellos, a pesar de dirigirse a un mismo público objetivo.

## ¿Qué aporta la Comisión de Lectura Pública?

Después de esta rápida revisión de lo que es la CLP de Barcelona y del trabajo realizado hasta este momento, parece obligada la reflexión sobre los beneficios que aporta la existencia de este espacio de cooperación y participación en el terreno de la lectura pública.



En primer lugar, creo que es importante comentar que las bibliotecas públicas de Barcelona, quienes lideran la CLP, son el equipamiento municipal mejor valorado en la encuesta de satisfacción de los servicios municipales, desde que se incorporaron en la encuesta hace ocho años. Lejos de querer hacer un alarde de orgullo, creo que este hecho es importante para situar el valor que los ciudadanos otorgan a este servicio y, como consecuencia, el valor y el potencial que otros equipamientos culturales y educativos pueden ver en ellas a la hora de buscar socios para cooperar. Los usuarios de las bibliotecas públicas representan una masa social amplia, un público que objetivamente está interesado en el consumo cultural, el acceso a la información y en el aprendizaje a lo largo de la vida.

Las convocatorias de la CLP han tenido hasta ahora un elevado nivel de participación, normalmente entre el 75 % y el 80 % de los convocados. El interés por formar parte de los grupos de trabajo temporales nos confirma la necesidad de tener estos espacios comunes de reflexión e intercambio de conocimiento.

La CLP, con la amplitud de miembros que hemos comentado anteriormente, con el liderazgo de las bibliotecas públicas, se presenta pues como el espacio natural para esta cooperación donde acceder a información de primera mano sobre los proyectos en marcha sobre lectura pública y donde proponer alianzas.

Un espacio como la CLP crea, además, un sentimiento de comunidad entre equipamientos y servicios, a priori poco relacionados entre ellos a nivel profesional, aunque pertenezcan a una misma esfera de la sociedad, la cultura y el conocimiento. Este sentimiento de comunidad genera, también, la posibilidad de afrontar nuevos proyectos de forma conjunta y promueve la corresponsabilidad.

La cooperación y la participación llevan implícita también una mejor gestión de los recursos públicos, una mayor eficacia y mejor calidad. En la actual situación cultural, social y económica es pues de obligación, especialmente para las instituciones públicas, trabajar desde la cooperación, rentabilizando al máximo los recursos públicos invertidos.

Otro de los aspectos a tener en cuenta es el hecho de que la CLP es un foro único para los profesionales de este sector con el fin de escuchar en directo a los responsables de las políticas municipales de la ciudad en un entorno abierto al debate y el intercambio de opiniones.

Los informes elaborados hasta el momento han servido para visibilizar las posibilidades de trabajo cooperativo, y han propiciado nuevas alianzas y colaboraciones entre los miembros de la comisión, entre ellos, y con Biblioteques de Barcelona.

Finalmente, y no por ello menos importante, creemos que los instrumentos de participación como la CLP son instrumentos de profundización en la democracia, algo que potencia la fuerza del conocimiento y de la cultura, que nos hace más eficaces y más libres.

## Bibliografía

*Constitución Española* (1978): [en línea]. Boletín Oficial del Estado, n.º 311, de 29 de diciembre, pp. 29313-29424. Disponible en: <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1978-31229>>. [Consulta: 13 de junio de 2014].

*Llei sobre el sistema bibliotecari de Catalunya* (1993): [en línea]. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, 29 de marzo, n.º 1727, pp. 2217-2222. Disponible en: <<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/1727/43171.pdf>>. [Consulta: 3 de julio de 2014].

“Normes reguladores de la Comissió de Lectura Pública de Barcelona, aprovades pel Consell Plenari de 19 de febrer de 1999” (1999): [en línea]. Gasetta Municipal de Barcelona, 20 de marzo, n.º 8, pp. 235-236. Disponible en: <[http://cuni281.imi.bcn/uhtbin/cgisirsi/20140707081516/SIRSI/0/520/5457?user\\_id=CATALA](http://cuni281.imi.bcn/uhtbin/cgisirsi/20140707081516/SIRSI/0/520/5457?user_id=CATALA)>. [Consulta: 13 de junio de 2014].

“Normes reguladores de la Comissió de Lectura Pública de Districte” (2002): [en línea]. Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOP), 11 de octubre, n.º 244, pp. 34-36. Disponible en:

<[http://cuni281.imi.bcn/uhtbin/cgisirsi/20140707103026/SIRSI/0/520/5478?user\\_id=CATALA](http://cuni281.imi.bcn/uhtbin/cgisirsi/20140707103026/SIRSI/0/520/5478?user_id=CATALA)>. [Consulta: 3 de julio de 2014].

*Pla de Biblioteques de Barcelona 1998-2010. Les biblioteques del segle XXI: de la informació al coneixement*. Barcelona: Institut de Cultura de Barcelona, 1998.

*Biblioteques de Barcelona: 10 años más. Nuevos retos, nuevas oportunidades* (2011): [en línea]. Barcelona: Biblioteques de Barcelona. Disponible en: <[http://www.bcn.cat/biblioteques/docs/bib10anys\\_cas.pdf](http://www.bcn.cat/biblioteques/docs/bib10anys_cas.pdf)>. [Consulta: 26 de junio de 2014].

*Biblioteques de Barcelona. Memòria 2013* (2014): [en línea]. Disponible en: <<http://w110.bcn.cat/Biblioteques/Continguts/Documents/memoria2013.pdf>>. [Consulta: 10 de julio de 2014].

BAILAC i PUIGDELLÍVOL, Assumpta; MUÑOZ CREUS, Mercè, y TERMA GRASSA, Judit (2010): “Biblioteques de Barcelona: construïmos el presente mirando al futuro” [en línea]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n.º 25, diciembre. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/25/bailac2.htm>>. [Consulta: 26 de junio de 2014].

MASCARELL, Ferran (1999): “El Pla de biblioteques 1998-2010 de la ciutat de Barcelona” [en línea]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n.º 3, diciembre. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/03mascar.htm>>. [Consulta: 3 de julio de 2014].

## Currículum de la autora

Formación en Filología y actualmente en curso Grado de Información y Documentación. Desde 2004 responsable de la Secretaría Técnica de Biblioteques de Barcelona, y desde 2010 de la Secretaría Técnica de la Comisión de Lectura Pública de Barcelona. Anteriormente vinculada con la gestión cultural municipal como asesora técnica en la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Barcelona. Diversos artículos, ponencias y comunicaciones en distintos foros en torno a la gestión de Biblioteques de Barcelona.

# PÚBLICOS BIB: programación cultural en las bibliotecas públicas de Cataluña

Carme Fenoll

Jefa del Servicio de Bibliotecas Públicas del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya

**Resumen:** En esta comunicación se presenta el proyecto PÚBLICOS BIB integrado por un conjunto de programas impulsados por el Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya, que tienen como objetivo estratégico situar a las bibliotecas en su papel de motor cultural y de facilitador de las colaboraciones con el entramado cultural, a través de fortalecer el conocimiento y la función del personal bibliotecario como programador cultural. Pensamos que estas acciones son fácilmente adaptables a diferentes tipos de redes y servicios bibliotecarios.

**Palabras clave:** bibliotecas públicas, participación ciudadana, prescripción bibliotecaria, escritores, editores, música, teatro, clubes de lectura, gestión cultural.

## Introducción

Este proyecto se inició en el año 2013 por el Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya, que se planteó como objetivo estratégico situar a las bibliotecas en su papel de motor cultural y de facilitador de las colaboraciones con el entramado cultural, a través de fortalecer el conocimiento y la función del personal bibliotecario como programador cultural. Las bibliotecas públicas, en un paradigma de información cada vez más digital, cobran importancia en la medida que ofrecen servicios de valor añadido como mediadoras culturales y su papel es valorado positivamente por los usuarios reales y potenciales. La biblioteca pública se convierte en un destacado espacio de sociabilidad y permite compartir conexiones con los distintos campos del saber. El nombre PÚBLICOS BIB responde al deseo de enfatizar que el centro del proyecto es la formación de un colectivo de usuarios de las bibliotecas conectado con la amplitud de la oferta cultural de su entorno, bien informado sobre ella y con criterio para elegir qué desea consumir. También juega con la sonoridad 'BIB' que se asemeja a 'VIP' buscando la analogía con el trato preferente al cliente.

Este proyecto está compuesto por dos líneas de actuación: una encaminada a la formación del personal de las bibliotecas, para mejorar su capacitación como prescriptor y programador cultural, y otra consistente en poner en práctica el papel de la biblioteca como motor cultural, a través de acciones directas de vinculación entre las bibliotecas y los grandes equipamientos y proyectos culturales, tanto a nivel nacional como local.

De acuerdo con esta estrategia, en el marco de la primera línea de actuación se realizaron tres acciones: cursos destinados a mejorar la formación de los bibliotecarios en el campo de la prescripción literaria; encuentros periódicos entre los editores catalanes y los bibliotecarios (*10x10*), y con los sellos discográficos #Ensolfa.

En la segunda línea de actuación de las actividades de este proyecto se llevaron a cabo De cabecera, Leer el teatro, Leer la música, Destapados, BIB Bibliotecas, Bibliotecas amigas de los clásicos, iPuntos, Públicos BIB y Clásicos catalanes en ruta.

Pensamos que estas acciones son fácilmente adaptables a diferentes tipos de redes y servicios bibliotecarios.

## Objetivos

PÚBLICOS BIB tiene seis objetivos básicos que responden a la prioridad de situar a las bibliotecas en su papel de motor cultural y de facilitador de las colaboraciones con el entramado cultural:

- Conectar las bibliotecas públicas con los programadores de contenidos culturales relevantes, para fortalecer y crear nuevos tipos de lecturas.
- Dotar a las bibliotecas de herramientas de selección y de recomendación que responden a un criterio de actualidad, para potenciar las posibilidades de comunicación y difusión de las bibliotecas, también en el entorno 2.0.
- Ampliar el público y aumentar la complicidad con los principales equipamientos culturales del país.
- Cooperar con instituciones y entidades de diversos ámbitos, pero con unos objetivos coincidentes.
- Aumentar la visibilidad de la tarea de las bibliotecas en los medios de comunicación generalistas, y en los medios de difusión de los principales agentes culturales del país.
- Fortalecer el papel de las bibliotecas como prescriptor cultural.

Además de estos objetivos troncales, cada acción tiene sus objetivos específicos.

## 1. Formación profesional de los bibliotecarios

El personal de las bibliotecas es un recurso estratégico para este proyecto, ya que es el primer eslabón de esta cadena que se pretende instaurar y que tiene al otro lado como destino final y razón de ser, el público o, mejor dicho, los públicos de nuestras bibliotecas. Bien porque el bibliotecario es el primero en ejercer la mediación cultural, presencial o virtualmente desde su tareas de atención y comunicación con el público, o bien desde su rol de programador cultural del equipamiento bibliotecario. Por tanto, para el éxito del proyecto PÚBLICOS BIB había que empezar por el personal de las bibliotecas.

Entendiendo que en otros módulos de formación profesional permanente ya se imparten cursos sobre contenidos de gestión cultural (planificación, evaluación, comunicación, financiación, etc.), PÚBLICOS BIB se ha centrado en el conocimiento de dos sectores, el editorial y el discográfico, en la literatura infantil y juvenil, y en los clásicos literarios.

Objetivos específicos de las acciones dirigidas a los bibliotecarios:

- Mejorar la capacitación profesional del personal de las bibliotecas para que puedan ejercer con más calidad sus tareas de mediadores y prescriptores culturales, a través de

dotarlos de conocimiento sobre los sectores editorial y discográfico, de literatura infantil y juvenil y de los clásicos de la literatura.

- Acercar el sector bibliotecario, el editorial y el discográfico, a través de espacios de encuentro mutuo, para aumentar el conocimiento entre ellos de forma que puedan mejorar las acciones de cooperación ya existentes, así como generar nuevas vías y proyectos de colaboración.

### 1.1. 10x10. Encuentros entre editores y bibliotecarios



Figura 1. Logotipo de 10x10.

Iniciativa de carácter bidireccional, que promueve la comunicación entre las editoriales y los profesionales de las bibliotecas. Los encuentros consisten en la presentación del proyecto cultural y el catálogo de un grupo de editores a un colectivo de unos 40 bibliotecarios de media por sesión. Se da respuesta a un desconocimiento mutuo de los canales de edición y selección y refuerza el conocimiento presencial y la posibilidad de realizar actividades paralelas. Este proyecto se inició en 2013 y ha tenido muy buena aceptación por parte de los bibliotecarios y de las editoriales; se han realizado un total de 25 sesiones y se ha contado con la participación de más de 70 editoriales.

### 1.2. #Ensolfa



Figura 2. Logotipo de # Ensolfa.

Proyecto destinado a dar a conocer el panorama discográfico catalán a los profesionales que trabajan en las bibliotecas y a los profesionales del mundo musical. Organizado conjuntamente con APECAT (Associació de Productors, Editors Fonogràfics i Videogràfics Catalans), SGAE (Societat General d'Autors i Editors) y el colectivo de Musictecaris de la asociación AMPLI. Los sellos discográficos ofrecen presentaciones y conciertos acústicos abiertos a todos los públicos, una forma directa para que los bibliotecarios conozcan sus propuestas y mejoren las colecciones de sus bibliotecas. El proyecto se inició en marzo de 2014 y en él han participado diez bibliotecas y diez sellos discográficos.

### 1.3. Formación en prescripción literaria desde la biblioteca pública

El año 2013, con el objetivo de reflexionar y ampliar los conocimientos del ciclo del libro y de la edición literaria y proporcionar herramientas a los profesionales, se inicia un ciclo de formación en prescripción literaria, en colaboración con la Institució de les Lletres Catalanes y el Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Catalunya. Los cursos, de modalidad virtual, se dirigen a todo el personal de las bibliotecas públicas de Catalunya y el programa del curso se centra especialmente en la prescripción de la literatura infantil y juvenil, en la prescripción de los clásicos de la lectura literaria y en las herramientas de selección y los referentes literarios compartidos. En las cinco ediciones programadas han participado 250 bibliotecarios.

## 2. Programación cultural dirigida a la ciudadanía

La segunda línea de acciones del proyecto PÚBLICOS BIB consiste en actividades culturales destinadas a los públicos de las bibliotecas. Son la puesta en marcha de la biblioteca como motor cultural, como punto de una red que ejerce de conexión y distribución de conocimiento y de propuestas culturales promovidas por los diferentes agentes del entorno.

Objetivos específicos de las actividades dirigidas a la ciudadanía:

- Compartir públicos de diferentes proyectos culturales, a través de facilitar el acceso a las propuestas culturales que ofrecen, para convertir la biblioteca en un lugar de encuentro y de experimentación, que genere sinergias y nuevas iniciativas.
- Fortalecer el papel de las bibliotecas como prescriptoras culturales.

### 2.1. Fortaleciendo vínculos entre escritores y biblioteca: Bibliotecas y autores de cabecera y Destapados



Figura 3. Logotipo de *De capçalera*.

#### ***Bibliotecas y autores de cabecera***

Proyecto realizado en colaboración con la Institució de les Lletres Catalanes (ILC) y el Institut Català de les Dones que pretende fortalecer el vínculo existente entre los escritores catalanes y las bibliotecas públicas. Las bibliotecas participantes deben seleccionar un escritor “de cabecera”, con trayectoria literaria contrastada con la finalidad de establecer colaboraciones y conocimiento mutuos. En la primera edición han participado 30 bibliotecas.

***Destapados***Figura 4. Logotipo de *Destapats*.

Proyecto de prescripción que consiste en dar a conocer nuevos talentos literarios de Catalunya en las bibliotecas de la mano de escritores con una trayectoria literaria destacada. El ciclo se articula en cinco sesiones en las cuales un escritor de trayectoria consolidada conversa con un autor novel sobre diferentes aspectos literarios o vitales.

También se pretende establecer una línea de colaboración entre las bibliotecas y las editoriales que han publicado estos autores, potenciar la función de recomendación de las bibliotecas y estimular la comunidad de Twitter vinculada a los temas literarios para que hagan el seguimiento de estas parejas. En la primera edición se han realizado cinco sesiones coordinadas por el periodista y escritor Jordi Nopca.

**2.2. Aproximando las ofertas culturales: Públicos BIB**

Figura 5. Logotipo de Públicos BIB.

Proyecto destinado a facilitar el acceso de los usuarios de las bibliotecas públicas a los equipamientos culturales de ámbito nacional. La propuesta responde a una doble finalidad: promover la cooperación entre los equipamientos públicos del sector cultural y favorecer la participación de los usuarios de las bibliotecas en las actividades en materia de arte, teatro danza y música que se realizan en Catalunya. Las salidas culturales programadas han contado con presentaciones exclusivas por parte de los directores y de los comisarios de las ocho instituciones participantes. En la prueba piloto inicial han participado 15 bibliotecas. El 6 de noviembre de 2014 se presenta públicamente la web <http://bib.iseic.net/> que va a permitir ampliar el proyecto a todas las bibliotecas catalanas que deseen concertar un pack cultural con los principales equipamientos culturales del país.

**2.3. Clubes de lectura amplificados: Leer el teatro y Leer la música**

Dos propuestas de clubes de lectura que se amplifican gracias a las sinergias entre diversos agentes, y que superan distancias, incluso las geográficas.

***Leer el teatro***

Figura 6. Logotipo de Leer el teatro.

Proyecto de colaboración con el Teatro Nacional de Catalunya (TNC) que nace con la voluntad de crear o incentivar clubes de lectura vinculados a textos teatrales para mejorar la formación de los espectadores, refinando la calidad de recepción e implicando a la ciudadanía respecto al hecho teatral y a la cultura en general. Para el desarrollo de los clubes, el Servicio de Bibliotecas facilita los ejemplares de los textos a leer, y el TNC facilita formación y materiales sobre los textos a los conductores de los clubes y facilita la asistencia a los espectáculos programados. Por último, cada biblioteca es la responsable de gestionar el funcionamiento de su club de lectura. En la primera edición (temporada 2013-2014) participaron 16 bibliotecas, que se han ampliado a 25 en la temporada 2014-2015.

***Leer la música***

Figura 7. Logotipo de Leer la música.

Club de lectura virtual, coordinado por un periodista musical de prestigio, que tiene por objetivo acercar la música a partir de conciertos musicales programados y una selección de obras literarias con la finalidad de contribuir a la formación del gusto musical de los participantes en el club. El proyecto se realiza con la colaboración de equipamientos culturales de todo el territorio: Auditori de Girona, Teatre Auditori de Sant Cugat, Teatre Auditori de Granollers, Centre d'arts escèniques de Vic, la Sala Víctor Ciorana de Lleida, el Palau de la Música y L'Ateneu barcelonès. El club, de una duración de cuatro meses, está abierto a todos los usuarios de las bibliotecas públicas de Catalunya a través de una plataforma virtual que permite un número ilimitado de usuarios.

#### **2.4. Apuesta por los clásicos: Bibliotecas amigas de los clásicos y Los clásicos catalanes en ruta**

El Servicio de Bibliotecas dedica dos proyectos específicos a impulsar la lectura de los autores clásicos y difundir el patrimonio literario catalán.



### ***Bibliotecas amigas de los clásicos***



Figura 8. Logotipo de Bibliotecas amigas de los clásicos.

Proyecto realizado con la colaboración de las Asociación Amics dels Clàssics y la editorial Barcino, que tiene como objetivo la difusión de los autores clásicos medievales en las bibliotecas. El primer ciclo de lecturas se concreta en la realización de seis clubes de lectura sobre la obra *El somni*, de Bernat Metge (1346-1413). Previamente a la sesión de cada club se realiza una lectura dramatizada del texto con actores profesionales.

### ***Los clásicos catalanes en ruta***



Figura 9. Logotipo de Clásicos catalanes en ruta.

Proyecto realizado con la colaboración de Espais Escrits. Xarxa del Patrimoni Literari Català con el objetivo de integrar los clásicos catalanes en la agenda de las bibliotecas y sus clubs de lectura. Se ofrece a los usuarios: 1) la posibilidad de participar en Rutas Literarias dedicadas al autor, de la mano de guías especializados en su obra; 2) la dinamización de un club de lectura, dedicado a un autor clásico por un especialista, que se ocupará de presentar la obra y conducir el debate; y 3) se ofrece la posibilidad de ser Amic d'Espais Escrits para obtener información relacionada con las actividades literarias, que ofrecen los miembros de la red y así tener un mayor conocimiento de los clásicos catalanes.

## 2.5. Tendiendo puentes entre lenguajes: iPuntos



Figura 10. Logotipo de iPuntos.

El iPunt del Tricentenario es una iniciativa fruto de la colaboración con el músico Rafel Plana y el colectivo de Musictecaris de la Asociación AMPLI, que consiste en una colección de 12 puntos de libros interactivos, con una muestra literaria del 1714 hasta la actualidad, y una banda sonora que contextualiza, acompaña, interpreta y establece puentes entre la música de cada época y la música actual. La banda sonora se muestra mediante un QR que enlaza a una playlist de Spotify.

El objetivo es convertir una selección conmemorativa de la literatura catalana de 1714 hasta la actualidad, en una puerta de accesos a contenidos musicales diversos. Se incluirán obras representativas de los diferentes periodos en tramos de 25 a 50 años, y de hipotéticas bandas sonoras que acompañan las lecturas o selecciones de temas de actualidad que conectan con el contexto histórico de cada momento.

## Metodología

Para cada proyecto se ha definido una metodología específica, si bien tienen como características comunes:

- Todos los proyectos se coordinan desde el Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura.
- Las acciones siempre se dirigen a la totalidad de las bibliotecas públicas del territorio catalán (380 entre bibliotecas y bibliobuses).
- Son las bibliotecas las que seleccionan en qué proyectos quieren participar. Si puntualmente se ha establecido algún tipo de limitación, ha sido con motivo de la capacidad de gestión o de presupuesto del Servicio de Bibliotecas.
- Se han empleado diversas herramientas TIC para vencer las dificultades de gestión de grandes grupos y de las distancias geográficas.
- Las tareas de relaciones públicas y de negociación de colaboraciones han sido un aspecto clave para tejer la red de nuevos cooperantes.
- Las acciones son evaluadas vía encuestas al final de cada ciclo, como parte de procesos de mejora de cada una de ellas.

## Resultado y conclusiones

De las acciones de 2013, destacan las 25 sesiones de los encuentros entre bibliotecarios y editores que se han realizado de 10x10, que han incluido todas las demarcaciones territoriales, y que

han contado con la colaboración de 70 editoriales y una participación media de 50 bibliotecarios por sesión, así como la publicación de una guía o bibliografía específica en soporte digital de las sesiones realizadas. En julio de 2014 se realizó la 5.ª edición de *10x10*. También han contado con buena participación los cursos de formación para bibliotecarios, en prescripción literaria, con 240 bibliotecarios del país.

De 2014 es especialmente positivo el balance de la continuidad de algunos proyectos iniciados el anterior año. Como ejemplo, *Leer el teatro* pasó de 13 bibliotecas participantes en la prueba piloto, a 26 en la edición de 2014. Ha sido un éxito en cuanto a la creación de nuevos clubes de lectura sobre el género teatral, y también en cuanto a la satisfacción de los participantes: la calidad de las sesiones de formación y la acogida ofrecidas por el TNC a los clubes, la motivación para los lectores y la buena gestión, han sido aspectos que han obtenido una puntuación muy alta en las encuestas pasadas a las bibliotecas y conductores de los clubes.

De los proyectos iniciados en el 2014 cabe destacar el alto nivel de participación de bibliotecas de todo el territorio, y la complicidad con los gestores de los equipamientos culturales, a finales de julio podremos hacer un primer balance de los proyectos llevados a cabo.

Este proyecto tiene la intención de orientarnos a las necesidades de los ciudadanos que son más exigentes cada día con el servicio bibliotecario y en destacar el papel de la biblioteca como centro cultural y centro de conocimiento.

## Bibliografía

- BIZZLE, Ben, y HODGES, Brandi. *Go home library. You're drunk!* [en línea]. Disponible en: <<http://www.slideshare.net/benbizzle/go-home-library-your-drunk>>. [Consulta: 4 de junio de 2014].
- CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. *Prospectiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años* [en línea]. Disponible en: <<http://hdl.handle.net/10421/7460>>. [Consulta: 15 de junio de 2014].
- FUTURE LIBRARIES PROGRAMME. *Museums, Libraries and Archives Council (MLA) and the Local Government Association (LGA)* [en línea]. 27 June 2012. London: LGA. Disponible en: <[http://www.local.gov.uk/web/guest/culture-tourism-and-sport/-/journal\\_content/56/10171/3510698/ARTICLE-TEMPLATE](http://www.local.gov.uk/web/guest/culture-tourism-and-sport/-/journal_content/56/10171/3510698/ARTICLE-TEMPLATE)>. [Consulta: 11/06/2014].
- GAUDER, Brad (ed.) (2010): *Perceptions of Libraries: context and community. A report to the OCLC membership*. Dublin, Ohio: OCLC. ISBN: 978-1-55653-395-2. Disponible en: <[http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions\\_all\\_singlepage.pdf](http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions_all_singlepage.pdf)>. <[http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions\\_all\\_singlepage.pdf](http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions_all_singlepage.pdf)>.
- SHELDON-HESS, Cordial. "Social-media best practices and 'libraries doing is right'" [en línea]. Disponible en: Web Kunoichi <<http://www.sheldon-hess.org/coral/2014/03/social-media-best-practices-and-libraries-doing-it-right/>>. [Consulta: 15 de junio de 2014].
- WELSH ASSEMBLY GOVERNMENT (2012): *Libraries Inspire: The strategic development framework for Welsh libraries 2012-16* [en línea]. Disponible en: <<http://wales.gov.uk/docs/drah/publications/111104librariesinspireen.pdf>>. [Consulta: 16 de junio de 2014].

Bloque II  
Bibliotecas públicas,  
impacto social y económico

Ponencia

# Building a robust evidence base for the value of public libraries: the Queensland experience

Jane Cowell

Director Regional Access and Public Libraries and Deb Miles Manager of the Office of the State Librarian. State Library of Queensland

## Introduction

Before discussing the Queensland *Library Dividend: a study of the socio-economic value of Queensland public libraries* it is important to set the scene on the different contexts of our respective countries so that you can have a deeper understanding of our findings and the how and why the State Library of Queensland (State Library) initiated the research and the training that followed. The table below provides a brief overview of some key statistics that illustrate some of the differences between Spain and Australia.

**Table 1**  
**Comparison Spain and Australia**

Criteria	Spain	Australia	Comment
<b>Land per capita</b>	7.74 m sq km	505 370 sq km	Australia is 15 times bigger
<b>Population</b>	47.37m	22.26 m	Spain has more than double the population
<b>Unemployment</b>	25.1 %	5.2 %	Spain has 5 times more unemployed
<b>Children out of school</b>	75th (international)	39th	Australia has 9 times more children out of school
<b>Cost of living</b>	US\$1 635.15 per month	US\$3 780.69 per month	It costs twice as much to live in Australia
<b>Refugee population</b>	0.115 per 1000 pop	0.996 per 1000 pop	Australia has 9 times more refugees per capita
<b>Households with broadband access</b>	74.4 %	77 %	Both countries trending to mobile access to internet
<b>World Happiness Report</b>	38th	10th	Spain is getting sadder & Australia is registering little change

SOURCE: <[HTTP://WWW.NATIONMASTER.COM/COUNTRY-INFO/COMPARE/AUSTRALIA/SPAIN](http://www.nationmaster.com/country-info/compare/australia/spain)>. [ACCESSED ON 30 SEPTEMBER 2014]

It is also relevant to compare our joint Public Library statistics in order to have an understanding of our respective situations. The Australian statistics are taken from the National and State Libraries of Australasia *Australian Public Library Statistical report 2012-13* published in October 2014. The Spanish statistics are taken from the EBLIDA StatPlanet site.

<b>Criteria</b>	<b>Spain</b>	<b>Australia</b>	<b>Comments</b>
Total number Public Libraries	5075	1515	Spain: 1 library per 9334 Australia 1 library per 15 000
Total users	13.6 million	10 million	Spain: 3.5 % pop Australia: 44 % pop
Total visits	111.5 million	112 million	Spain: 0.42 visits per capita Australia: 4.9 visits per capita
Total loans	60.7 million	174 million	Spain: 1.3 per capita Australia 7.5 per capita (falling)

To further illustrate the differences for Spain and the State of Queensland, below is a map of Queensland overlaid with the size of Spain. As you can clearly see demonstrated, distance is one of Queensland’s main challenges. The bulk of the population is on the Eastern, coastal side of Queensland with half of the population situated in the southeast corner where the capital, Brisbane is located. Seventy percent of the state, in the west and northwest and far north, is populated by approx 140 000 people.



Figure 1. Map of Queensland overlaid with Spain. Source: <<http://overlapmaps.com/index.php>>. [Accessed 16 October 2014].

This uneven population distribution is reflected in the location of our public library network and is shown here in the map below.



Figure 2. Queensland Public Library network. Source: State Library of Queensland 2014.

So now that you have some understanding of the Australian and Queensland context it is also relevant to have some background knowledge regarding the State Library of Queensland and our relationship with the public library network owned and operated by Queensland local government.

### State Library of Queensland

The State Library is situated in the capital of Queensland, Brisbane, which is in the south east corner of the State. It is nestled in between the Queensland Museum, the Queensland Art Gallery and the Gallery of Modern Art. This Cultural Centre is at one end of the South Bank cultural precinct and as the river flows east, you come to the Queensland Performing Arts Centre followed by South Bank which includes a University, a manmade beach, restaurants, shops and markets – all within easy walking distance. And you can see in Figure 3 that the building itself is beautiful attracting 1.4 million visitors each year.



Figure 3. State Library of Queensland. Source: State Library of Queensland.



Founded in 1896 State Library has become a bold and adventurous 21st century library driven by a commitment to access for all. Providing an inclusive and welcoming place for all, a trusted source for information, a place for intellectual freedom, a cornerstone of democracy and the custodian of Queensland’s memory are our core activities. It is both a physical and virtual place for sharing, learning, collaborating, and now creation. An example of the State Library’s role in creation is our space called The Edge.

The Edge (*The Edge 2010*) is the State Library’s creative exploration space encouraging innovation across the arts, technology, science and enterprise. It was originally established to attract the 15 to 25 year olds, and has become known, through its programs of digital and experimental activities as a ‘nest for innovation’ leading the way in *maker spaces* (*Anderson 2012*) and digital media making, design and creation. Ingrid Parent, 2011-13 President of IFLA was so inspired by her visit to The Edge that she highlighted it in her opening address at the 2013 World Information Congress in Singapore.

*In Brisbane, Australia there is a unique service provided by the State Library of Queensland. Called The Edge – its aim is to provide young people with the opportunity and inspiration to explore creativity across the spectrum of the arts and sciences. They use the latest technologies in innovative ways to get youth excited about possibilities for their futures.’ (Parent 2013)*



Figure 4. State Library Queensland Strategic Plan 2014-2018. Source: State Library of Queensland 2014.

Figure 4 above articulates our current vision and mission, as well as our strategic objectives. State Library works to achieve these four objectives by removing barriers to access across Queensland which has the most decentralised population of all Australian states. These barriers include geography, (Queensland has some very remote locations), language, cultural and technological challenges. An example is the way that we support Indigenous Knowledge Centres across the northern parts of Queensland. State Library funds the set-up and support for 22 In-

Indigenous Knowledge Centres in Aboriginal and Torres Strait Islander communities where there are no libraries. This includes specific training, in the past 12 months we have articulated nine of the Indigenous Knowledge Centre coordinators to a Certificate III in Cultural and Information Studies. Some of our training offers can be found here <<http://connect.ikc.org.au/>>. **Figure 5** shows the map with the remote locations of the Indigenous Knowledge Centres, with one on the island of Boigu closer to Papua New Guinea than to Australia.



Figure 5. Indigenous Knowledge Centre locations. Source: State Library of Queensland 2014.

All this activity was set in the context of a State Library with a history of innovation and surprising programming offers. Within the past decade, State Library has led with:

- Direct provision of children’s services, ***The Corner*** (*The Corner Toolkit 2011*) designed for 0-8 year olds;
- Realignment of staff and services from a State Reference Library to front of house staff working in an integrated Visitor Experience Team including reception, bookshop, information services, family history;
- Dedicated Queensland memory team to manage the content and engagement from the John Oxley Library, containing the documentary heritage of the State of Queensland,
- Provision of different library models such as The Edge, The Asia Pacific Design Library (APDL) 2012) and the Indigenous Knowledge Centres (IKCs) in partnership with Indigenous local councils throughout remote parts of Queensland.
- Dedicated Directorate for the advocacy, professional development and support of the public libraries in Queensland.

## Queensland Public Library context

Public Libraries in Queensland are owned and operated by 72 local governments and 16 Indigenous Councils. There are 318 public libraries and 22 Indigenous Knowledge Centres that are supported by a \$22 million AUD (\$13 813 200 EUR) State Government Public Library grant, administered by the State Library, which equates to approximately 10 % of the average operating costs of the libraries. This grant is currently aligned with the provision of collections and is dispersed via a population based methodology with weightings for disadvantage, distance and demographics. The Queensland State Government has supported public libraries with a cash grant for over 50 years.

State Library has worked with Queensland public libraries over that time to improve library services and access to resources for every Queenslanders regardless of location. More recently State Library has collaboratively developed a policy context to advocate the role of public libraries in the local communities. *The Next Horizon: Vision 2017 for Queensland public libraries (Vision 2017)* (2013) is the current policy document outlining our joint vision for Queensland public libraries. *Vision 2017* was developed and is supported by three partner organisations – State Library, Local Government Association of Queensland (LGAQ) and the Queensland Public Libraries Association (QPLA). After industry and community consultation it has been agreed that Queensland public libraries are spaces to learn, work and create, and that these four key themes support sustainable, innovative 21<sup>st</sup> century public libraries:

- Creative community spaces;
- Connectors
- Technology trendsetters; and
- Incubators of ideas, learning and innovation.

*Vision 2017* is supported by a competitive biannual \$250 000AUD (\$172 532EU) grant program for innovation, an annual competitive \$100 000AUD (\$69 013EU) Technology based grant program and a Public Library workforce Learning Strategy supported by \$100 000AUD (\$69 013EU).

The *Vision 2017 Learning Strategy (2014)* has three priority areas for development: leadership, innovation and library business management. Being able to embrace new ways of providing services, reach new audiences and respond to customer needs is a priority for public libraries. Business management skills, marketing and the ability to develop new partners to ensure sustainability in our changing environment are also required. In partnership with other players, State Library will support a range of training programs and delivery modes to suit individual library staff training needs and capacity, with a significant amount of library skills based training available online through our ConnectEd platform.

## The Library Dividend: the Socio-economic value of Queensland Public Libraries (2012)

As part of the support that State Library provides to public libraries is also a focus on research. Every two years the State Library invests \$150 000AUD (\$103 599EU) into research to position Queensland public libraries as core Council services with evidence to support this claim. In 2012 the State Library commissioned *SGS Economics & Planning* to undertake a study of the socio-economic value of Queensland public libraries. The study utilized the same value methodology undertaken by the State Library of Victoria's economic study *Dollars and Sense (2011)* which ensured that our research could be used in conjunction with this study to build a national evidence base for all public libraries in Australia.

The overall aims of the study were:

- Expand the understanding of the value of public libraries to the communities they serve
- Prove that public libraries contribute economic benefit to the community
- Provide public library managers with tools for assessing the value of specific library services

- Equip public library managers with advocacy materials to ensure future funding decisions are best advocated

*The Library Dividend: technical report p. 13.*

The methodology used to calculate the contribution of public libraries to the community took two forms of analysis. The first was a Cost Benefit Assessment framework that includes:

- Costs: recurrent capital and operating costs
- Benefits determined via:
  - Financial savings – values the services offered by public libraries by asking users to estimate the costs they would incur if they had to pay
  - Travel costs – estimates the value of time, cost and effort that library users incur in getting to and in using public library services
  - Contingency variation – asks library users and non-users how much they would be willing to pay to keep the public library services on offer in their respective communities.

This framework is illustrated on Page 6 of the Library Dividend report. The second component was an economic impact assessment framework. The economic impact measured how public libraries, through their recurrent capital and operating expenditures, stimulated the regional economies. The specific econometric models developed were used to determine the total economic activity triggered by public libraries.

The Queensland study took 12 months to complete and included:

- Literature review
- User and non-user surveys (6000)
- Seven In-depth case studies of a range of Public Library services that included:
  - Metropolitan
  - High growth Centre
  - Disadvantaged Centre
  - Regional Centre, Stable population
  - Small Rural Community
  - Declining community
  - Resource segment

A research reference group met throughout the project that included representatives from all the case study library services, State Library and SGS Economics and Planning.

Reports and support material developed included:

- One page flyer
    - For presentation to Councillors and for media published in both print and online
  - 270 page Technical Report
    - Published in both print and online with 1 print copy delivered free to every Public Library service
  - 12 page summary report
    - For Senior Executives of Councils and for media and other local advocacy groups such as Friends of the Library published in both print and online
  - Advocacy Action Planning Workbook
    - Delivered as a half day workshop for Library Managers in Brisbane in conjunction with the annual Queensland Public Library Association conference
  - PowerPoint presentation template
    - For Library Managers to deliver to their senior management and Council
  - Library Value Calculator
    - Public libraries not involved in the research could determine their own local socio-economic value by inputting their own statistics into the calculator
- <<http://plconnect.slq.qld.gov.au/manage/championing>>.

## Key findings

The study's findings included:

**1. For every one hundred dollars (\$100 AUD / \$69EU) invested in Queensland's public libraries, the average rate of return in community benefits is two hundred and thirty dollars (\$230AUD / \$159EU)**

*Public libraries supported 3 135 full-time jobs, contributed \$614 million to Queensland income and added \$295 million AUD (\$203 744 700 EU) to the Queensland Gross State Product.*

**2. Almost half of all Queenslanders are public library customers**

*45 % of Queensland householders are members of a public library. There were more than 20 million library visits to public libraries in 2010-2011, lasting on average 30-40 minutes. 85 % of library users use the library at least once a month. Over 630 000 Queenslanders attended more than 30 000 library programs.*

**3. Queensland public libraries are an essential community service**

*Public libraries contribute to enjoyable and meaningful pastimes, lifelong learning and improving literacy. They provide access to a wide variety of resources including books, DVDs, CDs, e-resources, computers and the internet. Libraries are a safe and welcoming place to meet and encourage socially responsible behavior.*

**4. Library customers receive services valued at \$394 AUD (\$272EU) per year**

*Library customers surveyed estimated that if they had to pay for the services accessed at their library, it would cost them an average of \$394 AUD (\$272EU) per year.*

**5. Queenslanders value their public libraries**

*Over 97 % of library users are satisfied or very satisfied with the overall service of their public libraries which includes collections, facilities, computers/Wi-Fi, meeting rooms, building amenity and staff assistance.*

An investment of \$41.39 AUD (\$28.59EU) per person per annum gives Queenslanders access to free information and entertainment. It connects people, through library computers and wireless hotspots, to friends and family, potential employers, government, banks and other online services. The library provides a safe, welcoming community space – a critical entry point for people to what's happening around them.

Key findings from the user survey component of the study showed that borrowing remained the dominant activity at libraries with 95.9 % of library users borrowed print materials and 61.3 % borrowed other physical format media such as DVDs. Given the strong development in streaming media content since this study was undertaken I am not sure that this would remain the same today. There were however, distinct patterns of user identified within the survey data regarding library visits. On average library users spend 37 minutes in the library for each visit. Also on average library users were proven to spend \$19.70 AUD (\$13.60 EU) at other places when attending a public library. The average induced expenditure from using a public library is \$54.48 AUD (\$37.63 EU) per annum.

The most valued benefits of public library services were related to the facilitation of meaningful pastimes, (75 % of respondents) supporting lifelong learning, hobbies and interests (65 % respondents). Also highly valued were finding information not available elsewhere (39 %), supporting children's education (30 %) and fostering a sense of community and belonging (31 %).

*The Library Dividend: technical report (2012) p. 46.*

The key features of a public library that were rated as very important were:

- Being a safe and pleasant place to visit (88 %)
- Facilitating lifelong learning (83 %)
- Improving literacy (77 %)
- Encouraging responsible social behaviour (73 %)
- Ensuring internet access for all (68 %)

*The Library Dividend: technical report (2012) p. 47.*

Quote from a library user:

*“Libraries are a great community service for all walks of life; it provides a great place for all and cements people’s love of books. Nice to have a place to visit that does not cost also, so much of what we do is priced these days.” The Library Dividend: technical report (2012) p. 47.*

The findings from the non-user survey were supportive of the value of public libraries. While these were all currently non-users of their library, 65.8 % had used a library but longer than 6 months prior to the survey. The benefits of a public library were recognised by the broader community and included facilitating childhood education, supporting lifelong learning, and supporting early childhood development. *The Library Dividend: technical report (2012) pp 55*

Quote from a library non-user:

*“I just observe because I live in a small community how very many people use it. I believe it fills a huge gap socially where people are lonely.”*

*“Libraries are an asset in any town, they are as necessary as a grocery shop.” The Library Dividend: technical report (2012) p. 52.*

## Advocacy: the study is complete now what to do with it

*The Library Dividend: A study of the socio-economic value of Queensland public libraries: technical report (2012)* is 196 pages long and it was clear that while the information was very relevant to all library managers across Queensland the State Library needed to provide some streamlined publications with the key messages distilled for senior local government staff and the local Councillors. State Library engaged a journalist to write the Summary report (13 pages) and the one-page Councillor Key findings document. The Technical report, Summary report and the Key findings were all designed and published in hard copy with each library service receiving printed copies for distribution within their Council. There was a significant amount of debate regarding publication in print form, however due to the nature of the Technical report, it was determined that a print copy was required if it was to be used effectively.

A public launch of the document was also held at the Queensland Public Library Association symposium held at the State Library in September 2012. It was distributed to a wide range of stakeholders including government decision-makers, public library managers, National and State Libraries, Local Government Association of Queensland, local government (CEOs/Mayors) and other state/national library organisations.

State Library had developed the tools for public libraries to assess the value of their own library services and materials to undertake advocacy with but we still had to equip public library managers with the skills to use them. A professional development program for public library managers that included:

- Presentation on the findings of the study
- Workshop on how to use the calculator and what it means
- Workshop on developing an advocacy plan with an advocacy workbook and templates to ensure they fully comprehended the state-wide report, were able to translate the research findings to the local context and deliver the key messages effectively
- Distributed media releases which were picked up by a number of major state and local newspapers, as well as a international public library blogs and email lists and newsletters (e.g. OCLC, IFLA blog, Australian Policy Online, SLNSW blog, Library Research Institute, twitter, etc)
- Developed journal articles for publication to share the research findings (Incite (ALIA publication), Council Leader (*LGAQ publication sent to all Councils*), Opinion,)

- Engagement with Councillors at key forums such as Local Government Conference on the value of public libraries

A number of library managers have successfully used the research within Council to attract greater funding for public library services and facilities.

- Toowoomba Regional Libraries have used the report to support its Future Facilities plan with a new Central Library agreed to and currently being built
- Gympie Library Service has used the report to support its business case for a future library building redevelopment project, securing commitment of council to fund a feasibility study for the redevelopment
- Fraser Coast library used the advocacy tools to defend the case against a reduction in library opening hours during council budget negotiations
- Southern Downs regional council used the case studies from the report as part of its library strategic planning process

*“Sunshine Coast Libraries had been attempting to demonstrate the value they deliver to the communities they served through traditional measures of activity such as visitations, membership and loans. While these measures were generally accepted by Councillors, there was a need to clarify the benefits of the expenditure of public funds on the library services. With few alternative measures in place, the Library Dividend provided a much stronger evidence base on which to have discussions with elected representatives about the impact of the funding allocated to the operation of libraries in the community. We were successful in generating significant media interest with clearly articulating figures contained in the Library Dividend. Sunshine Coast referred to the findings of the Library Dividend study on many occasions in meetings with elected representatives to successfully demonstrate the positive impact of public libraries.” Quote from Case Study Library*

Public Libraries contribute to the building of creative community capacity through skill development, supporting the development of multiple literacies, providing socially inclusive programs, and providing an essential community meeting place and creative space with a focus on lifelong learning, community participation and engagement.

## Scaling up to a national level

In 2013 the Australian Library and Information Association (ALIA), was approached on behalf of a consortium of state and territory libraries to undertake a national study using the work that the State Libraries of Victoria, New South Wales and Queensland had done to calculate a national Return on Investment for Australian public libraries. SGS Economics was contracted to work out the benefits of public libraries to communities and to the economy nationally. SGS found that for every \$100AUD (\$69EU) invested in Australian public libraries, there was a return of \$290AUD (\$200EU). SGS also discovered that the larger the investment was, the larger the benefits were for the community. On a national level library buildings and services helped support nearly 31 000 jobs. Libraries spent more than \$3 billion AUD (\$2 072 billion EU) on products and services. SGS estimates that there is a net annual benefit of nearly \$2 billion AUD (\$1 381 billion EU) generated by libraries. The report *Libraries: a better investment than gold* was published online and a media release provided with a YouTube advertisement for the value of public libraries developed.

<<https://www.youtube.com/watch?v=63hAt8NueN8>>.

## What did we learn?

Essentially there are a number of givens in researching socio-economic benefits:

- The traditional method of calculating figures such as the cost of the collection and its circulation does not capture the libraries' true value
- Increased institutional accountability and the business language of inputs and outputs require that we tell our story in a different way
- We will always encounter financial challenges and our ability to demonstrate our value in non-economic terms is vital. (*Micka 2013*)

One of the key gaps in our study is the fact that it does not take into account the online engagement, support and perceived value of this online activity at the local level. The method of the study measured the total investment in local public libraries in Queensland, including the total costs for their online presence, support and resources, and only accounted for the perceived value of the physical network of local public libraries to calculate the return on investment. So our current return on investment of \$2.30AUD (\$1.59 EU) for every dollar invested is underestimated. The State Library is aiming to develop stable and valid measures of online engagement so that we can also measure the value of this online output to the community.

## The future: how to build on this base data

The Library Dividend provided evidence of the value of Queensland Public Libraries but our next challenge is to provide evidence of the impact of public libraries on their communities.

A recent Australian research report from The State Library of Victoria and the Public Libraries Victoria Network entitled *Creative Communities* (2014) presents comprehensive data on the diversity of cultural activities and benefits provided by public libraries in the state of Victoria. The report posits that libraries are playing a key role in serving the instrumental (rather than intrinsic) benefits to communities of cultural and creative participation such as brain health, new career paths or social support.

Public Libraries contribute to the building of creative community capacity through skill development, supporting the development of multiple literacies, providing socially inclusive programs, and providing an essential community meeting place and creative space with a focus on lifelong learning, community participation and engagement. But where is the evidence of these impacts. We can prove libraries engage, provide learning, literacy opportunities and act as creative incubators but what is the impact on the wider community of these activities?

State Library has partnered with the Queensland University of Technology for a research project to understand the impact of Queensland Public Libraries as creative places in the community and articulate opportunities to further embed creativity within the library space.

The objectives of the project are to:

- Investigate the community impact of creative spaces in public libraries;
- Provide clear evidence of this impact; and
- Articulate the opportunities to further embed creative spaces in public libraries or community spaces.

The research will entail:

- a contextual review of what is happening across the library industry
- selection of an Queensland appropriate community impact framework
- applying the framework to case studies

It is expected that this research will be completed in 2015.



## Conclusion

It was appropriate that the State Library carry out this research rather than expect individual libraries to undertake this analysis and we conclude that this project was definitely worth the investment by the State Library on behalf of the State's local public libraries. Whilst the stated return on investment in the public library network is underestimated with this methodology, it was a useful beginning to a meaningful measure of value from the investment in local public library infrastructure. We who work with the libraries already appreciate the value to the community of these community hubs and connectors but for us to garner and continue support from our governments, we need to show the economic value to the community. The *Libraries Act* of 1988 in Queensland places a responsibility with the State Library to advocate for library services to everyone in Queensland and this research provides credible evidence for our continuing investment in local public library staff, buildings and infrastructure.

## Bibliography

- ANDERSON, C. (2012): *Makers: the new industrial revolution*. New York: Crown Business.
- Asia Pacific Design Library (2011): *Design Online* [en línea]. Disponible en: <<http://designonline.org.au/>>. [Consulta: 30 de septiembre de 2014].
- THE EDGE (2010): *The Edge: empowering creative experimentation* [en línea]. Disponible en: <<http://edgeqld.org.au/>>. [Consulta: 30 de septiembre de 2014].
- The European Bureau of Library, Information and Documentation Associations [en línea]. Disponible en: <<http://www.eblida.org/activities/kic/public-libraries-statistics.html>>. [Consulta: 30 de septiembre de 2014].
- MICKA, Tracy L. (2013): "Demonstrating the Value of the Public Library: Economic Valuation and the Advocacy Imperative", *SLS Student Research Journal*, San Jose State University, vol. 3, Issue 1, Article 4.
- National and State Libraries of Australasia Australian Public Library Statistical Report 2012-13* [en línea]. Disponible en: <[http://www.nsla.org.au/sites/www.nsla.org.au/files/publications/NSLA\\_Aust\\_Pub\\_Lib\\_Stats\\_2012-13\\_0.pdf](http://www.nsla.org.au/sites/www.nsla.org.au/files/publications/NSLA_Aust_Pub_Lib_Stats_2012-13_0.pdf)>. [Published in October 2014].
- The Next Horizon: Vision 2017 for Queensland public libraries* (2013): [en línea]. Disponible en: <<http://plconnect.slq.qld.gov.au/manage/21st-century-public-libraries/vision2017>>.
- PARENT, I. (2013): "Opening Address Future Libraries: Infinite Possibilities" [en línea]. IFLA World Information Congress, 79<sup>th</sup> IFLA General Conference and Assembly, Singapore. Disponible en: <<http://conference.ifla.org/past/2013/072-parent-en.pdf>>. [Consulta: 21 de noviembre de 2013].
- PROJECT SISU (2014): *Creative communities: the cultural benefits of Victoria's public libraries. State Library of Victoria* [en línea]. Disponible en: <<http://www.plvn.net.au/sites/default/files/Creative%20Communities%202014.pdf>>.
- SGS Economics and Planning (2012): *The Library Dividend: the Socio-economic value of Queensland Public Libraries. State Library of Queensland* [en línea]. Disponible en: <[http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0009/225864/the-library-dividend-technical-report.pdf](http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0009/225864/the-library-dividend-technical-report.pdf)>.
- SGS Economics and Planning (2011): *Dollars, Sense and public libraries: the landmark study of the socio-economic value of Victorian public libraries State Library of Victoria* [en línea]. Disponible en: <[http://www.slv.vic.gov.au/sites/default/files/dollars-sense-public-libraries-summary-report\\_1.pdf](http://www.slv.vic.gov.au/sites/default/files/dollars-sense-public-libraries-summary-report_1.pdf)>.
- Vision 2017 Learning Strategy* (2014): [en línea]. Disponible en: <[http://plconnect.slq.qld.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0009/267957/Learning-to-Lead-Vision-June-2014.pdf](http://plconnect.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0009/267957/Learning-to-Lead-Vision-June-2014.pdf)>.

Sesión de debate.  
El valor social y económico  
de la biblioteca

# Bibliotecas públicas: entre la medición de su impacto y la evaluación de su valor público

Nicolás Barbieri

Universitat Autònoma de Barcelona

Cada día, por las tardes, la biblioteca pública se transformaba prácticamente en una guardería de niñas y niños en edad escolar<sup>1</sup>. Tras un par de horas, la calma regresaba. La directora había descubierto que las madres y padres trabajadores dejaban a sus hijos solos en la biblioteca durante un buen rato. Estaba preocupada. El resto de usuarios se quejaban del ruido provocado, el personal de la biblioteca no conseguía mantener ordenadas las mesas repletas de libros y las personas encargadas de la limpieza de los baños estaban desbordadas.

La directora pensó entonces que no era tarea de la biblioteca ocuparse de este problema. Y que debía advertir a los padres que restringiría estas prácticas. Sin embargo, se le ocurrió que podía utilizar lo que estaba pasando en la biblioteca para pedir un aumento de presupuesto al gobierno. Incluso pensó en solicitar reformas en el edificio para acondicionar las salas, y aprovechar así los recursos para pintar el interior de toda la biblioteca. Pero tuvo que descartar rápidamente esta opción, ya que el contexto político y económico no lo permitía.

Pensó entonces que un gobierno emprendedor sería aquel que implicara a los padres en la financiación de un programa de atención a los niños y niñas. Podía cobrar por el servicio. Pero, ¿cuánto? Tampoco sabía lo que el resto de la ciudadanía y los representantes políticos opinaban sobre este tipo de iniciativas.

Se le ocurrió en ese momento que el nuevo servicio podría desarrollarse gracias a la colaboración de los propios padres, que actuarían como voluntarios. Evitaría así las quejas de aquellos que consideraban que los recursos públicos se estaban utilizando para satisfacer intereses de grupos reducidos. Sin embargo, nadie en la biblioteca estaba capacitado para impulsar un proyecto de este tipo.

---

<sup>1</sup> Este caso está construido a partir del libro de Moore, M. (1997), *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge: Harvard University Press.

Finalmente, pensó que podía encontrar una respuesta al problema dentro de la biblioteca, reorganizando tareas, espacios y recursos. Cuanto más pensaba en ello, más le parecía que atender esta necesidad de los padres y niños formaba parte de la misión actual de la biblioteca. Entre otras cosas, le permitiría fomentar la lectura entre los más pequeños. Además, le parecía que la demanda era tan pertinente como las que hacían muchos otros colectivos que utilizaban la biblioteca de forma diferente (estudiantes, trabajadores autónomos, personas mayores, etc.). De hecho, hacía tiempo que las bibliotecas habían dejado de ser repositorios para transformarse en espacios complejos de interacción.

Este caso, seguramente poco original a estas alturas, nos permite entender que la directora de la biblioteca es una directiva pública, que tiene la tarea de gestionar determinados recursos y encontrar el modo de generar el máximo valor posible a partir de ellos. En definitiva, ella (y el conjunto de personas implicadas) tienen la responsabilidad de generar valor público.

## Valor público, políticas culturales y bibliotecas

La gestión de una biblioteca pública necesita asumir la existencia de aspiraciones colectivas, es decir, finalidades colectivas, fruto del acuerdo entre individuos con intereses particulares. De eso trata la gestión pública, de la necesidad de conseguir un equilibrio entre intereses individuales y colectivos. Cuando la directora de la biblioteca pública ofrece una respuesta a las necesidades de los padres y los niños, entonces está generando valor público. Y no simplemente porque satisface la demanda de un usuario, sino porque atiende las necesidades de una comunidad. El valor público de la biblioteca reside en su capacidad para impulsar la cooperación entre colectivos, y no simplemente entre individuos. La directora de la biblioteca comienza el proceso de creación de valor público desde el momento en que reconoce que su objetivo es la cooperación entre colectivos de usuarios.

La gestión de una biblioteca pública forma parte de (y está condicionada por) la política. La política es el auténtico árbitro del valor público. Así, es necesario reconocer la capacidad del proceso político para establecer aspiraciones colectivamente articuladas. En última instancia, las intervenciones públicas (incluidas las que se llevan a cabo por una biblioteca) generan valor público si consiguen asegurar la justicia y la equidad en la provisión de un servicio o el cumplimiento de un derecho. La función específica de la gestión pública es, entonces, ocuparse de los problemas públicos.

Pero, ¿cómo son los problemas a los que se enfrentan hoy las organizaciones públicas? Complejos, inciertos y cada vez con más riesgos incorporados. Se trata de problemas condicionados por el desarrollo tecnológico y la emergencia de la sociedad informacional, por un modelo económico a escala global con un carácter financiero dominante y por el desarrollo de sociedades más heterogéneas e individualizadas. A todo ello cabe sumar los cada vez más sólidos cuestionamientos al rol de intermediación política tradicional (Barbieri, 2014). En definitiva, no solo estamos experimentando cambios. Vivimos, en palabras de Zygmunt Bauman (2012), en un interregno, en un momento de cambio de época (Subirats, 2011).

Más recientemente, las transformaciones en el tipo de participación y producción cultural, derivados de la consolidación de la diversidad cultural así como de la digitalización de la cultura, desbordan la lógica de los equipamientos culturales tradicionales. Las políticas públicas tradicionales de acceso al conocimiento y la cultura no están al margen de este contexto. De hecho, políticas como las de bibliotecas públicas se enfrentan a la caducidad de buena parte de sus principios.

## Midiendo el impacto

En un contexto como el apuntado, y frente a los cuestionamientos a la intervención gubernamental en el ámbito de la cultura, las políticas culturales han desarrollado nuevas lógicas de legitimación. Tanto en el ámbito económico como en el social. Esto puede observarse en los

discursos sobre el impacto de las políticas culturales. Uno de los más extendidos se centra en lo que se ha denominado externalidades de la cultura. Por externalidades se entiende aquellas capacidades instrumentales de las políticas culturales. Es decir, se enfatiza la supuesta capacidad de las políticas culturales y los efectos de la cultura para contribuir a la consecución de objetivos de otras políticas públicas sectoriales. Por ejemplo, se hace hincapié en el efecto que pueden tener las políticas culturales en sectores como la educación, la salud o el urbanismo, mejorando el rendimiento escolar, favoreciendo tratamientos médicos o contribuyendo a la regeneración comercial en determinados territorios (Barbieri *et al.*, 2011).

Este proceso ha tenido repercusión en la actividad de quienes se dedican diariamente a la gestión pública. En concreto, en lo que refiere a la información que se genera sobre los resultados de las políticas culturales. Hemos desarrollado sistemas de información cultural que suponen un avance significativo. Pero la información que se genera está enfocada mayoritariamente en la cuantificación de las actividades y productos del sector cultural así como en el consumo o la asistencia a equipamientos culturales. En definitiva, generamos información sobre la cultura como sustantivo, pero menos sobre la cultura como adjetivo. Conocemos determinados impactos de “la” cultura, pero sabemos menos sobre el valor de lo cultural.

El ámbito de las bibliotecas públicas también forma parte de esta dinámica. Conocemos cada vez mejor el número de personas que trabajan en las bibliotecas públicas, las actividades desarrolladas o las personas usuarias. Pero todavía poco sabemos sobre quiénes entran en las bibliotecas, cómo y con quién lo hacen, o cuáles son los efectos de su participación no solo en términos individuales sino también colectivos.

Hemos avanzado en la medición del impacto socioeconómico de las bibliotecas públicas<sup>2</sup>, pero menos en el desarrollo de herramientas que informen sobre el valor que, en términos de procesos sociales y de efectos transversales, pueden tener dichas bibliotecas. En este sentido, todavía poco sabemos sobre la contribución (o no) de las bibliotecas públicas en cuestiones como el desarrollo de identidades colectivas flexibles, la regeneración de vínculos sociales, el desarrollo personal autónomo y creativo, la democratización en la generación y el acceso al conocimiento, la revalorización de determinados colectivos (infancia, personas mayores) o la gobernanza inclusiva del territorio.

En definitiva, nos queda aún camino por recorrer en el proceso de conocer (y sobre todo, utilizar en la gestión cotidiana) información sobre los elementos afectivos, intangibles, de la experiencia y la práctica cultural, así como su vinculación con valores como la equidad o la justicia (Holden, 2004). Desde esta perspectiva, la cuestión del tipo de información y conocimiento que generamos no es un tema menor. Y no lo es porque implica que desconocemos aquello que necesitamos: información y conocimiento relevante, entre otras cosas, para informar las decisiones sobre las políticas y la gestión pública.

## Evaluando el valor público

Volvemos al inicio. Si la función específica de la gestión pública es ocuparse de los problemas públicos, reconocerlos y actuar para construir alternativas, entonces es necesario ir más allá de la lógica de la eficacia. Necesitamos modelos de gestión basados en la lógica del aprendizaje. Precisamos comprender la decisión de la directora de la biblioteca pública, identificar los mecanismos que ella y el equipo de la biblioteca han desarrollado en su intervención. Generaríamos información de relevancia para la biblioteca si pudiéramos conocer un proceso clave: la manera en que la gestión integra la dimensión política, la dimensión sustantiva y la dimensión admi-

<sup>2</sup> A nivel estatal, cabe tener en cuenta el trabajo del grupo estratégico para el estudio del impacto socioeconómico de las bibliotecas, creado por el Consejo de Cooperación Bibliotecaria. También puede consultarse en este sentido el estudio elaborado por la Diputación de Barcelona (2013), que lleva por título *El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011)*.

nistrativa. Es decir, la manera en que se integran el diagnóstico de las expectativas políticas, la reflexión sobre lo que es valioso y eficaz, y el análisis de lo que es viable.

En definitiva, necesitamos perspectivas e instrumentos que nos permitan conocer no solo el impacto de las bibliotecas públicas sino también su valor público. Además de medir los *outputs* (productos y servicios desarrollados), se vuelve imprescindible analizar los valores desplegados por la biblioteca pública, pero también aquellos que han sido relegados. La gestión de una biblioteca pública debe ayudar a reflejar la multitud de dimensiones asociadas a sus resultados. De ello se trata la responsabilidad pública (Stewart y Ranson, 1996). Y para ello, una alternativa es girar la atención sobre la evaluación de políticas públicas.

Entendemos la evaluación de políticas públicas, y en concreto la del valor público de las bibliotecas, como un proceso colectivo. La evaluación no es una tarea exclusivamente técnica sino que requiere de la participación de los diferentes actores implicados (gobiernos, agentes sociales, investigadores y ciudadanía), incluyendo a los propios evaluados.

Así, la evaluación de las políticas culturales se concibe no solo como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas por parte de la administración, sino fundamentalmente como proceso que facilita el aprendizaje mutuo, la participación y el trabajo en red. La evaluación permite generar conocimiento útil para avanzar en modelos de desarrollo que refuercen la calidad de la democracia.

La evaluación del valor público de las bibliotecas requiere de una aproximación integral que permita identificar su incidencia real en la calidad de vida a nivel individual y también colectivo. Se trata de complementar –y no sustituir– la recogida de datos cuantitativos que miden su impacto socioeconómico.

Esta perspectiva sobre el valor público se centra en el análisis de las transversalidades de la acción cultural, sus beneficios para el conjunto de la ciudadanía. Sobre la base de un trabajo previo (Subirats y Fina, 2008; Barbieri *et al.*, 2011), propongo a continuación cuatro dimensiones de evaluación del valor público de las bibliotecas, junto con algunas preguntas de referencia:

- 1.º *Identidades colectivas y sentido de pertenencia comunitaria.* ¿Contribuyen las bibliotecas públicas al desarrollo de imaginarios comunes, compartidos y al mismo tiempo flexibles?
- 2.º *Capital social: inclusión y acción colectiva.* ¿Hasta qué punto, y de qué manera, las bibliotecas públicas impulsan la cooperación entre colectivos? ¿Favorecen estos procesos la reconstrucción de vínculos sociales y al mismo tiempo la participación activa y corresponsable?
- 3.º *Desarrollo autónomo y creativo.* ¿De qué manera las bibliotecas públicas contribuyen al desarrollo de oportunidades y capacidades de las personas para dar respuesta a su entorno? ¿Son instituciones que reconocen y fomentan la subjetividad como fuente de conocimiento?
- 4.º *Transformación inclusiva del territorio.* ¿Forman parte las bibliotecas públicas de procesos de regeneración urbana que reconocen la pluralidad de demandas que atraviesan un territorio? ¿Fomentan que la participación de las personas en dichos procesos no resulte meramente subsidiaria? ¿Cómo contribuyen las bibliotecas públicas a la vitalidad de las comunidades, contrarrestando procesos de segregación social?

Estas dimensiones no son más que propuestas de orientación para iniciativas de evaluación del valor público de las bibliotecas. Contienen preguntas que probablemente hayan sido previstas, incluso algunas tal vez ya tengan respuestas. Pero en cualquier caso, se trata de ideas que buscan fomentar la sistematización de herramientas de utilidad en la gestión pública de las bibliotecas.

Ahora bien, la mejora de los instrumentos para la evaluación de las políticas culturales (incluidas las bibliotecas públicas) implica reconocer determinadas limitaciones. Las pocas experiencias internacionales en evaluaciones del valor público de estas políticas permiten comprobar las dificultades de aplicar los mismos criterios e indicadores para evaluar diferentes proyectos,

agentes y escalas territoriales. La voluntad homogeneizadora puede llevar a la descontextualización y a la falta de rigor. Las estadísticas no son necesariamente indicadores y utilizar indicadores no implica necesariamente realizar una evaluación. Más bien lo contrario.

¿Cómo avanzar entonces en la construcción de indicadores útiles para procesos de evaluación y, por ende, relevantes para la gestión? Si la evaluación no es un proceso tecnocrático, sino de aprendizaje colectivo, la construcción de indicadores requiere de la participación de los diferentes agentes implicados. Incluyendo aquellos que forman parte del proceso que es objeto de evaluación.

Necesitamos entonces indicadores que permitan dar cuenta de los fenómenos en su propio contexto (comunitario). La calidad de un indicador tiene que ver con la capacidad para dar cuenta de diferentes aspectos a partir de una misma medida. A la hora de construirlos, es recomendable partir de la información disponible (incluso aquella que tal vez exista, pero no sea pública), para luego preguntarnos por la necesidad (y la factibilidad) de generar nuevos datos<sup>3</sup>.

En cualquier caso, cuando evaluamos (y construimos indicadores) nos enfrentamos a tareas complejas, que requieren establecer vínculos de confianza e interdependencia entre los agentes implicados. La transparencia y la participación pueden ayudar en este sentido. Así, prácticas de evaluación del valor público de las bibliotecas pueden generar conocimiento útil sobre la eficacia y las consecuencias de sus intervenciones. Pero sobre todo pueden contribuir a identificar mecanismos de aprendizaje que facilitan la cooperación entre colectivos. En buena medida de ello depende también la legitimidad de las bibliotecas públicas.

## Bibliografía

- BARBIERI, N; PARTAL, A., y MERINO, E. (2011): “Nuevas políticas, nuevas miradas y metodologías de evaluación. ¿Cómo evaluar el retorno social de las políticas culturales?”, *Revista Papers*, vol. 96 (2), pp. 477-500.
- BARBIERI, N. (2014): “Cultura, políticas públicas y bienes comunes: hacia unas políticas de lo cultural”, *Revista Kult-ur*, vol. 1, pp. 101-119.
- BAUMAN, Z. (2012): “Times of Interregnum”, *Ethics and Global Politics*, vol. 5, 1, pp. 49-56.
- MOORE, M. (1997): *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge: Harvard University Press.
- DIPUTACIÓN DE BARCELONA (2013): *El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011)* [en línea]. Disponible en: <[http://www.diba.cat/bibliotecas/documentspdf/ROI\\_edicio\\_web\\_castellano.pdf](http://www.diba.cat/bibliotecas/documentspdf/ROI_edicio_web_castellano.pdf)>.
- HOLDEN, J. (2004): *Capturing Cultural Value: How Culture Has Become a Tool of Government Policy*. London: Demos.
- OBSERVATORIO VASCO DE CULTURA (2012): *Evaluación del retorno social de las ayudas públicas en cultura*. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco.
- STEWART, J., y RANSON, S. (1996): “La gestión en el ámbito público”, en Brugué, Q. y SUBIRATS, J. (comp.), *Lecturas de gestión pública*. Madrid: INAP, pp. 57-76.
- SUBIRATS, J., y FINA, X. (coord.) (2008): *El retorn social de les polítiques culturals*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- SUBIRATS, J. (2011): *Otra sociedad, ¿otra política?* Barcelona: Icaria.

<sup>3</sup> Por ejemplo, son de relevancia en este sentido los trabajos del Observatorio Vasco de Cultura (2012).

# El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: Elementos clave para potenciarlo. Las bibliotecas deben ser útiles socialmente y responder con eficiencia a sus finalidades

Ester Omella Claparols  
Sílvia Rabat Fàbregas  
Enric Vilagrosa Alquézar

Sección de Planificación, Evaluación y Calidad. Gerencia de Servicios de Bibliotecas. Diputación de Barcelona

**Resumen:** Una de las líneas de trabajo de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas es conocer la capacidad de las bibliotecas de la Red de bibliotecas municipales de generar valor para la ciudadanía y dotarlas de herramientas que le permita potenciarlo. En el año 2013 se trabajó sobre dos ejes: el económico y el social. El primero aportó información sobre cuáles son los beneficios económicos de la Red a través del cálculo del retorno de la inversión de las bibliotecas a los usuarios. El segundo eje, de valor en la sociedad, se centró en la estimación de la capacidad de las bibliotecas para generar beneficios tanto en los individuos como en las comunidades donde se ubican.

Este texto se centra en las últimas acciones realizadas en el ámbito de valor social: la apertura del proceso con la incorporación de la visión de los profesionales de las bibliotecas y del territorio. Se exponen la metodología utilizada, los resultados obtenidos y los elementos clave para potenciar el valor social de las bibliotecas. Asimismo, también se recoge la continuación del proyecto en este ámbito: el reto de evaluarlo y comunicarlo.

## 1. Líneas de trabajo de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas en torno al valor social y económico de la biblioteca pública

La biblioteca pública en la provincia de Barcelona es un proyecto compartido entre los ayuntamientos, que tienen la competencia, y la Diputación de Barcelona (en adelante: DIBA) que actúa como prestadora de ayudas y servicios, favorece la cooperación y facilita su trabajo en red. La Red de bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona (en adelante: RBM) agrupa 240 municipios. De estos, 138 tienen biblioteca y 102 reciben el servicio a través del bibliobús.

La equidad de acceso y utilización de las bibliotecas, la sostenibilidad económica, la eficiencia, la calidad del servicio y la pertenencia son las cinco dimensiones que marcan la evolución del modelo de gestión y de la prestación de servicio de biblioteca pública en la provincia de



Barcelona. Por otra parte, la apuesta por un modelo de proximidad ha permitido que las bibliotecas evolucionen y mejoren sus servicios al ritmo que marcan los cambios sociales y reflejen el perfil de la ciudadanía al que atienden, convirtiéndose en auténticos espacios culturales, educativos, de promoción de la lectura y de cohesión social.

La Gerencia de Servicios de Bibliotecas (en adelante: GSB) tiene como principal objetivo que los municipios de la provincia asuman de manera eficiente la creación y el mantenimiento de sus bibliotecas, en un planteamiento de trabajo en red que permite a las bibliotecas públicas y sus ayuntamientos formar parte de un sistema de relaciones superior donde se pueden compartir experiencias y recursos, y también producir y ofrecer servicios comunes.

Una de las líneas de trabajo de la GSB de estos dos últimos años ha sido el de conocer la capacidad de las bibliotecas de la RBM de generar valor a la ciudadanía y dotarlas de herramientas que les permitan potenciar su valor social y económico, a partir de incrementar el trabajo transversal y la cooperación.

Inicialmente era necesario establecer el marco de referencia. La buena disponibilidad de datos estadísticos, el análisis de estudios parecidos –llevados a cabo tanto en España (Gómez Yáñez, 2014) como a nivel internacional– y su idoneidad motivaron este proyecto que pivotó sobre dos ejes, el económico y el social:

### **El retorno de la inversión de las bibliotecas de la RBM**

El estudio sobre el valor económico (Luria y Pintor, 2013) aporta información sobre cuáles son los beneficios de la RBM a través del cálculo del retorno de la inversión de las bibliotecas a los ciudadanos. Sus conclusiones determinan que por cada euro que la Administración Pública invierte en las bibliotecas de la Red se generan 2,25 € de beneficio directo. Si se consideran también los beneficios indirectos, el retorno a la inversión se sitúa en 4,25 € por cada euro invertido.

Los resultados obtenidos por las bibliotecas públicas en la provincia de Barcelona son comparables al de otras redes bibliotecarias referentes a nivel internacional. Asimismo nos legitiman para referirnos a “inversión” y no a “gasto” cuando se trata el presupuesto que se destina a las bibliotecas.

### **El valor de las bibliotecas de la RBM en la sociedad**

El estudio sobre el valor social (Togores, Rabat y Vilagrosa, 2014) se centra en la estimación de la capacidad de las bibliotecas para generar beneficios tanto en los individuos como en las comunidades donde se ubican. El estudio tiene el mérito de ofrecer una radiografía global sobre la contribución de las bibliotecas a la sociedad y sobre los aspectos a considerar a la hora de generar valor.

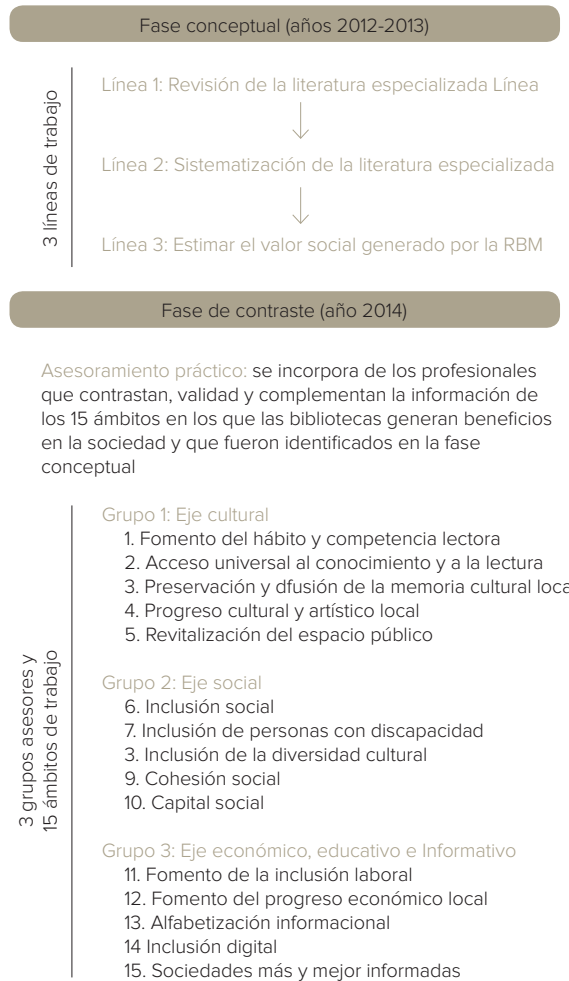
El presente artículo se centra en este segundo eje haciendo especial énfasis en el trabajo realizado durante el año 2014.

## **2. El proceso: metodología utilizada en el análisis del valor de las bibliotecas de la RBM en la sociedad**

La metodología utilizada en el estudio del valor social de las bibliotecas es propia y a la vez transferible para cualquier servicio bibliotecario que pueda tener interés en aproximar el valor social generado a partir de servicios y recursos. En este sentido, se buscó dar continuidad a las líneas de trabajo trazadas internacionalmente (Huysmans y Oomes, 2012; Berryman, 2005) con el fin de ir configurando, poco a poco, una método de trabajo compartido capaz de aproximar el “valor social” desde una perspectiva agregada.

A nivel operativo, el proceso se organizó en dos fases: una conceptual y otra de contraste. En la primera se realizó una revisión y sistematización de la literatura en la que se identificaron quince potenciales beneficios de las bibliotecas públicas (véase gráfico). En la segunda se incorporó la visión de los profesionales de las bibliotecas y del territorio, para contrastar los aspectos clave identificados para potenciar el valor social de las bibliotecas.

#### Metodología de trabajo para la elaboración del estudio del valor de las bibliotecas de la RBM en la sociedad



Por otra parte se indagó sobre las necesidades de los directores de las bibliotecas. Sus demandas se resumen principalmente en tres puntos:

- *Planificación*: facilitar herramientas que les ayuden a definir la estrategia de trabajo para incrementar el valor social de sus bibliotecas.
- *Evaluación*: asumir el reto de disponer de información cualitativa que permita medir el impacto de los diferentes proyectos que llevan a cabo.
- *Comunicación*: disponer de recursos para explicar los servicios bibliotecarios desde esta nueva perspectiva.

### 3. El trabajo con los profesionales

En la fase de contraste se constituyeron tres grupos de trabajo que reflexionaron y debatieron sobre los 15 ámbitos en los que las bibliotecas generan beneficios en la sociedad identificados en la fase conceptual del estudio.

Los objetivos de los grupos de trabajo fueron:

- Asesorar, en su vertiente práctica, sobre las acciones que hacen y deberían emprender las bibliotecas de la RBM en los ámbitos tratados.
- Concretar las acciones, recursos y servicios que las bibliotecas deberían ofrecer en cada uno de los ámbitos tratados.
- Contrastar y validar la información recogida en la fase conceptual referente a los beneficios que la acción de las bibliotecas revierte en la sociedad y los individuos.

Para cada uno de los grupos se invitó a diez expertos con los siguientes perfiles: cuatro de las bibliotecas de la RBM, dos de los servicios bibliotecarios centrales, uno del Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de Cataluña, uno de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona, un especialista externo y un técnico municipal. Completaban el grupo un dinamizador y un relator. En total participaron treinta y tres profesionales.

El debate se desarrolló de forma presencial y de forma virtual. Se llevaron a cabo tres talleres presenciales (uno por grupo) en los que se trataron tres de los cinco ámbitos que cada grupo tenía asignado. Los otros dos se trabajaron virtualmente durante las semanas siguientes los talleres.

En los encuentros presenciales se gestó un interesante coloquio que posibilitó complementar y enriquecer los contenidos de la fase conceptual del proceso. La mayoría de las reflexiones confirmaron el marco y acciones ya apuntadas en la fase previa, validando y reforzando el trabajo hecho. Asimismo, también se añadieron nuevos apuntes aportados desde la práctica y se dieron a conocer buenas prácticas en los ámbitos trabajados. Sin duda la participación de diferentes perfiles profesionales y la diversidad de las realidades locales en las que trabajan, dio un valor añadido a la discusión.

### 4. El valor de las bibliotecas en la sociedad: puntos estratégicos para incrementarlo

“El valor de las bibliotecas de la RBM en la sociedad” es el documento resultante del proyecto. En este se recogen por ámbitos la información relevante para definir y aplicar estrategia bibliotecaria. Su estructura incluye los siguientes contenidos: conceptualización y datos de contexto (principalmente, datos de situación socioeconómica que justifican el rol de la biblioteca en cada ámbito), propuestas al entorno de la estrategia a seguir, relación y ejemplos de servicios a ofrecer, recursos necesarios, agentes para la cooperación, y beneficios para la ciudadanía. Un cuadro resumen sintetiza la información más relevante (a modo de ejemplo reproducimos en anexo el correspondiente a “Fomento de la inclusión laboral”).

Como resultado del proyecto se constata una vez más que hay una serie de elementos transversales y estratégicos que toda biblioteca pública debería tener en consideración para poder incrementar su valor en la sociedad. A continuación se exponen aquellos a los que el grupo dio mayor relevancia y que fueron comunes a todos los grupos de trabajo:

#### **Proximidad e implicación: la proximidad como valor estratégico**

La biblioteca pública es por definición un equipamiento de proximidad. Este hecho le permite un grado de implicación mayor en la realidad social inmediata respecto a otros servicios que

debe saber aprovechar para impulsar y participar de forma activa en el desarrollo cultural, social, educativo y económico de la comunidad a la que sirve. La biblioteca pública municipal tiene la responsabilidad de contribuir al bienestar social y a la calidad de vida de la sociedad en la que se ubica. Cada biblioteca será diferente y ofrecerá una oferta de servicios según su contexto local.

### **Accesibilidad e igualdad: una biblioteca para todos**

La equidad de acceso es una de las señas de identidad de las bibliotecas. Como servicio público abierto a toda la ciudadanía, la biblioteca debe prestar especial atención en aquellas personas que tienen dificultades para acceder a ellas. La accesibilidad tiene incidencia directa en el edificio, la colección, el equipamiento, la señalización, los horarios y la oferta de servicios. Además de la accesibilidad a la cultura y el conocimiento, la biblioteca tiene un importante papel en la introducción de los últimos avances tecnológicos en el día a día de la ciudadanía.

### **Pertenencia: identidad, diálogo y cohesión social**

La biblioteca pública como referente cultural del territorio y espacio público de la comunidad, tiene un importante papel en la cohesión social. Como tal, debe fomentar actividades que favorezcan los valores del diálogo, de la autonomía crítica y de la identidad con el territorio. Para ello debe formar parte de las estrategias municipales relacionadas directa o indirectamente con los campos de acción de la biblioteca (planes de cohesión social, de lectura, de alfabetización, etc.).

### **Evolución, adaptación e innovación: nuevas necesidades, nuevas formas de actuación**

La adaptación a las nuevas realidades y necesidades sociales es imprescindible para asegurar la sostenibilidad de las bibliotecas, apostando por la creatividad y la innovación como herramienta para hacer frente al difícil contexto económico. Las bibliotecas deben evolucionar al ritmo que marcan los cambios sociales y reflejar el perfil de la ciudadanía al que atienden, convirtiéndose en auténticos espacios de cohesión social, además de culturales y educativos. La biblioteca debe adaptarse al propio entorno y por ello es necesario sustituir la idea de “ofrecer servicios” para la “ofrecer los servicios adecuados” a las necesidades de los usuarios reales y potenciales. Cada ciudadano debe encontrar en la biblioteca los recursos que den respuesta a sus necesidades, que serán diferentes según su momento vital.

### **Cooperación: juntos lo hacemos mejor**

La colaboración a nivel local es básica: con otros servicios públicos, empresas privadas, entidades ciudadanas y entre las propias bibliotecas. Cooperar, coordinar acciones, estrategias, conocimientos y espacios con agentes que trabajen en una misma dirección es esencial para aumentar el alcance de los beneficios generados. La cooperación contribuirá de forma directa a mejorar la eficacia de las acciones emprendidas en beneficio de la sociedad.

### **Participación: impliquemos a la ciudadanía**

La biblioteca es una protagonista importante de la comunidad en la que se inserta, un punto de encuentro de diferentes colectivos y un centro neurálgico de la vida cultural de la comunidad. La participación se alza como uno de los instrumentos más eficaces para lograr una adaptación

mayor de la acción de la biblioteca a su entorno y necesidades. Debe fomentar el valor de ciudadanía y hacer partícipes a los ciudadanos de las acciones que se desarrollan en la biblioteca: detección de necesidades, diseño de servicios, apoyo al desarrollo de actividades mediante acciones de voluntariado y evaluación de los servicios. También hay que considerar acciones de patrocinio y micromecenaje por parte de particulares y el tejido empresarial local.

### **El equipo de trabajo: la base del éxito**

El equipo de trabajo es la base del éxito de una biblioteca más social: su formación, compromiso, aptitud y capacidad de generar sinergias con el entorno es básica. La creatividad y capacidad innovadora del personal bibliotecario se constituye como un elemento con un valor esencial para cualquier biblioteca. La plantilla debe ser interdisciplinar, polivalente y flexible. La cooperación con especialistas de diferentes ramas de otros agentes locales es básica para el logro de objetivos comunes.

### **Planificación y evaluación: pensar antes de actuar**

La biblioteca debe abarcar nuevos campos de actuación pero sin perder de vista sus funciones y distinguiendo aquellas que le son propias de aquellas que lo son de otros servicios. Las acciones llevadas a cabo deben estar enmarcadas en el plan anual de la biblioteca y deben ser evaluadas en un contexto de mejora continua.

### **Comunicación: llegar a las personas**

La oferta de servicios de la biblioteca debe llegar a los públicos a los que se dirige. El desconocimiento o el concepto sesgado de lo que la biblioteca les puede ofrecer, aunque cada vez menos, están todavía vigentes en parte de la ciudadanía. Las acciones de comunicación y promoción dirigidas a sectores de población específicos aún tienen camino por recorrer.

### **Consolidación de las bibliotecas 2.0: acción e interacción**

Potenciar los espacios interactivos y participativos es adaptarse a los nuevos lenguajes y sistemas de relación de los usuarios de las bibliotecas. Estas herramientas ostentan un poder esencial para entrar en contacto y difundir la acción y servicios de la biblioteca en la sociedad así como para llegar también a nuevos públicos. Permiten también la creación de contenidos y ofrecer un valor añadido a los servicios de la biblioteca.

### **Eficiencia, calidad y sostenibilidad: ajustar la oferta a las necesidades reales**

En un contexto socioeconómico en el que el papel social de la biblioteca es más importante que nunca, eficiencia, calidad y sostenibilidad deben continuar rigiendo los servicios y actividades de la biblioteca, para que esto sea posible es necesario ajustar la oferta a las necesidades reales con una estrategia que contemple los puntos anteriores.

## 5. Continuación del proyecto

Después del trabajo realizado, queda demostrado que las bibliotecas de la RBM contribuyen con sus recursos, servicios, actividades o alianzas a la generación, en mayor o menor medida, de los beneficios sociales identificados en el estudio. También es evidente que hay margen de mejora y en el estudio se desgrana el qué y el cómo realizarlo. Son las propias bibliotecas y sus profesionales que a nivel local, con su conocimiento e implicación del entorno, deben liderar la evolución a una biblioteca todavía más social.

Con el trabajo realizado cumplimos una de las demandas de los directores: la de disponer de herramientas que les ayuden a definir la estrategia de trabajo para incrementar el valor social de las bibliotecas. Ahora nuestro reto es mejorar la comunicación del valor de las bibliotecas y la evaluación del impacto. Los grupos de trabajo ya manifestaron con unanimidad que más allá de dar a conocer sus servicios, la biblioteca debe saber comunicar su valor de forma tangible para dar visibilidad y poner de relieve su importancia e impacto en la sociedad. Desde la GSB ofreceremos a las bibliotecas herramientas para mejorar dicha comunicación, así como apoyo en la evaluación de la eficiencia económica en la prestación de servicios.

Durante este año, hemos puesto a disposición de varias bibliotecas, en fase de proyecto piloto, una aplicación que les permite calcular su retorno a la inversión de los servicios prestados. Esta permite visualizar y comunicar los beneficios de la biblioteca a usuarios y entidades del entorno. Esta herramienta parte de la metodología utilizada en el estudio general de retorno económico a la inversión de las bibliotecas de la RBM.

También estamos trabajando en una propuesta para que bibliotecas y municipios incorporen indicadores de impacto que les permita medir el alcance del beneficio social generado por las bibliotecas públicas. Aunque los beneficios sociales son difíciles de medir o de atribuir relaciones de causalidad, somos conscientes que sin disponer de esta información difícilmente se podrá entender su importancia como agente local de transformación social de nuestras comunidades. Hacer tangibles estos beneficios permite legitimar el trabajo de las bibliotecas y ofrece más recursos a los profesionales para defender un presupuesto acorde con el impacto generado. Asimismo, permite posicionar a las bibliotecas para iniciar colaboraciones estratégicas con entidades o posibles patrocinadores que le permitan tener una mayor autonomía de las arcas públicas. La reciente aparición de la norma ISO 16439: 2014 sobre métodos y procedimientos para evaluar el impacto de las bibliotecas y el trabajo de organismos de evaluación como IVA-LUA (Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques, <<http://www.ivalua.cat/>>), interesados en contextualizar y proponer indicadores de impacto, acompañan nuestro trabajo de reflexión y planteamiento.

Podemos concluir que los resultados de este proceso de trabajo aportan nuevos retos al proyecto bibliotecario. La biblioteca tiene que dibujar sus líneas de acción de acuerdo con las necesidades específicas de la comunidad con mayor intensidad y priorizar el trabajo en los ámbitos de valor social más pertinentes a su realidad local. Por otra parte tenemos el reto de incorporar cambios en nuestro modelo de gestión, que pasan indiscutiblemente por la búsqueda de la eficiencia económica, el trabajo transversal en el municipio y la búsqueda de colaboraciones y patrocinio.

## Ejemplo de cuadro resumen de uno de los ámbitos del estudio “El valor de las bibliotecas de la RBM en la sociedad”

Fomento de la inclusión laboral	<b>Conceptualización</b>	<b>Acciones y herramientas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aunque la pobreza como aspecto de la exclusión se puede complementar con muchos otros aspectos, como la discriminación, la estigmatización, el rechazo social o la debilidad de los vínculos interpersonales, esta sigue siendo, hoy en día, un aspecto muy relevante de la exclusión social.</li> <li>• Aunque la exclusión económica suele vincularse a aquellos sectores más marginales de la sociedad (personas sin hogar, drogodependientes, etc.), esta situación la puede sufrir una parte muy significativa de la población que, como consecuencia de la crisis, las transformaciones en el campo económico o de las políticas de bienestar, se puede encontrar en un mayor grado de vulnerabilidad o precariedad por no poder acceder a ciertos recursos (personas con estudios, etc.).</li> <li>• El espacio de producción económica, es decir, la esfera laboral, se constituye como uno de los pilares fundamentales que sustentan la inclusión social de los individuos. Ahora bien, más allá de que el mercado de trabajo se constituya como una de las vías principales de obtención de ingresos para la mayor parte de la población, este ejerce una segunda función social primordial, al ser una de las principales vías de producción de sentido e identidad en el individuo, complementaria a los lazos familiares.</li> <li>• El grado y tipo de participación en el mercado puede determinar las condiciones objetivas de exclusión o inclusión de determinados colectivos tradicionalmente más vulnerables (jóvenes, mayores de 45 años, mujeres, inmigrantes, personas con discapacidad, etc.), especialmente en momentos de crisis como el actual por la mayor precariedad, rotación laboral y pérdida de derechos y coberturas sociales.</li> <li>• Las bibliotecas públicas al estar presentes en todas las comunidades y al ofrecer desde la proximidad servicios y recursos vinculados a la búsqueda de trabajo, han adquirido una importancia capital en garantizar la inclusión y promoción social de aquellas personas desde de mayor vulnerabilidad.</li> <li>• Las bibliotecas tienen que hacer frente a un nuevo contexto con mayor diversidad de situaciones de vulnerabilidad y con un progresivo incremento del número de personas en situación de desempleo.</li> <li>• La experiencia adquirida por las bibliotecas públicas en la formación en competencias básicas, alfabetización digital o apoyo al aprendizaje demuestra su poder de promoción y generación de oportunidades para las personas en situación de desempleo.</li> <li>• Ante el crecimiento de los niveles de desempleo a nivel mundial, la biblioteca pública se ha convertido en un recurso fundamental especialmente para aquellas personas en situación de desempleo de mayor vulnerabilidad (no disponer de recursos económicos, no dominar las nuevas tecnologías, no tener las habilidades para hacer uso de los canales de búsqueda de trabajo, etc.).</li> </ul>	<p><b>Herramientas estratégicas de contexto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico del mercado de trabajo de la comunidad.</li> <li>• Estrategia a nivel municipal para el fomento del empleo en la comunidad.</li> <li>• Una red local de agentes que velen por la inclusión social del individuo: bibliotecas, servicios locales de empleo, servicios sociales, etc.</li> </ul> <p><b>Acciones que las bibliotecas públicas realizan o deberían realizar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar con los agentes públicos y privados del territorio.</li> <li>• Ofrecer los espacios y recursos de la biblioteca para la realización de actividades del servicio local de empleo y promoción económica local.</li> <li>• Motivar la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades.</li> <li>• Realizar encuestas de satisfacción y percepción del usuario. Cuestionarios para detectar necesidades reales y ofrecer unos servicios y recursos en consecuencia.</li> </ul>
<b>Servicios</b>	<b>Beneficios</b>	
<p><b>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para fomentar la inclusión laboral</b> (en alianza con instituciones del sector de la promoción económica y el empleo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades formativas de alfabetización digital (los recursos de empleo digitales, aprender a buscar trabajo por Internet, aprender a enviar solicitudes de trabajo, etc.).</li> <li>• Actividades formativas de competencias y acreditación digital (ACTIC).</li> <li>• Talleres de búsqueda de empleo: cómo buscar trabajo, cómo hacer un currículum, afrontar una entrevista, etc.</li> <li>• Actividades para fomentar el emprendimiento y espíritu empresarial.</li> <li>• Servicios de autoformación y recursos en línea para el aprendizaje de lenguas.</li> <li>• Servicio de información de ofertas laborales.</li> <li>• Oferta de espacios de la biblioteca como espacios de <i>coworking</i>.</li> <li>• Sesiones personalizadas de orientación y apoyo a la búsqueda de trabajo.</li> <li>• Sesiones de encuentro y puesta en común de proyectos de emprendimiento y autoempleo. Jornadas de intercambio de conocimientos y experiencias.</li> <li>• Difusión de los perfiles y necesidades del mercado laboral de la comunidad y tendencias.</li> <li>• Campañas de difusión de información de interés laboral centradas en el territorio (carteles, <i>mailing</i>, redes sociales, etc.).</li> </ul>	<p><b>La biblioteca pública en este ámbito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a la inclusión y promoción social de aquellas personas en situación de desempleo.</li> <li>• Contribuye a aumentar la confianza en la reincorporación al mercado de trabajo de aquellas personas en situación de desempleo.</li> <li>• Contribuye a generar sentimiento de aprovechamiento del tiempo de posible ocio que genera el paro de forma creativa y positiva.</li> <li>• Mejora las habilidades personales y las capacidades de búsqueda de trabajo de personas en situación de desempleo en mayor grado de vulnerabilidad.</li> <li>• Familiariza y aumenta las habilidades y capacidades digitales de personas en situación de desempleo y contribuye a la consolidación de la sociedad digital.</li> <li>• Favorece la consolidación de una sociedad más equitativa y justa.</li> <li>• Contribuye a reforzar las posibilidades de reactivación y desarrollo económico de la localidad.</li> <li>• Contribuye a incrementar la percepción de utilidad de las bibliotecas y lograr un mayor reconocimiento a su labor informativa, educativa, cultural y social.</li> </ul>	

	Recursos	Equipo de trabajo	Agentes para la cooperación
Fomento de la inclusión laboral	<p><b>Espacios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios físicos flexibles que favorezcan el intercambio de experiencias y de información, que se conviertan en sitios para compartir y establecer relaciones a partir de unos intereses comunes.</li> <li>• Espacios multimedia.</li> <li>• Espacios polivalentes.</li> </ul> <p><b>Fondo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de interés sobre búsqueda de empleo y el emprendimiento.</li> <li>• Fondo bibliográfico con recursos de estudio para la mejora del empleo.</li> <li>• Materiales prácticos (físicos o virtuales) para la búsqueda de empleo: cómo hacer CV, superar un test psicotécnico, afrontar una entrevista, etc.</li> </ul> <p><b>Equipamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores de uso público.</li> <li>• Programas de ofimática y otros programas de interés para la búsqueda de trabajo y la emprendeduría.</li> <li>• Herramientas tecnológicas para desarrollar productos (apps, webs, etc.).</li> <li>• Herramientas para el fomento de la creatividad en la búsqueda de nuevas oportunidades profesionales (nuevos productos/servicios, nuevas empresas/negocios, etc.).</li> <li>• Herramientas para impulsar el descubrimiento y fomento de nuevos yacimientos de empleo.</li> <li>• Buenas conexiones wi-fi y en la red eléctrica.</li> <li>• Espacio virtual de selección de recursos locales y orientación laboral.</li> <li>• Acceso a plataformas de formación virtual.</li> <li>• Base de datos con empresas y entidades relacionadas con el ámbito del territorio.</li> <li>• Estante virtual Mundo Laboral de la Biblioteca Virtual de la RBM.</li> </ul> <p><b>Otros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de recursos y materiales a empresas locales.</li> <li>• Fuentes alternativas de financiación de actividades y servicios para el fomento del empleo (<i>fundraising</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal dinamizador y con conocimientos sobre la temática y de los servicios ofrecidos por las instituciones del entorno.</li> <li>• Formación del personal de la biblioteca en el mundo laboral (especialización de al menos una persona del equipo).</li> <li>• Apoyo de otros perfiles de forma puntual (por proyecto) o continuada especializado en la temática (colaboración con el servicio local de empleo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción coordinada con los servicios locales de empleo y de promoción económica.</li> <li>• SOC: Servicio de Ocupación de Cataluña.</li> <li>• Colaboración con agentes públicos/privados de autoempleo y emprendimiento.</li> <li>• Tejido empresarial y productivo: cámaras de comercio, gremio de comerciantes, sector privado (pequeña/mediana empresa).</li> <li>• Entidades que trabajen con colectivos en riesgo de exclusión social.</li> <li>• Centros de formación: institutos, escuelas, facultades, escuelas de adultos, servicios municipales TIC.</li> <li>• Centros/servicios formativos en competencias y acreditaciones en el uso de las tecnologías (ACTIC).</li> <li>• Puntos de información juvenil.</li> </ul>
		<p><b>Buenas prácticas</b></p> <p><b>Estante virtual “Mundo Laboral”</b></p> <p>La Diputación de Barcelona ofrece al conjunto de usuarios de la RBM, a través de la sección “Estante Mundo Laboral” de la Biblioteca Virtual, todo un conjunto de recursos vinculados a la búsqueda de empleo.</p> <p><b>Centros de Interés sobre Mundo Laboral</b></p> <p>Más de 50 bibliotecas de la RBM disponen de un centro de interés sobre Mundo Laboral. El alcance temático de estos es considerablemente amplio e incluyen materias como el estudio del sector económico, el estado del mercado, la oferta y la demanda, la orientación profesional, legislación en materia de trabajo, contratación, emprendimiento y empresas, etc.</p> <p><b>Colaboración con los Planes de Empleo Municipal</b></p> <p>Varias bibliotecas de la RBM, como la Biblioteca Municipal de Les Franqueses del Vallès o las bibliotecas de Barcelona, han acogido personal de los “planes empleo municipal” como personal de la biblioteca.</p> <p><b>Colaboración de las Bibliotecas de Barcelona con <i>Barcelona Activa</i></b></p> <p>Ocho Bibliotecas de Barcelona participan en el programa “Trabajo en los barrios”, impulsado por Barcelona Activa: &lt;<a href="http://www.barcelonactiva.cat/barcelonactiva/cat/">http://www.barcelonactiva.cat/barcelonactiva/cat/</a>&gt;, que pretende promover el empleo y la dinamización socioeconómica de diferentes barrios de la ciudad.</p> <p><b>Colaboración de la Biblioteca Can Mulà con la Empresa Municipal para la Formación ocupacional y el empleo de Mollet del Vallès</b></p> <p>Además de disponer de un centro de interés sobre el mundo laboral y emprendimiento, la Biblioteca Can Mulà de Mollet del Vallès programa con el EMFO sesiones informativas bajo el título “¿Quieres crear una empresa?”, dirigido a personas decididas a crear una empresa que tengan dudas y quieran ser asesoradas por profesionales (tres sesiones mensuales), además de ofrecer otros cursos de formación empresarial.</p>	

## Créditos: los profesionales que han participado en el proceso

En los grupos de trabajo participaron:

Montse Álvarez (GSB), Emma Armengod (Bib. Trinitat Vella de Barcelona), Ferran Burguillos (Bibliotecas de Sabadell), Héctor Calvet (Bib. Can Mulà de Mollet del Vallès), Nati Calvo (Bib. Sant Ildefons de Cornellà), Montse Cantí (GSB), Òscar Carreño (Bibliotecas de Barcelona), Joana Casas (Servicio de Bibliotecas de la Generalitat de Catalunya - SBGC), Àlex Cosials (LE-CXIT), Toni Espadas (Acceso), Eulàlia Espinàs (Ateneu barcelonés), Montse Espuga (Bib. Font de la Mina de Sant Adrià de Besos), Sílvia Ferrer (SBGC), Cristina Galí (Bib. Cal Gallifa de Sant Joan Vilatorrada), Maria Gental (Bib. Central de Terrassa), Victòria Hernández (Ayuntamiento de Terrassa), Núria Méndez (GSB), Teresa Miret (Bib. Central de Igualada), Angel Om (Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès), Teresa Pagès (Bib. Jordi Rubió i Balaguer de Sant Boi de Llobregat), Esperança Paños (GSB), Eli Ramírez (COBDC), Carme Rodríguez (GSB), Maria-Nadal Sau i Giralt (Ayuntamiento de Mollet del Vallès), Núria Silvestre (Bib. Bisbe Morgades de Manlleu), Núria Soler (SBGC), Judit Terma (Bibliotecas de Barcelona) y Núria Ventura (GSB).

La dirección del trabajo fue de Jordi Permanyer, Marta Cano y Ester Omella (GSB). La conceptualización metodológica y coordinación de los grupos estuvo a cargo de Sílvia Rabat y Enric Vilagrosa (GSB). También participó en el desarrollo de las dinámicas de grupo Rosa Togores.





## Bibliografía

BERRYMAN, Jennifer (2005): *Sustaining Communities: Measuring the Value of Public Libraries*. Sydney: State Library of NSW for the Public Library Network Research Comité, 41 pp. Disponible en: <[http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/docs/sustainingcommunities.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/sustainingcommunities.pdf)>.

- GÓMEZ YÁÑEZ, José Antonio (coord.) (2014): *El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas*. Madrid: Fesabid, 111 pp. Disponible en: <<http://www.fesabid.org/system/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>>.
- HUYSMANS, Frank (2012): Oomes, Marjolein. *Measuring the public library's societal value: a methodological research program*. Helsinki: World Library and Information Congress: 78th IFLA General Conference and Assembly, 14 pp. Disponible en: <<http://conference.ifla.org/past-wlic/2012/76-huysmans-en.pdf>>.
- NORMA ISO 16439:2014 (2014): *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Geneva: ISO.
- LURIA i ROIG, Maria, y PINTOR GONZÁLEZ, Joël. *El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011)* (2013): Barcelona: Diputación de Barcelona. Dirección de Estudios y Prospectiva, Gerencia de Servicios de Bibliotecas, 36 pp. Disponible en: <[http://www.diba.cat/biblioteques/documentspdf/ROI\\_edicio\\_web\\_castellano.pdf](http://www.diba.cat/biblioteques/documentspdf/ROI_edicio_web_castellano.pdf)>.
- POLL, Roswitha (2014): *Bibliography "Impact and Outcome of Libraries"*. Münster: IFLA, 74 pp. Disponible en: <[http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography\\_impact\\_and\\_outcome\\_2014.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography_impact_and_outcome_2014.pdf)>.
- TOGORES MARTÍNEZ, Rosa; RABAT FABREGAS, Sílvia, y VILAGROSA ALQUÉZAR, Enric (2014): *El valor de les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona en la societat*. Barcelona: Diputación de Barcelona. Dirección de Estudios y Prospectiva, Gerencia de Servicios de Bibliotecas, 113 pp. Disponible en: <[http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor\\_social\\_bibliotequesXBM.pdf/3fabb2d2-abb4-414f-a9e0-acd230513a40](http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM.pdf/3fabb2d2-abb4-414f-a9e0-acd230513a40)>.

Comunicaciones

# Biblioteca & CO: colabora, coopera y coparticipa

Marta Granel Dalmau

Directora Biblioteca Central de Castelldefels

**Resumen:** Con el proyecto “Biblioteca & CO: colabora, coopera y coparticipa” la Biblioteca de Castelldefels realiza un trabajo de interacción con los agentes económicos y sociales del municipio. El objetivo es proporcionar a la ciudadanía un programa de actividades diverso, variado y dirigido a todos los públicos, teniendo como base la colaboración con empresas, comercios, entidades, ONG... del ámbito local y comarcal. A cambio la biblioteca proporciona visibilidad en el entorno y marca positiva.

En sus inicios el proyecto nace de forma tímida a iniciativa propia de la biblioteca para dar respuesta a un nuevo servicio en un momento económico difícil. Rápidamente el entorno ve esta nueva propuesta como una oportunidad produciéndose así un efecto *boomerang* al que damos respuesta, incorporando en nuestra dinámica de trabajo el tiempo y los recursos necesarios para ello.

Los resultados del proyecto durante estos dos años de funcionamiento han sido muy positivos, trabajando con más de 150 colaboradores diferentes y programando 536 actividades por donde han pasado 15 591 asistentes.

**Palabras clave:** cooperación, colaboración, agentes locales, interacción con el municipio, optimización de recursos.

**Abstract:** With the project “Library & co: collaborate, cooperate and coparticipate” in Castelldefels library a project of interaction with social and economic agents in our town has been carried out. The ultimate objective is providing the citizens with a wide variety of activities addressed to all kinds of people with the help of both local and regional businesses, companies, NGOs, charities, etc. In return, the library offers these organisations some visible space to introduce themselves into the life of the local community around the library as well as some positive support.

At the beginning this project results from an idea from the people working in the library with a view to give some response to a new service under very difficult economic circum-

stances. Little by little the local community has started seeing this proposal as a great opportunity to spread new ideas and promote activities. This fact has caused a real boomerang effect to which we try to respond from the library including this project into our working projects trying to find the time and necessary resources to make it possible for this program to succeed.

The results of this project over the past two years since we started its implementation have been tremendously positive: We have been working with more than 150 different collaborators and more than 536 activities have taken place in the library with more than 15 591 people attending them.

**Keywords:** cooperation, collaboration, local agents, interaction with the town, resource optimization.

## Presentación

El proyecto que presentamos se enmarca en el VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, concretamente en la segunda línea “Biblioteca Pública, impacto social y económico: retorno a la inversión: rentabilidad económica / rentabilidad social; bibliotecas en tiempo de crisis; evolución de las bibliotecas públicas; y sobre todo proyectos de colaboración público-privada (mecenasgos, patrocinios, *crowdfunding*, *fundraising*...) en bibliotecas públicas: saber comunicar debidamente lo que hacemos”.

Pero también tiene puntos en común con la primera línea “Biblioteca Pública, participación ciudadana: cooperación ciudadana ante la situación de incertidumbre que atraviesan las bibliotecas; supervivencia de las bibliotecas; cómo los ciudadanos intervienen para perfilar las actividades de las bibliotecas y cómo colaborar con ellas y posible gestión participativa de las bibliotecas”.

## 1. Introducción

Castelldefels es un municipio costero del Baix Llobregat (provincia de Barcelona), actualmente cuenta con 62 000 habitantes y tiene servicio de biblioteca pública desde el año 1987.

En abril de 2012 la biblioteca se traslada a un nuevo edificio de más de 4000 m<sup>2</sup> y situado en el centro de la población. El nuevo equipamiento, largamente reivindicado por los ciudadanos, se erige como el pulmón cultural de la ciudad.

El proyecto “Biblioteca & CO” nace a raíz de la inauguración del nuevo edificio, con el objetivo principal de integrar el tejido cultural, económico y social de la ciudad en la programación de la biblioteca, convirtiéndola en un escaparate de la realidad local, tanto para dinamizar culturalmente la ciudad, como para dar impulso a las actividades que estos agentes locales realizan.

## 2. Biblioteca Central de Castelldefels

La Biblioteca Central de Castelldefels forma parte de la Red de bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona. Esta se inauguró el 23 de abril de 2012, convirtiéndose en el centro neurálgico cultural de la ciudad. El nuevo equipamiento pone a disposición de la ciudadanía 4000 m<sup>2</sup>, 60 000 documentos y otros muchos servicios de lectura pública.

La biblioteca da servicio 50 horas semanales de lunes a sábado y cuenta con un equipo de 15 personas: 1 bibliotecaria/directora, 3 bibliotecarios, 9 técnicos auxiliares, 1 ayudante de servicios y 1 administrativa.

La biblioteca dispone de diversos espacios para realizar actividades: Sala de actos Ramón Fernández Jurado, Sala taller infantil, Sala polivalente en la 1.<sup>a</sup> planta, Aula multimedia, 5 Salas polivalentes en la 2.<sup>a</sup> planta y 2 Terrazas.

Además durante los meses de julio y agosto ofrece un servicio descentralizado en la biblioteca de la playa desde 1992. Desde entonces existe un servicio donde la programación cultural ha jugado un papel muy importante, ya que diariamente se realiza una actividad diferente.

### 3. “Biblioteca & CO: colabora, coopera y coparticipa”: programación de actividades con agentes locales

El proyecto se inició en mayo de 2012 y continúa en la actualidad, ya que es un proyecto vivo que se va adaptando, creciendo y mejorando.

Se parte de la base de concebir la información, el conocimiento y la cultura no únicamente desde la concepción bibliográfica, sino como un gran puzzle donde la cultura escrita se complementa con charlas, talleres, cursos... Por esta razón, desde el principio el programa de actividades ha sido clave para el funcionamiento de la biblioteca.

Con la inauguración del nuevo equipamiento y conscientes de que las expectativas depositadas en la biblioteca eran muy elevadas, una gran parte de los esfuerzos fueron destinados a elaborar un programa de actividades para todos los públicos, y que diera respuesta a un gran espectro de necesidades de ocio, formación y educación.

El proyecto tiene como punto de partida poder ofrecer un programa de actividades de calidad, teniendo en cuenta que no se dispone de un presupuesto suficiente, pero sí de un equipo motivado y comprometido, personal con perfil “comercial” y conocedor de la realidad local, espacios agradables y atractivos para ofrecer, potencialidad del espacio, tanto físico con 800 visitas diarias, como virtual, y la aceptación de esta nueva forma de trabajar por parte del Ayuntamiento.

Con este proyecto se reinventa la forma de trabajar, se pasa de agentes pasivos, donde se programa en función del presupuesto disponible, a agentes proactivos, donde se programa en función de las actividades que se quieren ofrecer a los ciudadanos.

Así pues se plantean los siguientes objetivos:

- Establecer una red de colaboración con el tejido asociativo y comercial del municipio.
- Formar parte activa de la programación del resto de concejalías, dejando de ser solo el espacio de cesión para pasar a proponer actividades, formando parte de “semanas, jornadas, ciclos...” anticipándonos y siendo proactivos.
- Hacer ver a entidades, asociaciones, empresas y comercios, que la biblioteca es buen lugar para darse a conocer y publicitarse.
- Aumentar el grado de conocimiento de la biblioteca entre los ciudadanos.
- Dar a conocer nuevas secciones documentales y potenciar las ya existentes, como por ejemplo cine familiar o vida sana.
- Dar cabida a nuevas propuestas culturales.

Estos objetivos se encuadran dentro del Plan estratégico 2013-2016 donde la línea estratégica 3 está relacionada con la programación de actividades:

- “Línea estratégica 3: Establecer un programa de actividades plural con cabida para el fomento de la lectura, el aprendizaje durante toda la vida, las artes escénicas y visuales, la música y la divulgación en general. [...]”
- Objetivo estratégico 3.3: Desarrollar en el trabajo cooperativo con otras administraciones, agentes culturales, comercios, entidades, asociaciones... con el objetivo de establecer líneas de colaboración estables.
- Objetivo estratégico 3.4: Facilitar espacios y recursos para entidades que quieran desarrollarse.”

El proyecto se sustenta en cuatro ejes:

- 1.º Comercios y empresas privadas que buscan visibilidad e implicación en un proyecto cultural nuevo.
- 2.º Particulares con interés en transmitir conocimiento.
- 3.º Entidades sin ánimo de lucro del municipio.
- 4.º Otras concejalías del Ayuntamiento.

Su innovación radica en reforzar la implicación de la biblioteca en el territorio a través de la creación de una red cultural y social con la implicación de agentes diversos; la colaboración con agentes privados del municipio, ya sean empresas, entidades o particulares; el hecho de que es 100 % gratuito para la biblioteca; la confección de un programa de actividades que permite la imbricación en el territorio, variado, para a todos los públicos, nuevo, diferente y con actividades en todos los ámbitos culturales; la biblioteca ofrece “marca positiva”, visibilidad y responsabilidad social.

### 3.1. Colaboradores

La programación de actividades se obtiene por diferentes vías:

- Agentes privados que ya han colaborado en alguna ocasión con la biblioteca.
- Agentes privados nuevos: empresas, comercios, particulares, ONG...
- Agentes públicos que trabajan en ámbitos determinados.
- Otras concejalías del Ayuntamiento.

Existen dos posibilidades para contactar con posibles colaboradores, por un lado el contacto directo: al inicio del proyecto desde la biblioteca se estableció contacto de forma directa con empresas y entidades. Estas primeras colaboraciones fueron dirigidas a dar respuesta a actividades que en el pasado se habían programado de forma remunerada y que en estos momentos no se podían mantener. Y, por otro lado, la invitación institucional desde el Ayuntamiento: se envió una invitación formal vía carta a las entidades, comercios y empresas del municipio para colaborar con la biblioteca. De esta forma se daba a conocer entre todo el tejido empresarial y comercial de la ciudad. Esta carta, firmada por los concejales de Comercio y de Cultura de forma conjunta, invitaba a contactar y visitar la biblioteca.

El trabajo con las concejalías del Ayuntamiento es distinto, ya que de forma anticipada la biblioteca va a buscar para ofrecer propuestas que dentro de su marco de funcionamiento se pueden llevar a cabo en las instalaciones de la biblioteca. Se busca el trabajo transversal apoyando otros programas municipales que posibilitan hacer visible la biblioteca desde otras programaciones.

Una vez hecho el primer contacto se hace llegar a los posibles colaboradores una ficha, normalizada y creada desde la biblioteca, para que la rellenen con la finalidad de recoger el máximo de información posible sobre el tipo de actividad que propone, calendario, formación... Esta ficha permite conocer más a fondo al colaborador y sus posibilidades.

También se realiza una entrevista con el colaborador con la siguiente estrategia:

- Entrevista con la/s persona/s de la entidad o empresa que toma la decisión de colaborar con la biblioteca y que será quien finalmente realizará la actividad, evitando filtros.
- Análisis con anterioridad (búsqueda por Internet, web, prensa...) del perfil del colaborador: qué hace, filosofía, nivel de implicación en el territorio, experiencias de colaboraciones anteriores, si contempla el concepto de responsabilidad social corporativa...
- Explicación de la filosofía de funcionamiento y personalización (cada colaborador es único e irrepetible). Se busca contagiar y transmitir la confianza, seguridad y entusiasmo del valor cultural del proyecto y la reputación corporativa que se tiene.
- Escucha activa: cada colaborador ha de poder expresar aquello que desea expresar (qué

busca con la colaboración, intereses...). Es necesario estar seguros que se cumplirán sus expectativas de colaboración.

- Visita guiada a la biblioteca: visita de los espacios y explicación de la infraestructura, logística de soporte que ofrecemos. Con una doble funcionalidad: permite al colaborador contemplar las diferentes opciones de participación y a través del espacio de la biblioteca, transmitir una determinada filosofía de servicio público.

Si finalmente se realiza la colaboración y el resultado ha sido positivo para las dos partes, es necesario realizar un seguimiento y una atención continuada: a su actividad, a su situación empresarial...

El grado de satisfacción del colaborador, y el seguimiento y atención desde la biblioteca podrá influir en las programaciones futuras de actividades. Por eso es importante no descuidar ciertos aspectos: no demorar la respuesta a llamadas o correos, tener interés por ellos y sus actividades (especialmente cuando lanzan nuevas campañas o en épocas estacionalmente especiales para su actividad...). Y finalmente invitarlo a celebraciones especiales que se lleven a cabo en la biblioteca y se crea que puedan ser de su interés.

El proyecto está abierto a toda la población teniendo en cuenta que se aprovecha el “efecto llamada” que se ha producido entre los diferentes agentes, se reciben a los agentes, se diseña la colaboración y se programan las diferentes actividades con antelación, teniendo en cuenta futuras programaciones centradas en un tema concreto (por ejemplo, Biblioteca de la playa, monográficos o ciclos especiales...<sup>1</sup>).

## 3.2. Actividades

### 3.2.1. Diseño

El diseño de las actividades se trabaja conjuntamente con el colaborador, mirando siempre que tenga sentido dentro de la filosofía de la biblioteca, como servicio público, atendiendo a las demandas de los usuarios.

Se concretan aspectos como: calendario, horario, usuarios destinatarios, necesidades logísticas, número óptimo de participantes, vías de difusión...

La programación de actividades se acaba de perfilar en las comisiones de actividades correspondientes (bibliotecarios y auxiliares técnicos).

La programación se planifica con antelación y teniendo en cuenta la programación mensual de actividades que acoja a diferentes tipos de público, temáticas...

### 3.2.2. Difusión

La biblioteca dispone de distintos canales para publicitar las actividades programadas:

- Web de la biblioteca (<[www.bibliotecacentral.org](http://www.bibliotecacentral.org)>).
- Twitter (<[twitter.com/bcastelldefels](https://twitter.com/bcastelldefels)>)
- Facebook (<[www.facebook.com/BibliotecaCentralCastelldefels](https://www.facebook.com/BibliotecaCentralCastelldefels)>).
- Agenda web del Ayuntamiento de Castelldefels (<[www.castelldefels.org](http://www.castelldefels.org)>).
- Agenda web de la Red de Bibliotecas Públicas de la Diputación de Barcelona ([bibliotecavirtual.diba.cat](http://bibliotecavirtual.diba.cat)).
- Publicación de las actividades en papel de forma mensual en la revista municipal *El Castell*: 24 000 ejemplares distribuidos en los principales servicios públicos y de forma directa en el buzón de los domicilios.
- Publicación mensual en papel de la Revista de actividades de la biblioteca<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Véase anexo 1: Programas de ciclos monográficos de actividades en la biblioteca.

<sup>2</sup> Véase anexo 2: Revista mensual de actividades.



- *Newsletter* mensual a las direcciones electrónicas dadas de alta para este servicio (<[https://www.castelldefels.org/ca/news\\_subscripcions.asp](https://www.castelldefels.org/ca/news_subscripcions.asp)>).
- *Newsletter* semanal compartiendo espacio con otras propuestas de carácter cultural y enviado directamente desde la concejalía de Cultura.
- Difusión selectiva de información.
- Carteles en la propia biblioteca (papel y pantallas TV).
- Entrevistas en la prensa local y radio local.
- Creación de centros de interés bibliográficos en la biblioteca.

En todos los documentos de difusión de estas actividades figura el logotipo de la empresa o entidad que colabora realizando la actividad. También se dispone de un espacio físico en la biblioteca donde los colaboradores pueden dejar publicidad de su actividad habitual. Igualmente se envía a cada colaborador el cartel realizado referente a su actividad para que pueda hacer su propia difusión en su negocio, web, redes sociales...

### 3.2.3. Desarrollo

Las actividades se realizan en el espacio de la biblioteca más adecuado, según el público y el aforo. Estos espacios son preparados por el personal de la biblioteca, y este también es el responsable de recibir a los asistentes, comprobar la lista de inscritos (si es necesario), presentar la actividad y agradecer al colaborador su participación al inicio de esta.

En caso de que la actividad requiera inscripción, el personal de la biblioteca se encarga de su gestión.

## 3.3. Recursos

### 3.3.1. Recursos humanos

Para la realización de este proyecto es clave la implicación de todo el personal de la biblioteca, dado que las actividades son uno de los puntos clave, es necesario que todo el equipo participe de una forma u otra.

En la difusión del programa hay varias personas implicadas: una de ellas realiza toda la publicidad en papel y carteles; y tres más actualizan webs, *newsletters* y redes sociales. Por otro lado, en la reunión semanal de todo el equipo que se celebra todos los lunes, se presentan las actividades de aquella semana con sus necesidades concretas y se asigna el personal encargado para cada una de ellas.

### 3.3.2. Recursos económicos

El proyecto no supone ningún gasto económico para la biblioteca. Desde mayo de 2012 y hasta el 31 de mayo de 2014 se han realizado un total de 682 actividades, enmarcadas en este proyecto, con más de 15 590 asistentes. Si se hace un cálculo del coste estimado de lo que hubieran costado estas actividades si hubieran sido remuneradas, este sería de aproximadamente unos 102 300 €. Este cálculo se realiza multiplicando las 682 actividades por 150 € (coste medio aproximado de las actividades pagadas con presupuesto de la biblioteca).

### 3.3.3. Recursos materiales

Las actividades se realizan utilizando los diferentes espacios de la biblioteca, También se pone a disposición del colaborador: ordenador portátil, proyector, pizarra... Igualmente material fungible como bolígrafos, folios, tijeras, fotocopias...

### 3.4. Evaluación

La evaluación se realiza desde tres puntos de vista: usuario, colaborador y biblioteca; los resultados de estas evaluaciones facilitan las decisiones respecto a programaciones futuras.

#### 3.4.1. Evaluación por parte de los usuarios

Para poder evaluar el proyecto se ha tenido en cuenta los datos cuantitativos de cada una de las actividades realizadas (inscritos y asistentes por tipo de usuario: adulto y infantil), así como los datos cualitativos recogidos a través de la encuesta “La biblioteca de todos y para todos”<sup>3</sup> enviada vía correo electrónico a los participantes en las actividades con inscripción previa.

Es básico saber si las actividades que se están programando se ajustan, en diseño y contenido, a las demandas y expectativas de los usuarios, así como las vías de difusión más efectivas.

#### 3.4.2. Evaluación por parte de los colaboradores

Una vez realizada la actividad, en máximo 48 horas nos ponemos en contacto con el colaborador para recibir su valoración sobre el desarrollo de la actividad, si el diseño ha sido el adecuado (edades de los participantes, infraestructura, espacios...), posibles sugerencias, comentarios de los usuarios, envío de fotografías y con posterioridad una vez se tenga la evaluación de los asistentes, remitir el *feedback* que han hecho llegar los usuarios respecto a aquella actividad.

#### 3.4.3 Auto-evaluación por parte de la biblioteca

A partir de la información obtenida por parte de la evaluación de los usuarios y de los colaboradores, desde la biblioteca se realiza una valoración del desarrollo de la actividad: adecuación a la biblioteca, destinatarios, calendario y espacio, y del resultado de la colaboración: alcance de los objetivos propuestos por las dos partes.

## 4. Conclusiones

Las actividades realizadas por colaboradores fruto de la puesta en marcha del proyecto representan en estos momentos más de un 50 % de las actividades totales. Se está trabajando con más de 150 colaboradores: entidades, comercios, empresas y particulares, básicamente de nuestro entorno más cercano, que de forma gratuita colaboran con la biblioteca realizando talleres, charlas, cursos... como una forma de dar visibilidad a su negocio o entidad, o simplemente para compartir sus conocimientos sobre un tema concreto.

La evolución del programa se puede ver claramente en el cuadro de actividades<sup>4</sup> que engloba toda la actividad cultural llevada a cabo por la biblioteca desde mayo del 2012 hasta mayo del 2014.

Se aprecia un aumento considerable de las actividades programadas por colaboradores con el programa “Biblioteca &CO” pasando del 39,63 % en 2012 al 50,9 % en el 2014 y en cuanto a los participantes, un 29 % del total de los asistentes a actividades en el 2012 participaron en actividades programadas con colaboradores, en el 2013 fue el 43,58 % y en el 2014 de momento es el 44,76 %.

Este proyecto ha cambiado la forma de trabajar el programa de actividades de la biblioteca, saliendo fuera de nuestra sede física y ampliando el radio de acción a todo el municipio. Ha permitido llegar a público que de otra manera nunca se hubiera acercado a la biblioteca, ha integrado la biblioteca en las dinámicas municipales y sobre todo ha transmitido a usuarios y no usuarios, colaboradores, ayuntamiento, entidades... que somos un ente vivo que se adapta, se

<sup>3</sup> Véase anexo 3: Encuesta “La biblioteca de todos para todos”.

<sup>4</sup> Véase anexo 4: Cuadro de asistencia general actividades mayo 2012 - mayo 2014.

mueve, se integra en el territorio, da respuestas a nuevas necesidades, crea nuevas sinergias... y todo como servicio público que es, para todos y con todos.

### 5. Anexos

Anexo 1: Programas de ciclos monogràfics de activitats 2013

Anexo 2: Revista mensual de activitats

Anexo 3: Encuesta "La biblioteca de todos y para todos"

Anexo 4: Cuadro de asistencia general actividades mayo 2012 - mayo 2014

### Anexo 1: Programas de ciclos monogràfics de activitats 2013



**Públic adult**

Dimarts 4 de març, de 18.30 a 20.30 h  
**Taller "Tast d'oli. La qualitat comença en el coneixement del consumidor"**  
 a càrrec d'Àlber Zambrano Esteve d'Azenia. Cal inscripció prèvia. Espai de suport planta 1.

Dimecres 5 de març, de 19 a 20 h  
**Taller de cosmètica natural: productes d'higiene i cura personal d'ús més freqüents fets amb plantes que tenim ben a l'abast**  
 a càrrec de Cal Ganxo-Fundació Catalana de l'Espai. Cal fer inscripció prèvia. Sala Tallers Infantil.

Dimecres 5 de març, de 19 a 20 h  
**Taller iniciació Ashtanga Yoga Vinyasa**  
 a càrrec d'Àlber Cerdans Masas d'Ioga Hípica Internacional. Cal fer inscripció prèvia. Espai Ramon Fernández Jurado.

Dilluns 10 de març, de 19 a 20.30 h  
**Taller de Qi Gong para la mujer, "La energía femenina en armonía con los ciclos de la naturaleza"**  
 a càrrec de Nora Spinedi i Marisa Luna. Cal inscripció prèvia. Espai Ramon Fernández Jurado.

Dimarts 11 de març, de 18 a 19.30 h  
**Taller "Nutrició emocional, alimentació conscient"**  
 a càrrec d'HàbitSalut. Cal inscripció prèvia. Espai de suport 1.

Dimecres 12 de març, de 19 a 20.30 h  
**Xerrada - presentació dels llibres "Menjar per córrer" de la Dra. Gumà i "Canvia de vida, posa't a córrer" d'Eva Ferrer**  
 Espai Ramon Fernández Jurado.

Dimecres 12 i 19 de març, de 19 a 20.30 h  
**Taller "Memòria: marc teòric amb exemples pràctics de com funciona la memòria"**  
 a càrrec d'Hèlena Abellán i Elena Huerta del Centre Psicologia Castelldefels. Cal fer inscripció prèvia. Espai de suport 1.

Dijous 13 de març, de 19 a 20.30 h  
**Xerrada "No es fumis la teva vida! Orientacions per la deshabituació tabàquica"**  
 a càrrec de Laura Sancho, del servei d'Infermeria del CASAP Can Bou. Cal inscripció prèvia. Espai Ramon Fernández Jurado.

Dijous 13 de març, de 19 a 20.30 h  
**Taller "Fes brotar la teva salut: aprèn a cultivar brots i germinats per a consum propi i coneix les seves propietats beneficioses per a la salut"**  
 a càrrec de Cal Ganxo-Fundació Catalana de l'Espai, Organització Àrea de Medi Ambient. Cal inscripció prèvia. Sala Tallers Infantil.

Divendres 14 de març, de 10.30 a 12 h  
**Taller de Meditació: "Permanecer en el momento presente"**  
 a càrrec de Helios Centre de Ioga. Cal fer inscripció prèvia. Sala Tallers Infantil.

Divendres 14 de març, de 18.30 a 20.30 h (8 sessions)  
**Taller "L'hort urbà. Nivell avançat"**  
 a càrrec de Tàpurna, Organització Àrea de Medi Ambient Cal fer inscripció i pagament de 16,50 € a l'OAC. Espai Suport 1º.

Dissabte 15 de març, de 12 a 13.30 h  
**Taller "De les restes de menjar i jardineria en podem fer adob"**  
 amb la col·laboració de l'Àrea Metropolitana de Barcelona a través del Programa d'activitats Compartim un Futur. Cal fer inscripció prèvia. Espai de suport 1.

Dilluns 17 de març, de 19 a 20.30 h  
**Taller "Els principis bàsics amb la forma de 6, moviment de tai txi aplicat a la medicina xinesa"**  
 a càrrec Joan Pral de l'Escola JoanYinYang. Cal fer inscripció prèvia. Espai Ramon Fernández Jurado.

Dimarts 18 de març, de 18.30 a 20 h  
**Taula rodona "Moda Sostenible, Moda Ecològica: és possible?"**  
 a càrrec de Antonia García Pérez, Maria Pérez-Hickman i Sílvia Calvo de Associació de Moda Sostenible BCN. Neume Reuter, Sabrina Bailard. Espai Ramon Fernández Jurado.

Dimarts 18 de març, de 19 a 20.30 h  
**Taller pràctic "Dimarts jurídics: Vida sana / Muerte sana: testamento vital y últimas voluntades: ¿Cómo te puedes ayudar hacer un testamento vital? ¿Es legal la sustancia? ¿El testamento vital es lo mismo que el testamento? ¿Qué pasa si no lo hago? ¿Cuánto cuesta?"**  
 a càrrec de Belén Benítez, del bufet Mercatoria. Cal inscripció prèvia. Espai de suport planta 1.

Dijous 20 de març, de 19 a 20.30 h  
**Taller "Vins naturals"**  
 a càrrec de Celler Vallès. Cal inscripció prèvia i abonar 7€ per participant en concepte de material. No et podràs inscriure si ja has realitzat un taller de tast el mes anterior. Espai Ramon Fernández Jurado.

Divendres 21 de març, de 19 a 20.30 h  
**Consum responsable és vida sana. Presentació de la campanya Roba Neta: condicions de vida i laborals dels treballadors de la confecció al món i el consum responsable.**  
 a càrrec d'Àlber Sales, professor de la Universitat Pompeu Fabra. Amb la col·laboració de l'Associació Travellera. Espai Ramon Fernández Jurado.

Dimarts 24 de març, de 19 a 20.30 h  
**Taller "La comunicació de les emocions"**  
 a càrrec de Kinoducando. Cal fer inscripció prèvia. Espai de suport 1.

Dimarts 25 de març, de 10.30 a 12 h  
**Taller de moviment expressiu "Vida sana en movimiento"**  
 a càrrec de Valèria Zylberstein. Cal inscripció prèvia. Sala taller infantil.

Dissabte 5 d'abril, de 10 a 13 h (5 sessions)  
**Taller "L'hort urbà"**  
 a càrrec de Tàpurna, Organització Àrea de Medi Ambient. Cal fer inscripció i pagament de 16,50 € a l'OAC. Espai Suport 1º.

**Públic infantil**

Dissabte 8 de març, d'11 a 12.30 h  
**Taller de cuina familiar "Marronin, creixer cuinans. Versions més saludables dels 5 aliments favorits dels més petits. Convertim el fastfood en slowfood, és possible!"**  
 a càrrec de Marronin. Infants de 2 a 8 anys. Cal inscripció prèvia i abonar 7€ per participant en concepte de material. Sala Tallers infantil.

Dilluns 10 de març, a les 18 h  
**Hora del conte dins de les Jornades de Vida Sana. Explicarem "La germaneta carriwora"**  
 a càrrec de Miriam Huguet. Per infants a partir de 4 anys. Sala Tallers infantil.

Dimecres 12 de març, de 18 a 19 h  
**L'Hora del medi ambient: "Dieta mediterrània: alimentació saludable i consum"**  
 A càrrec de Biosfera, Organització Àrea de Medi Ambient. Infants de 4 a 9 anys acompanyats d'un adult. Aforament limitat. Sala Tallers infantil.

Divendres 14 de març, de 18 a 19 h  
**Taller de Ioga Infantil "Viatge a l'Àfrica"**  
 a càrrec de Respira Yoga Respira Vida. Infants de 5 a 12 anys acompanyats d'un adult. Cal inscripció prèvia. Sala Tallers infantil.

Dijous 20 de març, de 17.30 a 19.30 h  
**Taller familiar "Juguem a moure'ns i a alimentar-nos correctament"**  
 a càrrec d'Hàbit Salut, Promoció de l'alimentació sana i equilibrada mitjançant jocs i activitats dirigides per dietistes i nutricionistes. Infants de 7 a 10 anys acompanyats d'un adult. Cal inscripció prèvia. Espai Ramon Fernández Jurado.

Dissabte 22 de març, de 12 a 13 h  
**Taller "Aigua neta"**  
 amb la col·laboració de l'Àrea Metropolitana de Barcelona a través del Programa d'activitats Compartim un Futur. Cal fer inscripció prèvia. Per a infants a partir de 6 anys acompanyats d'un adult. Sala Tallers infantil.

**SORTEIG**

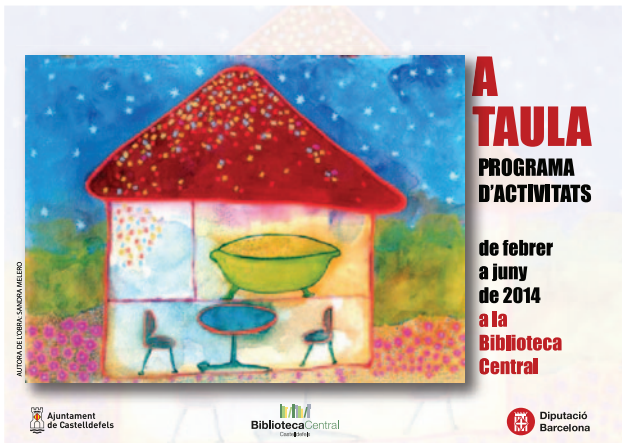
Al final de les jornades se sortejarà una cistella de fruita i verdura ecològica donada per Supermercats La Bona. Hi podran participar totes aquelles persones que s'emportin en préstec documents del nostre fons especial de Vida Sana. El sorteig es realitzarà el dia 31 de març a les 18h.

**DIJMES VERTS**

Diuenge 23 de març, d'11 a 13 h  
**La natura et cuida**  
 Després d'una breu passada per l'entorn de cal ganxo, per reconèixer alguns de les plantes aromàtiques més freqüents del nostre entorn, farem un taller d'infusions, les tastarem i aprendrem les seves propietats.  
 Lloc: Cal Ganxo  
 Inscripcions: calganxo@castelldefels.org  
 Moderador: a càrrec de Cal Ganxo-Fundació Catalana de l'Espai.

AMB LA COL·LABORACIÓ DE:

MÉS INFORMACIÓ:  
**Biblioteca Central de Castelldefels**  
 c/Blas de Leizaola, 19-21  
 Tel. 93 636 96 97  
 correus electrònics: biblioteca@castelldefels.org, b.castelldefels@ciddeb.cat



<p><b>FEBRER</b></p> <p><b>Dijous 20 - 19 h.</b></p> <p>Taller "Nikka, Descobreix i tasta el whisky japonès" a càrrec de Celler Vallès. Cal abonar 7€ en concepte de material.</p> <p><b>Dimarts 25 - 18,30 h.</b></p> <p>Taller "Decoració de cup-cakes" a càrrec d'Aure Regeneria Personalitzada. Cal abonar 6€ en concepte de material.</p> <p><b>MARC</b></p> <p><b>Dimarts 4 - 18,30 h.</b></p> <p>Taller "Tast d'oli: La qualitat comença en el coneixement del consumidor" a càrrec d'Àlber Zambrano de Aena Patrimoni Agrari i Cultural Olivex S.L.</p> <p><b>Dissabte 8 - 11 h.</b></p> <p>Taller de cuina familiar "Marmiton, créixer cuinant. Versans més saludables dels 5 aliments favorits dels més petits. Convertir el fastfood en slowfood, és possible!" a càrrec de Marmiton. Per a infants de 7 a 10 anys. Cal abonar 7€ en concepte de material.</p> <p><b>Dimecres 12 - 18 h.</b></p> <p>L'Hora del medi ambient: "Dieta mediterrània alimentació saludable i consum". A càrrec de Biosfera. Organitzat per Medi Ambient, Infants de 4 a 7 anys acompanyats d'un adult. Aforament limitat.</p>		<p><b>Dijous 13 - 19 h.</b></p> <p>Taller: "Fes brotar la teva salut: taller de brots i germinats". A càrrec de Gal (Germí Fundació Catalana de l'Espai). Organitzat per Àrea de Medi Ambient.</p> <p><b>Dimarts 18 - 18 h.</b></p> <p>"Fem galetes de primavera" a càrrec del Fom Panaderia. Per a infants a partir de 7 anys. Cal abonar 4,50€ per participant en concepte de material.</p> <p><b>Dijous 20 - 19 h.</b></p> <p>Taller "Vins naturals" a càrrec de Celler Vallès. Cal abonar 7€ en concepte de material.</p> <p><b>Dijous 20 - 17,30 h.</b></p> <p>Taller familiar "Juguem a moure'n i a alimentar-nos correctament" a càrrec d'Àlber Salat. Infants de 7 a 10 anys acompanyats d'un adult.</p> <p><b>Dimarts 25 - 19 h.</b></p> <p>"La tripa i les freixures: com preparar-les 10 vegades" a càrrec d'Antoni Campins. Presentació de la col·lecció Productes de Mercat a càrrec de les editorials M. Luusa Samaranch i Pilar Vila (Sd Edicions).</p> <p><b>Dimecres 26 - 19 h.</b></p> <p>Taller "La Gilda&amp; Miró. Un senyor de Reus. El vermouth: història, elaboració i cata" a càrrec de La Gilda i Vermouth Miró. Cal abonar 3 € en concepte de material.</p>	<p><b>Dijous 27 - 21 h.</b></p> <p>Sopars maridats: Biblioteca &amp; Escola d'Hostaleria de Castelldefels. Sopar medieval: degustació de plats d'origen medieval. Preu: 20€ abans del dia 20 de març.</p> <p><b>Dijous 28 - 18 h.</b></p> <p>Taller familiar "LITTLE CHEFS. Let's cook together!!!" (Taller de cuina en anglès) a càrrec de l'escola d'anglès MDS&amp;US. Infants de 4 a 7 anys acompanyats d'un adult. Cal abonar 3€ en concepte de material.</p> <p><b>Dilluns 31 - 19 h.</b></p> <p>La lluita de les estrelles Michelin. L'experiència del restaurant Luerna amb una estrella Michelin. A càrrec de Victor Quintillà (Millor jove cuiner de 2012 per l'Acadèmia Catalana de Gastronomia) i de Mar Gómez del Restaurant Luerna.</p> <p><b>ABRIL</b></p> <p><b>Dimecres 2 - 19 h.</b></p> <p>"La Unitat UB-Bullidaga: fent de la cuina una disciplina acadèmica" a càrrec de la Unitat UB - Bullidaga (Campus de l'Alimentació de la Universitat de Barcelona) i l'Escola Superior d'Agricultura de Barcelona (Campus Baix Llobregat de la Univ. Politècnica de Catalunya).</p> <p><b>Dilluns 7 - 19 h.</b></p> <p>Presentació de la Campanya Gastronòmica 2014: Passaport Gastronòmic i Ruta de la Tapa. A càrrec del Gremi d'Hostaleria de Castelldefels i Baix Llobregat</p>
--	--	--	--

<p><b>Dimarts 8 - 18 h.</b></p> <p>Taller de xocolata "Roses de xocolata per Pasqua" a càrrec de Sòcia Vanille. Cal abonar 10€ en concepte de material.</p> <p><b>Dijous 10 - 19 h.</b></p> <p>"Revistes que es mengen, pantalles que es beuen. Els mitjans de comunicació gastronòmics, aquí" a càrrec de Josep Sucarrats, director de la revista Cuina, i Gemma Caspallina de la revista per tauletes Sentits.</p> <p><b>Dijous 11 - 18 h.</b></p> <p>Taller familiar "LITTLE CHEFS. Let's cook together!!!" (Taller de cuina en anglès) a càrrec de l'escola d'anglès MDS&amp;US. Infants de 4 a 7 anys acompanyats d'un adult. Cal abonar 3€ en concepte de material.</p> <p><b>Dissabte 12 - 12 h.</b></p> <p>Taller familiar de cuina "El receptari màgic de la bruixa Chiquitita: cuina sana i divertida" a càrrec de Desiree Arancibia, autora del llibre. Infants a partir de 4 anys.</p> <p><b>Dijous 24 - 19 h.</b></p> <p>Taller "Fims &amp; Vins" a càrrec de Celler Vallès. Cal abonar 5€ per participant en concepte de material.</p> <p><b>Dimarts 27 - 19 h.</b></p> <p>Taller demostratiu de decoració de cupcakes a càrrec de l'Escola d'Hostaleria.</p>	<p><b>Dimecres 30 - 18,30 h.</b></p> <p>Taller: "El pernil ibèric tot un món" Explicació normativa, Denominacions d'origen, tall i cota de diferents porcs. A càrrec de Jordi Sol, de l'empresa Carbus Sierra Ibèrica. i Carles Mir, de La Roseta.</p> <p><b>MARÇ</b></p> <p><b>Dissabte 10 - 11 h.</b></p> <p>Taller de cuina familiar "Marmiton, créixer cuinant. Deli-entrepans" a càrrec de Marmiton. Per a infants de 3 a 6 anys. Cal abonar 7€ per participant en concepte de material.</p> <p><b>Dimarts 13 - 10 h.</b></p> <p>Taller "Fem roses en fondant" a càrrec de Sucre i Vanille. Cal abonar 5€ en concepte de material.</p> <p><b>Dimarts 13 - 19 h.</b></p> <p>Taller "Cada copa al seu vi" a càrrec de l'Escola d'Hostaleria de Castelldefels.</p> <p><b>Dimarts 14 - 19 h.</b></p> <p>Taller de cuina Mexicana "Sopositos mexicanos con salsa picante. Los chiles mexicanos y su dilettante uso" a càrrec d'Adriana Silva i Elena Guerra. Cal abonar 8€ en concepte de material.</p> <p><b>Dijous 15 - 19 h.</b></p> <p>Receptes per menjar amb els ulls: "Dels orígens dels receptaris fins el receptari il·lustrat Le choco della nona lida" a càrrec de l'autora Luusa Virardi, i M. Luusa Samaranch i Piu Martínez (Sd Edicions).</p>	<p><b>Dilluns 19 - 19 h.</b></p> <p>Tertúlia literària especial cuina amb l'autora i cuinera Ada Paralelada, (legim "Sal de vanille"). Recull el llibre a la biblioteca.</p> <p><b>Dijous 22 - 19 h.</b></p> <p>Taller: "Del porc s'aprofita tot". Explicació i elaboració d'embotits catalans i amb ecològic presentació de l'Eco Granja Salgot i l'estat d'embotits.</p> <p><b>Dimarts 27 - 19 h.</b></p> <p>Taller "La mel: de la flor a la taula: aproximació a l'apicultura i tast" a càrrec de Colibri i Frapilacions (tastem de mel de Begues).</p> <p><b>Dijous 29 - 19 h.</b></p> <p>Taller "Oris del caví? Descobreix els nous espumosos" a càrrec de Celler Vallès. Cal abonar 5€ en concepte de material.</p> <p><b>JUNY</b></p> <p><b>Dijous 5 - 19 h.</b></p> <p>"La cuina del mar" a càrrec de Lota Jansana, cuinera professional, de viànetes, i M. Luusa Samaranch, editora (Sd Edicions).</p> <p><b>Dimarts 10 - 19 h.</b></p> <p>Xerrada: "Alimentació energètica" a càrrec de Montse Bradford.</p>
---	--	--

**SORTEJOS**

LA BIBLIOTECA I EL GREMI D'HOSTALERIA DE CASTELLDEFELS  
 Tots els assistents a les activitats del programa "A Taula" podran participar en el sorteig d'un sopar per a dues persones.  
 El sorteig es realitzarà el 10 de juny de 2014 a les 20.30 h.

Apropa't a la CUINA DE LA BIBLIOTECA i participa en el sorteig d'una subscipió de 6 mesos a la revista CUINA si l'emportes en prèstec. lots de documents del fons especial de Cuina. De l'1 d'abril al 2 de maig de 2014. El sorteig es realitzarà el dissabte 10 de maig de 2014 a les 11 h.



**MÉS INFORMACIÓ**

**Biblioteca Central de Castelldefels**  
 c/Biblioteca Unimónia, 19-21  
 Tel. 93 636 96 97  
 correus electrònics:  
 biblioteca@castelldefels.org  
 buscastelldefels@gibibacat

AMB LA COL·LABORACIÓ DE:



## Anexo 2: Revista mensual de actividades





## Mayo 2014









### MARATÓN DE CUENTOS

- **Viernes 9 a las 22 h.** *James on the rocks* a cargo de Trotam Teatre. Espai Ramon Fernández Jurado.

### VIDA SANA

- **Lunes 12 de 19 a 20.30 h.** Taller de yoga a cargo de Fibrofels. Espai Ramon Fernández Jurado. 
- **Martes 20 de 10.30 a 12 h.** Taller de Hatha Yoga Vinyasa (fusión) a cargo de Sofia Masciano. Se necesita inscripción previa. Sala taller infantil. 
- **Lunes 26 de 19 a 20.30 h.** Taller "Biodescodificación: una forma diferente de afrontar las enfermedades" a cargo de Jorge Daza. Se necesita inscripción previa. Espai de suport 3 planta 2.
- **Martes 27 de 10.30 a 12 h.** Taller de movimiento expresivo "Despertando el alma" a cargo de Valeria Zylbersztejn. Se necesita inscripción previa. Sala taller infantil.
- **Miércoles 28 y jueves 29 de 19 a 20.30 h. (2 sesiones)** Taller "Gimjazz: danza jazz combinada con gimnasia" a cargo de Sebas Nin. Se necesita inscripción previa. Sala taller infantil.

### A LA MESA

- **Lunes 12 de 19 a 20.30 h.** Taller "Cocina de Marruecos" a cargo de Nadia Zeryouh. Se necesita inscripción previa. Espai de suport planta 1.
- **Martes 13 de 10 a 12 h.** Taller "Hacemos rosas en fondant" a cargo de Sucre i Vainilla. Se necesita inscripción previa y abonar 5 € por participante en concepto de material. Sala taller infantil. 
- **Miércoles 14 de 19 a 20.30 h.** Taller "Sopescitos con salsa picante. Descubre los *chiles* mejicanos: tipos, cómo cocinarlos y cómo comérmelos" a cargo de Adriana Silvia e Irene Guerra. Se necesita inscripción previa y abonar 8€ por participante en concepto de material. Sala taller infantil.
- **Jueves 15 de 19 a 20.30 h.** Taller "A cada copa su vino" a cargo de la Escola d'Hostaleria de Castelldefels. Se necesita inscripción previa. Sala taller infantil. 
- **Miércoles 21 de 19 a 20.30 h.** Taller "La Gilda & Miró: un señor de Reus. El Vermouth: historia, elaboración y cata" a cargo de La Gilda y Vermouth Miró. Se necesita inscripción previa y abonar 3€ por participante en concepto de material. Espai Ramon Fernández Jurado.  
- **Jueves 22 de 19 a 20.30 h.** Taller "Del cerdo se aprovecha todo: elaboración de embutidos catalanes, presentación de la Eco-Granja Salgot y cata de embutidos" a cargo de Eco-Granja Salgot y Carles Mir de Supermercat La Rosita. Se necesita inscripción previa. Espai Ramon Fernández Jurado. 
- **Martes 27 de 19 a 20.30 h.** Taller "La miel: de la flor a la mesa, aproximación a la apicultura y cata" a cargo de Colibri y Frapicultors (artesanos de miel de Begues). Se necesita inscripción previa. Espai de suport planta 1.  
- **Jueves 29 de 19 a 20.30 h.** Taller "¿Crisis del cava? Descubre los nuevos espumosos" a cargo del Celler Vallès. Se necesita inscripción previa y abonar 5€ por participante en concepto de material. No se podrán inscribir las personas que hayan realizado un taller de cata el mes anterior. Espai Ramon Fernández Jurado. 

## PUNTO DE LECTURA

- **Lunes 19 a las 19 h.** Tertulia literaria especial cocina, leemos *Sal de vainilla* a cargo de la cocinera y autora de la novela Ada Parellada. Espai Ramon Fernández Jurado.

### CLUBS DE LECTURA DE IDIOMAS - Se necesita inscripción previa – Espais de suport planta 1 y 2

- **Jueves 8 a las 10 h.** En inglés: *Something to tell you: a novel* de Hanif Kureishi.
- **Jueves 8 a las 19 h.** En francés: *Dans les bois éternels* de Fred Vargas.
- **Sábado 10 a las 11.30 h.** En inglés: *Juliet Naked* de Nick Hornby.
- **Miércoles 14 a las 19 h.** En inglés: *A Far cry from Kensington* de Muriel Spark.
- **Jueves 22 a las 10 h.** En francés: *Partir* de Tahar Ben Jelloun.
- **Jueves 22 a las 19 h.** En inglés: *Digging to America* de Anne Tyler.
- **Sábado 24 a las 11.30 h.** En francés: *Lignes de faille* de Nancy Huston.

## TE INTERESA

- **Martes 13 de 19 a 20.30 h.** Taller de automaquillaje “Ponte guapa de día y de noche” a cargo de Ana Laura Vázquez. Se necesita inscripción previa. Sala taller infantil.

- **Miércoles 14 de 19 a 20.30 h.** Charla - presentación del libro *La familia: comprensión dinámica e intervenciones terapéuticas* a cargo de los autores Alfons Icart y Jordi Freixas, con Paco Sainz, psicoanalista de la SEP-IPA, profesor de la UB, modera Maria de Querol, psicóloga clínica, servicio del CSMIJ de Castelldefels de la Fundació Orienta. Espai Ramon Fernández Jurado

- **Sábado 17 de 10 a 14 h.** “Matinal de juegos” a cargo de Kinderland. Para público de 4 a 99 años. Espai Ramon Fernández Jurado.



- **Lunes 19 de 19 a 20.30 h.** Taller “¡Estoy hart@ de dietas! La pérdida de peso bajo una perspectiva médica y la influencia que tienen en nuestra vida” a cargo de la Dra. Berta Font. Se necesita inscripción previa. Espai de suport planta 1.

- **Martes 20 de 19 a 20.30 h.** Taller “Martes jurídicos: Principales puntos a tener en cuenta para confeccionar la declaración de renta 2013” a cargo de Mireia Herrera del bufete Mercatoria. Se necesita inscripción previa. Espai de suport planta 1.



- **Jueves 22 de 19 a 20.30 h.** Taller “How to present your CV in English” a cargo de Centre d'Estudis Master. Se necesita inscripción previa. Espai de suport planta 1.



- **Lunes 26 de 19.30 a 20.30 h.** Taller de conversación en francés “Parlez-vous français? Le travail, les voyages, la vie quotidienne...” a cargo de Liceum Grupo de Estudios. Se necesita inscripción previa. Espai de suport planta 1.



- **Miércoles 28 de 18.30 a 20 h.** Taller “¿Qué hacer cuando tus hijos no puedan dormir? ¿Cuáles son los principales trastornos del sueño en la infancia? ¿Cómo se pueden superar los miedos nocturnos? ¿Puedo ayudar a mis hijos a dormir mejor?” a cargo de Helena Abellán y Elena Huerta de CPC Castelldefels. Se necesita inscripción previa. Espai de suport planta 1.



- **Miércoles 28 de 18.30 a 20 h.** Taller de conversación en inglés “Communication seminar: Come and debate!” a cargo de Janet' School of English. Se necesita inscripción previa. Espai de suport 3 planta 2.

- **Viernes 30 de 19 a 20.30 h.** Viernes de ciencia: Charla “Del efecto mariposa al contorno de las costas: el caos en la ciencia, matemáticas que encontramos detrás del caos y como las podemos utilizar para modelar fenómenos diversos, desde el clima, el contorno de las islas o el comportamiento del precio del algodón” a cargo de CienciaFels y Quadrivium. Espai de suport planta 1.








## ZONA SONORA

- **Lunes 26 de 19 a 20.30 h.** Tertulia de ópera *El príncipe Igor* de Borodin (2a parte) a cargo de Jaume Tous y el Grup S'Opera. Espai Ramon Fernández Jurado.



**LOS JUEVES, LA BIBLIOTECA PONE HILO A LA AGUJA.** Se necesita inscripción previa.

El coste es por participante y en concepto de material.

- **Sábado 10 de 11 a 13 h.** Encuentro ¡Engánchate al ganchillo! Encuentro para hacer ganchillo y decorar la columna del vestíbulo de la biblioteca. También podéis dejar el trabajo hecho y los restos de lana que tengas en casa y no uses! a cargo de Broches Sin Reproches. No se necesita inscripción previa. Espai de suport 4 planta 2. 
- **Jueves 8 de 10 a 12 h.** Taller "Creación de fieltro con vellón de lana natural para la confección de accesorios y complementos de moda" (método en seco con aguja) a cargo de María Neira. Se necesita abonar 6€. Sala taller infantil.
- **Jueves 15 de 10 a 12 h.** Taller "Hacemos una tarjeta de primavera con scrapbooking" a cargo de Art It Scrapbooking. Cal abonar 5€. Sala taller infantil. 
- **Jueves 15 de 18.30 a 20.30 h.** Taller "Creación de invitaciones para acontecimientos especiales: diseñamos y cosemos el papel" a cargo de Lola Conde. Se necesita abonar 5€. Espai de suport 3 planta 2.
- **Jueves 22 de 10 a 12h.** Taller de cerámica "Tómame un café o un té: hacemos una taza con barro rojo y engobe" a cargo de Associació Torreó Mediterrà. Se necesita abonar 6€. Sala taller infantil. 
- **Jueves 22 de 18.30 a 20 h.** Taller "Haz tu personaje de manga en fieltro y complementa llaveros, camisetas, etc." a cargo de Isabel Figueras. Dirigido a jóvenes de 10 a 16 años. Sala taller infantil.
- **Jueves 29 de 10 a 11.30 h.** Taller "Personaliza tu camiseta con Titimuki" a cargo de Titimuki. Se necesita abonar 10€. Salta taller infantil. 
- **Jueves 29 de 18.30 a 20 h.** Taller "Ponte guapa este verano y hazte un collar con yo-yos de tela" a cargo de Eva Martínez Flor. Se necesita abonar 5€. Salta taller infantil. 

#### VISITAS GUIADAS A LA BIBLIOTECA

- **Lunes 12 a las 18 h.** Recorrido por las instalaciones y explicación de los servicios que ofrece la Biblioteca. Se necesita inscripción previa.
- **Todos los viernes a las 15.30 h.** Visita guiada a la Sala Infantil. Explicación del fondo documental (libros, revistas, DVD y CD) y del funcionamiento de los servicios que se ofrecen. Dirigidos a padres, madres, abuelos, abuelas...

#### EXPOSICIONS

- **Del 25 de abril al 10 de mayo** "Concurso fotográfico de Sant Jordi".
- **Del 16 al 31 de mayo** "Gamar" de José García Martínez

### Actividades infantiles. Sólo se permitirá la inscripción a un taller por usuario

#### LA HORA DEL CUENTO – Espai Ramon Fernàndez Jurado

- **Lunes 5 a las 18 h.** Explicamos *Costures* a cargo de Georgina Duran. Para todos los públicos.
- **Lunes 12 a las 18 h.** Explicamos *Bozel: el ninot de neu que va abandonar la seva zona de confort* a cargo de Elena Oliva y Simona Peres. Para todos los públicos.
- **Lunes 19 a las 18 h.** Explicamos *Compañeros de barri* a cargo de Federació ECOM. Colabora Regiduría de Servicios Sociales. Para todos los públicos.
- **Lunes 26 a las 18 h.** Explicamos *El circ secret* a cargo de Laia Carreras. Para niños y niñas a partir de 4 años.

#### LA HORA DEL CUENTO ESPECIAL MARATÓN DE CUENTOS – Para todos los públicos - Espai Ramon Fernàndez Jurado

- **Viernes 9 a las 18 h.** *Ravi Xano, un gitano de la Índia* a cargo de Kim Arnal.

#### TALLERES FAMILIARES – Niños y niñas acompañados de un adulto – Sala taller infantil

- **Miércoles 7 de 18 a 19 h y de 19 a 20 h.** La Hora del medio ambiente "Toca –toca... pájaros y pequeños mamíferos" a cargo de Edulis. Organiza Área de Medio Ambiente. 1a sesión para niños y niñas de 4 a 6 años y 2a sesión para niños y niñas a partir de 7 años. Se necesita inscripción previa
- **Miércoles 21 de 18 a 19 h y de 19 a 20 h.** La Hora del medio ambiente "Toca –toca... animales de sangre fría" a cargo de Edulis. Organiza Área de Medio Ambiente. 1a sesión para niños y niñas de 4 a 6 años y 2a sesión para niños y niñas a partir de 7 años. Se necesita inscripción previa.
- **Viernes 23 de 18 a 19 h.** "LITTLE CHEFS, Let's cook together!!!" (cocina en inglés) a cargo de KIDS&US school of english. Niños y niñas de 4 a 7 años. Se necesita inscripción previa y abonar 2€ por participante en concepto de material. No se podrán inscribir si ya han realizado esta actividad en una de las 3 últimas sesiones.



### SÁBADOS FAMILIARES – Niños y niñas acompañados de un adulto

- **Sábado 10 de 11 a 12.30 h.** Taller de cocina "Marmiton, crecer cocinando. Deli-bocadillos" a cargo de Marmiton. Niños y niñas de 3 a 6 años. Se necesita inscripción previa y abonar 7€ por participante en concepto de material. Sala taller infantil.
- **Sábado 10 de 12 a 13.30 h.** Taller "Dancing, playing and having fun" (bailar, jugar y pasarlo bien en inglés) a cargo The New kids Club. Niños y niñas a partir de 3 años. Se necesita inscripción previa. Espai Ramon Fernández Jurado.
- **Sábado 17 de 12 a 13.30 h.** Taller "Dibujamos cómic en familia" a cargo de Alejandro Díaz. Niños y niñas a partir de 6 años. Se necesita inscripción previa. Sala taller infantil.
- **Sábado 17 de 10 a 14 h.** "Matinal de juegos" a cargo de Kinderland. Para público de 4 a 99 años. Espai Ramon Fernández Jurado.
- **Sábado 24 de 12 a 13.30 h.** Taller "Funny crafts" (manualidades en inglés) a cargo de KIDS&US School of English. Niños y niñas de 6 a 9 años. Se necesita inscripción previa. Sala taller infantil.
- **Sábado 31 de 10.30 a 11.30 h. RATONES DE BIBLIOTECA: La Hora del cuento para los niños y niñas de 0 a 3 años.** *A cau d'orella* a cargo de Marta Catalán. Se necesita inscripción previa. Espai Ramon Fernández Jurado.
- **Sábado 31 de 12 a 13 h.** Taller "Fun with Flupe" (diversión en inglés) a cargo de Helen Doron: Early English. Niños y niñas de 3 y 4 años. Se necesita inscripción previa. Espai Ramon Fernández Jurado.



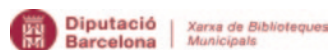
### CLUB DE LECTURA INFANTIL Y JUVENIL – Se necesita inscripción previa

- **Lunes 5 de 18 a 19.30 h.** "El Club de los expertos" comentamos las últimas novedades de novela juvenil que llegan a la Biblioteca. Club de lectura moderado por Sílvia Nebot. Jóvenes a partir de 11 años. Espai de suport 3 planta 2.
- **Lunes 26 de 18.30 a 19.30 h.** "El Club de los 15" leemos *Una troballa sorprenent* de Jaume Cela. Club de lectura moderado por Lourdes Armengol. Niños y niñas de 8 a 11 años. Espai de suport 4 planta 2.

No se permitirá la entrada a la sala transcurridos 10 minutos del inicio de la actividad, por este motivo se ruega puntualidad. La Biblioteca se reserva el derecho a realizar las modificaciones que se consideren oportunas.

Nos podéis seguir a través de:  [www.facebook.com/BibliotecaCentralCastelldefels](https://www.facebook.com/BibliotecaCentralCastelldefels)  [twitter.com/bcastelldefelsc](https://twitter.com/bcastelldefelsc)  
Para recibir les actividades de la biblioteca por correo electrónico lo podéis solicitar en: [www.castelldefels.org/boletines](http://www.castelldefels.org/boletines)

Biblioteca Central. Bisbe Urquinaona, 19-21. 08860 Castelldefels. Tel. 93 636 96 97  
[b.castelldefels.c@diba.cat](mailto:b.castelldefels.c@diba.cat); [biblioteca@castelldefels.org](mailto:biblioteca@castelldefels.org); [www.bibliotecacentral.org](http://www.bibliotecacentral.org); [bibliotecavirtual.diba.cat](http://bibliotecavirtual.diba.cat)





**Anexo 3: Encuesta “La biblioteca de todos y para todos”****LA BIBLIOTECA DE TODOS Y PARA TODOS**

Queremos saber tu opinión sobre una actividad en la que recientemente has participado en la biblioteca. El objetivo es mejorar y adecuar nuestra programación cultural, formativa y de fomento de la lectura.

Este pequeño cuestionario es optativo y anónimo.

Nombre de la actividad:

Destinatario:

- ¿La actividad en la que has participado ha dado respuesta a las expectativas?  
Valorar de 1 a 10, donde 1 es *Insuficiente (o negativo)* y 10 *Excelente (o positivo)*  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- ¿Que aspectos se podrían mejorar / cambiar?
- ¿Recomendarías la actividad?  
Valorar de 1 a 10, donde 1 es *Nada (o negativo o No)* y 10 *Totalmente (o positivo o Sí)*  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- ¿A través de que canal te has enterado de la actividad?
- Comentarios:

Muchas gracias por ayudarnos.

**Anexo 4: Cuadro de asistencia general actividades mayo 2012 - mayo 2014****ACTIVIDADES Y ASISTENCIA DE PÚBLICO BIBLIOTECA CENTRAL 2012**

	Total actividades mensuales	Actividades realizadas por el personal	Asistentes	Atividades con presupuesto de la Biblioteca	Asistentes	Actividades realizadas por colaboradores	Asistentes	Actividades realizadas por otras áreas del Ayuntamiento	Asistentes	Público total asistente a las actividades
						Biblioteca & CO				
Abril-Junio	84	21	451	5	1297	31	826	29	942	3516
Julio - Setiembre	41	9	330	3	277	18	277	11	317	1201
Octubre-Diciembre	150	46	1155	20	645	60	1355	24	610	3765
Totales	275	76	1936	28	2219	109	2458	64	1869	8482
	100 %	27,63 %	22,80 %	10,18 %	26,20 %	39,63 %	29,00 %	27,23 %	22,03 %	

**ACTIVIDADES Y ASISTENCIA DE PÚBLICO BIBLIOTECA CENTRAL 2013**

Enero-Marzo	226	77	1540	29	927	100	2035	20	875	5377
Abril-Junio	198	46	823	39	2372	81	3958	32	830	7983
Julio-Setiembre	42	3	130	11	636	16	815	12	400	1981
Octubre-Diciembre	185	63	1250	27	492	79	1751	16	804	4297
Totales	651	189	3743	106	4427	276	8559	80	2909	19638
	100 %	29,03 %	19,05 %	16,28 %	22,54 %	42,39 %	43,58 %	12,28 %	14,81 %	

**ACTIVIDADES Y ASISTENCIA DE PÚBLICO BIBLIOTECA CENTRAL 2014**

Enero-Marzo	180	63	1441	12	377	88	1513	17	915	6369
Abril-Mayo*	117	33	561	9	1760	63	3061	12	201	3849
Totales	297	96	2002	21	2137	151	4574	29	1116	10 218
	100 %	32,32 %	19,59 %	7,07 %	20,91 %	50,90 %	44,76 %	9,74 %	10,92 %	

Datos hasta el 31/05/2014

**CV de la autora**

Licenciada en Geografía e Historia por la Universidad de Barcelona y Diplomada en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Barcelona. Ha desarrollado toda su carrera profesional en el mundo de las bibliotecas públicas, primero como directora en la Biblioteca Pública Marian Colomé en Gavà y desde el año 2001 en el municipio de Castelldefels, primero en la Biblioteca Pública Ramón Fernández Jurado y desde abril de 2012 en la Biblioteca Central de Castelldefels.

# El modelo de gestión de la Mediateka BBK de Alhóndiga Bilbao y análisis de sus servicios desde un punto de vista socioeconómico

**Alasne Martín Goikoetxea**

Responsable de la Mediateka BBK de Alhóndiga Bilbao

**Cristina Arana Bareño**

Técnico para Servicios al Usuario de Mediateka BBK

**Sonia Marcos Maciá**

Técnico para Procesos Bibliográficos de Mediateka BBK

**Resumen:** A la sombra del edificio, proyectado en el año 1909 por el arquitecto municipal don Ricardo Bastida, la antigua alhóndiga municipal de Bilbao, un viejo almacén de vinos y licores, se ha transformado de la mano del creador francés Philippe Starck, en un centro cultural innovador, concebido para uso y disfrute de toda la ciudadanía.

En paralelo a su remodelación y rehabilitación, en el año 2005 se creó la sociedad anónima La Alhóndiga, Centro de Ocio y Cultura, S.A.U., (en adelante, Alhóndiga Bilbao) cuyo capital social es 100 % propiedad del Ayuntamiento de Bilbao. Dirigida actualmente por Lourdes Fernández, el equipo de Alhóndiga Bilbao está compuesto por 16 personas que se integran en las áreas de Administración y Finanzas, Sistemas, Mantenimiento y Logística, Comunicación, Marketing, Programación, Actividad Física y la propia Mediateka BBK.

El día a día de Alhóndiga Bilbao se articula en torno a acuerdos de colaboración con entidades locales o supralocales, la externalización de la prestación de servicios, la presencia de colaboradores o asesores externos o la participación en redes de trabajo forman parte de su día a día. Su apertura ha tenido un evidente efecto tractor en la economía local, potenciando la actividad comercial y hostelera de la zona gracias al flujo de personas que se acercan diariamente al centro.

Tomando como base el análisis de datos estadísticos e indicadores cualitativos del trienio 2011-2013, se ha cuantificado el retorno de la inversión, tanto desde un punto de vista económico (ROI) como social (SROI). Es objetivo de esta comunicación mostrar tanto la validez del modelo de gestión de la Mediateka BBK de Alhóndiga Bilbao, basado en la colaboración con la entidad financiera de dicho nombre y en la externalización de la prestación de servicios, como reivindicar la necesidad de servicios públicos de calidad defendiendo la inversión (ya sea pública, privada o mixta) y su correcta gestión, con el fin de mantener la calidad de unos servicios y equipamientos que revierten positivamente en la ciudadanía.

**Palabras clave:** Mediateka BBK de Alhóndiga Bilbao, gestión, retorno económico de la inversión (ROI), retorno social de la inversión (SROI).

**Abstract:** In the shadow of the building designed in 1909 by the municipal architect Mr. Ricardo Bastida, the former Bilbao municipal wine and liquor warehouse has been transformed under the auspices of the French creator Philippe Starck into a space that has been conceived for the use and enjoyment of all citizens.

In parallel to the renovation and refurbishment of the old building, the 'La Alhóndiga, Centro de Ocio y Cultura, S.A.U.' (AlhóndigaBilbao) company was incorporated in 2005, a single-shareholder company that is 100 % owned by the Bilbao Town Council. Currently chaired by Lourdes Fernández, is composed of 16 people who look after the areas of Administration and Finance, Systems, Maintenance and Logistics, Communications, Marketing, Programming, Physical Activity, and the BBK Media Library.

At AlhóndigaBilbao, co-operation agreements with local or supra-local bodies, the externalization of the provision of services, the presence of associates or external advisers, and participation in works networks all form part of the day-to-day activity of the organization. Its opening has had a clear motivating effect on the local economy, driving the retail and catering trade in the area thanks to the flow of people who visit the centre every day.

Taking as our baseline the analysis of statistical data and qualitative indicators for the 2011-2013 three-year period, Return on Investment has been quantified from both an economic (ROI) and a social (SROI) perspective in order to both demonstrate the validity of the management model for the AlhóndigaBilbao BBK Media Library, based on the partnership with the said financial institution and on the externalization of the provision of services, and to assert the need for high-quality public services, defending the investment (whether public, private, or mixed) and its proper administration in order to maintain the quality of a set of services and facilities that have a positive feedback on the community.

**Keywords:** AlhóndigaBilbao BBK Media Library, administration, return on investment (ROI), social return on investment (SROI).

## 1. Introducción

El centro de ocio y cultura AlhóndigaBilbao, proyecto promovido y emprendido por el Ayuntamiento de Bilbao, es hoy una realidad que ha dotado a la ciudad, y especialmente al distrito 6 (Abando-Indautxu) donde se ubica, de un centro innovador cuya actividad gira en torno al ocio, la cultura y la actividad física. Sus más de 43 000 m<sup>2</sup> de superficie son sede de un gran equipamiento de actividad física, una piscina, una sala de exposiciones, 7 salas de cines, un auditorio, una gran plaza cubierta central y de la Mediateka BBK.

La Mediateka BBK, abierta los 365 días del año, durante 80 horas semanales y atendida por un equipo de cualificados profesionales, se ha convertido, desde su inauguración en octubre de 2010, en un espacio de referencia donde la ciudadanía encuentra a su disposición un fondo de libre acceso, multidisciplinar, divulgativo y actual cuyo objetivo es favorecer el aprendizaje a lo largo de la vida y vivir el ocio y la cultura de una manera diferente.

Un espacio de más de 4000 m<sup>2</sup> donde se potencia la autonomía de las personas usuarias gracias, entre otros instrumentos, al uso de una señalética muy intuitiva –basada en colores que identifican las diferentes localizaciones y servicios o el idioma de los documentos–, el uso de pictogramas para identificar géneros y a la instalación de terminales de autopréstamo distribuidos por las tres plantas y que permiten, a quienes así lo requieran, realizar transacciones de préstamo y devolución de forma independiente.

A la consulta en sala, el préstamo domiciliario, el servicio de TV del mundo o el importante parque informático, se suma una intensa programación articulada, principalmente, en torno a la divulgación científica, la lectura y la escritura y la innovación tecnológica, líneas estratégicas, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo personal y a la dinamización de las relaciones humanas.

Y todo ello es posible gracias al inestimable apoyo de la entidad financiera Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK), con la que se firmó un contrato de colaboración por el que este equipamiento recibe una importante aportación económica anual.

## 2. Modelos de gestión

La Alhóndiga, Centro de Ocio y Cultura, S.A.U., sociedad anónima unipersonal cuyo capital social es 100 % propiedad del Ayuntamiento de Bilbao, está presidida por el alcalde de Bilbao, y cuenta actualmente con 9 consejeros. Algunos de estos miembros están nombrados por la Junta de Gobierno y otros son representantes de los partidos políticos con representación política en el consistorio municipal tras las elecciones municipales de mayo de 2011. La dirección de AlhóndigaBilbao presenta semestralmente, ante el Consejo de Administración, las actuaciones y memoria del proyecto durante el periodo de tiempo transcurrido entre sus convocatorias, así como las nuevas propuestas a llevar a cabo en el futuro.

Esta sociedad, dirigida actualmente por Lourdes Fernández, está compuesta por 16 personas que se integran en las áreas de Administración y Finanzas, Sistemas, Mantenimiento y Logística, Comunicación, *Marketing*, Programación, Actividad Física y la propia Mediateka BBK. En las manos de los responsables de cada uno de estos departamentos recae la definición y planificación de los objetivos estratégicos de cada uno de ellos, así como la supervisión de su ejecución y la evaluación final de los resultados alcanzados. Junto con el equipo de profesionales de AlhóndigaBilbao, los diferentes proyectos y actividades desarrollados en el centro se llevan a cabo gracias a la externalización de la prestación de servicios, la colaboración con otras entidades y asesores externos y la participación en redes de trabajo.

### 1.1 El modelo de gestión de la Mediateka BBK

#### a) Área de Mediateka de AlhóndigaBilbao

El Área de Mediateka de AlhóndigaBilbao está integrada, a día de hoy, por la responsable del área, una técnico de procesos bibliográficos y una técnica de servicios a los usuarios. Estas profesionales, elegidas tras sendos procesos de selección, proceden de la empresa privada o de organismos públicos autónomos, y cuentan con una sólida experiencia en diferentes proyectos bibliotecarios y con un importante compromiso hacia el servicio público.

En manos de la responsable de área está la planificación, coordinación y definición de la estrategia del Área de Mediateka, la mejora de la eficiencia y calidad de los procesos y el cumplimiento de los objetivos marcados, así como la coordinación y supervisión de los recursos económicos y humanos asignados a esta.

Son competencia de la técnica de procesos bibliográficos, la gestión del fondo bibliográfico y la definición del programa de desarrollo de la colección cuya ejecución está en manos de la empresa adjudicataria de la prestación de servicios del proceso técnico de la colección.

Es facultad de la técnica de servicios al usuario la gestión de los servicios y actividades que se ofertan en la Mediateka cuya ejecución queda encomendada a la empresa adjudicataria de la prestación de servicios al usuario.

El equipo de Mediateka se coordina en las tareas asociadas a:

- la planificación, control y gestión con las empresas adjudicatarias de los concursos en relación al proceso técnico y servicios al usuario en la Mediateka,
- la planificación, control y gestión de las empresas proveedoras del fondo bibliográfico, equipamiento, servicios, actividades y/o programas a la Mediateka,
- la planificación, control y gestión de los procesos y servicios que se ejecutan en la Mediateka,
- la colaboración y puesta en marcha de proyectos en relación con otras entidades socio-culturales tanto locales, nacionales como internacionales, y,

- la participación de otras áreas de la organización de AlhóndigaBilbao que se ven implicadas en la planificación, control o gestión de los servicios o actividades de la Mediateka como es el caso del área de *Marketing*, Comunicación o Logística y Mantenimiento.

#### *b) Prestación de servicios en la Mediateka BBK*

Desde 2009 y 2010, respectivamente, la ejecución de las tareas relativas al *proceso técnico de la colección y la prestación de servicios al usuario* en la Mediateka están vinculadas a las empresas adjudicatarias de los concursos públicos resueltos a tal fin.

- *Contrato de servicios para el tratamiento y proceso físico y técnico del fondo documental.* Actualmente adjudicado a ODEI, S.A. El equipo técnico está compuesto por dos personas a jornada completa. Son de su competencia todas las tareas relacionadas con el proceso técnico de la colección (catalogación y clasificación, preparación física de los materiales, mantenimiento de la colección, etc.).
- *Concurso para la prestación de servicios al usuario.* En virtud de este contrato la UTE ODEI-SCANBIT proporciona el personal necesario para la ejecución de todas las tareas relativas a la asistencia y apoyo en los servicios bibliotecarios de atención a las personas usuarias de este espacio. En la actualidad, integran el equipo 15 personas a jornada completa y 6 a tiempo parcial.

### 3. Colaboración con la BBK

AlhóndigaBilbao firmó en 2007 un acuerdo de colaboración con la entidad financiera Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK). Este acuerdo, renovado en 2012, y por el que la Mediateka recibe una importante aportación económica anual, se basa en dos aspectos fundamentales: la colaboración de la BBK con AlhóndigaBilbao en el ámbito de servicios culturales y sociales, y la vinculación de la imagen de la BBK a un equipamiento de gran proyección sociocultural en la ciudad como es AlhóndigaBilbao.

La plena identificación de la entidad financiera con el proyecto, tanto en su concepto como en su desarrollo, no implica, sin embargo, merma alguna en la capacidad y autonomía de la Mediateka para el desarrollo de sus servicios y actividades.

#### 3.1 Términos del acuerdo

El acuerdo de colaboración firmado entre ambas partes se articula en torno a la visibilidad y presencia de BBK en la Mediateka, la utilización y cesión de espacios así como la organización de actividades.

##### *a) Visibilidad y presencia de BBK*

- El acceso a la Mediateka cuenta con una placa conmemorativa y un elemento publicitario tridimensional con las siglas de la institución financiera.





- Inserción de logotipo y/o marca BBK en todo el material gráfico, audiovisual, publicitario (folletos, página web, pantalla del atrio, etc.) tras cualquier referencia a la Mediateka BBK o con ocasión de actividades que se desarrollen en la misma.
- Visualización del nombre o marca BBK en soportes publicitarios ubicados en otros lugares o soportes del centro AlhóndigaBilbao (como la pantalla del atrio) tras cualquier referencia a la Mediateka BBK o con ocasión de actividades que se desarrollen en ella.
- Consentimiento expreso de la BBK de logos o referencias a terceras empresas o patrocinadores a actividades que tengan como referencia la Mediateka BBK.

*b) Utilización de espacios.*

En el acuerdo se establece:

- La creación de un espacio de trabajo dentro de las instalaciones de la Mediateka donde se podrán desarrollar actividades culturales o sociales propias de la Obra Social de la BBK quedando expresamente excluidas las actividades de carácter económico-financiero.
- El uso de un espacio para la realización de actividades sociales y/o culturales organizadas por la BBK dentro de su Obra Social. Así, en la tercera planta de la Mediateka BBK está habilitada una sala con un aforo aproximado de 8-10 personas denominado Espacio BBK en el que actualmente se desarrollan diferentes actividades organizadas tanto por la Mediateka BBK (clubs de lectura, talleres de alfabetización informacional, etc.) como por la propia BBK (actividades culturales para mayores de 55 años). En el supuesto de que la BBK deseara utilizar otros espacios dentro del centro, AlhóndigaBilbao aplicará tarifas especiales como colaborador estratégico.



### *c) Organización de actividades.*

Anualmente se convocan una serie de reuniones en las que de forma conjunta los representantes de la BBK y de la Mediateka BBK analizan diferentes propuestas socioculturales que se pondrán en marcha a lo largo del año.

## **3.2 Desarrollo del convenio (2009-2014)**

Dotar a la ciudadanía de un equipamiento sociocultural de primer orden es el objetivo compartido por ambas instituciones y corroborado, tras cinco años de colaboración activa, por una experiencia y unos resultados francamente positivos gracias al acuerdo suscrito.

Los programas concluidos o en ejecución han permitido y permiten brindar una oferta educativa atractiva, multilingüe, accesible y de calidad cuya finalidad es lograr el disfrute a través del aprendizaje, fomentando valores como el respeto, la igualdad, la pluralidad y la diversidad e impulsando actividades que promuevan el diálogo intergeneracional e intercultural.

## **4. Retorno de la inversión**

Con el objetivo de demostrar que la inversión realizada en los distintos servicios ofrecidos por la Mediateka BBK proporciona sustanciales beneficios socioeconómicos entre sus personas usuarias, se ha llevado a cabo un análisis del retorno de la inversión desde una perspectiva económica y social.



#### 4.1 Metodología

Estimar el valor económico de los servicios y actividades ofrecidos por un equipamiento cultural como es la Mediateka BBK de AlhóndigaBilbao no es tarea sencilla, ya que se trata de expresar en términos monetarios cuestiones a menudo intangibles.

Por ello, en primer lugar, se han fijado los servicios a analizar que, en el análisis que presentamos, son:

- *Servicio de préstamo* de material impreso y audiovisual, quedando excluidas las publicaciones periódicas por no estar disponibles en préstamo domiciliario y no disponer, por tanto, de cifras exactas de su uso.
- *Servicio de atención al público* cuantificado en más de 12 300 horas de servicio para el periodo 2011-2013.
- *Servicio de uso de ordenadores* representado por el número total de usos de ordenador contabilizados entre 2011 y 2013.
- *Actividades* clasificadas en función de las líneas estratégicas de trabajo de la Mediateka BBK, y se computan el número total de estas para el mismo periodo de tiempo.

En segundo lugar, para estimar el retorno de la inversión (ROI) de los servicios ofrecidos por la Mediateka BBK, se ha optado por utilizar “el método de asignación de mercado” (APM) como sistema para su monetización. Este sistema, más objetivo y fácil de cuantificar, ha permitido determinar el valor del servicio mediante la analogía con el precio de mercado de productos y/o servicios similares a los estudiados. Para la consecución de estos se han marcado los siguientes criterios en relación a cada uno de los servicios seleccionados:

- *Material de préstamo*. El precio medio de los libros para los años 2011-2012 se ha obtenido de la Federación de Gremios de Editores de España. Para 2013, y dado que no hay datos oficiales al respecto, se ha añadido el IPC al precio medio del libro de 2012. Para los documentos audiovisuales, al no hallar datos oficiales, se ha optado por realizar un cálculo interno sumando lo gastado por la Mediateka BBK en el periodo 2011-2013 en grabaciones sonoras y vídeos, y dividiendo la cantidad anual resultante entre el número de ejemplares.
- *Atención al público*. Con el fin de establecer el valor medio del asesoramiento bibliotecario se ha tomado como referencia las retribuciones correspondientes a un titulado de grado medio del Convenio de Oficinas y Despachos de Álava al que están adscritos los trabajadores de la UTE adjudicataria del concurso para la prestación de servicios al usuario en la Mediateka BBK y que desempeñan las tareas asociadas a este servicio.
- *Servicio de uso de ordenadores*. Se ha tomado como referencia el coste medio de una hora de conexión en un cibercafé de la zona.
- *Actividades*. Para poder establecer el precio/hora de mercado de las actividades, se ha calculado el coste total de estas y dividido la cantidad resultante por el número máximo de personas a las que se destina la actividad en función del aforo del espacio donde se desarrolla.

Por último, se han fijado una serie de fórmulas, aplicando operaciones de aritmética básica, que nos han permitido obtener un valor monetario que ha proporcionado datos suficientemente significativos e ilustrativos del beneficio socioeconómico del proyecto.

#### 4.2 Valor económico de los servicios analizados (ROI)

De cara a realizar el cálculo del retorno de la inversión y presentar una valoración monetaria de diferentes indicadores relacionados, tanto con el uso de la colección como con el equipamiento informático y las actividades, se ha tomado como modelo el estudio realizado por las Bibliotecas de Barcelona que establece los siguientes parámetros:

- a. *Valor unitario del servicio*. El precio del servicio en el mercado, según lo establecido por el método de asignación de precio de mercado (APM).
- b. *Consumo*. Los valores utilizados para realizar el cálculo difieren según el servicio analizado. En el caso del servicio de préstamo el consumo viene dado por el número de préstamos realizados. Para la medición del servicio de atención se ha establecido como medida el número de personas que realizan las labores de atención. Por último, para las actividades el factor de consumo se establece en el número de asistentes a cada tipo de actividad.
- c. *Valor económico*. Es el resultado de multiplicar el valor unitario del servicio por el consumo anual establecido.
- d. *Coste*. Es el gasto real realizado por la Mediateka BBK en cada uno de los servicios analizados.

A partir de estos datos y para calcular el retorno económico de la inversión (ROI) se ha dividido el valor económico total de las actividades y servicios entre el coste real de los mismos. El resultado obtenido demuestra que en 2011 por cada euro invertido el retorno de inversión fue de 2,03 €; en 2012 la cifra asciende a 3,08 € por euro invertido; y, por último, en 2013 se obtienen 2,79 € por cada euro destinado a la inversión. En el periodo analizado 2011-2013 el retorno económico medio de la inversión asciende a 2,62 €.

**Tabla 1**  
**Cálculo del valor económico de las actividades y servicios de la Mediateka BBK (2011)**

		Valor unitario*	Consumo	Valor economico	Coste
Material de préstamo	Libros	8,32 €	145 525	1 211 059,05 €	74 853,19 €
	CDs	3,63 €	43 968	159 388,50 €	6 804,84 €
	DVDs	9,00 €	106 011	953 900,66 €	15 553,91 €
	Gastos proceso técnico				97 917,50 €
Servicios al usuario		24 214,20 €	26	629 569,20 €	619 632,13 €
Servicio de uso de ordenadores		2,10 €	187 095	392 899,50 €	Se incluye en otros gastos
Actividades	Conocimiento y divulgación científica	3,00 €	1305	3915,00 €	29 790,39 €
	Lectura y escritura	7,00 €	499	3493,00 €	14 105,75 €
	Tecnología	6,50 €	325	2112,50 €	413,60 €
Otros gastos					792 330,00 €
Total				3 356 337,41 €	1 651 401,30 €
Retorno de la inversión (ROI)					2,03

\* El valor unitario de las actividades se ha calculado dividiendo el coste (por eje estratégico) entre un número que se obtiene de multiplicar el número total de horas ofertadas por el número máximo de asistentes a cada sesión

**Tabla 2**  
**Cálculo del valor económico de las actividades y servicios de la Mediateka BBK (2012)**

		Valor unitario*	Consumo	Valor economico	Coste
Material de préstamo	Libros	14,52 €	153 030	2 221 995,60 €	61 395,95 €
	CDs	8,67 €	36 157	313 367,22 €	5 581,45 €
	DVDs	13,19 €	98 833	1 303 900,60 €	12 757,60 €
	Gastos proceso técnico				88 973,20 €
Servicios al usuario		24 698,48 €	26	642 160,48 €	533 848,00 €
Servicio de uso de ordenadores		2,10 €	186 186	390 990,60 €	Se incluye en otros gastos
Actividades	Conocimiento y divulgación científica	3,00 €	1890	5670,00 €	16 714,22 €
	Lectura y escritura	7,00 €	2739	19 173,00 €	46 105,80 €
	Tecnología	6,50 €	218	1417,00 €	15 400,00 €
Otros gastos					808 500,00 €
Total				4 898 674,50 €	1 589 276,22 €
Retorno de la inversión (ROI)					3,08

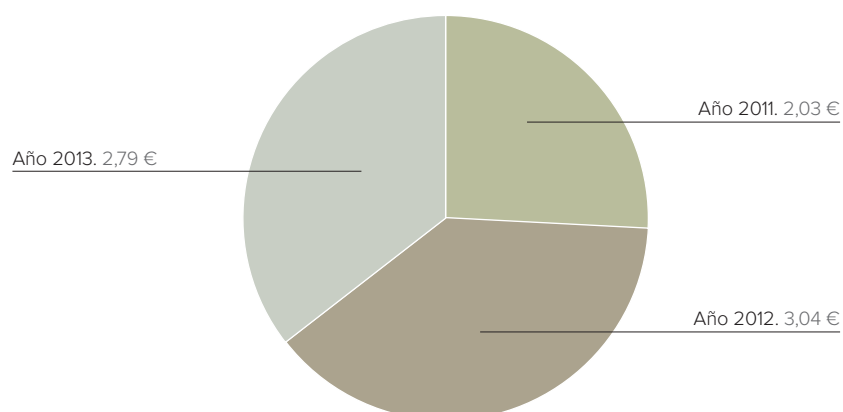
\* El valor unitario de las actividades se ha calculado dividiendo el coste (por eje estratégico) entre un número que se obtiene de multiplicar el número total de horas ofertadas por el número máximo de asistentes a cada sesión

**Tabla 3**  
**Cálculo del valor económico de las actividades y servicios de la Mediateka BBK (2013)**

		Valor unitario*	Consumo	Valor economico	Coste
Material de préstamo	Libros	14,75 €	152 161	2 244 374,75 €	61 600,00 €
	CDs	8,28 €	27 500	227 810,65 €	5600,00 €
	DVDs	12,02 €	91 769	1 102 951,36 €	12 800,00 €
	Gastos proceso técnico				92 372,64 €
Servicios al usuario		25 192,45 €	26	655 003,70 €	576 166,00 €
Servicio de uso de ordenadores		2,10 €	156 468	328 582,80 €	Se incluye en otros gastos
Actividades	Conocimiento y divulgación científica	3,00 €	2133	6399,00 €	18 230,91 €
	Lectura y escritura	7,00 €	4539	31 773,00 €	48 606,24 €
	Tecnología	6,50 €	406	2639,00 €	9508,20 €
Otros gastos					825 000,00 €
Total				4 599 534,26 €	1 649 883,99 €
Retorno de la inversión (ROI)					2,79

\* El valor unitario de las actividades se ha calculado dividiendo el coste (por eje estratégico) entre un número que se obtiene de multiplicar el número total de horas ofertadas por el número máximo de asistentes a cada sesión

Gráfico 1. Retorno de la inversión (ROI).



Llegados a este punto, queda por establecer si los resultados obtenidos son favorables y justifican la inversión, tanto pública como privada, en equipamientos culturales como la Mediateka BBK de AlhóndigaBilbao. Los estudios realizados en países de ámbito anglosajón establecen un óptimo retorno de la inversión en una cifra entre los 1,46 € y los 3,30 €. En España el estudio realizado por las Bibliotecas Públicas de Barcelona en 2013 obtuvo un índice ROI de 2,25 €. FESABID en su informe “El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas” concluye que por cada euro que se invierte en las bibliotecas españolas se obtiene un retorno que se sitúa entre 2,80 € y 3,83 €. Dado que para el periodo analizado (2011-2013) el retorno económico medio de la inversión de la Mediateka BBK asciende a 2,62 €, podemos afirmar que la inversión económica realizada en el centro se encuentra dentro de los estándares nacionales e internacionales tomados como referencia, lo que confirma y corrobora la posición de la Mediateka BBK como espacio bibliotecario referente.

Por último, hemos tratado de calcular el importe que las personas usuarias deberían abonar por hacer uso de los servicios y actividades, si estas no fueran gratuitas. Para obtener este dato hemos dividido el número de personas usuarias anuales de cada servicio por el valor económico de cada uno de ellos. El resultado es concluyente: si el servicio no fuera gratuito, cada una de las personas que utilizan los servicios o participan de las actividades de la Mediateka BBK deberían haber pagado 178,74 € en 2011, 178,21 € en 2012 y 165 € en 2013.

#### 4.2 Valor social de los servicios (SROI)

Cuantificar el beneficio social de las bibliotecas públicas es una tarea complicada al tratarse de un valor intangible. Para su valoración, y adaptándolo a la realidad de nuestro centro, hemos tomado como referencia el estudio realizado por el “Grupo de Trabajo Estratégico para el Estudio del Impacto socioeconómico de las Bibliotecas en la Sociedad” del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

En la definición del valor social de la Mediateka BBK para la ciudadanía, se ha hecho especial hincapié en la presentación y análisis de las actividades y los servicios que se han relacionado con una serie de descriptores o indicadores que tienen que ver fundamentalmente con los ámbitos que conforman la misión y la identidad de la Mediateka BBK.

- *Desarrollo personal* que constituye uno de los pilares de nuestra actividad e incluye, entre otros, el aprendizaje y formación permanente, la adquisición de habilidades y valores, la alfabetización informacional y el fomento de la autonomía personal.
- *Desarrollo local* que revitaliza el espacio público, creación de puestos de trabajo y apoyo al sector turístico y hostelero local.

- *Identidad comunitaria y de la interculturalidad* que contribuye a la cohesión social, a la integración ciudadana y al respeto por los espacios de uso público así como al impulso de la cultura, la lengua e identidad cultural.
- *Desarrollo de competencias tecnológicas* que facilitan la adquisición de habilidades, especialmente las TIC y la alfabetización informacional y la incorporación de las nuevas tecnologías a nuestra vida diaria
- *Colaboración con otras instituciones o asociaciones*, con el fin de participar activamente en la programación propia de AlhóndigaBilbao y colaborar con diferentes asociaciones y movimientos locales cuyos fines coinciden con los de la Mediateka BBK.

Estos ámbitos, además de en los servicios y equipamientos, como el préstamo y la amplia oferta de ordenadores, se afianzan gracias a las diferentes actividades programadas en la Mediateka BBK y que se concretan, a día de hoy, en unas líneas de trabajo asociadas a la dinamización de la lectura y la escritura, el conocimiento y divulgación científica y la tecnología para acrecentar las competencias en el aprendizaje a lo largo de la vida.

En la tabla 4 se relacionan 25 indicadores correspondientes a los 5 ámbitos arriba descritos con líneas estratégicas que agrupan las actividades y con los principales servicios.

Del análisis de los resultados presentados en la tabla 4 se desprende que el conjunto total de actividades y servicios analizados cumplen con un 68 % de los indicadores valorados. Individualmente, y en relación a cada uno de ellos, se obtienen las siguientes conclusiones:

- a. *Conocimiento y divulgación científica*. El grupo de actividades integradas en esta línea estratégica cumplen con un 64 % del total de los indicadores valorados. Destaca en los ámbitos de *Desarrollo local* (75 %) y *Desarrollo personal* (71 %).
- b. *Lectura y escritura*. Las actividades englobadas dentro de este eje cumplen con un 80 % del total de los indicadores, siendo el grupo de actividades que cumple con el mayor porcentaje de indicadores. En los ámbitos de *Desarrollo personal*, *Desarrollo local* y *Colaboración con otras instituciones o asociaciones* obtiene el 100 % de los indicadores analizados. Se sitúa también por encima de la media en el ámbito de *Identidad comunitaria y de la interculturalidad*
- c. *Tecnología*. El mayor índice de cumplimiento de las actividades de este grupo corresponde al ámbito del *Desarrollo personal* (86 %), superando la media en los ámbitos de *Desarrollo de competencias tecnológicas* y *Desarrollo local*
- d. *Préstamo*. Cumple con el 100 % de los indicadores en lo que a *Desarrollo personal* y *Colaboración con otras instituciones y asociaciones* se refiere. Obtiene resultados por encima de la media en lo relacionado con el *Desarrollo local*.
- e. *Servicio de uso de ordenadores*. Es el servicio que menor número de indicadores cumple. Aun así el ámbito relacionado con el *Desarrollo personal* se sitúa también en este servicio por encima de la media (86 %).

## 5. Conclusiones

Es indudable que la apertura de AlhóndigaBilbao y su atractivo cultural y de ocio ha tenido un efecto tractor en la economía local potenciando la actividad comercial y hostelera de la zona gracias al flujo de personas que se acercan diariamente al centro. Se han creado más de 300 puestos de trabajo y hasta 600 empresas han sido proveedores de esta entidad desde su creación. Desde el año 2008 se han convocado y adjudicado más de 50 concursos públicos, relacionados con el suministro de equipamiento (mobiliario, equipos informáticos, etc.), así como con la prestación de servicios generales como limpieza, mantenimiento, seguridad, atención al público, etc. u otros más vinculados directamente con el centro de Actividad Física o con la Mediateka BBK, como es el caso de aquellos que afectan al proceso técnico de la colección y la prestación de servicios al usuario.

**Tabla 4**  
**Análisis del impacto social de las actividades y servicios de la Mediateka BBK**

IMPACTO DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES QUE OFERTA LA MEDIATEKA BBK SOBRE	INDICADORES	ACTIVIDADES			SERVICIO DE	
		Conocimiento y divulgación científica	Lectura y escritura	Tecnología	Prestamo	Servicio de uso de ordenadores
DESARROLLO PERSONAL	Aprendizaje y formación permanente	X	X	X	X	X
	Alternativas de ocio responsable			X	X	X
	Adquisición de habilidades y la alfabetización informacional	X	X	X	X	X
	Autonomía de la persona	X	X	X	X	X
	Facilitar la igualdad de oportunidades	X	X	X	X	X
	Satisfacer las demandas en otros idiomas mediante el desarrollo de competencias lingüísticas		X		X	X
	Aumento de la motivación para el aprendizaje	X	X	X	X	
DESARROLLO LOCAL	Ocupación hotelera y "hostelera" vinculada a proyectos de más envergadura (Gutun Zuria)		X			
	Desarrollo del comercio local (restaurantes, librerías, imprentas...)	X	X	X	X	
	Creación de puestos de trabajo	X	X	X	X	
	Revitalización del espacio público	X	X	X	X	X
IDENTIDAD COMUNITARIA Y DE LA INTERCULTURALIDAD	Potenciación de la comunidad		X			
	Grado de fidelidad de las personas usuarias				X	X
	Cohesión social		X	X		X
	Desarrollo de la imagen de la marca MediatekaBBK	X	X	X	X	X
	Integración ciudadana y respeto por los espacios de uso público	X	X	X	X	X
	Impulso de la cultura, la lengua e identidad local	X	X		X	
	Favorecer la convivencia intercultural	X	X	X		
DESARROLLO DE COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS	Adquisición de habilidades, especialmente las TIC y la alfabetización informacional	X		X		X
	Incorporación de las nuevas tecnologías en la vida diaria	X		X		X
	Nuevos soportes de lectura		X		X	
	Uso seguro y saludable de los videojuegos			X		
COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES O ASOCIACIONES	Colaboración con asociaciones locales: (asociaciones familiares, asociaciones para la convivencia intercultural, asociaciones Síndrome de Down, asociaciones dislexia)	X	X		X	
	Participación activa de la Mediateka BBK en la programación del centro	X	X	X	X	
	Colaboración con colectivos/movimientos/asociaciones no comunitarios: lectura fácil, material de lectura para personas con dificultades auditivas...		X	X	X	

En el periodo analizado (2011-2013) la Mediateka fue visitada por 1 924 622 personas, se realizaron 854 964 préstamos, 537 910 usos de ordenador y 14 054 personas asistieron a los distintos talleres y actividades. Creemos que estas cifras avalan sin lugar a dudas el modelo de gestión mixto adoptado en la Mediateka BBK, así como la inversión realizada en los diferentes servicios y actividades.

Tanto los datos económicos obtenidos, como los resultados del análisis mediante indicadores de carácter sociocultural, ponen de manifiesto la necesidad de reivindicar servicios públicos de calidad. Es necesario defender la inversión (pública, privada o mixta) y su correcta gestión, con el fin de mantener la calidad de los equipamientos y servicios, no solo a corto plazo sino garantizando su continuidad y calidad en el futuro.

Creemos que esta comunicación demuestra que la colaboración entre el Ayuntamiento de Bilbao y la BBK Obra Social ha conseguido crear un espacio sociocultural de referencia, bien equipado, con servicios y actividades de calidad, atendidos por personal cualificado y que cubre no solo las necesidades culturales, educativas e informativas de la población, sino que favorece la inclusión social y fomenta la participación ciudadana.

## Bibliografía

AMERICANS FOR LIBRARIES COUNCIL; BILL & MELINDA GATES FOUNDATION (2007): *Worth their weight: an assessment of the evolving field of library valuation*. New York: Americans for Libraries Council. Disponible en: <<http://www.ala.org/research/sites/ala.org.research/files/content/librarystats/worththeirweight.pdf>>. [Consulta: 3 de junio de 2014].

FESABID (2013): "El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011)", *XIII Jornadas Españolas de Documentación*. Toledo, 24 y 25 de mayo, 2013.

GRUPO DE TRABAJO ESTRATÉGICO PARA EL ESTUDIO DE IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LAS BIBLIOTECAS EN LA SOCIEDAD (2013): *El impacto económico y social de las bibliotecas. Informe de aproximación* [en línea]. Disponible en: <[http://www.bne.es/webdocs/Prensa/Noticias/2014/0425\\_ResultadosImpactoSocioecoAnexo1.pdf](http://www.bne.es/webdocs/Prensa/Noticias/2014/0425_ResultadosImpactoSocioecoAnexo1.pdf)>. [Consulta: 29 de mayo de 2014].

CSIC. UNIDAD DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA PARA LA INVESTIGACIÓN. *Valoración y uso de las bibliotecas* [en línea]. Disponible en: <[http://documenta.sitios.csic.es/alfresco/downloadpublic/d/workspace/SpacesStore/e47cda57-5715-4660-acf0-181babbb8946/valoracion\\_uso\\_bibliotecas.pdf](http://documenta.sitios.csic.es/alfresco/downloadpublic/d/workspace/SpacesStore/e47cda57-5715-4660-acf0-181babbb8946/valoracion_uso_bibliotecas.pdf)>. [Consulta: 5 de junio de 2014].

AMAT DE LA FLOR, M.<sup>a</sup> del Mar; ORTELLS MONTÓN, Milagros; RAPÚN MONBIELA, Aurora, y LATORRE ZACARÉS, Ignacio (2006): "Estudio de rentabilidad de la Biblioteca Pública Provincial de Valencia", en *El profesional de la información*, vol. 15, n.º 5, pp. 342-351.

## CV de los autores

**Alasne Martín Goikoetxea**, licenciada en Geografía e Historia, su vida profesional está ligada a la prestación de servicios en el mundo de las bibliotecas desde 1988, año en el que entra a formar parte de la empresa BARATZ, donde desempeña diferentes cargos hasta su incorporación en 2008 a AlhóndigaBilbao como responsable de la Mediateka BBK de AlhóndigaBilbao.

**Cristina Arana Bareño**, licenciada en Geografía e Historia, desempeña labores relacionadas con las bibliotecas y la gestión de la información desde 1991. Durante más de 20 años fue responsable de proceso técnico en Euskaltzaindia, Academia Vasca. Desde enero de 2011 desempeña labores de Técnico de Servicios al Usuario en la Mediateka BBK de AlhóndigaBilbao.

**Sonia Marcos Maciá**, licenciada en Geografía e Historia y en Documentación ha desarrollado su carrera profesional en el mundo de la documentación y las bibliotecas desde el año 2000. De 2004 a 2009 participó en la puesta en marcha de la Red de lectura pública de Euskadi. Desde 2009 es Técnico de Procesos Bibliográficos en la Mediateka BBK de AlhóndigaBilbao.



# Cofinanciación y mecenazgo en la Biblioteca de Castilla-La Mancha

Juan Sánchez Sánchez

Director Gerente de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

**Resumen:** En tiempos de crisis, resulta fundamental la búsqueda de recursos económicos externos que complementen los presupuestos propios de la biblioteca. Se describen aquí los objetivos planteados para conseguir cofinanciación y las tareas de mecenazgo para desarrollar sus programas. También es esencial la participación de la sociedad civil para abrir las puertas de la Biblioteca de Castilla-La Mancha a todos los sectores sociales y conseguir una mayor presencia de la biblioteca en la sociedad y atraer así a nuevos usuarios. De igual modo, la política de comunicación resulta un pilar en la estrategia de la biblioteca. Se han conseguido nuevos recursos financieros y, sobre todo, que la biblioteca se convierta en el centro cultural más vivo, dinámico y abierto de la sociedad toledana. Junto a las tradicionales funciones de toda biblioteca, este centro trabaja en clave de solidaridad y apuesta por atraer a los jóvenes mediante propuestas innovadoras. En definitiva, la crisis económica no puede ser una excusa y las bibliotecas, en estos tiempos difíciles, tienen un papel esencial como puerta democrática de acceso a la información, la cultura y la educación permanente. Y la Biblioteca de Castilla-La Mancha es un lugar de convivencia, de debate, de pluralismo y de encuentro sin barreras de ningún tipo.

**Palabras clave:** Biblioteca de Castilla-La Mancha, cofinanciación, mecenazgo, actividades culturales, comunicación.

**Abstract:** In times of crisis it is essential to seek external economic resources which complement the Library own budgets. Here, several objectives are proposed in order to achieve co-financing, as well as the patronage tasks to develop its plans. It is also relevant the participation of the civil society in opening the doors of the *Biblioteca de Castilla-La Mancha* to all the social sections, getting a higher presence of the Library in the society and also attracting new members. Similarly, the communication policy is a pillar in the Library strategies. New financial resources have been achieved, and above all, the Library has become the most dynamic and open cultural spot within Toledo society. Besides the traditional roles of any library, this center works in terms of

solidarity and is determined to attract the young people through innovative proposals. Definitely, the economic crisis cannot be an excuse, and libraries, in these harsh times, have to play a very important role as democratic doors to information, culture and lifelong education. And the *Biblioteca de Castilla-La Mancha* is a place for coexistence, pluralism and encounter without any kind of barriers.

**Keywords:** Castilla-La Mancha Library, co-financing, patronage, cultural activities, communication.

## Introducción

La Biblioteca de Castilla-La Mancha (en adelante BCLM) integra dos centros: la **Biblioteca Regional** y la **BPE en Toledo**. Ubicada en el Alcázar, abrió sus puertas el 16 de octubre de 1998, aunque su origen se remonta a los años setenta del siglo XVIII. Los esfuerzos realizados para unificar, conservar y difundir las colecciones históricas se consolidaron cuando se puso en marcha la BCLM, cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y principal centro de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha. Cuatro son sus grandes fortalezas: edificio e instalaciones; colecciones (más de 430 000 documentos); equipo humano, verdadero corazón del centro; y los usuarios, con especial mención a la Asociación de Amigos de la Biblioteca, que apoya, respalda y colabora.

Como la mayoría de bibliotecas españolas, la BCLM sufre las consecuencias de la crisis económica y del descenso de sus presupuestos. El 16 de octubre de 2013 la biblioteca cumplía su XV Aniversario como biblioteca regional en su sede del Alcázar de Toledo. Cuando se inicia ese año no se cuenta con partida presupuestaria alguna para el programa de actividades culturales, a pesar de estar en un año en el que se celebra tan importante efeméride. Tradicionalmente el programa de actividades se financiaba a través de la Fundación de Cultura y Deporte de Castilla-La Mancha, entidad de la que es titular la Consejería, con un presupuesto anual de unos 50 000 € y el responsable del programa de actividades estaba contratado por dicha Fundación. Con la crisis, además de otras consecuencias, la Fundación deja de financiar el programa y despide al profesional coordinador del programa. A pesar de esa situación, la BCLM propone un ambicioso programa de actividades para celebrar dicho aniversario, en unos casos con coste cero y en otros buscando financiación externa mediante mecenazgo y colaboraciones público-privadas.

## Objetivos

Ante esa celebración la biblioteca se plantea como objetivos:

- 1.º *Planificación de actividades*. Ofrecer un ambicioso programa de actividades culturales y de animación a la lectura para todos los sectores de la población. Se plantea desarrollar un programa del XV Aniversario y continuar esa dinámica durante 2014.
- 2.º *Gestión de recursos propios de la BCLM*. Tras la presentación del proyecto, en marzo de 2013 la Consejería compromete un presupuesto de 5000 € para todo el año, ya comenzado el programa. En septiembre de 2013, la Consejería destina al programa, para el último trimestre del año, en el que se desarrolla el núcleo central de las celebraciones, otra partida de 5000 €.
- 3.º *Búsqueda de mecenazgo y recursos externos*. Paralelamente, desde los primeros meses de 2013 se inicia un proceso de gestión de búsqueda de recursos externos para posibilitar el logro de los objetivos marcados para todo el año y que puedan tener continuidad. Siempre en estrecho contacto con el Servicio de Bibliotecas, Libro y Lectura de la Consejería, se consiguen materializar convenios y otras vías de colaboración y establecer alianzas que nos permiten desarrollar otros aspectos del programa.

- 4.º *Complicidad con la sociedad civil y presencia pública de la BCLM en la sociedad.* Uno de nuestros objetivos es propiciar la participación ciudadana y de la sociedad civil. Al mismo tiempo, se trabaja en la línea de buscar fórmulas que permitan la colaboración con distintas administraciones públicas, instituciones, entidades socioculturales, bibliotecas, centros educativos... La BCLM potencia su papel en la sociedad toledana y regional desarrollando programas que hagan de nuestro centro un núcleo de actividad cultural, ocio y educación permanente; un lugar de encuentros, debate y libertad de pensamiento; la puerta democrática para el acceso a la información; y una biblioteca abierta a la solidaridad y sin barreras de ningún tipo.
- 5.º *Programa de comunicación.* Entendemos que no bastaría organizar un amplio y continuado programa de actividades. Podríamos realizar un esfuerzo ingente en programar, buscar financiación, lograr colaboraciones altruistas... de poco serviría ese amplio programa sin un programa de comunicación. Y en este ámbito la biblioteca está desarrollando un programa permanente, buscando en especial la complicidad de los medios de comunicación, que junto a los usuarios son los grandes aliados de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

## Metodología

De una parte, se buscan acuerdos y cofinanciación que ahora se describen. Pero no solo interesa el aspecto financiero. Por ello, se incide en otros aspectos (participación social, comunicación...). En resumen, podríamos establecer el siguiente itinerario metodológico:

- 1.º Complementar los recursos propios asignados por la Consejería, especialmente para afrontar el desarrollo de aquellas actividades que impliquen algún coste.
- 2.º Iniciar una dinámica de alianzas y recursos externos que permitan desarrollar el programa del XV Aniversario de la BCLM y continuar en esa línea durante 2014, financiando programas que se inician durante la efemérides y a los que se quiere dar continuidad. Se trata de establecer acuerdos con entidades y particulares para poder desarrollar actividades sin coste para la BCLM. Resulta fundamental la colaboración con fundaciones e instituciones.
- 3.º Coordinación y colaboración con Administraciones Públicas en programas desarrollados por la biblioteca.
- 4.º Potenciar el contacto con los creadores en distintos ámbitos (narradores, poetas, dramaturgos, artistas, músicos, historiadores, geógrafos, profesores...) para desarrollar programas contando con su participación.
- 5.º Ofrecimiento a entidades socioculturales, deportivas, centros educativos, ONG, etc., de las instalaciones y servicios de la BCLM para realizar programas de forma conjunta o para incluir sus iniciativas en nuestro programa.
- 6.º Construir un tejido social que incremente la presencia pública de la BCLM en la sociedad local y regional. Cada colaboración que se establece, adecuadamente difundida, aporta nuevas vías y ayudas, unas veces económicas y otras en productos o servicios.
- 7.º En esta línea, resulta esencial la política de comunicación del centro, apoyada en un contacto permanente con los medios de comunicación social de la ciudad y la Comunidad. El objetivo central de nuestra estrategia de comunicación es que cada actividad organizada pueda llegar al potencial público al que va dirigida. Al mismo tiempo, pretendemos que la biblioteca sea centro de interés informativo gracias a un estrecho contacto con los medios de comunicación. Se trata de utilizar todos los medios de comunicación (convencionales y digitales; de prensa, radio y televisión) y redes sociales para dar a conocer de forma permanente las múltiples actividades de la biblioteca. Junto a estos medios, la comunicación con los ciudadanos, especialmente con los usuarios, a través de medios como el correo electrónico y las redes sociales. Elemento esencial es

la página web de la biblioteca, las páginas en Facebook y Twitter así como la del Portal de Bibliotecas de Castilla-La Mancha. También hemos incorporado a nuestra estrategia elementos de comunicación relacionados con la identidad corporativa (logotipo) y otros recursos que permitan acercar la BCLM a los usuarios y, en general, a la sociedad, como es *Quin*, personaje valedor de la biblioteca.

- 8.º Propiciar la participación directa de usuarios de la BCLM en programas e iniciativas que se articulan mediante fórmulas de participación activa. En este ámbito es crucial el diálogo permanente con la Asociación de Amigos de la Biblioteca, elaborando programas conjuntos y potenciando recíprocamente las iniciativas de cada una de las instituciones (BCLM y Asociación).

## Resultados

### 1. Convenios, acuerdos y otras vías de cofinanciación y mecenazgo

Se han establecido convenios y acuerdos que han incrementado los recursos económicos del programa de actividades de la BCLM y se han iniciado otros programas específicos. En concreto, hasta la fecha se han materializado los siguientes:

- 1.º Convenio de la Fundación de Cultura y Deporte de Castilla-La Mancha con la Fundación la Caixa para el programa **“Biblioteca Solidaria”** de la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha. Este programa se inició hace años en la BPE en Cuenca y en 2013 se ha puesto en marcha en la BCLM. Aportación de la Caixa: 30 000 €, que se reparten entre las dos bibliotecas citadas.
- 2.º Convenio entre la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y la Fundación de la Caja Rural de Castilla-La Mancha para desarrollar el programa **“Pasión por Leer”** de la BCLM. Se desarrollan 6 certámenes en el ámbito de la literatura, la fotografía, la música y la pintura. Cuatro de ellos tienen ámbito internacional. La característica es que la temática de los certámenes son las bibliotecas, los libros, la información, la lectura... Aportación de la Fundación: 5000 €. Y una buena noticia: cuando se celebra este Congreso, la Fundación ha comprometido una aportación para el próximo curso de 13 000 €; es decir, multiplica casi por tres su ayuda, porque se encuentra muy satisfecha del desarrollo del programa.
- 3.º Subvención de la Unión Europea a la Asociación de Amigos de la BCLM, dentro del programa “Juventud en Acción”, para desarrollar en la Biblioteca el programa **“Jóvenes Lectores Europeos”**. Durante el año 2013 la Asociación, con la colaboración y apoyo técnico de la Biblioteca, y con la participación del Club Juvenil de Lectura “Enter Club”, desarrollado en la propia biblioteca, presenta y tramita el proyecto. En noviembre de 2013 se comunica la concesión para desarrollar el citado programa durante 2014. Esta subvención permite una implicación de la Asociación y el Club Juvenil y posibilitará la realización de un ambicioso programa dirigido a los jóvenes. Aportación de la Unión Europea: 6600 €.
- 4.º Proyecto de la Dirección General de Empleo y Juventud del Gobierno de Castilla-La Mancha, con el apoyo técnico de la BCLM, a la Red de Albergues Juveniles (REAJ) para realizar dos **Encuentros de jóvenes creadores**, procedentes de diferentes Comunidades Autónomas, que desarrollarán un programa de actividades de formación y creación artística, en las modalidades de narrativa, poesía, dramaturgia teatral y guion cinematográfico, con estancia en el Albergue Juvenil San Servando, de Toledo, y realización de encuentros con autores y otras actividades en la biblioteca. Aportación externa para este programa: 4800 €.
- 5.º Programa de Micromecenazgos. La BCLM ha iniciado una iniciativa de difusión de sus actividades a entidades y empresas ofreciéndoles la posibilidad de aparecer en su panel

- de patrocinadores mediante aportaciones diversas no exclusivamente en dinero sino en especie o con ventajas para los usuarios de la biblioteca (entradas para eventos culturales, deportivos o juveniles; descuentos en compras, vales para canjear por productos...).
- 6.º Acceso gratuito a museos privados y otros centros para participantes en alguno de los programas de la biblioteca.
  - 7.º Financiación gratuita de algunos servicios que la biblioteca necesitaba contratar en sus actividades: seguro de accidentes y responsabilidad civil en pruebas deportivas (Seguros Soliss), grabación y producción de vídeos de actividades de la biblioteca (empresa Hacemos Vídeo)...

En resumen, con estas colaboraciones se ha contado con un presupuesto que se ha multiplicado por cuatro. La aportación total de la Consejería –10 000 €– se ha incrementado en 31 400 € más mediante distintas aportaciones dinerarias procedentes de mecenazgo. Finalmente, la biblioteca, a la hora de programar sus actividades con todas estas colaboraciones, ha contado con un total de 41 400 €. Estas cuantías podríamos ampliarlas si efectuásemos un cálculo de las aportaciones en especie que han realizado otras entidades e incluso empresas. Recordemos que la empresa Hacemos Vídeo ha realizado gratuitamente dos vídeos para la biblioteca, que Seguros Soliss no nos ha cobrado el seguro de la prueba de atletismo, etc. No obstante, podríamos efectuar el siguiente resumen de aportaciones en metálico:

	Presupuesto de la Consejería	Aportaciones externas
Programa general actividades	10 000 €	
Fundación la Caixa. "Biblioteca Solidaria"		15 000 €
Fundación Caja Rural CLM. Programa "Pasión por Leer".		5000 €
Asociación de Amigos de la Biblioteca. Unión Europea. Programa Jóvenes Lectores Europeos		6600 €
Dirección General de Empleo y Juventud. Red de Albergues Juveniles (REAJ). <i>Encuentros de jóvenes creadores</i>		4800 €
TOTAL APORTACIONES	10 000 €	31 400 €

## 2. La participación como estrategia

Desde diciembre de 2012, cuando asumo la dirección del centro, hemos incidido en la participación como uno de los pilares de nuestro trabajo. Durante 2013, se desarrolló el **Plan de Actividades del XV Aniversario de la BCLM** y la participación ciudadana y de entidades fue una de las claves. Y en 2014, el **Plan Estratégico de la BCLM para el periodo 2014-2017**, señala como el primero de los tres objetivos estratégicos: "Una biblioteca integrada en la sociedad y abierta a la participación". Esta estrategia de la participación, la coordinación y tener siempre abiertas nuestras puertas a la sociedad está generando amplios frutos, en forma de actividades que se realizan prácticamente con coste cero para la biblioteca.

Se ofertan actos de todo tipo y para todos los colectivos de usuarios. Como decimos en la BCLM, tenemos una "gran superficie" cultural, pero para conseguir su vitalidad y que sea foco de atracción permanente de los ciudadanos, cada día anunciamos "ofertas", iniciativas que llamen la atención de los usuarios, a la mayor cantidad posible de ellos; algo que les atraiga y les invite a acudir a la biblioteca con asiduidad: conciertos, lecturas de poesía, presentaciones de libros, conferencias o charlas sobre todo tipo de cuestiones; debates, proyección de películas (comentadas); presentación de asociaciones radicadas en la ciudad que quieren dar a conocer a un público más general; o ciclos temáticos en torno a cuestiones que entendemos relevantes

en el panorama cultural tanto de Toledo como de la región. Intentamos ofertar actividades para sectores de edad específicos: hacemos hincapié en los jóvenes, para captarlos como lectores, y como participantes en actividades dirigidas especialmente a ellos. Además continuamos con actividades ya consolidadas y que gozan de buena aceptación: clubes de lectura, Bebeteca...

Señalemos, de forma más estructurada, algunas de estas actividades:

- 1.º Celebración de ciclos de conferencias: “El Toledo que soñamos, el Toledo que queremos”; “Toledo a través de la fotografía histórica: un tesoro a preservar y difundir”; “Toledo y el río Tajo”; “Félix Urabayen y Toledo: recuerdo y rescate”. Pronunciaron conferencias filósofos, geógrafos, historiadores, periodistas... Todos han participado gratuitamente sin percibir ninguna retribución por sus intervenciones. Este año se invitó a los poetas a escribir nuevos poemas en el programa “El Greco retratado por los poetas de CLM”.
- 2.º Además del ya citado proyecto Jóvenes Lectores Europeos, dentro del programa Acción Joven, que desarrolla en 2014 en la BCLM, la Asociación de Amigos realiza ciclos propios de conferencias, cine, exposiciones, conmemoraciones... que colaboran en conseguir una programación de actividades permanente.
- 3.º Colaboran de forma habitual con la BCLM: la Hermandad de Caballeros y Damas Mozárabes; el Conservatorio de Música “Jacinto Guerrero”, que organiza mensualmente un concierto en la Biblioteca y ha participado en alguna de las iniciativas emblemática de la BCLM, como fue el *Flashmob*; la Escuela Municipal de Música de Toledo, que también celebra conciertos en la Biblioteca; la Escuela de Danza José Luis Beinat; la Escuela de Artes de Toledo; el Grupo “Pigmalión” de Teatro; la “Unión de Libreros de Toledo”; editores... Con el Museo del Ejército, el Patronato Deportivo Municipal y el Club de Atletismo Toledo, organizamos la carrera solidaria del Libro y la Subida-bajada “Torreones del Alcázar”. Con el Club Deportivo Toledo, un ciclo de conferencias...
- 4.º Con la Real Academia de Bellas Artes y Ciencias Históricas, se ha desarrollado un programa anual de conferencias que este año se han dedicado a la figura y la obra de El Greco. Con el Arzobispado de Toledo, Museo Sefardí, Museo de Santa Cruz y Museo de los Concilios, el programa “Las culturas del libro”.
- 5.º Con la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales y el Ayuntamiento de Toledo actividades de “Biblioteca Solidaria”. En este programa, además, participan distintas ONG y otras entidades: Cruz Roja Española colabora en la iniciativa “Leer en compañía”, una de las actividades de “Biblioteca Solidaria”; el Banco de Alimentos, en la iniciativa “Libros con Pan”; FEAPS (Federación que agrupa a numerosas entidades que trabajan en el ámbito de la discapacidad intelectual) coordina los tres clubes de lectura fácil puestos en marcha en marzo de 2014. Y ya se ha iniciado la colaboración con el Hospital Virgen de la Salud y distintas residencias de mayores con carros de libros y la presencia semanal de voluntarios de “Biblioteca Solidaria” con narración de historias y en general acercamiento al libro de ese tipo de colectivos necesitados.
- 6.º Actividades con participación directa de los usuarios: los 15 clubes de lectura de la BCLM. Muy especial es la participación de los jóvenes que integran el Club Juvenil de Lectura “Enter Club”. Pero quiero mencionar que cuando se celebra este Congreso el número de clubes de lectura es de 31 (4 infantiles, 4 juveniles, 4 de lectura fácil para personas con discapacidad cognitiva y 19 de adultos). También la BCLM propicia la participación de sus usuarios en certámenes como “Tinta Negra”, relativo a un centro de interés de novela negra; “Navidad Solidaria”, para vincular Navidad y solidaridad; o los certámenes de “Pasión por Leer”, en parte dirigidos también a lectores. Además la BCLM ha realizado actividades como el Bibliobotellón, el *Flashmob*, el maratón “Toledo en la Literatura” o el maratón “El Greco en la literatura”; o iniciativas artísticas y literarias como “Dímelo en pocas palabras”, “Fotografía Toledo desde el cielo de la Biblioteca”...
- 7.º Otro ámbito importante han sido las exposiciones. Estamos abiertos a artistas, ONG, colectivos socioculturales... Pero, además, la biblioteca ha producido exposiciones sin

prácticamente costes económicos importantes: en octubre de 2013, con motivo del XV Aniversario, se organizó la exposición bibliográfica *Borbón-Lorenzana. Historia de una colección*, que de forma muy pedagógica mostraba cómo se ha ido formando esta colección, y ofrecía a los usuarios algunas de las joyas bibliográficas que se conservan en la BCLM. Este año, coincidiendo con la celebración del IV Centenario del fallecimiento de El Greco, se ha ofrecido otra exposición, también de gran éxito, titulada *Los contemporáneos de El Greco*, que es en gran medida un complemento de la exposición sobre la biblioteca de El Greco organizada por el Museo del Prado. Aunque estaba prevista hasta finales de junio por la demanda de visitas hemos tenido que prorrogarla durante todo el verano de 2014.

Resumiendo, en la Biblioteca de Castilla-La Mancha se desarrollaron durante el año 2013 un total de 748 actividades. De estas, 661 están dentro del catálogo de actividades culturales que recoge el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en la Estadística de Bibliotecas Públicas. Además, se han organizado 48 cursos de formación de usuarios y se recibieron 39 visitas concertadas o guiadas de grupos (centros docentes, bibliotecas, colectivos socioculturales...). De las 661 actividades culturales, 508 estuvieron programadas directamente por la biblioteca, es decir el 76,9 % del total, mientras que 153 fueron organizadas por distintos colectivos y entidades ajenos a la biblioteca pero se desarrollaron en su sede (23,1 %). En el total de 661 actividades han participado 11 577 personas, de las cuales 10 289 eran adultos, es decir el 88,9 %; los asistentes infantiles fueron 1288 (el 11,1 %). Considerando el total de 748 actividades, el número total de asistentes fue de 14 333 personas. En el siguiente cuadro se ofrece la estadística de las actividades realizadas en 2013.

<b>Actividades celebradas en la Biblioteca de Castilla-La Mancha Año 2013</b>		
	<b>Número de actividades</b>	<b>Número de asistentes</b>
1. Literatura y poesía	427	5658
2. Música y danza	14	525
3. Teatro	4	230
4. Conferencias	71	2720
5. Cursos, Talleres, Seminarios...	97	494
6. Exposiciones	19	490
7. Proyecciones y audiciones	15	110
8. Otras	14	1350
<b>Total</b>	<b>661</b>	<b>11 577</b>
Cursos formación usuarios	48	1196
Visitas concertadas y guiadas	39	1560
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>748</b>	<b>14 333</b>

### **3. La comunicación como pilar**

Mediante el plan de comunicación, se ha conseguido una presencia muy frecuente en los medios de comunicación de las actividades desarrolladas. Podemos decir que de siete días de la semana prácticamente en cinco (por término medio) hay alguna referencia a algún acto producido o realizado en la biblioteca. Y en muchas ocasiones esta frecuencia es diaria. A menudo, distintas televisiones acceden a la biblioteca para informar de nuestros servicios o actividades y así ocurre, de forma más frecuente, con las emisoras de radio, algunas de las cuales, de difusión

provincial o regional, dedican de modo regular espacios específicos para informar de nuestras actividades. Junto a los medios de comunicación, es muy importante la presencia en Internet: la página web de la biblioteca, que próximamente será renovada, se amplía con la información ofrecida por el Portal de Bibliotecas de Castilla-La Mancha. Y también es continua la presencia institucional de la biblioteca en las redes sociales: Facebook y Twitter.

## Conclusiones

### 1. Desde el punto de vista de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

1.<sup>a</sup> La BCLM ha incrementado sus recursos económicos y su presencia pública en la sociedad. Distintas instituciones, administraciones públicas, entidades y empresas, ven en la BCLM un aliado estratégico con el que merece la pena realizar proyectos conjuntos e invertir. El presupuesto con el que contaba la biblioteca para realizar su programa de actividades durante el año 2013, 10 000 €, ha ascendido hasta 41 400 € merced a los convenios y otros acuerdos de mecenazgo y patrocinio. Hemos de hacer notar que aunque estos acuerdos se firman durante el año 2013 prácticamente todas las actividades que financian se están desarrollando durante el año 2014, aunque se inician o se convocan en el año del XV Aniversario. Esta observación será muy importante pues las cifras estadísticas de las que ya disponemos cuando se redacta esta comunicación (junio de 2014) se incrementan de forma significativa gracias a estos convenios.

2.<sup>a</sup> La BCLM potencia la participación ciudadana. Ciudadanos, colectivos socioculturales, empresas, medios de comunicación, instituciones y administraciones públicas colaboran con nosotros y posibilitan que este centro esté vivo y sea un referente de la sociedad local y regional.

La estrategia de la biblioteca es conseguir atraer a nuevos usuarios, especialmente en aquellos sectores que tradicionalmente no han sido lectores. Por ello, algunas de las actividades realizadas son pioneras: creemos que nunca una carrera de atletismo había atravesado el corazón de una biblioteca pública y la experiencia del Bibliobotellón nos ha marcado claves para el futuro trabajo con los jóvenes. El *Flashmob* que tuvo lugar en la Sala General fue espectacular y su vídeo atrajo el interés de muchísimos ciudadanos y de los medios de comunicación. Pero si el deporte ha sido un ámbito en el que hemos intentado buscar nuevos usuarios, en general uno de los sectores en el que más esfuerzo estamos realizando son los adolescentes, es decir, los jóvenes de entre 14 y 20 años: resulta complejo y somos conscientes de que los frutos se tendrán que ir viendo a medio y largo plazo, pero no vamos a rendirnos. Finalmente, junto al amplio programa de actividades, la biblioteca tiene en “Biblioteca Solidaria”, dirigido a los sectores más vulnerables, necesitados o en exclusión social, el programa más difícil e importante. Deseamos que nadie se sienta excluido de la biblioteca, que todos los sectores de la sociedad encuentren aquí su segunda casa. Y progresivamente serán más las personas que se sientan atraídos por la biblioteca, un lugar sin barreras de ningún tipo, la puerta democrática para acceder a la cultura, la información, la educación permanente y el ocio positivo.

3.<sup>o</sup> La biblioteca se mantiene viva día a día gracias a sus usuarios cotidianos, pero también gracias a la sucesión de actividades culturales, variadas, que ofrece de manera continua a todos los ciudadanos. Pero esas actividades no tendrían sentido si no se dieran a conocer previamente. Eso es lo que hacemos con nuestra estrategia de comunicación, de cuyos resultados hasta ahora podemos considerarnos muy satisfechos.



## 2. Para otras bibliotecas públicas: un decálogo de propuestas

Entendemos que la experiencia que estamos desarrollando en la BCLM, con las diferencias lógicas que tal vez marcan el propio edificio de nuestra sede y las circunstancias socioculturales, demográficas y de otro orden, puede ser desarrollada en la mayoría de bibliotecas públicas. No es momento ahora de escribir un tratado sobre el mecenazgo y la cofinanciación en las bibliotecas, pero sí podemos enunciar un decálogo de propuestas, a modo de recomendaciones básicas:

- 1.º Que el Plan Estratégico de la biblioteca incluya entre sus objetivos la búsqueda de recursos externos, especialmente para el programa de actividades culturales.
- 2.º Diseñar un plan integral de comunicación que potencie la presencia pública de la biblioteca en la sociedad en la que se inserta y a la que sirve.
- 3.º Total coordinación con los responsables institucionales de la Administración titular de la biblioteca. Informes, reuniones, propuestas de convenios y acuerdos, información sobre convocatorias de eventos o actividades cotidianas de la biblioteca... Es fundamental esta relación para garantizar la implicación política en el proyecto de la biblioteca.
- 4.º Elaboración de proyectos para presentarlos a fundaciones, empresas y otras entidades, a fin de conseguir su participación y financiación.
- 5.º Elaborar un plan integral de participación de la sociedad civil en la programación de la biblioteca: centros docentes, editores, colectivos y entidades culturales, asociaciones vecinales, clubes deportivos, museos...
- 6.º Apoyo a la formación y desarrollo de una Asociación de Amigos de la Biblioteca.
- 7.º Coordinación con responsables sectoriales de las distintas Administraciones Públicas (autonómica, provincial y municipal) para conseguir su participación en proyectos de la biblioteca y difundir más adecuadamente las iniciativas que se pongan en marcha (proyectos solidarios, para jóvenes, para la tercera edad...). Aunque de distinta titularidad, parece esencial el contacto y coordinación con otras bibliotecas públicas de la localidad (en el caso de la BCLM con las municipales), con las escolares e incluso con bibliotecas especializadas y universitarias.
- 8.º Tener las “antenas” bien atentas a posibles vías de colaboración que surjan de convocatorias públicas (de la Unión Europea; del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, y de otros organismos). Presentar proyectos directamente o a través del departamento institucionalmente responsable es esencial para conseguir recursos y para mostrar la seguridad de la biblioteca en la vía de la cofinanciación y trabajo conjunto con otras entidades.
- 9.º Contacto permanente con los creadores de todos los ámbitos: escritores, músicos, historiadores, filósofos, geógrafos... Invitarles a dar conferencias, a participar en debates públicos, en mesas redondas... situará a la biblioteca como espacio de reflexión y debate, como núcleo básico de convivencia, como lugar de propuestas ciudadanas, como centro de integración social, cultural y educativa.
- 10.º Ser autocríticos. No conformarse con tener la biblioteca llena de ciudadanos, repleta de actividades, presente en los medios de comunicación... Hay muchos ciudadanos que no han descubierto todavía el valor de la biblioteca pública y nuestro interés tiene que estar dirigido a ellos. “Pescar en pecera”, es decir, trabajar con los usuarios habituales es fácil; pero hay que ir más allá: “Pescar en mar adentro”, buscar a nuevos usuarios entre los sectores que tradicionalmente no han descubierto los servicios que prestamos. Hay miles de ciudadanos que esperan que les echemos las redes... O tal vez no, pero nuestra responsabilidad es intentar atraerles a la biblioteca.

## Bibliografía

- AALTO, Madeleine, y KNIGHT, Trevor (2000): *Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 77 pp.
- CASTILLO FERNÁNDEZ, Javier; GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio, y QUÍLEZ SIMÓN, Pedro (eds.) (2010): *La biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa*. Madrid: ANABAD; Murcia: Tres Fronteras, 201 pp.
- FENOLL CLARABUCH, Carme, y LLUECA FONOLLOSA, Ciro (2006): “Cincuenta ideas para sorprender desde la biblioteca pública”, *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, diciembre, n.º 17. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/17fenol2.htm>>. [Consulta: 18 de junio de 2014].
- GÓMEZ-HERNÁNDEZ, José Antonio (2010): “La acción de las bibliotecas públicas en tiempos de crisis”, en *Anuario ThinkEPI*, vol. 4, pp. 79-86.
- HERNÁNDEZ-SÁNCHEZ, Hilario, y ARROYO-VÁZQUEZ, Natalia (2014): “Efectos de la crisis económica en las bibliotecas españolas”, en *El profesional de la información*, vol. 23, n.º 2., marzo-abril, pp. 158-164.
- MARQUINA, Julián. “Las bibliotecas buscan nuevas formas de financiación e ingresos”, en *Blog bibliotecarios*. Disponible en: <<http://www.biblogtecarios.es/julianmarquina/las-bibliotecas-buscan-nuevas-formas-de-financiacion-e-ingresos/>>. [Consulta: 7 de noviembre de 2012].
- (2013): *Informe Apei sobre Bibliotecas ante el siglo XXI: nuevos medios y caminos*. Asociación Profesional de Especialistas en Información. Informe Apei 8 (octubre). Disponible en: <[http://www.slideshare.net/JulianMarquina/bibliotecas-ante-el-siglo-xxi-nuevos-medios-y-caminos?redirected\\_from=save\\_on\\_embed](http://www.slideshare.net/JulianMarquina/bibliotecas-ante-el-siglo-xxi-nuevos-medios-y-caminos?redirected_from=save_on_embed)>. [Consulta: 18 de octubre de 2014].
- PÉREZ PULIDO, Margarita, y GÓMEZ PÉREZ, Teresa (2013): “Captación de recursos externos en bibliotecas: la práctica del *fundraising* en la Biblioteca Pública del Estado en Cáceres”, en *Anales de Documentación*, Universidad de Murcia, vol. 16, n.º 1, pp. 1-24.
- Revista G+C* (1.º semestre 2013): *Revista de Gestión y Cultura*, n.º 16. Monográfico sobre Patrocinio y Mecenazgo Cultural. Disponible en: <<http://www.cultunet.com/es/revista-gestion-cultural/revistas/item/185-nº-16-revista-g%20c-patrocinio-y-mecenazgo-cultural>>.

## CV del autor

Licenciado en Geografía e Historia. Jefe del Servicio Regional del Libro, Archivos y Bibliotecas de Castilla-La Mancha (1991-2006), participó en la creación de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, en el Alcázar toledano; en diciembre de 2012 fue nombrado Director Gerente de esta Biblioteca. Ha publicado *Combates por la biblioteca pública en España* (2006), *En defensa de la biblioteca pública* (2012) y *Rebelión por la biblioteca* (2013), así como obras de historia, opinión y poesía. Académico numerario de la Real Academia de Bellas Artes y Ciencias Históricas de Toledo.

# Gestión bibliotecaria contra la recesión: Creatividad, imaginación e innovación

Francisco Javier García Gómez

Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

**Resumen:** Las bibliotecas públicas españolas atraviesan momentos complicados, sus asignaciones presupuestarias han sufrido serios recortes y han tenido que idear nuevos métodos de trabajo y gestión para seguir ofreciendo servicios de interés para sus usuarios. En estos procedimientos de gestión bibliotecaria deben ocupar un lugar preferente herramientas intangibles como la creatividad, la inventiva, la imaginación, la sorpresa, el desparpajo... Debe apostarse por la innovación, por la planificación estratégica, por la búsqueda de alianzas y sinergias, y valorarse e incorporar a la gestión bibliotecaria alternativas válidas de financiación externa que no supongan una desvirtualización de la esencia y filosofía propia, que ha caracterizado durante siglos a las bibliotecas públicas.

**Palabras clave:** bibliotecas públicas, España, crisis económica, creatividad, innovación.

**Abstract:** Spanish public libraries go through difficult times, their budgets have suffered serious cuts and have had to devise new methods of work and management to continue offering services of interest to its members. These procedures library management should be given preference tools intangibles such as creativity, inventiveness, imagination, surprise, the brash, ... must be wagered for innovation, for strategic planning, by seeking alliances and synergies and assessed and incorporated into the management librarian valid alternative external financing will not blur our own essence and philosophy that has characterized it for centuries to public libraries has.

**Keywords:** public libraries, Spain, economic crisis, creativity, innovation.

## Introducción

Las bibliotecas públicas españolas atraviesan momentos complicados. Sus presupuestos se han visto menguados, sus asignaciones presupuestarias en muchos casos han disminuido a mínimos históricos, sus actividades y servicios han bajado en cantidad y en ciertos casos en calidad, y sin embargo más y más usuarios (y de todo tipo) siguen requiriendo de las bibliotecas que ofrezcan soluciones a sus necesidades de información, cultura, educación y ocio. Y las bibliotecas públicas, a pesar de los pesares, en ello están, en ello siguen estando. A falta de dinero y presupuestos, las bibliotecas han tenido que acudir a otras alternativas para paliar la situación. El objetivo sigue siendo el mismo, pero ahora con otros moldes menos sofisticados, quizás más artesanales. Sin renunciar a la calidad, las bibliotecas públicas han tenido que readaptarse a la nueva situación y ofrecen, siguen ofreciendo, servicios a sus usuarios

Dicen las nuevas directrices IFLA/Unesco (2010: 52-53) que “el conjunto de servicios que se prestan a la comunidad se ve fortalecido cuando la biblioteca establece vínculos para intercambiar información, ideas, servicios y conocimientos especializados. Gracias a esa cooperación, es menor la duplicación de servicios, se combinan recursos para obtener resultados óptimos y mejoran en general los servicios a la comunidad. Además, en algunos casos, determinados miembros de la comunidad pueden ser de gran ayuda para la biblioteca, colaborando en tareas o proyectos especiales”.

La crisis económica ha impactado de lleno en estos centros, pero al contrario de rendirse o estancarse, las bibliotecas han decidido afrontar la situación, han reaccionado una vez más a modo de reivindicación y se han puesto manos a la obra afrontando los ajustes con creatividad, echando mano a la inventiva y la imaginación, innovando en muchos casos con escasos recursos, planificando, perfilando estrategias, y aportando valor añadido a sus servicios, actividades y recursos. Las bibliotecas son así: cuando parecen más tocadas, resurgen de sus propias cenizas. Y, mucho en ello, tiene que ver el tesón, insistencia y perspicacia de los profesionales que trabajan en ellas.

Ante la crisis económica, la biblioteca pública tiene frente a sí una gran oportunidad (y un gran desafío, por qué no decirlo) de hacerse más necesaria ante su comunidad. En un contexto de recortes presupuestarios y de sombras en torno a las bibliotecas, estas instituciones tienen la posibilidad de reinventarse y presentarse como un espacio imprescindible para su comunidad. Ioannis Trohopoulos, director de la biblioteca pública de Veria (Grecia), por ejemplo, defiende el rol de la biblioteca como “tercer lugar”, para lo que es fundamental ser creativos, atraer a nuestra comunidad, ser receptivos y escuchar a los usuarios, ofrecerles un espacio para que se expresen y se comuniquen, y de este modo sea posible crear conjuntamente cultura. Desde nuestro punto de vista, para fraguar este propósito, la biblioteca pública debe adoptar un papel activo y de liderazgo en su comunidad, asumiendo riesgos, planificando de manera estratégica y experimentando.

## Planificación bibliotecaria y optimización de la gestión: flexibilización de modelos bibliotecarios

La actual coyuntura ha generado en las bibliotecas la necesidad de reconsiderar sus actuales modelos de gestión de trabajo adaptándolos a las circunstancias, buscando métodos alternativos de gestión, optimizando y racionalizando su operatividad, todo ello sin perder su enfoque social y la satisfacción de sus usuarios. La tarea no es fácil, es más compleja que hace unos años, pero los resultados suelen ser más gratificantes por el esfuerzo preciso y por los frutos que se van recogiendo. La planificación –trazar de antemano las líneas maestras con las que pretendemos alcanzar unos objetivos determinados– se hace hoy en día más necesaria si cabe en el entorno bibliotecario, así como la optimización de su gestión. En unos tiempos como los actuales, este proceder ayudará sin duda a suavizar los efectos de restricciones y recortes.

Compartimos la opinión de que “todo proceso de planificación ha de iniciarse con la definición del modelo de biblioteca que se quiere proyectar y el análisis de las características y necesidades de la comunidad a la que ha de servir” (Omella y Permanyer, 2009). Este procedimiento de planificación facilitará aspectos como:

- La organización efectiva de los servicios y recursos bibliotecarios (espacios, colección, personal, etc.).
- La adecuación de los servicios a las necesidades de la ciudadanía.
- La visión compartida por parte de políticos, directivos, técnicos, y usuarios de la biblioteca pública y su participación en la mejora del servicio.
- La administración efectiva y responsable de fondos públicos.

Por su parte, el Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Cataluña (COBDC) es de la opinión de que no existe un modelo único de biblioteca pública, sino más bien modelos diversos de biblioteca pública: si las comunidades a las que sirven las bibliotecas son diferentes y diversas, las bibliotecas deben serlo. Quienes mejor saben cómo debe ser la biblioteca de una comunidad son las personas que trabajan en ellas y sus propios usuarios que demandan servicios en función de sus intereses y necesidades. Para relanzar la acción bibliotecaria en tiempos de crisis y restricciones presupuestarias, el COBDC recomienda:

- Hacer valer lo bueno y mejor de la cultura propia de cada comunidad aprovechando *homenajes institucionales, proponiendo rutas literarias, o creando clubes de oyentes*
- Concentrar *servicios de información local y general en las instalaciones bibliotecarias*: telecentros, puntos de acceso a tecnologías de la información, puntos de información laboral, servicios de información juvenil, puntos de información medioambiental, servicios de información turística...
- *Agrupar distintas bibliotecas de áreas de influencia geográfica próxima* constituyendo redes bibliotecarias comarcales, provinciales, regionales, o incluso temáticas. A partir de la constitución de esta Red, elaborar un catálogo único de acceso a toda la información de las bibliotecas, proyectar un sistema de préstamo documental interbibliotecario que permita un mayor y mejor acceso a todo tipo de información, y crear una biblioteca digital integral desde la que se pudiera acceder a bases de datos, libros electrónicos, fuentes de información digitales, música y cine en línea, etc. A su vez, el funcionamiento en red permitiría la participación en programas de difusión cultural, de información ciudadana o de formación permanente (en Cataluña, por ejemplo, existen *ACTIC, Nascuts per Llegir, Aules Actives...*).

Finalmente, Gómez Hernández (2010) considera una oportunidad para las bibliotecas el proceso de flexibilización del modelo bibliotecario al que se tiende actualmente, un modelo bibliotecario que evolucione y se diversifique en función de las circunstancias de cada centro y su entorno. Diversos factores propiciarían este cambio:

- La mayor consideración de los *deseos y expectativas de los usuarios* (manifestados o puestos en práctica en su apropiación de los espacios) y la *mayor atención a lo local* puede justificar la singularización o adaptación de los servicios más allá de las normas y los criterios generales. Por ejemplo, la Biblioteca de Estudios Locales de A Coruña, integrante de la Red de Bibliotecas Municipales de A Coruña, es una biblioteca pública de ámbito municipal, pero que sus fondos y servicios se han especializado en temas e información local.
- La *madurez progresiva de las bibliotecas* puede también permitir una mayor autonomía en su gestión respecto de órganos centrales de modo que los objetivos comunes se logren por vías organizativas adaptadas a realidades diferentes. Así sucede, por ejemplo, con el modelo de gestión implantado en la Red de Bibliotecas Públicas de la Diputación de Barcelona.
- Hay ciertas *formas de “especialización” de la biblioteca pública* que dan lugar a casos de bibliotecas “diferentes” respecto del modelo general basado en normas. Por ejem-

plo, bibliotecas que se centran en un tipo de usuario, o que ponen énfasis en algún área de la cultura. Por ejemplo, la Biblioteca CUBIT para jóvenes, integrada en la Red de Bibliotecas Municipales de Zaragoza, es una biblioteca pública de ámbito municipal, pero que sus fondos y servicios se han especializado en un grupo poblacional específico.

## Creatividad. Imaginación. Innovación

A falta de presupuestos y financiación, buenas son **las ideas** y las **propuestas novedosas** en la gestión bibliotecaria como hemos visto anteriormente cuando comentábamos la tendencia hacia una flexibilización del modelo de biblioteca pública en España. Este es precisamente el planteamiento que más calado está teniendo entre los profesionales bibliotecarios en estos tiempos de escaseces y recortes. **La innovación** aplicada a las bibliotecas es algo relativamente nuevo, pero al mismo tiempo se ha reconocido como algo útil y de calidad (Lozano, 2008), indispensable para afianzar y reforzar la visibilidad y potencialidad de las bibliotecas en su entorno. De hecho, uno de los objetivos a largo plazo que se marcan en muchos proyectos de innovación bibliotecaria tiene un claro color social: formar ciudadanos críticos y autónomos en sus procesos de desarrollo y pensamiento. Un ejemplo de proyecto bibliotecario innovador en esta línea sería Hiperbarrio de las bibliotecas de Medellín, Colombia.

Para afrontar con garantías las necesidades e intereses cambiantes de los usuarios del siglo XXI, el profesional bibliotecario debe ser capaz de asumir el desafío de innovar porque –no lo olvidemos– quienes innovan son las personas, no las organizaciones. Innovación y **creatividad** deben ir de la mano (Maturana, 2011). La **proactividad** debe ser también otra de las guías a seguir. Ello permitirá quebrar estructuras anquilosadas en el pasado, permitirá reinventarse y cuestionarse, plantearse que todo lo que se hace bien –o no tan bien– es posible hacerlo aún mejor. Muchas veces la barrera presupuestaria puede no serlo para ofrecer servicios innovadores, sugerentes, sorprendentes o creativos. Muchas apuestas bibliotecarias, por servicios que buscan la sorpresa en su comunidad, pueden conseguirse con propuestas austeras o más artesanales: la inventiva y la imaginación son ideales para ayudar a superar recortes presupuestarios (Fenoll, 2006).

Toda actitud contraria al conformismo, que ha caracterizado antaño a la profesión bibliotecaria, es la punta de lanza para adoptar actitudes innovadoras y renovadoras. Hay muchas bibliotecas que quieren mejorar y ofrecen nuevos y más servicios, servicios novedosos marcados por la tecnología más en boga, pero muchas veces se cae en el olvido de que todo ello se planifica y organiza sin considerar al usuario en ningún caso. Cabe preguntarse entonces, ¿dónde está muchas veces el enfoque hacia el usuario? Es de resaltar en este sentido el eslogan utilizado por la biblioteca pública de Santiago de Chile: “No importan los libros, los bibliotecarios tampoco, ni el mobiliario, ni las tecnologías, creemos firmemente que en la biblioteca pública lo único realmente importante son las personas”.

Una cuestión íntimamente relacionada con procesos de innovación y renovación es la influencia de **la tecnología**, de hecho las más de las veces no se entiende innovación sin tecnología, cuando no siempre sucede así. En las conclusiones de la mesa redonda “Las ofertas más actuales: la innovación en los servicios de la biblioteca pública” dentro de las *Jornadas Biblioteca Pública y Lectura* (Barcelona, 2-4 de noviembre de 2005) se hacía una mención expresa a este particular, y se afirma que “la innovación es un elemento indispensable en un entorno tan cambiante como el actual, y no necesariamente ha de estar vinculada a la tecnología. El elemento esencial del cambio no es la tecnología sino los profesionales que trabajan en las bibliotecas y su capacidad de establecer alianzas en el territorio, y de potenciar y explotar los conocimientos como fuente de innovación de los servicios”.

Efectivamente, **emprender e innovar** (Lozano, 2008b) puede ser buscar alianzas y colaboraciones, trabajar colaborativamente con otras bibliotecas u otras entidades culturales, sociales

o empresariales. Es proyectar dinámicas de trabajo en colaboración aportando nuestro punto de vista y nuestras ideas y proyecciones. Supone esencialmente cambiar, renovar y transformar estructuras y métodos de trabajo en donde, en definitiva, los destinatarios sean el centro sobre el que gravite la acción bibliotecaria. Hay que tener en cuenta que las reticencias al cambio se encuentran siempre presentes en todo tipo de organizaciones, incluidas las bibliotecas. Precisamente esa resistencia al cambio es uno de los factores que entorpecen las posibilidades y capacidades de innovación de las bibliotecas y sus profesionales. Si es posible encontrar hasta 50 razones para no cambiar, ¿es posible encontrar también hasta 50 razones para cambiar, para innovar, para sorprender...?

Es necesario, pues, adoptar **ideas innovadoras, rupturistas, creativas y centradas en las necesidades de la comunidad**. Así, ejemplos, tan sencillos pero con un alcance tan loable pueden ser experiencias que parten de la denominada **extensión bibliotecaria** (Gómez-Hernández, 2007), pero que desembocan en un enfoque integrador y de claro compromiso social: el servicio de Biblioburro en Colombia, el servicio de Bibliolancha en Chile o Argentina, el exitoso proyecto de Bibliometro originario de Chile y ya presente en otros lugares como Colombia o España, y otros servicios bibliotecarios “más allá de sus paredes” existentes en lugares insospechados como prisiones, parques, piscinas y playas, circos (Bibliocirco de Medellín), etc., todos ellos son *modelos bibliotecarios innovadores* que se han centrado en los usuarios, en las personas, y en sus necesidades y realidades concretas.

Para innovar el profesional bibliotecario debe incorporar a su quehacer diario técnicas de gestión y conocimientos procedentes de otras áreas de trabajo: el *benchmarking*, la observación del entorno, la recopilación de buenas prácticas en instituciones públicas y privadas, la planificación estratégica, etc., deben aportarnos claves, ideas e indicadores de modelos de trabajo centrados en el usuario y desde el usuario.

Por todo ello, la innovación no es un proceso de mejora solitario, sino más bien colaborativo. En la innovación, compartir es un factor imprescindible. No podemos pensar que somos el centro del universo, que nuestro trabajo es maravilloso, y que no merece la pena observar y analizar *qué y cómo se cuece* en otros lugares. Es necesario compartir y participar de experiencias, conocimientos, perspectivas, puntos de vista y enfoques distintos. Quedémonos con algunas de las recomendaciones que se expusieron en el documento final de conclusiones del pasado *V Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, celebrado en Gijón en 2010, que ya incidían en la transformación y renovación de la biblioteca como trampolín para afrontar con más garantías su acción en un entorno de crisis económica.

- El usuario debe ser centro y catalizador de la biblioteca, dejando en segundo término los fondos.
- Es fundamental que las bibliotecas compartan recursos.
- La importancia de una buena política de marketing: reutilizar ideas de otros ámbitos, no estrictamente relacionados con las bibliotecas públicas, como las políticas de las multinacionales, muy cercanas al concepto de cliente o consumidor del producto “biblioteca pública”.
- Las bibliotecas deben tender a la especialización, como uno de los caminos que pueden seguirse en este nuevo panorama. Especialmente, se debe aprovechar la cercanía y el conocimiento de los aspectos locales en los que la biblioteca puede moverse con mayor seguridad de cara a la obtención de los permisos necesarios a la hora de crear contenidos digitales, uno de sus cometidos fundamentales.
- Se aboga por un cambio de mentalidad y actitud en la profesión. Se debe dar protagonismo a la intuición y cuestionar ideas preestablecidas, huir del conformismo, combatir la imagen tipificada de la biblioteca y de la profesión para transformarla en el imaginario popular.

## Sinergias y alianzas

La búsqueda de sinergias y alianzas es vista como una solución excelente para que las bibliotecas superen con solidez y garantías los difíciles momentos de restricciones presupuestarias que están sufriendo. Es cierto que desde hace años, décadas incluso, se viene recomendando por parte de entidades y asociaciones profesionales tanto nacionales como internacionales que los tiempos en que las bibliotecas hacían la guerra por su cuenta habían llegado a su fin. Hoy en día, esta idea es imprescindible para seguir adelante, ofreciendo servicios de calidad y de interés a los usuarios, y satisfacer sus demandas y necesidades.

La complicidad y colaboración debe partir en un triple camino: hacia otras bibliotecas, hacia otros entes sociales, culturales y económicos, y hacia nuestros usuarios. Esta cooperación debe repercutir y dirigirse hacia una optimización de los recursos existentes, compartir y aprender en cuanto a métodos de trabajo y sistemas de gestión, y plantearse la viabilidad, incluso de la adopción de sistemas de financiación alternativos, a los habituales en estas instituciones públicas.

## Alternativas de financiación e ingresos: patrocinios, donaciones y otras fuentes de financiación externa

Hasta ahora, las bibliotecas públicas españolas se han venido financiando con los presupuestos que periódicamente les eran asignados por las entidades de las que dependían. Incluso la asignación de subvenciones económicas venía siendo habitual durante los años anteriores a la crisis económica.

Con el estallido de esta y el recrudecimiento de la situación económica en las Administraciones Públicas, las asignaciones económicas dedicadas a bibliotecas públicas fueron bajando sistemáticamente, año tras año, las subvenciones desaparecieron, y las bibliotecas se encontraron entonces con una situación difícil que ha precisado de buscar soluciones alternativas.

En el mundo de la biblioteca pública siempre se ha visto con recelo la búsqueda de fuentes alternativas de financiación, pero los tiempos actuales demandan entre los profesionales bibliotecarios abordar la situación con valentía, serenidad, con enfoques y puntos de vista amplios en donde tengan cabida la posibilidad de nuevas formas de financiación e ingresos. Propuestas en este sentido van apareciendo en la literatura profesional en los últimos años en donde se aboga por una biblioteca pública más abierta y flexible en cuanto a su financiación se refiere (Leiva, 2010). La propia IFLA/Unesco en sus directrices de 2010 también defiende esta idea cuando afirma que “los bibliotecarios deben dar muestras de imaginación y buscar fuentes externas de financiación, pero no deben aceptar que comprometan la condición fundamental de la biblioteca pública de una entidad a disposición de todas las personas. Las organizaciones comerciales, por ejemplo, pueden ofrecer dinero a cambio de unas condiciones susceptibles de no menoscabar el carácter universal de las prestaciones de la biblioteca pública” (Directrices IFLA/Unesco, 2010).

Las posibilidades de financiación externa e ingresos por parte de las bibliotecas puede contemplarse desde dos ángulos: la vertiente biblioteca-usuarios, y la vertiente biblioteca-empresa privada. La primera de ellas es la relación que se establece entre la biblioteca y sus usuarios, reales o potenciales; la segunda, es la que se puede dar entre la biblioteca y otras instituciones privadas.

## Biblioteca-usuarios

- Donativos.
- Donaciones de libros y otros materiales en buen estado, de actualidad o clásicos universales. Es uno de los métodos de adquisición de materiales en bibliotecas reconocido tradicionalmente. Hoy en día, se le presta más importancia de lo que venía siendo ha-



bitual aunque, eso sí, se marcan criterios para aceptar donaciones de particulares que respondan a necesidades reales de la biblioteca y evitar así que se convierta en “un gran almacén de libros”. Por ejemplo, las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia) aceptan todo tipo donaciones bibliográficas, de DVD y de CD de audio que cumplan con unos pequeños requisitos: que sean novelas de actualidad, que sean clásicos universales, que sean obras muy demandadas por ciertos tipos de lectores, que traten temas de actualidad, que se encuentren en muy buen estado (esto se remarca especialmente), que sean obras infantiles o juveniles, y en el caso de los DVD y CD de audio se exige que funcionen correctamente.

- Donaciones económicas. Se solicita, directa o indirectamente, a los usuarios que colaboren en el mantenimiento de determinados servicios de la biblioteca. No se solicita una cantidad determinada, sino lo que cada usuario voluntariamente pueda aportar (“la voluntad”). Por ejemplo, la Biblioteca Pública de Salamanca situó en un lugar destacado una “hucha” en donde los usuarios, de forma voluntaria, iban depositando cantidades de dinero que se utilizó para la adquisición de novedades bibliográficas.
- Pago por la prestación determinados servicios (cuestión peliaguda que cuenta con detractores y simpatizantes dentro del gremio profesional bibliotecario):
  - Por ejemplo, en la mayoría de bibliotecas públicas, suele cobrarse un precio por la impresión de documentos al usuario o por fotocopias. La cuota suele oscilar entre 5 y 10 céntimos de euros por copia cuando es en blanco y negro, y de 80 a 90 céntimos de euros para cada copia en color.
  - En algunas bibliotecas comienza a exigirse el pago de una cuota anual por la prestación de ciertos servicios como es el caso de las Bibliotecas Municipales de Zaragoza, que desde 2012 cobran 4 € por la expedición del carnet de socio.
  - Una tercera vía de ingresos es el cobro de una tasa cada vez que se solicita o se utiliza un determinado servicio. Por ejemplo, aún persiste la polémica que se generó en su día por la posibilidad de tener que exigir un precio a cada lector que quisiera sacar en préstamo algún documento de las bibliotecas.
- Mecenazgos o micromecenazgos: contribución económica de manera voluntaria de una o varias personas que quieran apadrinar la adquisición de una obra, ayudar en su restauración o mantenimiento de determinados servicios o actividades (la Biblioteca Nacional de Madrid lo contempla en su plan estratégico 2012-2014. La Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha también ha puesto en marcha un programa de micromecenazgos con distintos entes locales).

## Biblioteca-empresa privada (financiación privada)

- *Patrocinios*. La búsqueda de patrocinadores para los servicios o actividades bibliotecarias se está convirtiendo en una de las vías alternativas de financiación más en boga actualmente. Algunos casos llamativos de este nuevo proceder bibliotecario son la Biblioteca Municipal de Alcalá de Guadaíra (Sevilla) que consiguió que los herederos del propietario del Grupo Planeta donaran 25 000 € a esta, para la adquisición de mobiliario y material bibliográfico, o el de la Biblioteca Municipal de Palafrugell (Girona) que ha contado con el apoyo de diversas instituciones privadas para poner en marcha su proyecto de Bibliobarrios o el servicio de Biblioplaya.
- *Editoriales, librerías, y otras entidades del mundo del libro y la lectura*. Se están poniendo en marcha fórmulas de sostenibilidad para proyectos conjuntos entre editoriales y bibliotecas, o los proyectos de colaboración que se establecen entre bibliotecas públicas y librerías que buscan afianzar sus marcos de actuación conjunta

- *Empresas de otros sectores*. La Biblioteca Pública de Tarragona y varias empresas locales firmaron un convenio de colaboración, por el cual, la biblioteca obtiene recursos económicos y de otro tipo para su servicio de información económica y comercial.

En todo caso, y a pesar de lo positivo de plantearnos la posibilidad de alternativas, en cuanto a financiación e ingresos para bibliotecas, lo cierto es que la financiación pública es y debe ser imprescindible para la estabilidad de las bibliotecas y el colectivo bibliotecario debe así reivindicarlo a los distintos estamentos públicos.

## Conclusiones

Las bibliotecas públicas en general, y las españolas en particular, están atravesando momentos de incertidumbre que están amenazando los avances que se habían conseguido en los últimos años. A pesar de ello, los profesionales bibliotecarios están reivindicando su trabajo y su función social, y están adoptando una labor activa para contrarrestar los inconvenientes de la nueva situación económica global y sus repercusiones en la gestión bibliotecaria.

En esta comunicación hemos dejado de manifiesto la necesidad de implantar nuevos métodos y fórmulas de gestión en las bibliotecas públicas españolas para poder seguir ofreciendo servicios útiles y de interés a la ciudadanía. Los ejemplos y casos de éxito presentados, basados en procedimientos como la planificación estratégica, el trabajo en colaboración, la complicidad de los usuarios, la búsqueda de vías alternativas de financiación, y la creatividad, la imaginación, la inventiva, la experimentación y la innovación se presentan como opciones de garantía que permiten reforzar la utilidad social de las bibliotecas en su comunidad.

## Bibliografía

- AALTO, Madeleine (2000): *Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas* [en línea]. Barcelona: Fundación Bertelsmann. Disponible en: <<http://www.fundacionbertelsmann.org/fundacion/data/ESP/media/ByG4.pdf>>.
- FENOLL, Carme (2006): “Cincuenta ideas para sorprender desde la biblioteca pública” [en línea]. *BiD*, n.º 17. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/17fenol2.htm>>.
- GARCÍA-GÓMEZ, F. Javier (2013): “Innovación en la biblioteca pública española: dónde estamos y hacia dónde vamos”, *Revista General de Información y Documentación*, vol. 23, n.º 1. Disponible en: <<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/133-150>>.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio (2007): “Biblioteca e integración: de la extensión bibliotecaria a los procesos de inclusión social y digital” [en línea]. *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Trea, pp. 343-371. Disponible en: <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12870/1/CAP\\_11\\_GOMEZ.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12870/1/CAP_11_GOMEZ.pdf)>.
- (2011): “Flexibilización del modelo de biblioteca pública en España” [en línea]. *Anuario ThinkEpi 2011*, pp. 85-91. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/19225/>>.
- KOONTZ, Christie, y GUBBIN, Barbara (eds.) (2010): *IFLA Public library service guidelines* [en línea]. Berlín/Munich: De Gruyter Saur. Disponible en: <<http://www.degruyter.com/view/product/43971>>.
- LEIVA AGUILERA, Javier (2010): “Biblioteca pública Sociedad Limitada” [en línea]. *Notas ThinkEpi 2010* (28/09/2009). Disponible en: <[http://www.thinkepi.net/notas/2010/Leiva-Aguilera\\_biblioteca-publica-SL.pdf](http://www.thinkepi.net/notas/2010/Leiva-Aguilera_biblioteca-publica-SL.pdf)>.

- LOZANO DÍAZ, Roser (2008a): “Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad” [en línea]. *El profesional de la información*, vol. 17, n.º 2, pp. 129-134. Disponible en: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/marzo/01.pdf>>.
- (2008b): “Bibliotecaris emprededors: els nous exploradors del segle XXI” [en línea]. *ITEM*, n.º 49, pp. 6-7. Disponible en: <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/123292/>>.
- LLUECA, Ciro (2005): “Fundraising: possibilitats y usos en les pràctiques de captació de recursos per a patrocini, mecenatge o exponsorització” [en línea]. *ITEM*, n.º 39, pp. 27-38. Disponible en: <[http://eprints.rclis.org/7109/1/fundraising\\_llueca.pdf](http://eprints.rclis.org/7109/1/fundraising_llueca.pdf)>.
- MARGHERITIS, M.<sup>a</sup> Laura, y SANTANGELO, M.<sup>a</sup> Andrea (2006): *Las técnicas de creatividad. Un enfoque sobre su utilidad* [en línea]. *Preprint*. Disponible en: <[http://comunidadinnycia.guadalinfo.es/sites/default/files/las\\_tecnicas\\_de\\_creatividad.\\_un\\_enfoque\\_sobre\\_su\\_utilidad.odt](http://comunidadinnycia.guadalinfo.es/sites/default/files/las_tecnicas_de_creatividad._un_enfoque_sobre_su_utilidad.odt)>.
- MATURANA, Cristian Omar (2011): “Reflexiones en torno a innovación y Bibliotecología” [en línea]. *Infoconexión*, n.º 2. Disponible en: <<http://www.infoconexion.cl/>>.
- OMELLA, E.; PERMANYER, J., y VILAGROSA, E. (2009): “Instrumentos básicos para la planificación estratégica del servicio de biblioteca pública” [en línea]. *BiD*, n.º 23. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/23/omella2.htm>>.
- TROHOPULOS, Ioannis (2010): “¿Necesitamos realmente bibliotecas públicas hoy?” [en línea]. *VIII Encuentro de Directores de Bibliotecas Públicas Europeas* (Madrid, 18 de mayo de 2010). Disponible en: <[http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/5063/1/Ioannis\\_T.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/5063/1/Ioannis_T.pdf)> .

## CV del autor

Licenciado en Documentación y Diploma de Estudios Avanzados en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Murcia. Desde 1995, trabaja como bibliotecario en las Bibliotecas Municipales de San Javier. Tiene publicados varios artículos en revistas especializadas en el área, así como capítulos de libros, y es coautor del libro *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública* (Alfagrama, 2005 y 2006). Ha participado en jornadas, congresos, etc., del ramo de bibliotecas y servicios de información y ha impartido acciones formativas para profesionales bibliotecarios. Desde 2013, es profesor asociado de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia.

Bloque III.  
Lectura y ciudadanía

Sesión de debate.  
El papel educador  
de la biblioteca pública

# Reflexión en torno al papel educador de la biblioteca

Ramón Salaberria

Subdirector Biblioteca Vasconcelos (México)

Hilario Hernández, moderador de la mesa “El papel educador de la biblioteca” en la que participo, me señalaba hace unos meses que el eje rector de esa mesa iba a ser la pregunta ¿qué hacen, pueden o deben hacer las bibliotecas públicas para que las personas mejoren sus competencias de lecturas?

Me gustaría iniciar con una pequeña consideración sobre estos tres verbos: hacer, poder y deber. Y lo hago con el gran cineasta Roberto Rossellini, hombre profundamente interesado en la educación (“un espíritu libre no debe aprender como esclavo”, escribió). En 1963 abandona el cine para dedicarse a la televisión y “crear una nueva pedagogía de la imagen”, explotar sus posibilidades didácticas. Él veía la televisión como una poderosa herramienta para la educación popular. Cincuenta años después lo que nosotros vemos es que la televisión no recorrió precisamente el camino que el buen Rossellini vislumbraba. No es suficiente con que exista una posibilidad para que esa posibilidad se vuelva real, la biblioteca pública en España potencialmente puede ser una herramienta educativa de la que hagan uso buena parte de los ciudadanos, pero esa potencialidad no conlleva que forzosamente así vaya a ser. El canadiense Allen Tough, autor del estudio pionero *The adult's learning project* (1971) decía en una reunión de 1999: “Veo la World Wide Web como el desarrollo más emocionante para la educación de adultos en los últimos treinta años”. Está claro que la Red presenta esa posibilidad, lo que falta es que se convierta en una realidad.

Para lo que en esta mesa redonda se discute, la función educadora de la biblioteca pública en España, apporto unos datos para contextualizar.

Una de las grandes funciones de la biblioteca pública es ser herramienta para el desarrollo de los ciudadanos que ya no están en un recinto de enseñanza (escuela, instituto, universidad...), que no cursan unas enseñanzas regladas. Todos somos conscientes de que el periodo escolar y universitario es un tiempo relativamente corto en la vida de una persona, y que dada la rapidez de la transformación de las tecnologías, de las prácticas, de las maneras de hacer, de las propias condiciones laborales, todo el mundo necesita, está obligado a actualizarse. Existe toda

una industria de la instrucción, de la formación, del conocimiento (dice Daniel Innerarity), que oferta en el mercado cursos, másters, etcétera. Presenciales y no. Muchos ciudadanos no pueden acceder a esos productos, bien porque su bolsillo no se lo permite, bien por otras razones (horarios, un mal recuerdo de su experiencia en contextos de enseñanza grupal, etcétera). Hace un año se daba a conocer el informe de OCDE, *Programa Internacional para la Evaluación de las competencias de la población adulta* (PIAAC), más conocido como el PISA para adultos, realizado en 23 países, entre 166 000 ciudadanos de 16 a 65 años. España está en la cola de las economías desarrolladas (el penúltimo en lectura y el último en matemáticas).

Hace unas semanas se ha dado a conocer otro análisis de la misma organización que señala que las alumnas y alumnos en situación socioeconómica desfavorable en España tienen hasta tres veces más posibilidades de repetir curso en la educación obligatoria que el resto de estudiantes. La tasa de alumnos que cursan dos veces el mismo nivel es muy superior a la de otros países. Es el séptimo país de la OCDE –de un total de 6– en el que es más probable que un estudiante con dificultades socioeconómicas no promocione.

Esta situación de rezago educativo para amplios sectores de la sociedad española se da en un contexto muy difícil para la biblioteca pública: caída drástica en sus presupuestos, disminución en la contratación de personal..., una sensación de depresión, no exclusiva de la biblioteca pública sino de la sociedad española en general. Hay una dificultad añadida, y quizás más grave aún, para que la biblioteca pública en España pueda desarrollar su función educativa. La sociedad ha sido amaestrada para asimilar educación con escolarización. Y aquí sí que tenemos un gran problema. Difícilmente un consejero autonómico de Cultura o Educación, un alcalde, un concejal, un vecino, va a creerse que la biblioteca pública es una institución educadora: ¿dónde están las asignaturas?, ¿dónde los certificados y diplomas?, ¿dónde los exámenes? Sin esos elementos pareciera que no pudiera darse un hecho educativo. Esta rotunda asimilación entre educación y escolarización permea también el mundo de la biblioteca pública en España.

Ahora hace cinco años se daba a conocer el informe *Opiniones y actitudes de los usuarios de las bibliotecas públicas del Estado*, dirigido por Hilario Hernández y realizado por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Interesante estudio porque, entre otras razones, tampoco hay tantos que analicen percepciones, actitudes, opiniones, de los que acuden a las bibliotecas. Suministró información bien interesante pero para lo que aquí nos reúne rescato lo siguiente:

- El perfil de los que frecuentan esas bibliotecas públicas del Estado, de los encuestados, es bien distinto al de la población española: siete de cada diez usuarios que respondieron a la encuesta tenían entre 14 y 34 años; prácticamente toda la población encuestada (95 %) tenía estudios medios finalizados (51,5 %) o universitarios (43,5 %) y afirmaba utilizar la biblioteca al menos una vez por semana.
- Esos públicos de esas características creen que la biblioteca pública del Estado debería prestar apoyo a la educación, tanto formal como autodidacta, y que también debería apoyar y participar en programas y actividades de alfabetización. También señala que las bibliotecas públicas del Estado no llegan a cubrir, en ese sentido, las expectativas.
- Para esos públicos, el principal motivo para acudir a la biblioteca pública del Estado es el de “estudios-formación”, más que por necesidad de información o por cuestiones de ocio y tiempo libre. Así, dos de cada tres de los 2901 encuestados van a la biblioteca a estudiar (ya de paso, utilizan otros recursos). Pero lo interesante, para el caso, es que, de esa gran proporción de usuarios que van a la biblioteca pública del Estado a estudiar, cuatro de cada diez no son estudiantes (en el sentido de que estén inscritos en un sistema de enseñanzas regladas), sino que tienen otras ocupaciones.
- Las propias bibliotecas públicas del Estado declaran que, de todos los servicios que habitualmente ofrecen, los más arrinconados son los relacionados con la alfabetización informacional y los de apoyo a la autoformación y la formación reglada.
- Una de las recomendaciones con las que se cierra el informe citado es la de “potenciar y desarrollar los servicios educativos y formativos de las bibliotecas, no solamente para los colectivos identificados como estudiantes. El vacío entre la alta valoración que la gran

mayoría de los usuarios conceden a la función educativa de la biblioteca y los reducidos porcentajes de participación en las relativamente reducidas ofertas que hace la biblioteca muestran un amplio campo de trabajo”.

Puesto sobre la mesa esta preocupante asimilación existente en la sociedad española entre educación y escolarización, quisiera añadir otro aspecto que, en mi opinión, limita sobremedida la comprensión de lo educativo, y no solo en España. No voy a negar, sería ridículo, la importancia de la evaluación internacional, la evaluación comparada de los sistemas educativos de los países, del que PISA es el elemento más conseguido. Pero estos instrumentos para la mejora de la eficiencia de las instituciones escolares, centrados en un pequeño grupo de competencias, limitan tal vez la visión de la educación. Dicho de otra manera: los sistemas educativos pretenden poner todos los huevos en la canasta de las competencias cognitivas (en concreto, de algunas, pues lo que es creatividad e innovación, habilidades para la resolución de problemas complejos, apenas son atendidas, ni aquí, ni en prácticamente ningún sitio). En cambio, las competencias interpersonales (poder relacionarse con los demás) e intrapersonales (conocerse y gobernarse a sí mismo) quedan bien para enumerarlas y citarlas pero no son precisamente las que conducen nuestros sistemas educativos.

Veámoslo con un poco más de detenimiento porque creo que tiene sus implicaciones para el papel educativo de la biblioteca pública. Como decíamos, los sistemas educativos se mueven en búsqueda de la eficiencia, centrando esta eficiencia en un conjunto de competencias cognitivas. El sistema educativo de un país, su profesorado y alumnado son evaluados en función de los resultados obtenidos en ese conjunto de competencias: conocimientos y estrategias cognitivas. Para ello se definen estándares y evaluaciones. Una consecuencia es que existe una menor disposición de los maestros para arriesgarse a enseñar de manera diferente.

Pero existen otros dos grandes grupos de competencias que en la práctica diaria de las instituciones de instrucción quedan más al margen y que pueden ser ámbitos naturales de interés para la biblioteca pública. Me refiero a la convivencia, al poder relacionarse con los demás, y al conocimiento y autogobierno de uno mismo.

La convivencia se relaciona con poder trabajar en equipo, relacionarse con los demás, escuchar, comunicarse, negociar diferencias, aceptar y valorar diferencias, tener empatía con los demás. Además, capacidades para asumir responsabilidades relacionadas con la esfera pública y tomar conciencia para mejorar las condiciones de la comunidad.

Una tercera categoría de competencias se relaciona con conocerse a sí mismo, perseverar ante la adversidad, la capacidad para controlar los propios impulsos, capacidad de reflexionar, de aprender de la propia experiencia, de fijarse metas.

La pregunta es si estas capacidades se pueden enseñar, entrenar y desarrollarse, ¿la biblioteca pública tiene algo que aportar? La biblioteca es, como pocas instituciones actualmente, lugar de mezcla social, ofrece oportunidades de encuentro e intercambio, es un servicio gratuito, un espacio para la vida social de la comunidad, por sus horarios y ubicación es un lugar por lo general accesible, permite salir del aislamiento individual, permite un cierto enraizamiento con la comunidad y genera un cierto sentido de pertenencia, muchas veces se propicia el debate, se presentan propuestas en relación con problemas que afectan a la comunidad, hay unas reglas tácitas de respeto y tolerancia... Es la biblioteca como “tercer lugar”.

Michele Petit ha dicho que la biblioteca es también lugar de voces y de las miles de voces que están presentes en los libros. A su vez, el bibliotecario ha sido descrito frecuentemente como un oficio de mediación. Añadamos que la biblioteca de Delft declara que “nuestra mejor colección son las personas”. ¿De este cóctel no puede salir una biblioteca pública espacio para el intercambio de saberes (de oficios, de viajes, de trabajo comunitario, de refuerzo a las tareas escolares, de vida práctica, de salud...)?

Sintetizo mi respuesta a la pregunta de Hilario Hernández, moderador de este encuentro: ¿qué hacen, pueden o deben hacer las bibliotecas públicas para que las personas mejoren sus competencias de lecturas?



Como bibliotecario público mi preocupación mayor no es que mejoren sus competencias de lecturas, sino que mejoremos nuestras competencias de lectura de la vida, sea leyendo texto, sea dialogando con otras personas, sea trabajando con nuestros vecinos, sea navegando en Internet, sea jugando... En un contexto donde la biblioteca pública va a sufrir económicamente (en horarios y en personal y en adquisiciones...) y cuando hasta ahora no se ha caracterizado por el desarrollo decidido de su función educativa (porque, entre otras razones, la asimila casi instintivamente con los modos y formas de lo escolar, de lo reglado), creo que, con esas limitantes, una buena posibilidad es la biblioteca pública como lugar de intercambio de saberes entre los ciudadanos de esa comunidad. La biblioteca sigue mediando: no solo con libros y lectores, sino entre ciudadanos que aportan y reciben saberes. Todo se aprende entre todos. Es el trueque, el intercambio, el apoyo mutuo.

## Bibliografía

OECD (2014): "Are disadvantaged students more likely to repeat grades?", *PISA in Focus*, n.º 9 (septiembre de 2014).

SERVET, Mathilde (2010): "Les bibliothèques troisième lieu", *Bulletin des bibliothèques de France*, n.º 4.

# Bibliotecas públicas como laboratorios ciudadanos

Joaquín Rodríguez

Director investigación e innovación TEAMLABS/futurosdelibro.com

Tal como escribía Bruno Latour hace más o menos un año, en un elocuente artículo titulado “Esas redes que la razón ignora: laboratorios, bibliotecas, colecciones” (Latour, 2013: 161), “quienes se interesan por las bibliotecas suelen hablar de textos, de libros, de escritos, y también de su acumulación, su conservación, su lectura o su exégesis. Seguramente tienen razón, pero supone un cierto riesgo limitar la ecología de los lugares de saber a los signos o exclusivamente a la materia de lo escrito, un riesgo que Borges ha ilustrado bien con su fábula de una biblioteca total que solo se refiere así misma”. Efectivamente: hoy la biblioteca se enfrenta al reto fundamental de renunciar parcialmente a aquellas que habían sido sus señas de identidad durante los últimos cuatro siglos para descentrarse y abrirse a cuatro pujantes realidades contemporáneas:

- 1.º la de que la biblioteca es ya es un ente forzosamente ubicuo, porque la biblioteca está hoy donde nosotros estemos, y flaco favor le haríamos si intentáramos restringir su misión a la de la custodia y clasificación del patrimonio bibliográfico;
- 2.º la de que la biblioteca no puede ser ya solamente un lugar donde se atesore el artefacto del libro, sino que debe dar igualmente cabida a todas las fuentes, herramientas e instrumentos que permitan el acceso a los contenidos y la creación de nuevo conocimiento;
- 3.º la de que la biblioteca no es ya únicamente un espacio cerrado y volcado sobre sí mismo, que acoge y protege el acto de la lectura silencioso y reflexivo, sino que forma parte de ese movimiento epistemológico inverso que antepone la práctica a la reflexión, el movimiento *maker* (McCue, 2011), y debe rediseñar en consecuencia sus espacios de encuentro y de trabajo, de creación de conocimiento compartido útil para la comunidad;
- 4.º la de que la biblioteca, finalmente, se reconoce más como laboratorio que como depósito de saber establecido, como lugar de encuentro en el que compartir incertidumbres y saberes provisionales, como lugar en el que se encarna la realidad de que aprender y trabajar en el siglo XXI son indisolubles e indiferenciables, como *life-long learnig space*, espacio público de aprendizaje a lo largo de la vida.

En el estupendo *Library: an unquiet history*, Matthew Battles (2014) escribía que el origen de las bibliotecas públicas –más allá de las bibliotecas clásicas y restringidas de la antigüedad– tenía mucho que ver con las revueltas obreras de mediados del siglo XIX y principios del XX, con la desestabilización social que la confrontación de clases provocó y con el reconocimiento contiguo, por parte de las élites intelectuales y económicas, de la necesidad de proporcionar a las masas obreras de formación básica universal y de acceso a los contenidos tenidos indispensables. Una apertura que tenía menos que ver, seguramente, con el altruismo puro de las clases ilustradas que con la creación de un “espacio de civilización” y domesticación “del niño obrero” tal como aseguraran hace ya tiempo Julia Varela y Fernando Álvarez-Uría (1991) en ese libro magnífico y olvidado titulado *Arqueología de la escuela*.

Sea como fuere, la cuestión es que en las bibliotecas públicas se proporcionaba acceso a determinados contenidos en la forma y manera que la tecnología del momento determinaba: esto es, en el formato del libro en papel encuadernado y ordenado según las materias de los *Thesaurus* que se hubieran utilizado. Esa misma tecnología demandaba un consumo individual y silencioso del contenido prestado, y el espacio mismo de las bibliotecas se diseñó con el propósito de preservar tanto el supuesto orden del conocimiento como el de la privacidad de la lectura. El tiempo fue evolucionando y con él los soportes y las necesidades de los lectores, y las bibliotecas públicas fueron añadiendo nuevos recursos (microfilms, CD, DVD, vídeos, terminales de ordenadores) y diseñando nuevos espacios para acoger las demandas de un público que solicitaba algo más que la mera consulta callada de los contenidos que prestaba.

En el documento *Plan estratégico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria 2013-2015* y en el aún más reciente e interesante *Prospectiva 2020, Estudio de Prospectiva sobre la biblioteca en el entorno informacional y social*, se apuntan ya algunas de las ineludibles líneas de desarrollo de la futura biblioteca pública. Destacaré tres de ellas, las que a mi juicio más tienen que ver con uno de sus desarrollos más prometedores, las de convertirse en nodos de una red o laboratorio de generación de conocimiento:

- la creación de comunidades activas de usuarios y lectores dentro de las bibliotecas, usuarios a las que debería invitarse a cogestionar parte del conocimiento que la biblioteca posee y genera;
- la concepción de la biblioteca pública como un *agora* o un espacio social de desarrollo del conocimiento y de la participación ciudadana, espacio en el que se oferten herramientas y recursos para su empoderamiento y capacitación, lugar que incorpore físicamente a su diseño esos nuevos lugares en los que hacer, pensar, dialogar e intercambiar sean tan indisolubles como factibles;
- la conceptualización de la biblioteca como un espacio híbrido, flexible y acogedor al servicio de la sociedad, adaptado a los nuevos servicios comunitarios que oferte.

Las bibliotecas serán o deberán ser, en consecuencia, algo más parecido a un centro de recursos en el que la información se consulte pero, también, se genere, se difunda y se comparta, que un depósito más o menos ordenado, jerarquizado y neutralizado de sabidurías preestablecidas. Las bibliotecas tenderán a convertirse en redes de conocimiento en las que los usuarios aporten activamente el fruto de sus pesquisas, de sus indagaciones y sus investigaciones, de sus proyectos y sus quehaceres, dentro de un espacio que deberá acomodarse a esas nuevas dinámicas y necesidades.

Esto ocurrirá en varias dimensiones complementarias:

- 1.º Si se habla de cogeneración de contenidos, nada nos impide imaginar un entorno en el que los usuarios lo generen y lo incorporen al acervo de la biblioteca donde trabajen y a la Red de bibliotecas de la que forme parte. Alguno de los ejemplos más recientes y relevantes, como el del *Wiki Editatón Madrid, 2014*, celebrado en las instalaciones de la Biblioteca Nacional, tenía por objeto propiciar “una cita donde los participantes se reúnen para editar Wikipedia, tanto de forma presencial como virtual (o una mezcla de ambas). Cada *editatón* suele estar dedicada a un tema concreto y resulta una forma

- excelente para incorporar nuevos editores a Wikipedia, enseñándoles cómo contribuir a su mejora de manera eficaz. En esta ocasión, la *editatón* se centrará especialmente en los artículos relacionados con la lengua española y autores que han sido galardonados con el Premio Cervantes”. Un espacio de trabajo colaborativo convocado y gestionado por los wikipedistas para que los lectores se conviertan, al menos por unos momentos, en activos generadores de contenidos.
- 2.º Si se habla de cogestión y participación y se pretende abrir a los usuarios el espacio de la biblioteca, necesitamos dotarnos de herramientas que nos permitan hacerlo: herramientas de *software* libre como *Gnowledge* (Gstudio) que podrían integrarse en la gestión de la biblioteca y que sirven para crear y comentar nodos, para añadir etiquetas y generar taxonomías sociales, para crear colecciones a partir de los intereses de los usuarios poniendo de manifiesto las relaciones que vinculan a distintos recursos, para crear grupos de trabajo de personas que comparten intereses afines. No hace falta, o al menos no es estrictamente necesario, que los bibliotecarios echen manos de colecciones prefabricadas, como las que ofrece *BiblioBoard*, porque los propios usuarios podrían asumir la tarea de generar colecciones o agrupaciones significativas de contenidos.
  - 3.º Si se habla de cogeneración de conocimiento mediante otras herramientas y recursos, no es ya extraño pensar en el desarrollo de *FabLabs* o *Maker spaces*, es decir, laboratorios de fabricación y desarrollo de herramientas concebidas y producidas por los propios usuarios mediante el empleo de la maquinaria precisa: ordenadores, impresoras 3D, cortadoras láser, escáneres o cualquier otro instrumento de creación de maquetas o prototipos. De hecho, las bibliotecas empiezan a organizarse como redes de espacios de creación cooperativos, *Maker library networks* (<http://makerlibrarynetwork.org/>) (en los que hacer, aprender, construir y compartir son una y la misma cosa).
  - 4.º Si se habla de espacio de aprendizaje para el uso de la comunidad, deberán habilitarse espacios para el aprendizaje compartido, para la impartición de cursos, para la administración de sesiones de *coaching*, para la autoproducción (Resnick, 2014), porque la división tradicional entre aprender y hacer, o aprender y trabajar, carece hoy de sentido. Si nos concebimos como una sociedad del conocimiento es, precisamente, porque no lo pensamos ya como algo estático y dado para siempre, que pueda adquirirse de una sola vez y a perpetuidad, sino que siempre se trata de una adquisición provisional que debemos cultivar activamente a lo largo de toda la vida.

El hincapié fundamental debe hacerse, por tanto, en esta progresiva transformación que va de la biblioteca concebida como espacio ordenado de consumo gestionado por profesionales a espacio desregulado de creación cogestionado por los usuarios (Kroski, 2013), de biblioteca a laboratorio –no solamente en las biblioteca públicas sino, sobre todo, en las escolares, espacio por antonomasia en el que la biblioteca debe convertirse en laboratorio y en centro de transformación pedagógica–, no ya con la intención decimonónica y burguesa de domesticar y disciplinar a sus usuarios, sino de generar las condiciones y el sustrato necesarios para empoderar a la ciudadanía.

Nada de lo anterior conlleva que las bibliotecas deban ignorar o rechazar la adquisición y conservación de libros en papel, condensadores inigualables de sentido que educan la atención, refuerzan la concentración y disciplinan la reflexión. Lo anterior apunta, en todo caso, a la generación de espacios más prácticos e híbridos en los que se redefinan los papeles de los agentes que intervienen en el intercambio de información, donde las herramientas, soportes y formatos de la información se multipliquen, donde los servicios se adecúen más a una vida que ya no hace distinciones entre el aprender y el trabajar, y donde los espacios físicos se rediseñen para dar cabida y facilitar un nuevo tipo de interacciones.

## Bibliografía

- BATTLES, Matthew (2014): *Library: An Unquiet History*. New Ed. (Vintage Digital).
- CCB (Consejo de Cooperación Bibliotecaria) (2013): *I Plan Estratégico Del Consejo de Cooperación Bibliotecaria 2013-2015*, p. 20. Disponible en: <<http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/pleno/PlanEstrategicoCCBweb.pdf>>.
- “Editatón Wikipedia Madrid 2014” [en línea]. *Wiki Editatón Madrid*. Disponible en: <<http://wikiedita-tonmadrid.org/>>. [Consulta: 7 de octubre de 2014].
- Knowledge/gstudio* [en línea]. Disponible en: <<https://github.com/gnowledge/gstudio>>. [Consulta: 27 de septiembre de 2014].
- Grupo Estratégico para el estudio de prospectiva sobre la biblioteca en el nuevo entorno informacional y social (2013): *Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Consejo de Cooperación Bibliotecaria, p. 92. Disponible en: <[http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/GruposTrabajo/GE\\_prospectiva/Estudiopropectiva2020.pdf](http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/GruposTrabajo/GE_prospectiva/Estudiopropectiva2020.pdf)>.
- KROSKI, Ellyssa: “A Librarian’s Guide to Makerspaces: 16 Resources”, *OEDB.org* [en línea]. Disponible en: <<http://oedb.org/ilibrarian/a-librarians-guide-to-makerspaces/>>. [Consulta: 27 de septiembre de 2014].
- LATOURE, Bruno (2013): “Esas redes que la razón ignora: laboratorios, bibliotecas, colecciones”, *Retos de la postmodernidad: ciencias sociales y humanas (estructuras y procesos)*. Madrid: Trotta, pp. 161-83.
- MCCUE, T. J.: “First Public Library to Create a Maker Space”, en *Forbes* [en línea]. Disponible en: <<http://www.forbes.com/sites/tjmccue/2011/11/15/first-public-library-to-create-a-maker-space/>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].
- RESNICK, Brian: “The Library of the Future Is Here”, en *CityLab*, 24 January 2014 [en línea]. Disponible en: <<http://www.theatlanticcities.com/design/2014/01/library-future-here/8193/>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].
- GARCÍA SELGAS, Fernando J., y BERNARDO MONLEÓN, José (2013): *Retos de la postmodernidad: Ciencias Sociales y Humanas*. Madrid: Trotta.
- “The Maker Library Network” [en línea]. Disponible en: <<http://makerlibrarynetwork.org/>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].
- VARELA, Julia, y ÁLVAREZ-URÍA RICO, Fernando (1991): *Arqueología de la escuela*. Madrid: Ediciones Endymion La Piqueta.
- Welcome to BiblioBoard® - The Digital Content Delivery Solution For Libraries* [en línea]. Disponible en: <<http://www.biblioboard.com/>>. [Consulta: 27 de septiembre de 2014].

# Blank Bricks and Bytes: The Educational Role of Public Libraries

Kerwin Pilgrim

Director of Adult Learning, Brooklyn Public Library

I got into librarianship because, among other things, I did not want to become a teacher. This declaration isn't uncommon among public librarians. As an undergraduate, I spent a summer in a classroom assisting a teacher in a middle school and observed what teachers contend with on a daily basis. Teachers struggle to address the varied emotional and psychological needs of their students to try to get them to focus on instruction. Because I saw education as the great equalizer, I realized after graduating from college that I wanted to be an educational setting but not one where my heart would be heavy with all of stories of my students and their daily struggles; this generation is facing things we all faced and some we never imagined-frightening challenges brought about by technology and globalism. I went into the library and later realized that I wanted to transform it into a school that wasn't a traditional school. I came full circle as a librarian wanting to become a teacher.

Let me tell you how I really got into librarianship. My dad did not like idle hands. Anytime he observed any of my siblings and I not actively engaged in constructive activities, he would ask (sometimes tell) us to "pick up a book." This refrain stayed with me through all of my life... through school, during the summers, and now in my professional life... where I in turn now encouraging all users to pick up a book like a father figure. Now I realize that what my dad did was doing was encouraging me to "sharpen my saw" thereby instilling a commitment to lifelong learning that would prepare me for the future. You see, my dad died when I was a teenager in high school, and I turned to books, not to help me cope so much, but instead to equip me with the knowledge and skills to be able to escape the pangs of poverty. I reasoned that the only thing that I could control and change at any early age was my intellect which would help me to navigate the world to live life by design and not by a pre-determined script for a minority orphan boy in the inner city New York in the 1990s.

My yearning to transform the library into a school developed when I received training in Outcomes Based Evaluation. Libraries began receiving mandates from various stakeholders including the Institute of Museum and Library Services (IMLS) asking libraries to demonstrate the

impact of their programs, something many libraries still struggle with. While many libraries can provide numbers of usage statistics, a majority cannot provide their users' stories in a compelling narrative that shows the difference the library made in terms of skills, knowledge, or behaviors changed as a result of participating in or using library resources. So in everything I did in the public library I tried to ensure we would be able to capture that story of change and impact. And I've been very fortunate because I have seen and heard these powerful stories.

Several years ago, I was at a recognition event for our adult learners at one location and we were providing refreshments to the attendees. One young lady who was taking pictures approached me and said: Mr. Pilgrim, you look different without your long hair." I felt embarrassed because I did not know this young lady who knew that I was long hair so after apologizing for not knowing her, I asked her where she knew me from. My eyes almost overflowed with tears when she exclaimed: "I was in your first T4 class almost 9 years ago." This was a special moment where I realized that my vision when I started the Today's Teens' Tomorrow's Techies (T4) program was realized. Using OBE, I had written a proposal that stated that the teens we were training during the summer with technology skills would one day become technology workers at BPL. She went on to explain that she was hired as a technology resource specialist at a branch in an underserved community. She has since moved on into our information technology department. She was proof of concept; more importantly, she served as a role model for other youths who might otherwise think that library programs or education in general is pointless. A majority of librarians never get to hear or in my case see a story realized; we have to change that if the library is going to continue existing as a key part of the educational infrastructure of a city.

I start with my own stories because in many ways they mirror many of the concerns and potential solutions to strengthen the role of public libraries within the educational ecosystem and to help cultivate a learning society teeming with readers and life-long learners. I come here not to tell you what you already know but to share what we've been doing so that you can consider how you might adopt and adapt to benefit your users, your city, your country. I understand from the PIAAC surveys and from conference organizers that public libraries in Spain haven't been as strongly associated with education as in other countries. History no doubt plays a role as the development of public libraries and their role in education is a result of US history. What this means is that a culture shift is needed with all stakeholders participating. The PIAAC survey not only provides the right shock to initiate this paradigm shift, it also provides some exciting opportunities for exploration and experimentation. This mirrors how public libraries in the US came to play a key role in education, workforce development, and community building.

Though public libraries now occupy a space on the educational continuum, they haven't always been identified as key players. According to Donna Gilton's *Lifelong Learning in Public Libraries: Principles, Programs, and People*: "Public librarians have always instructed their patrons on the use of information, but their style is so informal, personal, indirect, and basic and so tied to guidance, it is not always recognized as instruction, either by public librarians or by their peers in academic settings (2012, p.1). Because public libraries served the masses and helped to socialize them by offering free and open access, unlike their closed access academic counterparts, their missions (other than providing access to materials to help create an informed citizenry in a healthy democracy) weren't always so clear cut because of their broad audience. Some visionaries like Samuel Swett Green saw other roles for the public library beyond being a brick repository:

"In 1876, Samuel Swett Green, who was then director of the Worcester ( Massachusetts) Public Library, published an article in one of the first issues of American Library Journal (now Library Journal) entitled "Personal Relations between Librarians and Readers." He proposed the creation of a new library service to provide information to business people, to instruct students on library use, and to guide people in their recreational reading. His concept of providing information, instruction, and guidance is referred to as "the three legged stool of reference services" (Gilton, 2012, p. 22)".

Kriston Capps's article "How Andrew Carnegie Built the Architecture of American Literacy" states: "Between 1893 and 1919 –a three-decade run that librarians refer to as the Golden Age of the American public library system– Carnegie paid to build 1689 libraries in the U.S. These seeded the DNA for nearly every American library built before the end of World War II" (Capps, 2014, 3). The Carnegie grants spurred the desire for libraries throughout the country. The program not only increased the amount of libraries but also provided a blueprint for how the spaces could be configured to support civic engagement and support culture especially with lecture rooms. However, the community center vision was sometimes overshadowed by the notion of library as storehouse: "Library collections swelled as cities grew. The Carnegie libraries that stood for years in place of pride in those communities changed as a result. "What happened over time is that libraries did such good jobs of building collections that the collections tended to crowd out the auditorium or community center" (Capps, 2014, 6).

Public libraries in the twentieth century saw their roles defined as informational, educational, and cultural. "Evidence of this triple approach can be seen in the goals of many individual public libraries, in their planning documents, in the roles of public libraries cited by S. Randle England and other authors, and internationally in the IFLA/UNESCO Public Library Manifesto" (Gilton, 2012, p. 22). England saw the public library as an educational center based on their support of "independent scholars and teachers, self-directed learners, public education, family literacy, and lifelong learning. (Gilton, 2012, p. 22). During the 1960s Louis Shores' concept of the centrality of libraries to college helped to popularize the idea of the public library as "the people's university," an ideal widely promoted by major public libraries (Gilton, 2012, p.6)

However, often the ideal often differs from the reality. In the mid twentieth century, a Public Library Inquiry shared statistics showing that fiction accounted for over 60 % of circulation and only 50 % of the adult population read books. Ross (2012, p. 13) continues that: The Public Library Inquiry threw into sharp relief the contrast between what public libraries were actually doing and the then-current American Library Association objectives for what public libraries should be doing. The objectives emphasized the public library's role as an educational institution primarily, but the research showed that public libraries were in the entertainment business" (Ross 2012, p. 13). A recommendation was made for more serious materials to be acquired for users. Even though ALA and others now recognize the importance of recreational materials, the incident highlights the difference between organizational or institutional aspiration and end user reality and how there should be ways to reconcile the two.

Even though it became popular to think that libraries and their volumes are good for education and literacy, many people including library insiders can pinpoint exactly why. This is the premise of *Reading Matters: What Research Reveals about Reading, Libraries, and Community*. The preface begins by declaring: "Library staff, in particular, have a gut feeling that reading is a Good Thing and that libraries should-and do play-a vital role in promoting it. But library staff members often find it hard to explain why" (Ross, 2006, p. ix). Part of a culture change will involve re-educating all library staff, not just children's librarians, about how to discuss the importance of reading.

This a good point to pivot and look at what libraries in the US especially Brooklyn Public Library has been doing to actively contribute to the development of readers, learners, and communities. Below is a list of programs BPL has developed, maintained, or recently launched.

Here are some of the programs and initiatives that I will elaborate on in the presentation.

- Brooklyn Connections
- Teacher Academy
- Every Child Ready to Read
- BCAP
- T4
- ABE-volunteer tutors
- ESOL



- YALP
- Pre-HSE
- Business English
- Conversation Classes
- Citizenship Classes
- Computer Classes
- Metrix Learning
- BPL campus/Queens Job Academy
- Info. Commons
- One on one and group meeting spaces
- Electronic reader' advisory

Here are some recommendations that I will elaborate on in the presentation.

- Engage all stakeholders
  - Librarians, library schools, users, administrators, city officials, volunteers, corporations.
- Teach or allow them to learn how to learn
  - Focus on healthy reading habits
- Develop a learning society
- Use an outcomes planning framework
- Brand the library as an educational institution
  - Change user and staff perceptions
- Student-centered services
- Implement integrated data to track users for a longer term
- Launch and Learn; grants and pilots.
- Library as a convener and collaborator
- Enlist the help of reading volunteers and tutors

## References

- CAPPS, Kriston (2014): "How Andrew Carnegie Built the Architecture of American Literacy", in *The Atlantic Citylab*. Available from: <<http://www.citylab.com/design/2014/10/how-andrew-carnegie-built-the-architecture-of-american-literacy/381953/>>. [Viewed 28 October 2014].
- GILTON, Donna (2012): *Lifelong Learning in Public Libraries: Principles, Programs, and People*. Lanham: Scarecrow Press, Inc.
- ROSS, Catherine, Lynne MCKECHNIE and Paulette M. ROTHBAUER (2006): *Reading Matters: What Research Reveals about Reading, Libraries, and Community*. Westport: Libraries Unlimited.

Comunicaciones

# LECXIT 4x3x1: familia, voluntariado, escuela y biblioteca, juntos en 3 ciudades por un objetivo común: el éxito educativo a través de la comprensión lectora

**Ferran Burguillos**

Director de las Bibliotecas Municipales de Sabadell. Biblioteca Vapor Badia

**Àlex Cosials**

Coordinador técnico del programa LECXIT - Lectura per a l'Èxit Educatiu. Fundació Jaume Bofill

**Montserrat Espuga**

Directora de la Biblioteca Font de la Mina, Sant Adrià del Besòs

**Laia Ventura**

Directora de la Biblioteca Ernest Lluch i Marín, Vilassar de Mar

**Resumen:** El programa LECXIT - Lectura para el éxito educativo, impulsado por la Fundació Jaume Bofill, la Fundació "laCaixa" y el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, pretende mejorar la comprensión lectora del alumnado, a través de un acompañamiento individualizado, fuera del horario escolar, realizado por personas voluntarias, involucrando de este modo escuela, familia y voluntariado.

Se exponen distintos modelos de participación de la biblioteca pública en la implantación del programa durante el curso 2013-2014 en tres municipios de la provincia de Barcelona (Sabadell, Vilassar de Mar y Sant Adrià del Besòs-La Mina), en los que las bibliotecas, de titularidad municipal y cogestionadas con la Diputación de Barcelona, juegan un papel crucial en el éxito del programa. La comparativa de desarrollo del programa en tres realidades distintas y la colaboración entre los agentes implicados en el territorio demuestra que puede ser exportable a cualquier entorno, independientemente de los factores socioculturales. El programa asimismo permite explorar distintos materiales (libros, revistas, recursos digitales, etc.) y métodos de lectura (lectura reflexiva, en pantalla, etc.) e implica a la ciudadanía en el fomento de la lectura y en acciones de voluntariado que revierten en el proceso de aprendizaje y desarrollo intelectual y emocional de los niños.

**Palabras clave:** programa LECXIT, comprensión lectora, voluntariado en la biblioteca pública, infancia, familia y escuela.

**Abstract:** LECXIT reading partners program, developed by the Fundació Jaume Bofill, the Fundació "la Caixa" and the Department d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, aims to improve child literacy and reading comprehension level through individualized support performed by volunteers, thereby involving school, family and community.

Different models are shown of the Program development during the 2013-2014 school year within three municipalities of the Barcelona nearness area (Sabadell, Vilassar de Mar

and Sant Adrià de Besòs-La Mina), where cooperation between municipal public libraries and educational institutions play a main role in the success of the program. Comparative development of the Program in three different realities and collaboration among stakeholders in the territory shows that it is possible to export the Program to any environment, regardless of social and cultural factors. The Program also offers up to explore different materials (books, magazines, digital resources, etc.) and reading methods (reflexive, on screen, etc.), and involves citizens in the promotion of child literacy and reading. The volunteer's action impacts both in learning process and into children intellectual and emotional development.

**Keywords:** LECXIT reading partners program, child literacy, public library volunteers, one-to-one tutoring, family and school.

## 1. Introducción

### 1.1. El programa LECXIT

LECXIT –Lectura para el éxito educativo <<http://www.lectura.cat/>>– es un programa que tiene por objetivo mejorar el éxito educativo de niños y niñas a través del trabajo para la mejora de su comprensión lectora. El proyecto se inició en el curso 2011-2012 impulsado por la Fundació Jaume Bofill, la Fundació "la Caixa" y el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. La clave de LECXIT está en la implicación de voluntariado que permite organizar sesiones de lectura lúdicas y amenas.

A la vista de los resultados de las pruebas PISA (Ferrer, 2011), y viendo la importancia de la comprensión lectora y su influencia en el rendimiento de todas las materias curriculares, se apostó por iniciar un proyecto piloto encaminado a mejorar la comprensión lectora del alumnado de entre 9 y 12 años, con el propósito de garantizar su competencia lectora al finalizar la educación primaria.

Inspirado en el programa californiano Readingpartners.org iniciado en la década de 1990, el programa LECXIT propone organizar una actividad extraescolar semanal, en la que una persona voluntaria acompañe en la lectura a un/a niño/a durante una hora. La potencialidad de las sesiones uno a uno permite partir de los intereses y niveles de cada niño/a y además construir un vínculo educativo que permite motivar al alumnado, hacerle creer en sus potencialidades y ayudarle a mejorar. Se proponen asimismo diversas actividades grupales y familiares que complementan el trabajo desarrollado en las sesiones de lectura. El voluntariado recibe una formación inicial y material de soporte con diversas propuestas para trabajar la comprensión lectora.

El proyecto piloto se llevó a cabo en 2011 con 20 centros educativos de diversas ciudades catalanas, como programa demostrativo para extraer aprendizajes que pudieran compartirse con cualquier escuela, biblioteca pública u otra entidad que deseara implementar una réplica del mismo. Ya en el curso 2012-2013 se realizó la primera réplica del programa en más de 40 equipamientos, tanto en escuelas, como también en centros cívicos donde se desarrollan sesiones de estudio asistido, y también en bibliotecas públicas. Las dos primeras bibliotecas que iniciaron un Punto LECXIT fueron la Biblioteca Pública de Girona y la Biblioteca Central Xavier Amorós de Reus. En el curso 2013-2014 se sumaron al programa las bibliotecas de la provincia de Barcelona sobre las que versa la comunicación: las bibliotecas del Nord y del Sud de Sabadell, la biblioteca Ernest Lluch i Martín de Vilassar de Mar y la biblioteca Font de La Mina de Sant Adrià de Besòs.



Figura 1. LECXIT Sant Adrià de Besòs. Fundació Jaume Bofill.

## 1.2. Entorno municipal

La ciudad de Sabadell, con más de 200 000 habitantes, fue pionera en el sector textil y a mediados del siglo XIX se convirtió en la ciudad lanera más importante de España. Ejerce influencia con el resto de ciudades importantes de la región metropolitana de Barcelona y ha sido receptora de población inmigrante que ha contribuido a su crecimiento demográfico. En cuanto nivel de instrucción de la población, se encuentra aproximadamente en la media de Cataluña: un 11 % de mayores de 16 años no tienen titulación y un 19 % tiene estudios universitarios. En la réplica del programa LECXIT en Sabadell fueron seleccionados 51 alumnos de 4 escuelas de dos distritos de la ciudad, de unos 30 000 habitantes respectivamente. Los encuentros entre las parejas de voluntarios y alumnos durante el curso 2013-2014 tienen lugar en la Biblioteca del Nord (distrito 3.º) y en la Biblioteca del Sud (distrito 6.º).

Vilassar de Mar es un municipio costero situado a unos 30 km al norte Barcelona, de poco más de 20 000 habitantes. El 15 % de la población son menores de 16 años en edad escolar; más del 20 % de sus habitantes ha finalizado estudios universitarios y prácticamente el 47 % han finalizado nivel de bachillerato o similar. Cabe destacar que la renta familiar es de 2,3 puntos por encima de la media catalana. En este contexto, la biblioteca inicia el programa LECXIT con un doble objetivo social y cultural: por un lado, mejorar la comprensión lectora de los niños y niñas del municipio y, por el otro, implicar a las personas voluntarias en las dinámicas de fomento de la lectura dirigidas al público infantil.

La Mina es un barrio periférico de Sant Adrià de Besòs (Barcelona) de unos 10 000 habitantes, con un elevado porcentaje de población de etnia gitana. El origen del barrio proviene de la erradicación de núcleos de barracas que habían crecido en diversos puntos de la región metropolitana de Barcelona. Durante el periodo 2000-2010, prorrogado durante 2011-2015, los ayuntamientos de Sant Adrià de Besòs y de Barcelona, junto con la Generalitat de Catalunya y la Diputació de Barcelona están llevando a cabo el Plan de Transformación del barrio de La Mina. La Biblioteca Font de La Mina nace del desarrollo de este plan, comparte espacio con el Espai Cultural Font de La Mina, y su característica principal es su compromiso con la labor social. En cuanto al nivel de instrucción, el 25 % de la población mayor de 16 años no ha finalizado estudios básicos y un 0,5 % ha realizado estudios universitarios.

### 1.3. Participación institucional

En los tres casos, el desarrollo del programa LECXIT se ha llevado a cabo desde la implicación y la colaboración entre distintas concejalías municipales, cosa que puede asentar una buena base para trabajar otros proyectos transversales que incidan en el territorio y en la comunidad. Por otro lado, y en todos los casos, se ha firmado un convenio de colaboración con la Fundació Jaume Bofill, impulsora del programa, que facilita el asesoramiento inicial, la formación del voluntariado y los materiales pedagógicos y de evaluación.

LECXIT en Sabadell está impulsado por tres concejalías municipales: Cultura –de la que depende la red municipal de bibliotecas públicas y desde donde se coordina y ejecuta el proyecto–, Educación –que selecciona los centros educativos, pone en contacto docentes con bibliotecarios y lleva a cabo la evaluación del programa–, y Relaciones ciudadanas –que lleva a cabo las campañas de llamada de personas voluntarias.

En el caso de Vilassar de Mar, participan dos concejalías en el programa. Principalmente, es la concejalía de Cultura, a través de la biblioteca, la que tiene el mayor peso de decisión y ejecución del proyecto; la concejalía de Educación asesora durante el proceso de selección del centro escolar.

La participación institucional de Sant Adrià de Besòs se basa en la colaboración entre la concejalía de Cultura, a través de la biblioteca; el Centre de Recursos Pedagògics de Sant Adrià de Besòs, que coordina la acción pedagógica de las escuelas e institutos que participan en el programa, y la Fundació Formació i Treball, que realiza la búsqueda del voluntariado y asume el coste de la póliza por accidente.

## 2. Público objetivo y dinámica de las sesiones

Aunque el programa se dirige a niños/as de 9 a 12 años, en el caso de Sabadell y de Vilassar de Mar se ha seleccionado alumnado de 4.º curso de Educación Primaria (9-10 años) que puedan mejorar su competencia lectora; esto es, que ya tengan adquirida la mecánica de la lectura pero se encuentren en un nivel medio o bajo de comprensión y hábito lector. Son los tutores de cada grupo-clase quienes toman la decisión de recomendar qué niños/as participan. Se excluyen aquellos/as que padecen algún trastorno de aprendizaje que requiera una atención especial, así como el alumnado que no entiende ni escribe la lengua. Solo en el caso del barrio de La Mina, dado el elevado nivel de abandono escolar y de dificultad de seguimiento, la selección se amplió a alumnado de 9-12 años, principalmente.

	<b>centros educativos</b>	<b>grupos-clase</b>	<b>alumnado</b>	<b>voluntariado</b>
Sabadell	4	8	51	55
St. Adrià Besòs-La Mina	3	5	14	12
Vilassar de Mar	1	1	9	9

Los encuentros entre alumnado y voluntariado se llevan a cabo en sesiones de lectura de una hora de duración que se realizan en la biblioteca más cercana al centro educativo del alumno, una vez por semana y siempre en horario extraescolar. A lo largo de la sesión, la persona voluntaria lee con el niño o la niña que se la ha asignado, comparten lecturas, crean textos y charlan sobre libros, siempre utilizando diferentes tipologías de materiales (álbumes ilustrados, libros sin texto, cómic, libros de conocimientos, lectura en pantalla a través del ordenador, etc.) para acercar diferentes lecturas. Los factores clave de la sesión son los siguientes:

LECXIT 4x3x1: familia, voluntariado, escuela y biblioteca, juntos en 3 ciudades por un objetivo común

- La tutoría uno a uno (un niño/a y un voluntario/a) para adaptarnos al nivel e intereses del niño. El voluntario tiene que saber escuchar y empatizar con los niños; la complicidad y la creatividad son una puerta de acceso a su mundo.
- La sesión tiene que ser una experiencia estimulante, en donde se desarrolle el gusto por la lectura.

Durante los 10 primeros minutos se encuentran voluntarios y niños, se rompe con la dinámica del día y se recuerda lo que se hizo en la sesión anterior. A continuación, la pareja se desplaza al espacio en donde se encuentra el material de lectura y se selecciona un libro, álbum, revista, web, actividad, etc., siempre teniendo en cuenta los intereses del niño/a. Durante 40 minutos se llevan a cabo las actividades que tienen por objetivo siempre la comprensión lectora y el diálogo entre el adulto y el niño para reforzar el aprendizaje de forma lúdica y creativa. Los últimos 10 minutos son la oportunidad para valorar la sesión y decidir que se querrá hacer en el próximo encuentro. El cierre de la sesión es un momento que debe cuidarse especialmente ya que permite informar al niño de su progreso y mejora, y hacerle tomar conciencia de aquella que les falta por trabajar.

### 3. Agentes participantes en el programa

El programa LECXIT se desarrolla con la implicación de cuatro agentes clave: familia, centro educativo, voluntariado y biblioteca.

#### 3.1. Implicación de las familias

La familia es vital para el buen funcionamiento del proyecto, puesto que si lo valoran y creen en él, el niño asiste con regularidad y participa activamente; por ello es esencial mantener con la familia una comunicación fluida desde la biblioteca. La familia autoriza la participación del niño/a mediante la firma del formulario; se comprometen a cumplir las normas, siendo puntuales a la hora de acompañar y recoger a los alumnos; comunican y justifican al personal de la biblioteca asimismo las ausencias con suficiente antelación; asisten a las actividades trimestrales de encuentro entre voluntariado-alumnado-familia, en donde los niños participan en una actividad de animación lectora, y participan en la valoración final del programa.

En Sabadell y Vilassar de Mar la mayor parte de las familias ha mantenido un interés constante en el programa; en cambio, en La Mina, aunque las familias han valorado positivamente el programa, no han hecho el seguimiento deseado.

#### 3.2. Implicación del centro educativo

En cuanto a la implicación del centro educativo, ha habido tres niveles de participación: dirección, tutores y, solo en el caso de Sabadell, asociación de madres y padres (AMPA).

La dirección del centro educativo debe: comprometerse, junto con el claustro, a aprobar la participación en el programa por parte del Consejo escolar; asistir a las reuniones generales de coordinación; facilitar la difusión del programa mediante los instrumentos de comunicación propios del centro educativo (web, blog, boletín electrónico, revista escolar, etc.).

Los tutores del grupo-clase se implican: seleccionando al alumnado; informando a las familias; ayudando a rellenar la ficha del alumnado y a recoger las autorizaciones; programando las pruebas de comprensión lectora, a todo el grupo-clase de 4º, al inicio y al final del curso escolar; participando en la evaluación trimestral y final del programa, y, de acuerdo con el personal de la biblioteca, resolviendo las incidencias del alumnado. En caso de falta grave o de no asistencia persistente, contactan con la familia y si de da el caso, dan de baja el alumno.

Sabadell ha contado también con la participación de las asociaciones de madres y padres de alumnos (AMPA) de las escuelas participantes, que han dado cobertura legal al voluntariado, haciendo firmar un documento de compromiso con cada uno de los voluntarios, y han contratado el seguro que cubre el cometido del voluntariado: responsabilidad civil y seguro de accidentes nominal. El marco de las AMPA no existe en el barrio de La Mina. En Vilassar de Mar la cobertura legal del voluntariado lo asume la biblioteca y la Diputación de Barcelona paga la póliza.

### 3.3. Implicación del voluntariado

Finalmente, cabe recoger el papel clave de las personas voluntarias, quienes motivan y consiguen que los niños crean en sus propias capacidades, siendo su referente lector. La selección del voluntariado lo realiza la biblioteca en el caso de Vilassar de Mar, la Fundació Formació i Treball en el caso de La Mina y las bibliotecas y el Punt de Voluntariat, en el caso de Sabadell.

Al voluntariado se le ofrece desde el programa: una vivencia personal única, formación inicial y continua a través de la Fundació Jaume Bofill, acceso a los materiales y recursos, y asesoramiento a través del personal de la biblioteca. Aunque cualquier persona con disponibilidad y voluntad de corresponsabilizarse de la educación de un niño, y de crear con él un espacio de confianza, puede ser voluntaria, hay habilidades que se valoran especialmente. La selección del voluntariado se lleva a cabo mediante entrevista personal y se valora a la persona candidata, de acuerdo con los criterios siguientes:

- a. Criterios personales y motivacionales: interés por la lectura y la educación; habilidades actitudinales (escucha activa, empatía, esfuerzo por comprender y dar soporte a las demandas y necesidades del niño, esfuerzo por entender y contextualizar algunas reacciones o conductas, contención emocional, adaptabilidad y paciencia); grado de implicación/compromiso; proximidad del domicilio/trabajo con la biblioteca, disponibilidad horaria.
- b. Experiencia y/o formación previa en voluntariado o labor social.
- c. Dominio del catalán como lengua vehicular del proyecto.

En el caso de La Mina, debido al alto nivel de absentismo escolar del barrio, se decidió adjudicar de entrada dos alumnos por voluntario para conseguir mantener un índice normalizado de permanencia de éstos en el programa y no generar frustración.

## 4. La biblioteca pública en el programa LECXIT

LECXIT y biblioteca pública comparten ámbitos de acción clave que transforman habilidades y conocimiento en experiencia y desarrollo individual y comunitario. La biblioteca no solo coordina el programa sino también garantiza el desarrollo adecuado de las sesiones, proporciona asesoramiento y materiales a los voluntarios y controla las incidencias.

Aunque el piloto del programa empezó a desarrollarse mayoritariamente dentro de las escuelas, la participación de la biblioteca pública aporta algunas mejoras:

- Es un espacio menos formal que la escuela que potencia la lectura como elemento de ocio.
- Proporciona una oferta de materiales y recursos amplia y de calidad, que complementan los materiales pedagógicos que el programa proporciona al voluntariado.
- Es un espacio que acoge a toda la familia y les permite acceder y disfrutar de sus recursos, servicios y actividades.



- Ofrece un ambiente relajado y espacios diferenciados de soporte que permiten la lectura en un marco más íntimo.

En cuanto a los espacios, se favorece tanto el uso del área Infantil común, en la que podrán encontrar los equipos informáticos y los materiales generales, como espacios más recogidos distribuidos por la biblioteca, que faciliten una mayor concentración y atención lectora, y dotados con materiales seleccionados. Las parejas de la biblioteca Ernest Lluch de Vilassar de Mar, por ejemplo, utilizan un jardín exterior a esta.

#### **4.1. La implicación del personal de la biblioteca pública**

El personal de la biblioteca asesora a los voluntarios en su día a día, especialmente en la selección de las lecturas. Como prescriptor cultural y educativo: orienta y facilita el acceso a los recursos y materiales; forma en el uso de los recursos, y participa en las actividades y encuentros con los voluntarios. Por norma general, el personal de la biblioteca que se implica en el proyecto suele ser el que trabaja en el área Infantil, especializado en literatura infantil y juvenil.

Como referente de las familias y del voluntariado, el personal de la biblioteca: acoge a las parejas en la biblioteca; gestiona las incidencias del voluntariado, familias y sesiones; organiza y propone los encuentros trimestrales de animación lectora entre familias, niños/as y voluntarios/as; participa en las reuniones de seguimiento con los tutores y en la evaluación final del programa.

Paralelamente al inicio del proyecto, la biblioteca de Vilassar de Mar creó un centro de interés basado en libros susceptibles de ser utilizados en las sesiones LECXIT. Esta selección se hizo en base a los materiales propuestos en la formación de los voluntarios, a los que se añadieron los que siguen la misma filosofía: ficción y no-ficción de calidad, donde la lectura de imágenes es tan importante como la lectura del texto.

#### **4.2. Beneficios para el servicio de biblioteca pública**

El programa aporta los siguientes beneficios, de acuerdo con las funciones principales de la biblioteca pública, aunque se caracterizan por su transversalidad.

- Promoción del hábito y competencia lectora: LECXIT fomenta el hábito de uso de la biblioteca y genera numerosas actividades de dinamización del fondo infantil y juvenil, dirigidas al público en general.
- Acceso al conocimiento y a la cultura: pone en valor el papel del bibliotecario como intermediario activo entre usuarios y recursos; facilita la consulta en sala y el préstamo del fondo infantil, especialmente del que presenta menores índices de uso (poesía, fondo de conocimiento, revistas, literatura a partir de 9-10 años, etc.); uso de ordenadores para potenciar la búsqueda documental y el aspecto lúdico de la lectura.
- Soporte al aprendizaje y cooperación: el programa refuerza el papel educativo de la biblioteca; el vínculo de confianza que se genera entre voluntario y alumno afianza el desarrollo del niño/a. Permite establecer asimismo un alianza con los centros educativos y otras entidades, así como entre concejalías municipales, que posibilita una mayor eficacia en el logro de objetivos comunes.
- Cohesión social: facilita la captación de nuevos usuarios y fideliza públicos; la implicación del voluntariado con la comunidad, refuerza el papel de la biblioteca como espacio de encuentro relacional y de interacción social, y favorece la creación de vínculos intergeneracionales e interculturales.



Figura 2. Encuentros LECXIT. Fundació Jaume Bofill.

## 5. Evaluación del programa

Desde su inicio se ha dado una especial atención a la evaluación de la implementación, la satisfacción y el impacto de LECXIT. Para ello se han diseñado instrumentos cuantitativos y cualitativos que han permitido recoger la evolución de las competencias lectoras de los niños y niñas, así como indicadores operativos y también el grado de satisfacción de los diversos agentes implicados y sus recomendaciones y sugerencias de mejora.

Se han realizado grupos focales con muestras aleatorias de personas voluntarias, reuniones de seguimiento y evaluación final con cada uno de los centros que llevan a cabo el programa, se han pasado cuestionarios de valoración al voluntariado, a los niños y niñas participantes, a sus familias y también a los tutores y equipos directivos de las escuelas del piloto y se han aplicado unas pruebas de nivel lector al inicio y al final de cada curso académico.

Los resultados nos permiten afirmar que la satisfacción que ha generado el programa LECXIT es muy elevada: el 91 % de los tutores han encontrado mejoras en su alumnado y el 85 % de las familias considera que su hijo o hija tiene más ganas de leer y un 94 % considera que lee mejor. Las personas voluntarias destacan cambios positivos de actitud de los niños y niñas hacia la lectura, así como una mejora de su autoestima e incremento de su seguridad, fluidez y de comprensión lectora. En cuanto a los niños y niñas, los elementos más valorados son las lecturas realizadas y el acompañamiento que reciben por parte de la persona voluntaria; un 84 % de los niños/as afirman que les gusta lo que leen en las sesiones LECXIT. Los índices de permanencia en el programa durante el curso son muy elevados, tan solo un 10 % del alumnado y un 20 % del voluntariado ha abandonado por distintas razones.

Muy grande	7 %
Grande	42 %
Mediana	45 %
Pequeña	4 %
NC	2 %

<b>¿Cree que su Hijo/a tiene más ganas de leer?</b>	
Sí	83 %
A veces	1 %
No	11 %
NC	1 %
No lo sé	4 %

En relación con las pruebas cuantitativas, se han elaborado unos cuestionarios de comprensión lectora, compuestos de cuatro lecturas de dificultad progresiva basados en el modelo desarrollado por el Ministerio de Educación australiano. Estas pruebas de comprensión se aplican tanto al alumnado que participa en el programa como al resto de la clase (que actúa como grupo control) y permiten hacer una fotografía de su nivel de comprensión al inicio y al final de cada curso, y recoger algunas evidencias de su capacidad de identificar información, realizar inferencias, lograr una comprensión global del texto o generar su propia opinión. Se ha observado un progreso muy significativo en los niños y niñas participantes, que han mejorado en uno o dos niveles. Naturalmente esta mejora se explica tanto por la acción de la actividad del programa LECXIT como por las múltiples actividades realizadas en la escuela y el entorno de los niños y niñas.

## 6. Conclusiones

La participación de la biblioteca pública en el programa LECXIT es un claro ejemplo de experiencia de éxito en el impulso de la comprensión lectora, la mejora del rendimiento escolar y el gusto por la lectura, así como una oportunidad de establecer una relación clara de colaboración con los centros educativos, sin interferir en el papel propio de la biblioteca escolar.

El programa permite explorar distintos materiales (libros, revistas, recursos digitales, etc.) y métodos de lectura (lectura reflexiva, en pantalla, etc.) e implica a la ciudadanía en el fomento de la lectura y en acciones de voluntariado que revierten en el proceso de aprendizaje y desarrollo intelectual y emocional de los niños y niñas.

Los resultados indican que la lectura acompañada, la lectura social, incide en la mejora de la comprensión lectora del alumnado, además de aumentar su autoconfianza. La acción del voluntariado y el vínculo emocional que se establece entre las parejas, facilita la transmisión de hábitos y valores en los niños/as, e incide positivamente en el uso frecuentado y normalizado del servicio de biblioteca pública.

Para el éxito del programa es fundamental la coordinación entre centro educativo, familia, voluntariado y biblioteca pública; para ello se recomienda una acción cooperativa entre las distintas concejalías del ayuntamiento. Es imprescindible que los tutores de la escuela seleccionen el alumnado y garanticen un perfil adecuado, sin necesidades educativas especiales. El binomio escuela-familia es la base del aprendizaje del alumnado y es imprescindible una reunión con las familias participantes al inicio del programa, con el objetivo de remarcar su compromiso, y pueda conocer los espacios y servicios de la biblioteca.

Es preferible que la llamada, la selección y la formación del voluntariado no recaigan exclusivamente en la biblioteca; no obstante, deberá acompañarlos en todo momento, y participará recomendando lecturas o ayudando en la preparación de las actividades. Conviene disponer de una bolsa de voluntariado que permita cubrir al menos el 20 % de bajas que pueden producirse a lo largo del curso. Aunque personas voluntarias con experiencia docente puedan llevar dos o tres niños en una misma sesión, es preferible que los encuentros sean uno a uno.



Figura 3: Sesiones de lectura. Fundació Jaume Bofill.

En cuanto a los aspectos de régimen interno, conviene utilizar alguna plataforma virtual que facilite las tareas administrativas (gestión de listados, control de asistencia, incidencias y valoraciones) y la relación entre los agentes implicados. Es importante utilizar distintos espacios de la biblioteca y combinar las sesiones individuales con otras de cariz grupal para romper con la rutina (narración de cuentos, animaciones en grupo, etc.), y crear un centro de interés (rincón LECXIT) que reúna una selección de materiales que puedan utilizarse para preparar las sesiones, así como elaborar bibliografías selectivas con materiales diversos adecuados a la edad de los niños/as.

La comparativa de desarrollo del programa LECXIT en tres realidades distintas de la provincia de Barcelona y la colaboración entre los agentes implicados en el territorio –voluntariado, familia, biblioteca y escuela– demuestra que puede ser exportable a cualquier entorno y comunidad, independientemente de los factores socioculturales. Puede dimensionarse a diferentes escalas, según el objetivo y el alcance que se proponga. El programa implica a un amplio espectro de agentes de la comunidad y se sostiene sobre los ejes que vertebran el servicio de la biblioteca pública: fomento del hábito lector, cohesión social, soporte al desarrollo del individuo a través del aprendizaje, y acceso al conocimiento y a la cultura.

## Bibliografía

- BARÓ, Mònica; ALIAGAS, Cristina, y GORCHS, Glòria (2013): *Com crear un ambient lector a l'escola?* [en línea]. Barcelona: Fundació Jaume Bofill. 65 pp. ISBN: 9788494136115. Disponible en: <<http://www.fbofill.cat/intra/fbofill/documents/publicacions/575.pdf>>. [Consulta: 18 de junio de 2014].
- Bones pràctiques en actuacions cíviques, comunitàries i de voluntariat* (2010) [en línea]. [Barcelona]: Generalitat de Catalunya. Departament de Governació i Administracions Públiques. Secretaria d'Acció Ciutadana. 124 pp. Disponible en: <<http://www.gencat.cat/governacio-ap/pub/sum/sac/bonespractiques.pdf>>. [Consulta: 20 de junio de 2014].
- COSIALS, Àlex; GUINÓ, Marina, y VECIANA, Paula. *Feu LECXIT! 10 respostes per crear un Punt LECXIT* (2014) [en línea]. Barcelona: Fundació Jaume Bofill. 21 pp. Disponible en: <<http://www.fbofill.cat/intra/fbofill/documents/publicacions/592.pdf>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].
- DURÁN, David (coord.) (2013): *Llegim i escrivim en parella: un programa de tutoria entre iguals, amb implicació familiar, per a la competència lectora*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, Institut de Ciències de l'Educació, D.L., 161 pp. ISBN: 978-84-89489-95-0.
- "Familias" (2009) [en línea]. *Leer.es*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Disponible en: <<http://familias.leer.es/>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].

LECXIT 4x3x1: familia, voluntariado, escuela y biblioteca, juntos en 3 ciudades por un objetivo común

FERRER, Ferran (dir.) (2011): *PISA 2009: avaluació de les desigualtats educatives a Catalunya* [en línea]. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, Polítiques; 74, 268 pp. ISBN: 978-84-85557-85-1. Disponible en: <<http://www.fbofill.cat/intra/fbofill/documents/publicacions/546.pdf>>. [Consulta: 18 de junio de 2014].

GIRBÉS, Joan Carles (2012): *El mètode definitiu per tenir fills lectors: consells i receptes miraculoses que garanteixen l'èxit escolar* [en línea]. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 26 pp. ISBN: 978-84-85557-93-6. Disponible en: <<http://www.fbofill.cat/intra/fbofill/documents/publicacions/592.pdf>>. [Consulta: 18 de junio de 2014].

*LECXIT: lectura per a l'èxit educatiu* (2013) [en línea]. Barcelona: Fundació Jaume Bofill. Disponible en: <<http://www.lectura.cat/>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].

*Qui dóna a qui?: una experiència de voluntariat de lectura* (2008): Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Sarrià-Sant Gervasi: Biblioteques de Barcelona. Biblioteca Clarà, 182 pp.

*Reading Partners* (2013) [en línea]. *Leer.es*. Oakland, CA: Reading Partners. Disponible en: <<http://readingpartners.org/>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].

*Tu també pots fer molt per la lectura: materials per al voluntariat* (2012) [en línea]. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 118 pp. ISBN: 978-84-85557-96-7. Disponible en: <<http://www.fbofill.cat/intra/fbofill/documents/publicacions/558.pdf>>. [Consulta: 18 de junio de 2014].

## CV de los autores

**Ferran Burguillos Martínez**, director de la Red de Bibliotecas Municipales de Sabadell y jefe de zona del Vallès Occidental por la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona. Dirigió la biblioteca del Ateneu Barcelonès (2006-2009) y ha sido profesor de las titulaciones en Información y Documentación (1998-2010) en la Universitat de Barcelona, Universitat de Vic y Universitat Oberta de Catalunya. Miembro de la sección de Public Libraries de la IFLA (2011-2012) y de la junta de gobierno del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (2006-2010).

**Àlex Cosials Apellániz**, coordinador técnico en la Fundació Jaume Bofill del programa LECXIT. Es profesor asociado de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona en el máster en Biblioteca Escolar y Promoción de la Lectura. Ha trabajado en el Centre Unesco/Cat como coordinador de las bibliotecas catalanas asociadas de la Unesco. Miembro del grupo de investigación BESCOLAR y del Observatori de Biblioteques, Llibres i la Lectura, ambos de la Universitat de Barcelona.

**Montserrat Espuga Condal**, graduada en Información y Documentación (2012) y diplomada en Biblioteconomía y Documentación (1989), ambas por la Universitat de Barcelona, y Postgrado en Sistemas de Información en la Empresa (1992) por el Institut Català de Noves Professions. Entre 1992 y 2010 se ha dedicado a la gestión de la documentación técnica de las empresas Siemens-Cerberus y CIFA. Ha trabajado en bibliotecas públicas y actualmente dirige la biblioteca Font de La Mina de Sant Adrià de Besòs (Barcelona). Miembro de la sección de Public Libraries de la IFLA (2013-2017).

**Laia Ventura Riera**, licenciada en Documentación (2011) y diplomada en Biblioteconomía y Documentación (1999), ambas por la Universitat de Barcelona. Desde 2004 dirige la Biblioteca Ernest Lluch i Martín de Vilassar de Mar (Barcelona). Coordina, junto con Nati Calvo, el grupo de trabajo Bib.Botó de bibliotecas infantiles y juveniles del Col·legi de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Es asesora de los centros de recursos pedagógicos del Baix Maresme (Barcelona) y Sabadell (Barcelona), y crítica de literatura infantil y juvenil de la revista *Faristol* (Consell Català del Llibre Infantil i Juvenil).

# El Plan de Inclusión Digital en las bibliotecas municipales de Huesca

**Alicia Rey**

Directora de proyectos de Info-doc, Gestión de la información. Coordinadora de las bibliotecas municipales de Huesca

**Resumen:** Actualmente, hay una gran parte de la población adulta que no tiene ordenador, ni las habilidades básicas para acceder a los contenidos que se generan en Internet. Los motivos más significativos que impiden el acceso de estas personas a las TIC son principalmente barreras de conocimiento y barreras de motivación. En el presente documento se expone un modelo de “Itinerario de inclusión digital” con acciones formativas y medidas de acompañamiento, diseñadas principalmente para los colectivos más vulnerables de la sociedad: inmigrantes, adultos con baja cualificación, desempleados y personas mayores.

**Palabras clave:** inclusión digital, alfabetización digital, bibliotecas públicas, colectivos desfavorecidos.

**Abstract:** Currently, there is a large part of the adult population that has neither a computer nor basic skills to access the content generated on the Internet. The major reasons that prevent the access of these people are mainly ICT knowledge barriers and motivation barriers. This document outlines a model of digital inclusion program with training activities and accompanying measures, designed primarily for the most vulnerable groups of the society: immigrants, adults, unemployed and elderly people.

**Keywords:** digital inclusion, digital literacy, public libraries, disadvantages groups.

## 1. La biblioteca pública y la inclusión digital

Los profesionales de la información somos conscientes de que, en la sociedad digital que estamos viviendo, en la que se originan nuevas formas de interactuar con nuestro entorno social, cultural, formativo y de ocio, el ofertar el servicio de acceso a la tecnología desde nuestras bibliotecas no garantiza la inclusión digital de los ciudadanos.

Los resultados obtenidos en la encuesta que se hizo a los participantes de los cursos de iniciación en el I Plan de Inclusión Digital demuestran claramente esta idea, ya que el 66 % de los alumnos tenía ordenador en casa y el 82 % conexión a Internet (no necesariamente en un ordenador)<sup>1</sup>.

La biblioteca pública es una de las instituciones más idónea para liderar las acciones de inclusión digital de los ciudadanos, puesto que la mayoría de los centros ofrecen el servicio de acceso a ofimática e Internet y cuentan con profesionales especialistas en la gestión de la información. Por este motivo, el papel de los bibliotecarios como mediadores entre el usuario y la información y los servicios digitales, deberían ser la clave de nuestra profesión en la actualidad.

En las recomendaciones publicadas por la Office for Information Technology Policy de la American Library Association, se insta a los diferentes responsables a considerar una serie de medidas para favorecer la inclusión digital, tales como dotar a las bibliotecas de una infraestructura actualizada (*hardware* y *software* y acceso a banda ancha), de personal capacitado para liderar la alfabetización digital, de recursos y herramientas para los diferentes niveles de alfabetización y a poner en práctica un sexto sentido que ayude a los bibliotecarios a implementar nuevos programas que respondan a necesidades futuras y a colectivos concretos<sup>2</sup>.

Aunque en España esta labor ha estado liderada por los Telecentros, es cierto que estos han actuado principalmente en el medio rural, por lo que las bibliotecas públicas deberían ser, en el entorno urbano, la institución de referencia para garantizar la inclusión digital de los ciudadanos.

## 2. Planes y políticas de impulso de la Sociedad de la Información

Los planes y políticas de ámbito europeo, nacionales y regionales de impulso de la Sociedad de la Información deben servirnos a las bibliotecas públicas para concienciar a nuestros representantes políticos locales de su responsabilidad para garantizar la inclusión digital de los ciudadanos y para dotar a las bibliotecas públicas de más recursos tanto técnicos como personales de manera que puedan implementar diferentes acciones formativas.

### Planes de ámbito europeo

- *Estrategia Europa 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*; puesta en marcha en marzo de 2010; cuenta con siete iniciativas que incluye la Agenda Digital para Europa.
- *La Agenda Digital para Europa*, publicada el 17 de mayo de 2010 por la Comisión Europea; incluye, entre sus objetivos, fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales.

<sup>1</sup> Ayuntamiento de Huesca. *Plan de Inclusión Digital* [en línea]. Disponible en: <[http://www.huesca.es/\\_archivos/ficheros/bibliotecas\\_3221.pdf](http://www.huesca.es/_archivos/ficheros/bibliotecas_3221.pdf)>.

<sup>2</sup> American Library Association Digital Literacy Task Force (2013): *Conclusions and Recommendations for Digital Literacy Programs and Libraries*. Disponible en: <[http://www.districtdispatch.org/wp-content/uploads/2013/06/2013\\_dltf\\_recommendations.pdf](http://www.districtdispatch.org/wp-content/uploads/2013/06/2013_dltf_recommendations.pdf)>.

### Planes y leyes de ámbito nacional

- *La Agenda digital para España* (junio 2013) contiene un Plan de Inclusión Digital y empleabilidad con esta estructura:
  - “Eje II: Alfabetización: El segundo eje trabaja sobre el objetivo de dotar a la población de las competencias digitales básicas para ofrecerles una mejor calidad de vida, especialmente para población de mayor edad, menor cualificación y aquéllos otros grupos sociales reticentes al uso de las TIC<sup>3</sup>.”
- *Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas*:
  - “Artículo 12. Misión, principios y valores de las bibliotecas.
  - 1. (...) las bibliotecas contribuirán a la promoción de las tecnologías de la información y las comunicaciones, procurarán de forma activa su mejor conocimiento y manejo y fomentarán su uso por parte de todos los ciudadanos<sup>4</sup>.”

### Planes de ámbito regional

- *Estrategia Aragonesa de Competitividad y Crecimiento (2012)*. Las acciones del Gobierno de Aragón para la inclusión digital tienen como objetivo estratégico la incorporación a la Sociedad de la Información de los colectivos con mayor riesgo de exclusión.

## 3. Diez años de programas de alfabetización digital en las bibliotecas municipales de Huesca

Las bibliotecas municipales de Huesca comenzaron en el año 2003 un programa de alfabetización digital dirigido a los usuarios mayores de 16 años. Este programa se puso en marcha en el Centro cívico Santiago Escartín Otín donde está ubicada la biblioteca municipal Ramón J. Sender. El centro ha estado siempre vinculado a las nuevas tecnologías, ya que la biblioteca se diseñó en un principio para dar servicio como biblioteca digital y fue uno de los primeros servicios públicos de acceso a Internet en la ciudad de Huesca.

Dentro de las acciones formativas se ofertaron cursos de iniciación a la informática e Internet de 20 h, actividades divulgativas en el Día Mundial de Internet y talleres prácticos de dos horas de duración, dentro del ciclo Miércoles informáticos.

En el año 2010 y dentro de la iniciativa comunitaria Urban, la empresa Info-doc, Gestión de la información, que gestionaba las bibliotecas municipales diseñó para el Ayuntamiento de Huesca el *Plan estratégico de inclusión digital 2011-2013* con el objetivo de proporcionar a los ciudadanos de Huesca acciones de formación, difusión y asesoramiento en materia de tecnologías de la información. Con este plan se pretendía fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales, focalizando sus acciones en los colectivos con menos opciones de acceso a una actividad formativa.

Los objetivos estratégicos que se diseñaron en el I Plan de Inclusión Digital estaban en consonancia con los planes y políticas europeas, nacionales y regionales antes mencionados, ya que todos contemplaban acciones para los colectivos en riesgo de exclusión digital. Los cuatro ejes estratégicos en los que se articuló el plan fueron: la Sociedad de la Información, la Inclusión digital, la Difusión y sensibilización y la Participación.

<sup>3</sup> Ministerio de Industria Energía y Turismo (2013): *La Agenda digital para España*. Madrid: Gobierno de España, p. 49. Disponible en: <<http://www.agendadigital.gob.es>>.

<sup>4</sup> Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf>>.



### **Algunos datos de interés del Plan 2011-2013**

Se realizaron:

- 345 actividades formativas
  - 298 actividades de acompañamiento
  - 3 Jornadas del Día Internacional de Internet
- Participaron 4047 personas

Se creó:

- Un centro examinador ECDL (European Computer Driving Licence)
- El sello “empresa colaboradora” con la participación de cinco empresas del sector TIC

Se firmaron tres convenios:

- Cáritas Huesca: para gestionar el servicio de conciliación de cuidado de hijos en las acciones formativas de las mañanas
- Asociación Técnicos de Informática (ATI): para ser centro homologador ECDL (European Computer Driving Licence) y poder examinar las competencias digitales
- Asociación de Voluntarios Informáticos de Mayores de Aragón (AVIMAR): para el apoyo en los cursos de mayores en red como voluntarios TIC

El perfil de los alumnos/as de iniciación era el siguiente:

- Desempleados: 55 %
- Franja de edad más numerosa entre los 35 y 54 años: 60 %
- Con estudios primarios: 48 %
- Mayor porcentaje de hombres: 53 %

## **4. El modelo de inclusión digital de las bibliotecas municipales de Huesca**

### **4.1. El marco de intervención: la zona Urban**

El Plan de Inclusión Digital está condicionado por la Iniciativa Urban, proyecto concedido al Ayuntamiento de Huesca para la rehabilitación de espacios urbanos deteriorados de la ciudad, lo que denominamos en el proyecto “zona Urban”: dos barrios ubicados en el Casco Viejo y otro en la zona periférica de la ciudad, que forman un conjunto urbano social y físicamente degradado con la mayor tasa de analfabetismo, de envejecimiento y de población inmigrante de la ciudad.

### **4.2. La Sociedad de la Información en Huesca**

Anualmente, el Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información dependiente del Gobierno de Aragón elabora unos informes con los datos recogidos en los hogares de la Comunidad Autónoma de Aragón. Reproducimos a continuación los datos comparativos más significativos de la ciudad de Huesca del periodo 2009 al 2013. Estos datos son orientativos ya que el Observatorio no extrae indicadores por barrios o por colectivos.

Indicadores		2009	2010	2011	2012	2013
Hogares con ordenador	Aragón	60,4	60	63,3	67,6	67,8
	Huesca	63,3	58,6	66,1	66,2	67,6
Hogares con acceso a Internet	Aragón	52,7	54,4	59,1	64,2	64,8
	Huesca	54,1	52	60,1	61,1	63,5
Hogares con acceso a banda ancha	Aragón	42,1	49,5	55,1	61,2	61,8
	Huesca	42,4	46,5	58	58,7	61,9

Fuente: Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información: [www.aragon.es/oasi](http://www.aragon.es/oasi)

CON ORDENADOR	
Tiene	66 %
No tiene	34 %
USO ORDENADOR	
Sí lo usa	83 %
No lo usa	17 %
CONEXIÓN A INTERNET	
Tiene	82 %
No tiene	18 %
USO DE INTERNET	
Sí lo ha usado	87 %
No lo ha usado	13 %
NO USUARIOS MOTIVOS	
Barreras de conocimiento	50 %
Barreras de acceso	8 %
No sabe/no contesta	42 %

### 4.3. Las acciones de alfabetización digital para colectivos en Huesca

Las acciones formativas de iniciación, sin contar con las propias de las academias de informática de la ciudad, no contemplan de igual manera a los diferentes colectivos. La escuela de adultos Miguel Hernández hace alguna actividad complementaria de apoyo a la alfabetización lingüística con inmigrantes, La Fundación la Caixa promueve cursos de iniciación y avanzados para mayores, Cruz Roja organiza cursos de iniciación con mujeres de baja empleabilidad y la Fundación Arcadia realiza acciones formativas con el colectivo de discapacidad. Por tanto, hay algunos colectivos –inmigrantes, población gitana y jóvenes de baja cualificación–, que junto a la población adulta, analfabeta digital, conforman los usuarios potenciales del Programa de inclusión digital.

## 5. El nuevo Plan de Inclusión Digital 2014-2015

### 5.1. Retos para el nuevo Plan

Las acciones programadas para garantizar la inclusión digital se sustentan en tres pilares que estructuran todas las acciones del Plan:

*Motivación*

- Para conseguir que los participantes obtengan la certificación ECDL (European Computer Driving Licence)
- Para que los colectivos sientan que las TIC pueden mejorar la calidad de vida y obtengan plena autonomía para interactuar con los servicios, la información y las personas

*Participación*

- De entidades sociales y colectivos para interactuar en Internet creando contenidos, opinando y difundiendo información
- En un proyecto de identidad local a través de las TIC en torno a fotografías antiguas del barrio, donde la tecnología se invisibilice

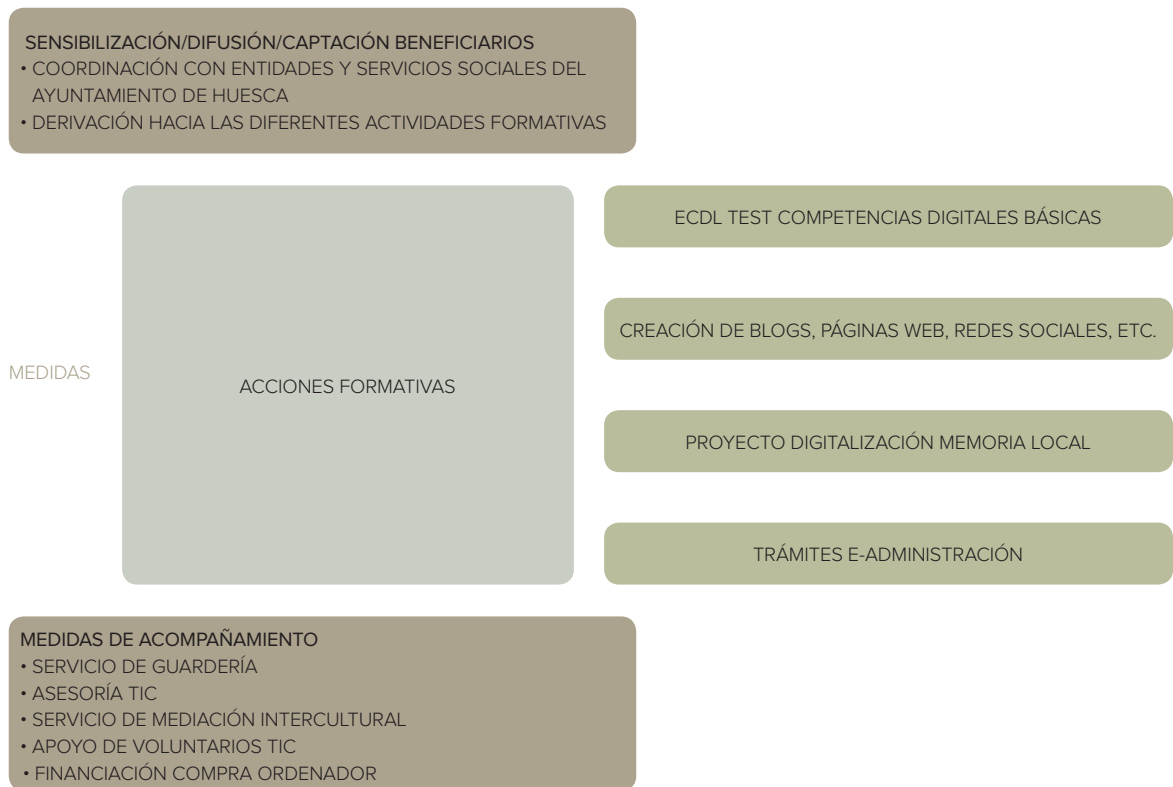
*Implicación*

- De las entidades sociales y mediadores que trabajan con los diferentes colectivos
- De los diferentes servicios del Ayuntamiento de Huesca que trabajan la inclusión y el emprendimiento
- De las empresas del sector TIC de Huesca que ofrezcan facilidades en la adquisición de equipos informáticos y se impliquen en la inclusión digital

**5.2. Construyendo un modelo de itinerario de inclusión digital**

El modelo de itinerario de inclusión digital se sustenta en tres bloques: acciones de sensibilización y captación, acciones formativas y medidas de acompañamiento. Todas estas acciones finalizan en diferentes productos tangibles en los que culmina el itinerario.

Esquema 1



### 5.3. Las acciones formativas del Plan de Inclusión Digital

#### 5.3.1. Tipología de acciones formativas

A) Alfabetización digital básica: para incrementar el conocimiento y el uso de las tecnologías de la información en la vida diaria tanto de la población adulta en general como de los colectivos específicos.

- E-citizen (40 h): cursos de formación de competencias digitales
- Formación específica colectivos:
  - Cursos Conecta colectivos (20 h): alumnos/as derivados de los programas de Servicios sociales del Ayuntamiento de Huesca y de las entidades sociales

B) Talleres Conecta (2 h semanales)

- Conecta desempleados: taller de recursos digitales para la autonomía en la búsqueda de empleo
- Conecta adultos: alumnos/as del programa de alfabetización del Centro Miguel Hernández (principalmente inmigrantes y población gitana)
- Conecta Mayores en red: cursos de formación de competencias digitales básicas.
- Conecta discapacidad: apoyo al programa de acciones con discapacitados psíquicos de la Fundación Arcadia
  
- Formación de mediadores:
  - Jóvenes: Red Conecta
  - Voluntarios TIC

C) Formación de contenidos digitales: para potenciar el desarrollo de contenidos digitales y recursos de la web social y fomentar el uso ético de la información.

- Talleres de *software* libre (3 h)
- Talleres de gestión de Redes sociales (3 h)
- Talleres sobre el uso ético de la información en contenidos digitales (3 h)
- Proyecto de identidad digital con fotografías antiguas aportadas por los ciudadanos

D) Formación de e-administración o ciudadanos digitales: para difundir y fomentar el uso de los diferentes servicios de la e-administración.

- Talleres de trámites administrativos on line (3 h)
- Asesoría e-administración: se realiza una vez a la semana y se dispone de un asesor para realizar los diferentes trámites (petición de ayudas, declaración de la renta, inscripción a actividades, petición de cita médica, etc.)

#### 5.3.2. Decálogo de una formación inclusiva

INCLUSIÓN DIGITAL = INCLUSIÓN SOCIAL

Las acciones formativas encaminadas a la inclusión digital deben servir para mejorar la calidad de vida de las personas y para satisfacer necesidades individuales, comunitarias y sociales, aspectos que mejoran la inclusión social.

#### MEDIDAS DE ACOMPAÑAMIENTO

Identificadas las barreras de acceso como la desconfianza, la falta de motivación y las diferencias lingüísticas y culturales de los no alfabetizados, es necesario que, paralelamente a la formación, se adopten medidas de acompañamiento para minimizar en lo posible estas barreras, como el

servicio de conciliación para guarda temporal de los hijos, la asesoría TIC personalizada, la mediación intercultural, etc.

**EL DIALOGO MULTI-SECTORIAL**

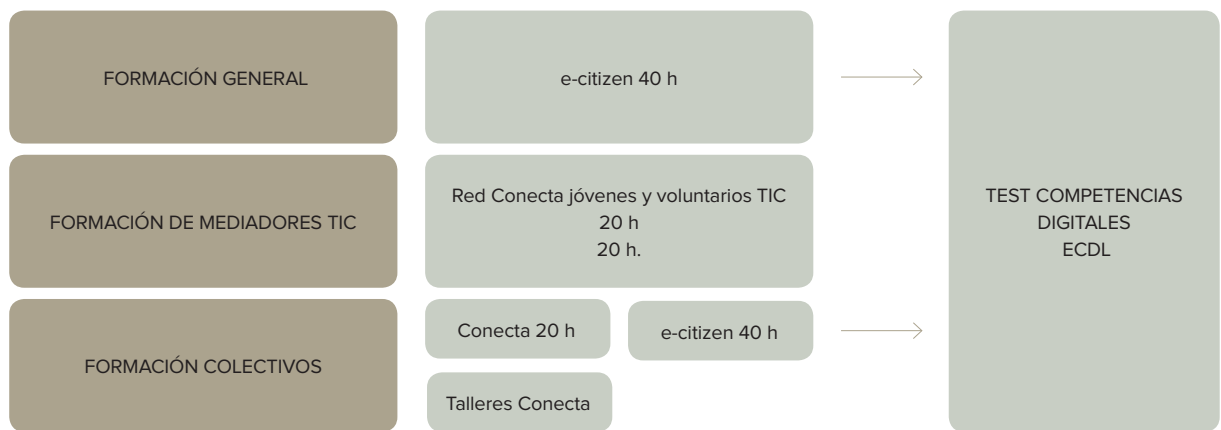
El dialogo multi-sectorial fue enunciado en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información de Túnez (2005)<sup>5</sup> como un elemento esencial de las políticas para la Sociedad de la Información. La ciudadanía, las asociaciones, empresas y responsables públicos deben participar activamente en el proceso hacia la inclusión digital.

**MULTIALFABETISMO**

La alfabetización no debe centrarse solo en cursos de ofimática, sino que debe estar orientada a alcanzar capacidades de lectura/escritura en diferentes soportes y dispositivos y a conocer las funcionalidades de las aplicaciones, que permitan a la ciudadanía el empoderamiento de la tecnología.

**Esquema 2. Representación gráfica acciones formativas**

**FORMACIÓN ALFABETIZACIÓN DIGITAL BÁSICA**



**FORMACIÓN CONTENIDOS DIGITALES**



**FORMACIÓN CIUDADANOS DIGITALES**



<sup>5</sup> Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información de Túnez 82006); *Compromiso de Túnez*. Túnez: Naciones Unidas. Disponible en: <<http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html>>.

## JORNADAS DE DIFUSIÓN

- JORNADA DÍA DE INTERNET
- JORNADA ACCESIBILIDAD
- JORNADA INTERNET SEGURAS
- JORNADA DE DIFUSIÓN E-SKILLS FOR JOB EN LOS INSTITUTOS
- JORNADAS DE DIFUSIÓN RED CONECTA JÓVENES

## ACCIONES DE MEDIACIÓN

- SERVICIO CONCILIACIÓN
- APOYO VOLUNTARIOS TICS
- RED CONECTA JÓVENES
- SOTIC: ASESORÍA TIC

## 6. Conclusiones

El equipo de trabajo que intervino en el Plan de Inclusión Digital 2011-2013 redactó una memoria de evaluación con las siguientes conclusiones:

- La brecha digital en Huesca sigue abierta. No se trata tanto del acceso a la tecnología, sino del uso de la tecnología (indicador de la demanda de los cursos de iniciación: dos solicitudes por plaza).
- El Plan de Inclusión Digital tiene que ser un plan transversal del Ayuntamiento de Huesca y un compromiso político consensuado, liderado desde las bibliotecas municipales, centros de acceso a la información.
- Las acciones formativas tienen que ir encaminadas al empoderamiento de la población. Se debe invisibilizar la tecnología y conseguir la motivación de los ciudadanos para la creación de contenidos digitales y la interacción con los servicios digitales.
- Se necesitan mediadores para la formación de los inmigrantes no alfabetizados y una formación inicial de habilidades básicas para colectivos específicos.
- La colaboración con los Servicios Sociales del Ayuntamiento ha sido la clave para que la actividad dirigida a los desempleados alcanzara sus objetivos.
- Las acciones formativas con los mayores requieren de continuidad, porque el ritmo de aprendizaje es muy lento.
- Los usuarios habituales del Plan de inclusión no son los beneficiarios de la certificación ECDL Start y Standar, es necesario implementar la certificación e-citizen.
- Faltan indicadores cualitativos de los habitantes de la “zona Urban” en cuanto al conocimiento de las competencias digitales básicas y los problemas para adquirirlas y la valoración del impacto del plan en la zona, ya que como indicadores de evaluación de partida se contó con el estudio del Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información.
- Las acciones del Plan de Inclusión Digital deben estar avaladas con la firma de un pacto multisectorial, por la e-inclusión con representación del sector económico y social, público y privado.

## Bibliografía

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION DIGITAL LITERACY TASK FORCE (2013). *Conclusions and Recommendations for Digital Literacy Programs and Libraries* [en línea]. Washington: American Library Association. Office for Information Technology Policy. Disponible en: <[http://www.districtdispatch.org/wp-content/uploads/2013/06/2013\\_dltf\\_recommendations.pdf](http://www.districtdispatch.org/wp-content/uploads/2013/06/2013_dltf_recommendations.pdf)>. [Consulta: 20 de mayo de 2014].
- (2013): *Digital Literacy, Libraries and Public Policy* [en línea]. Washington: American Library Association. Office for Information Technology Policy. Disponible en: <[http://www.districtdispatch.org/wp-content/uploads/2013/01/2012\\_OITP\\_digilitreport\\_1\\_22\\_13.pdf](http://www.districtdispatch.org/wp-content/uploads/2013/01/2012_OITP_digilitreport_1_22_13.pdf)>. [Consulta: 20 de mayo de 2014].

- AREA MOREIRA, M.; GUTIÉRREZ MARTÍN, A., y VIDAL FERNÁNDEZ, F. (2012): *Alfabetización digital y competencias informacionales* [en línea]. Fundación Telefónica. Disponible en: <<http://www.fundacion.telefonica.com>>. [Consulta: 15 de mayo de 2014].
- CELOT, P., y PÉREZ TORNERO, J. M. (coord.) (2009): *Study on Assessment Criteria form Media literacy Levels. A comprehensive view of the concept of media literacy an understanding of how media literacy levels in Europe should be assessed. Final Report* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea. Disponible en: <<http://www.eavi.eu>>. [Consulta: 6 de mayo de 2014].
- COBO, C., y MORAVEC, J. W. (2011): *Aprendizaje invisible. Hacia una nueva ecología de la educación*. Colecció Transmedia XXI. Laboratori de Mitjans Interactius. Barcelona: Publicacions y Edicions de la Universitat de Barcelona. ISBN: 978-84-475-3518-7.
- CUEVAS CERVERÓ, A., y LÓPEZ LÓPEZ, P. (coords.) (2009): “Inclusión digital y bibliotecas”, en: *Educación y Biblioteca*, n.º 172, pp. 58-118.
- EUROPEAN CONFERENCE ON INFORMATION LITERACY (ECIL) (2013): *Abstracts*. Ankara: Hacettepe University. Department of Information Management, Istanbul. ISBN: 978-975-491-359-0.
- GOBIERNO VASCO (2010): *Claves para afrontar la inclusión digital. Estudio etnográfico*. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco. Disponible en: <<http://www.euskadinnova.net/documentos/1182.aspx>>. [Consulta: 15 de mayo de 2014].
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, JOSÉ A.; CALDERÓN, A., y MAGÁN, JOSÉ A. (coords.) (2008): *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas* [en línea]. Documentos de Trabajo, n.º 1. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense. Disponible en: <<http://eprints.ucm.es/8224>>. [Consulta: 1 de junio de 2014].
- HELSPER, E. J. (2008): *Digital Inclusion: An Analysis of Social Disadvantage and the information Society*. London: Department for Communities and Local Government. Disponible en: <<http://www.esd.org.uk/esdtoolkit/communities/DigitalInclusion/tools%5COXiS%20Report.pdf>>. [Consulta: 10 de junio de 2014].
- PULGAR VERNALTE, F. (2011): “Conéctate con la biblioteca: un proyecto de inclusión digital para las bibliotecas públicas de Euskadi”, en: *5.º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (Gijón, 2010). Madrid: Ministerio de Cultura. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, pp. 391-396. Disponible en: <<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/5541>>. [Consulta: 16 de junio de 2014].
- WILLEM, C. (ed.) (2011): *Minorías en red. Medios y migración en Europa* [en línea]. Colecció Transmedia XXI. Laboratori de Mitjans Interactius. Barcelona: Publicacions y Edicions de la Universitat de Barcelona. Disponible en: <<http://www.minoriasenred.net>>. [Consulta: 1 de junio de 2014].

## CV de la autora

Alicia Rey es socia fundadora y directora de proyectos de la empresa Info-doc, Gestión de la información, desde el año 2000. Su trayectoria profesional ha girado en torno a las bibliotecas públicas, en los ámbitos de alfabetización, información, fomento de la lectura, inclusión digital y las relaciones con la biblioteca escolar. Ha coordinado diferentes programas europeos relacionados con el emprendimiento, la cultura y las bibliotecas y ha participado en otros programas de bibliotecas con Portugal, Francia, Suecia, Hungría y Reino Unido.

# Cuando la edad no es una excusa: Recursos y servicios bibliotecarios para personas mayores

Francisco Javier García Gómez

Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

**Resumen:** El incremento demográfico de personas mayores, afecta y afectará a los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas, que tendrá que adaptarlos a la nueva realidad social. Ofrecemos una panorámica de la situación existente en el seno de las bibliotecas públicas españolas, en relación al colectivo de personas mayores; resaltamos experiencias de trabajo bibliotecario exitosas y las agrupamos en categorías de servicios bibliotecarios. Se proponen pautas de trabajo con estas personas para facilitar su inclusión social, cultural, informacional y digital.

**Palabras clave:** bibliotecas públicas, España, personas mayores, servicios bibliotecarios, acción social.

**Abstract:** Population increase affects older people and affect the services offered by public libraries that have to adapt to the new social reality. We offer an overview of the situation within the Spanish public libraries in relation to the group of seniors, highlight successful experiences of library work and group them into categories of library services. Work patterns are proposed with these people to facilitate their social, cultural, informational and digital inclusion.

**Keywords:** public libraries, Spain, older people, library services, social activity.

## 1. Introducción

La población de personas mayores constituye una parte importante de la sociedad española en términos demográficos y la tendencia es que en los próximos años el porcentaje de personas mayores seguirá creciendo<sup>1</sup>. Así se constata en los últimos datos publicados, que indican que los

---

<sup>1</sup> Cañas, Gabriela. "Abogados al envejecimiento" [en línea]. *El País*, edición de 20 de mayo de 2014.



españoles mayores de 65 años llegarán a constituir el 20 % del conjunto de la población española, hecho que plantea retos de peso para nuestro país<sup>2</sup>.

Las bibliotecas públicas tienen entre sus cometidos el de servir y ofrecer servicios y recursos de interés a toda su comunidad, independientemente del sexo, edad, creencias, o estatus social de sus conciudadanos. Las personas mayores ocupan y ocuparán un lugar, cada vez más destacado, entre los colectivos objeto a los que estas instituciones deben orientar su oferta de servicios y actividades. De hecho, en el *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca Pública*, en su versión de 1972<sup>3</sup>, ya se indicaba que “el bienestar de los ancianos y de todos los minusválidos preocupa cada vez más. La biblioteca pública puede aliviar, de muchas formas, problemas de soledad y deficiencias mentales y físicas de todas clases”.

Lejos de lo que pudiera parecer, el colectivo de personas mayores es poco homogéneo y sus necesidades de información, formación, educación, ocio y tiempo libre son muy diferentes. Son notorias las diferencias que existen dentro de este gran grupo social, en cuanto a capacidades físicas e intelectuales, formación académica, nivel educativo, conocimientos y habilidades informacionales, que influyen en su comportamiento y hábitos a la hora de buscar, consultar y utilizar todo tipo de información.

La investigación de las necesidades de información y formación que muestran las personas mayores y cómo las bibliotecas públicas las resuelven es un área poco explotada en la literatura profesional española. En otros países, con una gran actividad bibliotecaria, el desarrollo de servicios y prestaciones bibliotecarias, enfocadas hacia las personas mayores, resulta algo muy habitual. Sería el caso de bibliotecas públicas de países como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, o los países escandinavos. No obstante, los servicios bibliotecarios orientados a personas mayores poco a poco van teniendo presencia en las bibliotecas públicas españolas, y algunos de estos servicios cuentan ya con un éxito contrastado y otros van introduciéndose paulatinamente a partir de las necesidades detectadas en este colectivo.

## 2. Objetivos y metodología

En esta comunicación pretendemos arrojar algo de luz precisamente sobre qué servicios para personas mayores se ofrecen en las bibliotecas públicas españolas. Destacaremos los más relevantes y mencionaremos sus aportaciones más significativas.

Para localizar la información necesaria, hemos acudido a la bibliografía especializada previa existente en nuestro país, hemos consultado las sedes web de bibliotecas públicas españolas disponibles en el portal [www.bibliotecaspublicas.es](http://www.bibliotecaspublicas.es), y hemos contactado con profesionales bibliotecarios que nos han hecho llegar información precisa y muy útil sobre servicios, recursos y contenidos cuyos destinatarios son las personas mayores<sup>4</sup>.

De los datos recabados, podemos distinguir siete grandes categorías de servicios, actividades y experiencias de trabajo relacionadas con las personas mayores: Fomento de la lectura; Extensión bibliotecaria; Formación y aprendizaje; Relaciones intergeneracionales; Recuperación de la memoria local; Información a medida, y Voluntariado. Dentro de cada una de estas catego-

<sup>2</sup> Prats Aznar, Jaime: “Los retos de un país envejecido” [en línea]. *El País*, edición de 3 de mayo de 2014. Disponible en: <[http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/05/03/actualidad/1399128652\\_124451.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/05/03/actualidad/1399128652_124451.html)>.

<sup>3</sup> Documento disponible en: <<http://rbgalicia.xunta.es/descargas/1366625439.pdf>>.

<sup>4</sup> Esta información la estamos recabando gracias a la cumplimentación de una encuesta *on line* por parte de estos profesionales. Se ha difundido la existencia de esta encuesta a través de las listas de distribución Iwetel, Públicas y BiblioMun (Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia), a través de las redes sociales Facebook y LinkedIn, y por medio de mensajes de *e-mail* a las principales asociaciones bibliotecarios del país. Desde el 30 de junio y hasta el 7 de octubre se han cumplimentado un total de 83 encuestas. La cumplimentación de encuestas se mantendrá hasta el próximo 31 de diciembre. Sitio web de la encuesta: <<https://encuestas.um.es/encuestas/encuestas.realizacion.insertar.gen?a=A572DF6E28F42DBF4590A19C31BB4006>>.

Más información en Facebook: <<https://www.facebook.com/events/527362637392003/>>.

rías, presentaremos la información correspondiente a cada servicio, actividad o experiencia de trabajo de las que hemos tenido constancia.

Finalizaremos mostrando las principales conclusiones que pueden extraerse del análisis realizado, realizaremos propuestas de servicio, que pueden ayudar a mejorar la oferta de servicios a personas mayores y aportaremos pautas de trabajo que incidan en esta línea.

### 3. Servicios bibliotecarios para personas mayores en España

Como hemos indicado anteriormente, en los últimos años, y dentro de la línea de mayor apertura a la sociedad e integración en su comunidad, las bibliotecas públicas españolas comienzan a incorporar en su oferta de servicios y actividades a colectivos de ciudadanos que tradicionalmente se encontraban desatendidos por estas instituciones. Uno de esos colectivos es el de las personas mayores. En el contexto propio de fomentar el envejecimiento activo de este colectivo, se enmarca la oferta bibliotecaria hacia ellos, es decir, seguir considerando a este colectivo como ciudadanos activos a los que ofrecer servicios y recursos de interés que satisfagan sus necesidades de información, formación y ocio, al tiempo que incide en implicar y aprovechar el potencial humano que pueden aportar en el diseño de todo tipo de servicios bibliotecarios.

Los servicios, recursos y actividades que se ofrecen en bibliotecas públicas españolas pueden englobarse en siete grandes categorías:

#### 3.1. Fomento de la lectura

El fomento del hábito por la lectura es y ha sido una de las señas de identidad de las bibliotecas públicas, especialmente importante en los primeros años de vida para inculcar el gusto por la lectura desde bien temprano y mantenerlo y/o afianzarlo durante toda la vida. Esto debe ser así también entre las personas mayores, especialmente con aquellas que han tenido menos oportunidades de aprovechar las ventajas de la lectura. Los mayores también quieren leer, quieren informarse y, por ello, también deben poder encontrar, más allá de sus diarios y revistas favoritas (Ares Seijo, 2004), aquellas obras de su interés o aquellos libros de sus autores favoritos, en donde se incluyan, por ejemplo, libros sobre estilos de vida saludable.

Son muchas las bibliotecas públicas españolas las que han ideado distintas opciones de fomento de la lectura para personas mayores. Nos podemos encontrar con clubes de lectura, talleres de lectura, encuentros con autores, talleres literarios, guías de lectura, guías temáticas, boletines de novedades, incluso talleres de escritura creativa. Los casos de la Biblioteca Municipal de Durango (Vizcaya), la Biblioteca Municipal de Puerto Lumbreras (Murcia) o la Biblioteca Municipal de Coaña (Asturias) son buenos ejemplos en este sentido. También son de destacar la labor que realizan las Bibliotecas Municipales de Lorca (Murcia) con su campaña de fomento de la lectura para personas mayores, el taller de lectura intergeneracional y la guía de lectura para personas mayores de la Biblioteca Municipal de La Vall D'Uixó (Castellón), o los talleres de escritura de cuentos para mayores que organiza la Biblioteca Pública del Estado de Badajoz.

Esta afición por la lectura debe posibilitarse por distintos medios, adecuando la oferta literaria a las características y necesidades físicas de los mayores y, por supuesto, sin descartar las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías en el terreno del fomento de la lectura. Así, por ejemplo, sucede con los clubes y talleres de lectura digital para mayores que comienzan a ofertarse, tal y como ha hecho la Fundación Germán Sánchez Ruipérez o el nuevo club de lectura de la Biblioteca Pública de León para personas mayores, donde se han incorporado los lectores de libros electrónicos, que constituyen una buena muestra de las nuevas tendencias en animación a la lectura que llegan también a los mayores, uno de los colectivos señalados en riesgo de exclusión digital.

Otras bibliotecas han optado por adecuar parte de su oferta de lectura a los condicionantes físicos que presentan determinadas personas mayores, y así podemos encontrarnos ya con libros escritos en caracteres grandes o los clubes de lectura diseñados con materiales de lectura fácil para aquellos mayores que por motivos físicos, píquicos o sociales tienen dificultades lectoras o de comprensión. Así, por ejemplo, tenemos los casos de la Biblioteca Pública del Estado de Zaragoza, de la Biblioteca Municipal de Alovera (Guadalajara)<sup>5</sup> o de la Biblioteca Municipal de Ermua (Vizcaya) que han puesto a disposición de los mayores y otras personas con dificultades visuales colecciones de libros escritos en grandes caracteres, incluso lupas para facilitar la lectura de los libros escritos en tipografía convencional, o de las Bibliotecas Municipales de Barcelona, que desde 2007 han puesto en marcha clubes de lectura fácil<sup>6</sup> que pretenden facilitar el acceso a la lectura a aquellas personas con dificultades lectoras porque presentan algún tipo de discapacidad.

### 3.2. Extensión bibliotecaria

Es una máxima de las bibliotecas actuales el hecho de que deben salir de sus cuatro paredes y encontrarse con los usuarios, no pueden esperar a que los usuarios acudan a sus instalaciones. Hay que salir a su encuentro y hacerles llegar su oferta de servicios y recursos. En el caso de personas mayores, impedidas o sin posibilidades de desplazamiento hasta la biblioteca, la biblioteca puede idear un servicio de visitas domiciliarias para que estos usuarios puedan disfrutar también de los servicios y recursos bibliotecarios. El servicio TeleBiblioteca de las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid<sup>7</sup> ha sido pionero en este sentido y ha servido de referencia para otros servicios bibliotecarios similares implantados en otros puntos de la geografía española.

TeleBiblioteca ([http://www2.telebiblioteca.es/tb1\\_2014/](http://www2.telebiblioteca.es/tb1_2014/)) es un servicio de préstamo a domicilio de libros y otros materiales como audiolibros y audiovisuales. Está destinado a personas mayores de 70 años y/o con una discapacidad igual o superior al 33 %. TeleBiblioteca ha resultado ser un servicio bibliotecario ingenioso y tremendamente útil y beneficioso para sus destinatarios que, como decimos, han ido adaptando y emulando otras bibliotecas de la geografía española como la Biblioteca Municipal de San Juan en Las Palmas de Gran Canaria, la Biblioteca Municipal de Almussafes (Valencia) o la Biblioteca Municipal de Onda (Castellón), entre otras.

Pero no solamente se acude al domicilio de estas personas mayores, sino que también las bibliotecas públicas visitan a las personas mayores en otros lugares como residencias de ancianos, centros de día, centros de mayores, hospitales y geriátricos, etc. Así lo están haciendo, por ejemplo, la Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha con su proyecto “Biblioteca solidaria”, la Biblioteca Pública del Estado de Huelva, la Biblioteca Municipal de Valdepeñas (Jaén) o la Biblioteca Municipal de Castropol (Asturias).

En todos estos casos, la labor social que realizan estas bibliotecas es encomiable: realizan a través de sus voluntarios o colaboradores acompañamiento a personas que pueden encontrarse en situación de soledad, les proporcionan libros en letra grande o materiales de lectura fácil, audiolibros o incluso lectores de libros electrónicos, o actúan de apoyo a las actividades programadas en los centros en donde se reúnen o residen los mayores. En estos encuentros con los mayores se realizan todo tipo de actividades: lecturas de todo tipo de materiales, comentarios sobre esas lecturas, recogida de testimonios sobre momentos vitales pasados, etc.

<sup>5</sup> García Granizo, Mercedes (2012): “¡Todos (sin excepción) a la biblioteca pública!” [en línea]. *Mi Biblioteca*, n.º 31, pp. 30-35. Disponible en: <<http://www.alonsoquijano.org/mibiblioteca/contenido/sites/default/files/Bibliotecas%20p%C3%BAblicas%20MB%2031.pdf>>.

<sup>6</sup> Silvestre Gusi, Nuria y Capo, Rosa M.ª (2004): “La lectura fácil a les bibliotques catalanes” [en línea]. *ITEM*, n.º 36, pp. 57-77. Disponible en: <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22614/22448>>.

<sup>7</sup> Amado, Mabel: “Telebiblioteca, dígame” [en línea]. *ABC*, edición de 4 de febrero de 2007. Disponible en: <[http://www.abc.es/hemeroteca/historico-04-02-2007/abc/Madrid/telebiblioteca-digame\\_1631281166275.html](http://www.abc.es/hemeroteca/historico-04-02-2007/abc/Madrid/telebiblioteca-digame_1631281166275.html)>.

### 3.3. Formación y aprendizaje

Las directrices del Manifiesto IFLA/Unesco sobre Internet (2006) exponen que “las bibliotecas prestarán una atención especial a las necesidades de formación de las personas discapacitadas y de las personas mayores que deseen acceder a Internet”<sup>8</sup>. Pues bien, uno de los campos más activos en los últimos años, dentro de las bibliotecas, con respecto a las personas mayores está siendo el de la alfabetización informacional y digital. De hecho, es cada vez más habitual encontrar en las bibliotecas públicas españolas una amplia oferta de actividades y programas formativos dirigidos exclusivamente a mayores de 55 años (García-Gómez, 2008) en los que se les forma y se les proporciona nociones y habilidades básicas y avanzadas en el manejo de la información en todas sus manifestaciones, y en adquirir las destrezas necesarias para utilizar tecnologías digitales y de la información como teléfonos móviles, Internet, tablets, ordenadores portátiles, cámaras fotográficas digitales, unidades GPS, entre otros.

Los casos de las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia), la Biblioteca Municipal de Cabra (Córdoba), la Biblioteca Municipal de Montcada (Tarragona) o las Bibliotecas Municipales de Barcelona con sus talleres prácticos de alfabetización digital para mayores son buenos ejemplos de cuanto comentamos. En estas y otras bibliotecas públicas como las Bibliotecas Municipales de A Coruña o la Biblioteca Municipal de Cortes (Navarra), se trabaja en la línea de facilitar la inclusión digital del colectivo de mayores y mitigar en lo posible los efectos de la brecha digital en las personas mayores.

### 3.4. Relaciones intergeneracionales

Las bibliotecas públicas se han convertido en espacios fundamentales donde promover la solidaridad entre generaciones, el diálogo intergeneracional y el intercambio de conocimientos y experiencias vitales. La *Declaración de Túnez sobre Bibliotecas, Lectura y Diálogo Intergeneracional* (2011)<sup>9</sup> expone que “las bibliotecas deben trabajar activamente en reducir la segregación y el aislamiento ocasionados por la edad, con el propósito de lograr la construcción de una sociedad cohesionada, a través de los servicios intergeneracionales”.

Las bibliotecas públicas españolas han puesto en marcha servicios, actividades y experiencias de trabajo con los que se pretende fomentar y facilitar la comunicación entre diferentes grupos de edad. Así, nos encontramos con talleres y clubes de lectura intergeneracionales como los realizados en la Biblioteca Municipal de La Vall D’Uixó (Castellón) o en la Fundación Germán Sánchez Ruipérez<sup>10</sup>, y encuentros intergeneracionales como los impulsados por las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia), la Biblioteca Municipal de Aguilar de la Frontera (Córdoba) o las Bibliotecas Municipales de Colmenar Viejo y Galapagar en la Comunidad de Madrid<sup>11</sup> en donde se intentan resaltar valores solidarios y derechos humanos.

### 3.5. Recuperación de la memoria

Las bibliotecas pueden llegar a convertirse en centros de referencia obligada para los mayores si ofrecen actividades, servicios, recursos y programas de eventos de interés para los mismos.

<sup>8</sup> Documento disponible en: <<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-es.pdf>>.

<sup>9</sup> Documento disponible en: <<http://www.ifla.org/files/assets/literacy-and-reading/publications/Tunis-declaration-spanish.doc>>.

<sup>10</sup> Moreno, M.<sup>a</sup> Antonia: “Nuevas tendencias en los clubes de lectura” [en línea]. *BibliogTecarios*, edición de 18 de septiembre de 2013. Disponible en: <<http://www.bibliogtecarios.es/mariamoreno/nuevas-tendencias-en-los-clubes-de-lectura/>>.

<sup>11</sup> Fornies, M.<sup>a</sup> Luisa: “Una biblioteca para todas las edades” [en línea], en: 8.º *Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores* (Madrid, 22-23 de abril de 2007). Disponible en: <<http://www.ceoma.org/viii-congreso/pdfs/comunicaciones/Comunicacion-45.pdf>>.

Queremos resaltar en esta ocasión el inmenso valor que pueden llegar a tener las aportaciones de las personas mayores en todo tipo de actividades que giren en torno a la recuperación de la memoria histórica del lugar de influencia de la biblioteca: grupos de debate, sesiones para compartir historias personales y familiares, recogida de testimonios sobre actos o acontecimientos de gran trascendencia ocurridos en la localidad, charlas y conferencias sobre temas de interés de alcance local o más general (el deterioro del medio ambiente, temas de salud, cuestiones sobre transporte, etc.), entre otros.

Los recuerdos de los mayores ayudan a dibujar la historia de su lugar de residencia gracias a lo vivido y visto con sus ojos y las bibliotecas públicas españolas están aprovechando un auténtico potencial de servicio en este sentido. Son diversas y cada vez más numerosas las experiencias de trabajo que podemos encontrar en la geografía bibliotecaria española, siendo las bibliotecas públicas catalanas las más aventajadas en este ámbito. Son destacables los proyectos de la Biblioteca Municipal de Igualada (Barcelona) con su “Biblioteca de la Memoria”<sup>12</sup> o “Recordant...” de la Biblioteca Municipal de Alella (Barcelona)<sup>13</sup>. En general, la Red de Bibliotecas Municipales de la ciudad de Barcelona están realizando un trabajo muy interesante de recopilación de testimonios orales, recuperación y digitalización de la memoria histórico local. Proyectos como “Vivencias, la Barcelona que viví 1931-1945”<sup>14</sup> o “Fem memòria dels oficis antics”<sup>15</sup> son ejemplos representativos de este gran trabajo. Otras bibliotecas públicas españolas que deben reseñarse en este apartado son la Biblioteca Municipal de Manzanera (Teruel)<sup>16</sup> y las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia) con su reciente proyecto de recopilación de recuerdos y testimonios orales denominado “Mi primera vez en San Javier”<sup>17</sup>.

### 3.6. Información a medida

Garantizar el acceso a información de interés para los mayores, así como la adecuación de esta a las necesidades de este colectivo, es otra de las formas de servicio que están adoptando las bibliotecas públicas con las personas mayores y que se materializan en cuatro líneas de acción: desarrollo de colecciones bibliotecarias, diseño de instalaciones bibliotecarias, personalización de servicios web, y adaptación de espacios y contenidos.

#### 3.6.1. Colecciones bibliotecarias

Las colecciones bibliotecarias también deben planificarse considerando a las personas mayores. Así, por ejemplo, aunque el desarrollo de colecciones de materiales en letra grande puede aún resultar toda una novedad, lo cierto es que a medio plazo serán una parte habitual de las colecciones bibliotecarias. La Biblioteca Pública del Estado de Zaragoza cuenta actualmente con una colección de 400 libros en letra grande que comprende tanto libros de literatura como libros sobre materias específicas; asimismo, la Biblioteca Pública del Estado en Cáceres cuenta con una colección de libros en letra grande, del mismo modo que la Biblioteca Provincial de A Coruña.

<sup>12</sup> Miret i Solé, M.ª Teresa (2012): “La Biblioteca de la Memoria: 10 anys, 100 testimonis. Una experiència de la Biblioteca central d'Igualada” [en línea], en: *BiD*, n.º 28. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/28/miret2.htm>>.

<sup>13</sup> Casas Culla, M.ª Rosa (2005): “Recordant... projecte de la Biblioteca Ferrer i Guardia d'Alella, recopilació de la memòria històrica local” [en línea], en: *BiD*, n.º 15. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/15casas.htm>>.

<sup>14</sup> Arranz Martín, Juan José: “Vivencias, la Barcelona que viví: 1931-1945: un proyecto de digitalización de la memoria histórica desde las bibliotecas públicas” [en línea], en: *Actas del III Congreso Nacional de bibliotecas Públicas* (Murcia, 29-30 noviembre y 1 diciembre 2006), pp. 389-396. Disponible en: <<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/693>>.

<sup>15</sup> Más información en <<http://mdc1.cbuc.cat/>>.

<sup>16</sup> Alpuente, Pilar (2011): “Una mirada en el tiempo (desde 2005 hasta hoy). Fotografías de de vecinos de Manzanera y sus barrios” [en línea], en: *Actas del III Encuentro Bibliotecas y Municipio*. Madrid: Ministerio de Cultura, pp. 32-36. Disponible en: <<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/6141>>.

<sup>17</sup> Más información en <<http://www.bibliotecaspublicas.es/sanjavier/guia.htm#128126>>.

Pero los intereses de los mayores no se reducen a las colecciones bibliográficas con las que cuentan las bibliotecas, sino que abarcan cualquier sección o tipo documental que pueda ofrecer: secciones de música que contemplen todo tipo de géneros musicales, audiolibros, secciones de cine (videotecas) que incluyan grandes clásicos del cine o películas que marcaron una época en su juventud, y no deben escatimarse los nuevos soportes y tendencias en el ámbito de la lectura como los dispositivos de libros electrónicos que abren nuevas posibilidades también con las personas mayores o la recopilación de recursos digitales de su interés como está realizando la Biblioteca Pública del Estado de Tarragona con su sección web “Biblioteca y gente mayor”.

Otra forma de promocionar el uso de las colecciones bibliotecarias entre los mayores y de resaltar aquellos materiales especialmente dedicados a ellos es exponerlos a modo de centros de interés, tal y como hace la Biblioteca Municipal Horta-Can Mariner de Barcelona, que ofrece una sección específica especialmente pensada para ellos con libros y otros tipos documentales que pretenden facilitarles un envejecimiento activo y saludable. Por su parte, las Bibliotecas Municipales de Burgos, aprovechando la celebración del Año Internacional del Envejecimiento Activo en 2012, organizaron una exposición documental sobre el tema con el que pretendían concienciar a la comunidad sobre la importancia del envejecimiento activo y autónomo.

Y por supuesto no podemos olvidarnos que los propios mayores pueden ser el origen de nuevas colecciones de materiales audiovisuales en las bibliotecas, en concreto en lo concerniente a la recogida de testimonios orales, entrevistas, grupos de discusión, etc., que permitan recuperar, alimentar y perfeccionar la memoria histórica local.

### 3.6.2. Instalaciones bibliotecarias

Las instalaciones bibliotecarias deben construirse y diseñarse atendiendo a las características físicas de las personas mayores y, en todo caso, respetando los principios universales de accesibilidad. El documento *Bibliotecas accesibles para todos...* (IMSS, 2008) aporta numerosos y valiosos consejos para conseguir bibliotecas accesibles para todos. En concreto, establece recomendaciones para la implantación del principio de accesibilidad en el edificio y el equipamiento, las ayudas técnicas y los apoyos personales, los servicios bibliotecarios, la relación con la persona usuaria o la propia colección de la biblioteca. El documento recopila además algunas experiencias de interés destinadas a la plena accesibilidad de las personas con discapacidad y/o de edad avanzada a los servicios bibliotecarios.

Martínez Usero (2007), por su parte, propone la elaboración de un plan de infoaccesibilidad global, que contemple todas las facilidades necesarias para un uso completo de las instalaciones bibliotecarias. Entre otras medidas, contempla las siguientes: “el correcto acceso a las instalaciones, mediante elementos que no supongan una barrera arquitectónica; la correcta señalización y orientación en el interior de las instalaciones; el desarrollo de una colección heterogénea, que integre diferentes formatos y garantice la existencia de información para todos los usuarios; de igual forma, hay que poner un cuidado especial en la transmisión de información en la biblioteca y en la atención a los usuarios con discapacidad”. No son las únicas que habría que contemplar: otras cuestiones a considerar serían una zona de aparcamiento accesible cercano a la entrada a la biblioteca, la disposición de buzones externos para la devolución de materiales prestados o la instalación de puertas eléctricas para el acceso al edificio de la biblioteca.

Las Bibliotecas Municipales de Barcelona están realizando grandes esfuerzos por facilitar al máximo la accesibilidad a sus instalaciones y centros a todos los colectivos, especialmente a personas de edad avanzada o con dificultades motrices<sup>18</sup>.

### 3.6.3. Servicios web

Hoy en día, las bibliotecas públicas han comprobado lo útil y beneficioso que resulta Internet para ofrecerse a los usuarios y disponer servicios y recursos de interés. Las personas mayores

<sup>18</sup> Más información en <<https://www.youtube.com/watch?v=UpatND-MeFg>>.

deben encontrar también motivos para utilizar los servicios web de su biblioteca, en concreto la biblioteca debería ofrecerles un espacio web específico con información y recursos de su interés. Ese mismo espacio web podría servirles como puerta de entrada al resto de servicios, contenidos y recursos web que ofrece la biblioteca a través de su sede web.

Algunas bibliotecas públicas españolas han diseñado espacios web específicamente orientados a personas mayores. Los casos de las Bibliotecas Municipales de Barcelona<sup>19</sup> o de la Biblioteca Pública del Estado de Tarragona<sup>20</sup> son buenos ejemplos en este sentido. La sede web de las bibliotecas barcelonesas ha diseñado un espacio web específico dirigido a personas mayores en la que es posible consultar toda la información de las bibliotecas de la ciudad de Barcelona adaptada a este colectivo. Por su parte, la biblioteca tarraconense ofrece una sección temática en su sede web pensada para las personas mayores en donde es posible acceder a todo tipo de información de interés para este grupo social.

#### 3.6.4. *Espacios y contenidos adaptados*

Dedicar espacios específicos para personas mayores en las bibliotecas puede ser otro medio para que estos consideren la biblioteca como algo cercano, atractivo y sentirla más suya. Existen experiencias interesantes en este sentido como el “Senior Space” de la Old Bridge Public Library, New Jersey (<http://www.infolink.org/seniorspaces/index.htm> cuyo ideólogo Allan Kleimann), que aboga por un cambio de mentalidad desde las bibliotecas con respecto a los mayores, que contemple la creación de espacios ideados para este colectivo, en donde sea posible sentirse cómodo, aprender, escribir poesía, etc.

Algunas bibliotecas de la geografía española comienzan a idear espacios bibliotecarios pensados para usuarios de la tercera edad. Seguramente la “Biblioteca de la tercera edad”<sup>21</sup> de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) sea uno de los primeros ejemplos a considerar. Se trata de un punto de servicio bibliotecario ubicado en el centro social de la tercera edad de la localidad, con un horario amplio (de 12:00 a 21:00 h) en donde se ofrece una colección de 350 documentos compuesta por libros, vídeos y discos compactos en una sala específica para su lectura y consulta. Por su parte, la Biblioteca Municipal de Calatayud (Zaragoza) trabaja en un proyecto de adaptación de espacios y servicios para personas mayores que responda a sus necesidades específicas.

Finalmente, hay que mencionar también el café-tertulia que organizó la Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha para las personas mayores titulado “La vejez: una etapa llena de oportunidades”, que incluyó charlas informativas sobre temas de interés para este colectivo: alimentación, actividades para mejorar la memoria y tener una mente activa, consejos para pensar en positivo, e incluso debates y reflexiones sobre la situación actual de los mayores en la sociedad.

### 3.7. Voluntariado

Los mayores pueden ser unos excelentes colaboradores de la biblioteca, participando en sus programas y actividades culturales como talleres de lectura, clubes de lectura, talleres de escritura, etc.; ayudando a llegar a otros mayores promocionando la imagen, la existencia y los servicios de la biblioteca; aprovechando su experiencia y sabiduría para planificar actividades o eventos especialmente aquellos que permitan recuperar la memoria histórica del lugar; en definitiva, hacerles parte integrante del desarrollo e integración de la biblioteca en su comunidad.

Las Bibliotecas Municipales Las Rozas (Madrid) cuentan con un punto de información sobre voluntariado con el que buscan colaboradores para sus actividades y proyectos. Es-

<sup>19</sup> Más información en <<http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques>>.

<sup>20</sup> Más información en <<http://bibliotecatarragona.gencat.cat/>>.

<sup>21</sup> Más información en <<http://cds.fundaciongsr.com/134/Biblioteca-tercera>>.

tas colaboraciones están abiertas a todas las edades y la red de voluntarios de la localidad abarca a personas mayores y jóvenes. Por su parte, las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia) cuentan con varias personas mayores integradas en sus colaboradores. Estas personas mayores, bajo la supervisión de personal bibliotecario, aportan su granito de arena en diferentes actividades y servicios, especialmente de extensión bibliotecaria como el servicio de bibliohospital, el servicio de visitas al centro de mayores, el club de lectura para amas de casa, el servicio de bibliomercado o los encuentros intergeneracionales con niños y escolares, son algunos ejemplos de la implicación de este colectivo en el desarrollo de las actividades bibliotecarias.

#### 4. Conclusiones y propuestas

En líneas generales, y a raíz del análisis de los datos que hemos manejado, la existencia de servicios y recursos para personas mayores no es una práctica generalizada entre las bibliotecas públicas españolas, generalmente porque no han considerado a este colectivo como destinatarios de las actividades y servicios desarrollados. En otros casos, la ausencia de recursos específicos o las pocas posibilidades de acceder a este colectivo han servido como razón para excusar el no diseño de servicios y recursos para este grupo social. Por otro lado, hay que destacar que nos encontramos en un momento de inflexión, en donde comienza a detectarse una mayor sensibilidad hacia este colectivo por parte de las bibliotecas; de hecho, en aquellas bibliotecas donde sí se ofrece una oferta formativa, informativa, cultural o lúdica para estos usuarios, los resultados obtenidos son realmente satisfactorios. El caso de las Bibliotecas Municipales de Barcelona resulta bastante elocuente en este sentido. Otras bibliotecas públicas que en los últimos tiempos también se vuelcan con este colectivo, a tenor del análisis de la información manejada, son las Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia) o las Bibliotecas Municipales de A Coruña.

Dicho esto, somos de la opinión de que es una época interesante para diseñar servicios bibliotecarios para personas mayores. Al hecho de que se ha convertido en un área de estudio e investigación en crecimiento en los últimos años, hay que unirle el que desde las bibliotecas aumente la oferta de servicios y recursos pensados para personas de edad avanzada. En países punteros desde el punto de vista bibliotecario, incluso es posible distinguir sugerentes modelos de buena práctica en esta línea. Algunas recomendaciones que proponemos al respecto son las siguientes:

- Escuchar a los mayores, conocer su opinión, valorar sus ideas y aportaciones en la planificación y organización de servicios y actividades. Contar con su colaboración y participación en la biblioteca, incluso con las personas que trabajan con ellos como ciudadanos, personal sanitario, etc. Es necesario escuchar sus quejas, felicitaciones, sugerencias y reclamaciones como una aportación positiva a la biblioteca y a la mejora de sus servicios.
- Mantener una relación fluida y constante con las entidades e instituciones relacionadas con los mayores del entorno de la biblioteca. Estos entes pueden ayudar a la biblioteca a conocer mucho mejor al colectivo de mayores de la zona, y cómo la biblioteca puede ofertar servicios y recursos adaptados a sus intereses y necesidades. Esta relación también debe servir para colaborar conjuntamente en proyectos en común que beneficien al colectivo de mayores y a los servicios tanto los existentes como aquellos por ofrecer.
- Toda biblioteca debe idear modelos de servicio para personas mayores que, queriendo hacer uso de la biblioteca, no pueden hacerlo por encontrarse impedidas en su lugar de residencia. Si los mayores no pueden acudir a la biblioteca, la biblioteca debe acudir a ellos. Estos mayores son personas que han podido estar utilizando la biblioteca anteriormente y que ahora se encuentran “envejeciendo en su lugar” y que no pueden ser abandonadas por la biblioteca. Estos mayores residen tanto en su propio domicilio como en residencias de ancianos.



- Los mayores deben tener la oportunidad de encontrar espacios en la biblioteca pensados para ellos. Estos espacios deben caracterizarse por su singularidad y ser fruto de la imaginación de los profesionales bibliotecarios, deben ser espacios móviles, abiertos al cambio constante, flexibles, con paneles informativos movibles, etc. En todo caso, hay que ser muy cuidadosos en su planificación porque no debe darse en el error de crear “guetos” que finalmente más que integrar adopten una posición excluyente con respecto al resto de usuarios de la biblioteca.
- El diseño y puesta en marcha de servicios y recursos destinados a personas mayores deben promocionarse y darse a conocer entre los potenciales interesados. Las bibliotecas deben adoptar una labor activa en este sentido, pudiendo incluir: folletos informativos en lugares estratégicos de la biblioteca y de otros servicios públicos de la comunidad; contar con la colaboración de los medios de comunicación locales y aprovechar su alcance y proyección entre la comunidad local; contactar con grupos de la comunidad cuyo trabajo y dedicación esté centrado en las personas mayores; por supuesto, aprovechar el potencial de los servicios web de la biblioteca para mostrar y difundir toda la información necesaria relacionada con los servicios que se ofrecen a los mayores; participación y presencia de la biblioteca en eventos de renombre y repercusión en su comunidad en donde se difunda información de todos los servicios que ofrece la biblioteca, entre ellos los pensados para las personas mayores.
- Por supuesto, todo esto no sería posible sin la dedicación, profesionalidad y gestión eficiente por parte de expertos bibliotecarios en gestión de servicios, atención al usuario, y en establecer sinergias con colectivos y entes sociales relacionados con el grupo social de los mayores. El Grupo de Trabajo sobre Perfiles Profesionales redactó en 2012 el informe *Perfiles Profesionales del Sistema Bibliotecario Español: fichas de caracterización*<sup>22</sup>, en donde se describen las principales competencias y funciones del profesional bibliotecario, en función del trabajo a desarrollar y del público objetivo, y que puede servir de referencia para dibujar el perfil de profesional bibliotecario ideal para gestionar y atender servicios bibliotecarios orientados a usuarios de edad avanzada. Entre otros, proponen un perfil de “Bibliotecario para servicios de niños y jóvenes” lo que da pie a preguntarnos: ¿sería posible trazar un perfil de “Bibliotecario/a para servicios de personas mayores”?

Planificar, organizar y evaluar servicios y recursos bibliotecarios para personas mayores puede resultar una labor difícil, pero el profesional bibliotecario debe pensar que no resulta más difícil que hacer lo mismo con niños y jóvenes, colectivos con los que estamos muy habituados a trabajar. Estos mayores a los que ahora hay que servir del mismo modo que al resto de usuarios, fueron niños y jóvenes y entonces pudieron ser usuarios de la biblioteca y utilizar los servicios que les ofrecía. Ahora, las bibliotecas tienen la oportunidad de seguir sirviendo y ofreciendo recursos y motivos de interés para estas personas.

## 5. Bibliografía

- ARES SEIJO, Ivana (2004): “Gent gran a la biblioteca: mes enllà de la lectura del diari” [en línea], *ITEM*, n.º 36, pp. 41-57. Disponible en: <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22613/22447>>.
- CAUSAPIÉ LOPESINO, Purificación [et al.] (dir. y coord.) (2011): *Envejecimiento activo: libro blanco* [En línea]. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 730 pp. Disponible en: <<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/imserso-libroblancoenvejecimientoactivo-01.pdf>>.

<sup>22</sup> Disponible en: <<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/6841/1/perfilesprofesionalesSBE.pdf>>.

- DÍAZ GRAU, Antonio (2005): “Conócelos y aprende: un programa de promoción bibliotecaria mediante una actividad que potencia las relaciones intergeneracionales” [en línea], *Educación y Biblioteca*, n.º 17, pp. 37-40. Disponible en: <<http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/119212>>.
- (2006a): “Programas bibliotecarios para ancianos en la Biblioteca de Santiago de la Ribera” [en línea], *Tejuelo*, n.º 5/6, pp. 32-37. Disponible en: <<http://www.anabadmurcia.org/ojs/index.php/tejuelo/article/view/30/30>>.
- (2006b): “Experiencias con ancianos y niños en una biblioteca pública: bueno, bonito, barato” [en línea], *Boletín AAB*, n.º 82, pp. 57-67. Disponible en: <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2259123.pdf>>.
- GARCÍA-GÓMEZ, F. Javier (2008): “Integrando a los mayores en la sociedad digital. Propuestas desde la biblioteca pública” [en línea], *Actas del IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (A Coruña), pp. 631-642. Disponible en: <[http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/485/2/CongresoNacionalBP\\_04.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/485/2/CongresoNacionalBP_04.pdf)>.
- GARCÍA-GÓMEZ, F. Javier, y DÍAZ GRAU, Antonio (1999): “Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de la tercera edad: propuesta metodológica” [en línea], *Boletín AAB*, n.º 57. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/5981/>>.
- (2001): “Los usuarios de la tercera edad en la biblioteca pública. Nuevo reto para la formación de usuarios” [en línea], *Educación y Biblioteca*, n.º 120, pp. 26-28. Disponible en: <[http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/118739/1/EB13\\_N120\\_P26-28.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/118739/1/EB13_N120_P26-28.pdf)>.
- (2004): “Servicios bibliotecarios para la tercera edad en entornos web: experiencias desarrolladas en bibliotecas públicas” [en línea], *El Profesional de la Información*, vol. 13, n.º 4, pp. 272-280. Disponible en: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2004/julio/2.pdf>>.
- (2008): “La biblioteca pública, espacio intergeneracional. De las palabras a los hechos” [en línea], *Mi Biblioteca*, n.º 13, pp. 43-48. Disponible en: <[http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119926/1/MB4\\_N13\\_P43-48.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119926/1/MB4_N13_P43-48.pdf)>.
- MARTÍNEZ USERO, José Ángel (2007): “La accesibilidad a la información en las bibliotecas públicas: directrices para garantizar la integración” [en línea], *BiD*, n.º 18. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/18marti2.htm>>.
- MONJE JIMÉNEZ, M. T. [et al.] (2009): “Las bibliotecas públicas ante la brecha digital: tercera edad y discapacidad” [en línea], *II Conferencia Internacional sobre la Brecha Digital e Inclusión Social* (Leganés, Madrid, 28-30 octubre). Disponible en: <<http://es.youscribe.com/catalogue/informes-y-tesis/educacion/otros/las-bibliotecas-publicas-ante-la-brecha-digital-tercera-edad-y-1903414>>.
- RODRÍGUEZ PARÍS, Elena (1999): “La tercera edad: un reto para la biblioteca pública”, *III Xornadas ANABAD*, Galicia (El Ferrol, 23-25 de septiembre 1999), pp. 299-306.
- SALONI MIRAMÓN, Guadalupe (2008): “Bibliotecas y mayores: la ola perfecta de no-viejos se acerca a la playa de la biblioteca pública” [en línea], *BiD*, n.º 2. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/21/salon2.htm>>.
- SÁNCHEZ CALCEDO, Ana M.<sup>a</sup> (coord.) (2011): *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para personas mayores y discapacitados* [en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad, 110 pp. ISBN: 978-84-8446-133-3. Disponible en: <<http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/33010bibiotacc2011.pdf>>.

## CV del autor

Licenciado en Documentación y Diploma de Estudios Avanzados en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Murcia. Desde 1995, trabaja como bibliotecario en las Bibliotecas Municipales de San Javier. Tiene publicados varios artículos en revistas especializadas en

el área, así como capítulos de libros, y es coautor del libro *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública* (Alfagrama, 2005 y 2006). Ha participado en jornadas, congresos, etc., del ramo de bibliotecas y servicios de información y ha impartido acciones formativas para profesionales bibliotecarios. Desde 2013, es profesor asociado de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia.

# ¿Estamos haciendo lo que debemos? La biblioteca pública y la comunidad gitana: su labor educativa

Julia Saurin Parra

Auxiliar Técnico de Biblioteca. Bibliotecas Municipales de A Coruña. Universidad de Zaragoza (doctoranda)

**Resumen:** Las bibliotecas públicas fueron creadas para educar a los menos favorecidos y, en la actualidad, esta labor está presente entre los diferentes grupos que conforman nuestra sociedad multiétnica. La comunidad gitana, parte de esta, pese a llevar aquí más de cinco siglos se ha visto afectada por numerosos factores de exclusión social: aunque su escolarización está casi normalizada, a día de hoy, el absentismo y el abandono preocupan al afectar a su inclusión social. Uno de los caminos de su integración es por medio de la educación.

Hasta fechas recientes, nuestro sistema educativo luchaba contra esta exclusión por medio de una asimilación: su objetivo final era que el alumno se integrase en el grupo mayoritario. La biblioteca ha seguido las mismas pautas y escasísimos son los ejemplos que reflejen un interés por esta cultura: no se han promocionado unos servicios o no se les ha motivado para llegar a ser parte activa de la biblioteca. Tampoco ha colaborado a aliviar su exclusión. En resumen, no ha habido ningún tipo de actuación para llegar a esta minoría. Por un lado, los ejemplos europeos son meramente anecdóticos y desarrollados en la Europa del Este con unos servicios bibliotecarios más pobres y reducidos. Por otro lado, no ha habido un interés por el desarrollo de este colectivo desde las diferentes instituciones y la biblioteca tampoco ha contribuido a esta lucha. A lo largo de la comunicación se intentará reflejar los posibles pasos que la biblioteca puede dar en relación a esta minoría, contemplando lo que se ha hecho a nivel europeo y aportando posibles soluciones a esta situación.

**Palabras clave:** bibliotecas públicas, bibliotecas públicas-minorías, bibliotecas públicas-labor educativa, bibliotecas públicas-comunidad gitana, bibliotecas públicas-aspectos sociales.

**Abstract:** Originally, public libraries were created with the intention of educating the underprivileged; and at present that work is continued by the diverse groups that shape our multi-ethnic society. The Roma people, part of our society, despite a history of more than 5 centuries in the peninsula, they are still affected by various factors of social exclusion. Thus, although schooling

is practically standard nowadays among them, absenteeism and drop out rates remain a matter of concern and are their chances for social inclusion: one path towards integration could be the strengthening of education.

Until recently our educational system fought exclusion by way of assimilation initiatives: the ultimate goal was for the Roma students to be integrated to the mainstream. Public libraries have followed the same pattern and there are very few examples reflecting genuine interest in this culture: services available have not been promoted sufficiently or individuals have not been motivated to become an active part of the library community. Nor have libraries been able to assist in the removal of exclusion barriers. In summary, there has been no decisive action to reach this minority. On the one hand, the examples of initiatives carried out in Europe are merely an anecdote; also, they were developed in Eastern Europe, with poorer and limited library services. On the other hand, there has not been any interest regarding the development of this genuine institutional, neither have libraries contributed in any significant way towards that goal. Throughout this report, we will try to point out possible steps the public library could take in relation with the Roma, considering what has been done at European level and providing possible solutions to this situation.

**Keywords:** public libraries, public libraries-minorities, public libraries-educative rol, public libraries-Roma community, public libraries-social aspects.

## La biblioteca pública. Su labor educativa

Las bibliotecas públicas fueron creadas a finales del siglo XIX para educar a los menos favorecidos, abriendo oportunidades a las clases trabajadoras. Hoy en día, esta labor se centra en la atención a los diferentes grupos que conforman nuestra sociedad multiétnica. En esta sociedad, de una gran diversidad cultural, hay destrezas que habrá que desarrollar por parte de las bibliotecas: por un lado, una labor educativa, y por otro, una labor social. Consideremos en más detalle la primera.

La biblioteca pública es uno de los motores de enseñanza no reglada. Las *Directrices de la IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio de las Bibliotecas Públicas* (IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas, 2001) hacen hincapié en su papel como colaboradora “en los procesos de aprendizaje y ofrecer instalaciones para que se pueda estudiar”. “Las bibliotecas públicas deben cooperar con otras organizaciones educativas enseñando a utilizar los recursos necesarios para manejar la información. La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos”.

Uno de los aspectos en los que se centrará esta labor educativa será la alfabetización, la cual ha variado de tal manera que en la actualidad el desconocimiento de las nuevas tecnologías implica una limitación en la vida social. Los principales organismos bibliotecarios han sido conscientes de esto y así la IFLA en sus directrices (IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas, 2001) advierte del “riesgo de una brecha cada vez mayor entre los que poseen información y los que carecen de ella” o de que “las bibliotecas públicas tienen la oportunidad de ayudar a que se tenga acceso al intercambio mundial de información”. Pero nos encontramos con una nueva sociedad, la sociedad de la información, una sociedad desigual entre los que tienen acceso a la formación y los que no. Los organismos bibliotecarios son conscientes de esto y reconocen que “las sociedades actuales se encuentran ante una brecha educativa y de información en continua expansión” (IFLA, 2005).

Ya que la información se ha convertido en un bien de consumo, nos encontramos con una nueva situación: gran parte de la población tiene problemas para manejarla, lo que puede llevar a la marginación de ciertos grupos entre los que se encuentran las minorías. Así, cuando se habla de brecha digital no solo estamos hablando de una brecha tecnológica, sino también de una brecha social y económica.

## La alfabetización informacional, TIC y bibliotecas públicas

Todas estas brechas junto con la nueva concepción de la biblioteca han dado lugar al actual papel de la biblioteca pública como agente de acceso a las TIC. Esto le obliga a replantearse su papel tradicional: si el usuario es su objetivo último, en la actualidad se ha de recurrir a las nuevas tecnologías a través de programas de alfabetización, formación de usuarios, etc., para saciar sus necesidades de información. Los diferentes textos legales han repetido este papel de la biblioteca como institución igualitaria: para aportar información y a la vez formación para que puedan desenvolverse en el entorno digital y desarrollando programas para futuros usuarios.

La IFLA han destacado como objetivo básico el *lifelong literacy* o el aprendizaje permanente: una de las principales misiones de la biblioteca es capacitar a los ciudadanos para poder moverse en el mundo de la información. La formación de usuarios ha sido un ejemplo de esta función educativa pero las bibliotecas han ido más allá introduciendo programas de alfabetización informacional donde consiguen que los usuarios se manejen en las TIC. Y centrándose en las minorías, se les ofrece aspectos como:

- Oportunidades comunicativas por medios como periódicos *on line*, *newsgroups*, *chat rooms*, etc.
- Oportunidades laborales por medio de educación *on line*, búsqueda de empleo, etc.

## La biblioteca pública como punto de información y difusora del conocimiento

En un mundo dominado por las TIC y el acceso a Internet es más difícil localizar información sobre nuestra propia ciudad que sobre otra lejana, es decir, acceder a la información de nuestro entorno es más difícil que obtenerla sobre un punto distante. Es en este punto donde la biblioteca debe actuar como punto de información convirtiéndose en centros de atención a la comunidad al ser:

- Un lugar de fácil acceso y abierta al ciudadano.
- Suministradora de una amplia gama de recursos y servicios.
- Representante de los valores que contribuyen a una sociedad integradora.
- Un lugar de encuentro abierto a todos y puerta al conocimiento y la diversidad.
- Disponer de materiales para el aprendizaje.
- Catalizadora de cambios e innovaciones.

En esta nueva faceta de la biblioteca los temas más demandados por las minorías serán (Romera Iruela, 2008):

- Información sobre el mercado de trabajo (prioridad informativa), educación, vivienda, permisos de residencia, trabajo y nacionalidad, reunificación familiar, sanidad y servicios sociales.
- Temas sobre legislación, cultura, ocio y tiempo libre.
- Agenda cultural de los países de origen y de destino.
- Otros temas que faciliten la integración de los distintos colectivos.

Tanto entre las funciones tradicionales de la biblioteca pública como entre las actuales hay una básica: la biblioteca pública como centro de conocimiento que ayuda a localizar información. Este papel se ha convertido en básico en la biblioteca del siglo XXI y el conocimiento sobre la sociedad mayoritaria es fundamental para que los miembros de las minorías les puedan encontrar información sobre sus derechos y deberes, instituciones sociales o intereses etnopolíticos. (Nes, 2010).

## La comunidad gitana. Rasgos y características

El pueblo gitano es la minoría étnica más numerosa en la Unión Europea (SOS Racismo, 2010: 49). Su población total se estima entre 6,8 y 8,7 millones, lo que constituye el 0,98 % de la población europea (Corsi, 2010). A pesar de esto, esta minoría no ha sido reconocida en la mayoría de países: en algún país, los gitanos son una minoría nacional mientras que en otros no (Fernández, 2010). Geográficamente tienden a concentrarse en el este y sur de Europa (González Enríquez, 2010), países con un sistema bibliotecario menos desarrollado.

La comunidad gitana española es una de las más importantes de Europa, posiblemente la segunda tras la rumana: 1 de cada 10 gitanos europeos viven en España (González Enríquez, 2010). El último informe FOESSA (García García, 2008) la sitúa en 970 00 individuos, es decir, el 2,1 % de la población en España, y por lo tanto, la minoría étnica más importante. Según la Fundación Secretariado Gitano (FSG, 2007), Andalucía es la Comunidad Autónoma donde viven más de un tercio de los gitanos españoles, el 37,1 % del total nacional, población que ha aumentado con la llegada de personas romaníes procedentes de Rumanía y Bulgaria, sobre todo desde el año 2002 (cuando se eliminó el visado para estos dos países) y el año 2007 (cuando estos países se adhirieron a la UE). El número de estos últimos es difícil de cuantificar al formar parte de grandes grupos de ciudadanos de estos países que han fijado su residencia en España y no haber registro de pertenencia étnica de los extranjeros residentes en España (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012: 4-43): solo son visibles por su atuendo diferente, el ejercicio de la mendicidad (abandonada por los gitanos españoles) y por la formación de nuevos núcleos de chabolas o reactivación de los antiguos.

## Principales problemas de la comunidad gitana

La población gitana ha experimentado importantes avances en los últimos cuarenta años, que han venido de la mano de la democratización de la sociedad, del crecimiento económico del país, de la creación de un Estado social y de las medidas y programas específicos dirigidos a estos (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012: 4-43). Pese a todo, esta minoría se ha visto afectada por numerosos factores entre los que destacan:

- Vivienda: ha habido una mejora de sus condiciones residenciales en las últimas décadas, de tal manera que a día de hoy el 88,1 % de las personas gitanas reside en viviendas normalizadas y solo el 3,9 % en un entorno chabolista (FSG, 2007).
- Salud: marcada por sus condiciones de vivienda, factores que agudizan sus problemas de salud y limitan muchos aspectos de su vida. Por ejemplo, la mortalidad infantil es 1,4 puntos mayor que la media nacional y su esperanza de vida es entre 8-9 años menos (García García, 2008).
- Empleo: su acceso al mercado de trabajo está marcado por el sub-empleo y la temporalidad. El auto-empleo o el trabajar en el negocio familiar son otras opciones (García García, 2008) junto con la venta ambulante y la recogida y venta de chatarra (González Enríquez, 2010).
- Marginalidad: históricamente ha sido uno de los grupos más excluidos socialmente y una minoría marginada tal como muestran las encuestas donde la población gitana aparece como la más rechazada (Martín Palomo, 2002).
- Discriminación: SOS Racismo (2010: 49) destaca que el colectivo gitano es una de las minorías más discriminadas por delante de magrebíes y africanos. Esto se manifiesta en pobreza y exclusión social, que se acentúa en los países más pobres y en los de Europa del Este.

## Gitanos y sus problemas educativos

Esta minoría se caracteriza por bajos niveles educativos y altos grados de analfabetismo (Corsi, 2008: 11) lo que afecta a aspectos como son las dificultades de acceso a la formación profesional y posterior empleo o el no poder beneficiarse de oportunidades laborales por falta de información (García García, 2006: 39).

- Más del 60 % del alumnado gitano no logra el título de la ESO (FSG, 2013: 57).
- Su porcentaje de fracaso escolar es del 64 %, muy superior al 13 % de los payos (alumnos que no completan la ESO) (FSG, 2013: 57).
- El abandono de los estudios se da a los 16 años (basado en el cansancio con los estudios, poca identificación o en motivos familiares) (FSG, 2013: 52-53).
- Hasta los 14 años los niveles de escolarización son muy similares a los payos (FSG, 2013: 46), pero sus diferencias de escolarización entre la población gitana y la paya se dan a partir de los 18 años, con 50 puntos de diferencia.
- La escolarización de las mujeres es inferior a la de los hombres: el 43 % basan sus razones en poder formar una familia frente al 17 % de ellos (FSG, 2013).
- En educación primaria la escolarización está prácticamente normalizada aunque el absentismo escolar y el abandono prematuro siguen preocupando, intensificándose en el primer ciclo de educación secundaria. Su presencia en estudios postobligatorios, aunque en aumento, es poco frecuente y la brecha con respecto al resto de la población es profunda (Laparra, 2011).

A nivel de educación infantil, su presencia es casi nula al no ser obligatoria y por las diferencias culturales (Alfageme Chao, Martínez Sancho, 2011). La enseñanza primaria ha mejorado notablemente: el 90 % de los niños en edad escolar se han incorporado a la escuela aunque más del 60 % no alcanzan el título de la ESO (FSG, 2013). Frente a esto, la escolarización a partir de los 12 años ha empeorado al introducirse la escolarización obligatoria hasta los 16 años (García García, 2008) de tal manera que solo el 3 % tiene estudios superiores a primaria (González Enríquez, 2010).

## Servicios bibliotecarios para esta minoría. Ejemplos existentes en Europa

Esta minoría ha sido mencionada en múltiples textos bibliotecarios pero sin propuestas de acción específicas (Nes, 2010). A la vez, existen pocos ejemplos en la literatura científica sobre servicios para ellos y de los que existen, la información que nos llega se limita en su mayoría a notas de prensa, a su página web o por haber recibido algún premio. Veamos los ejemplos existentes en Europa:

- **Metlika (Eslovenia)**. En el año 2003 su biblioteca pública desarrolló “**Proyecto Gitanos, os invitamos a la biblioteca**” (*Projekt Romi, povabljeni v knjižnico*), proyecto premiado a diferentes niveles. Es este un proyecto pequeño con gran cantidad de actividades y que destaca por el contacto personal, el intentar desarrollar un clima de confianza, la colaboración de los trabajadores sociales, así como la labor de la encargada de la biblioteca. También, el llevar a la biblioteca más allá de sus muros.
- **Rožnov pod Radhoštěm (República Checa)**. Su biblioteca municipal ha desarrollado el proyecto “**Cooperation with the Roma Community**”, cuyo objetivo es ofrecer diferentes aspectos de la vida de una minoría y en particular apoyar la cultura y la integración de la comunidad gitana.
- **Ostrava-Vítkovice (República Checa)**. En el año 2004 surge en su biblioteca municipal el proyecto “**Romaňi kereka**” (*Roma circle*) cuyo objetivo es crear una biblioteca enfocada a la población gitana, desarrollando un espacio de encuentro donde los gitanos sean bienvenidos sin separarse de la mayoría de la población. Se basa en promover el



diálogo multicultural a través de programas educativos centrados en el apoyo a la lectura y la alfabetización en información (Knihovna Mesta Ostrovy, cop., 2009).

- **Koprivnica (Croacia).** A partir de 2010 esta biblioteca ha desarrollado el programa de formación “**Jump in the train for a better world**” en competencias culturales y educativas, cuyo objetivo ha sido la auto-organización entre bibliotecarios, profesores y otros profesionales locales a través de un servicio que considera las necesidades de los gitanos y su parcial o escasa atención de estas. Este programa obtuvo el premio internacional EIFL-PLIP en el año 2013 al buscar el acceso gratuito a la información y a las TIC y su aprendizaje para los gitanos de Koprivnica.

Los cuatro ejemplos vistos presentan las siguientes características comunes:

- Usuarios: colectivo con malas condiciones de vida mayoritariamente infantil. No ven la biblioteca como un lugar de visita pero sí como un lugar seguro (al ser escépticos con las instituciones, suelen sacar a los niños de la escuela a edades tempranas) (Nes, 2010).
- Funciones: acercar la biblioteca y el libro a la comunidad gitana, motivándoles a ser socios. Apoyar su cultura e integración. Ser centro de información para/sobre esta minoría. Carecen de servicio de información y si los hay, no se da en otras lenguas.
- Actividades: cursos de informática. Actividades a animación a la lectura. Actividades en colaboración con trabajadores sociales, con centros educativos, asociaciones sociales y culturales, etc. El desarrollo de actividades suele ser el eje sobre el que gira todo el trabajo bibliotecario y están sobre todo encaminadas al público infantil.
- Fondos: la selección suele hacerse sin consultar a la minoría gitana y no suelen reflejar sus tradiciones o costumbres (lo que se contradice con las funciones). Tampoco suelen ser colecciones equilibradas o según el tamaño del grupo.

## Rasgos de estos servicios para la comunidad gitana en cuanto a su labor educativa

Uno de los caminos de integración de los gitanos es por medio de la educación, requisito para mejorar en sus posiciones sociales. Hasta el momento, las bibliotecas no han colaborado con este colectivo, por ejemplo, en hacerlos partícipes de la biblioteca, en aliviar su exclusión social, en llegar a ellos, etc. (Petr, 2004). Todos los ejemplos vistos presentan los siguientes rasgos en cuanto a su función educativa:

- En general, todos tienen programas de formación pero no de aprendizaje de idiomas (algo importante, ya que tienen su propio idioma en el resto de Europa) y solo la mitad de los ejemplos vistos tienen programas de alfabetización clásica (hay una tendencia a darle más importancia a la informacional).
- Suele haber actividades de apoyo a la lectura y al estudio, extra-escolares y post-escolares, de deberes o de orientación laboral, fuertemente conectadas con esa labor de conocimiento intercultural.
- Se da una colaboración con centros educativos y asociaciones de todo tipo.
- Como rasgo negativo, no se dan programas entre el colectivo gitano para reconocer y fomentar la importancia de la educación de sus hijos.
- Todos los ejemplos vistos buscan fomentar el conocimiento intercultural con un respeto hacia su propia realidad cultural y social, para lo cual la biblioteca suele participar en actos diversos. Su fin es eliminar prejuicios o estereotipos, principales problemas a los que se enfrenta este colectivo, aunque la realidad es que no se logra crear en la biblioteca un espacio común, donde se dé un encuentro entre las diferentes culturas de la sociedad y puedan conocerse.

## Cómo trabajar con esta minoría en el ámbito educativo desde la biblioteca pública

Si la biblioteca es parte de las instituciones educativas, el trabajo con este colectivo desde esta perspectiva implicará tener en cuenta algunas realidades como son:

- Hay que considerar la multiculturalidad, y no pretender que la minoría gitana se integre simplemente en el grupo mayoritario, con la consiguiente aculturación. Para lograrlo, la biblioteca deberá respetar su realidad cultural y social con referencias positivas hacia esta, dándola a conocer y fomentándola.
- Sorprende lo poco que se sabe de la cultura gitana: apenas considerada a nivel educativo y debido a las clásicas políticas de asimilación, muchos gitanos han crecido desconociendo sus raíces. Convertir la biblioteca en un centro de conocimiento sobre esta minoría, con fondos no solo adecuados a ellos, sino también sobre temáticas relacionadas con sus problemas (i. e. inclusión social).
- La cooperación y colaboración con asociaciones y colectivos gitanos es básica. También, en el caso de miembros con problemas de integración, la figura del mediador se convierte en primordial con su trabajo bibliotecario.
- El desarrollo de programas que potencien las actividades extra-escolares, clubes de deberes escolares, sesiones de apoyo al estudio, etc. Igualmente, programas entre el colectivo gitano para reconocer la importancia de la educación de sus hijos. Esto implicará un trabajo cercano entre biblioteca e instituciones educativas para manejar los problemas de alfabetización.
- El colectivo gitano considera la comunidad como el referente básico. Su ausencia a todos los niveles (profesorado, bibliotecario, etc.) repercute negativamente (Fundació Pere Tarrés Projectes Socials, 2006: 228), con lo cual, potenciar la presencia de personal de esta etnia sería una medida positiva.
- Colaborar con la figura de la mujer. Esta opta por la educación sin renunciar a su identidad con interés por la educación de sus hijos y su independencia económica.
- Finalmente, el ofrecer actividades y encuentros con personajes del mundo cultural y social, conferencias, exposiciones, talleres, etc., también puede ser visto como parte de esta labor educativa y de integración social.

## Bibliografía

- ALFAGEME CHAO, A., y MARTÍNEZ SANCHO, M. (2011): “Estructura de edades, escolarización y tamaño de la población gitana asentada en España”, *O Tchatchipen: revista trimestral de investigación gitana*, n.º 73, pp. 25-36.
- CORSI, M.; CREPALDI, C.; SAMEK LODOVICI, M.; BOCCAGNI, P., y VASILIESCU, C. (2010): *Ethnic minority and Roma women in Europe: a case for gender equality?* [en línea]. Milán: IRS-Istituto per la Ricerca Sociale; Roma: Fondazione Brodolini. Disponible en: <[http://ec.europa.eu/employment\\_social/progress/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_en.html)>. [Consulta: 28 de mayo de 2014].
- FERNÁNDEZ, M. (2010): “El inicio de la política inclusiva hacia el pueblo gitano”, *Informe anual 2010. Sobre el racismo en el Estado español*. San Sebastián: SOS Racismo, pp. 60-68.
- FUNDACIÓ PERE TARRÉS PROJECTES SOCIALS (2006): *Estudi sobre la població gitana de Catalunya. Informe final*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar i Família.
- FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO (2007): *Mapa sobre Vivienda y Comunidad Gitana en España, 2007* [en línea]. Madrid: Ministerio de Vivienda. Disponible en: <<http://www.gitanos.org/publicaciones/mapavivienda/archivos/mapa01.pdf>>. [Consulta: 28 de mayo de 2014].
- (2013): “Monográfico. Dossier Educación”, *Gitanos: pensamiento y cultura*, n.º 66-67.

- GARCÍA GARCÍA, C. (2006): *Guía para la actuación con la Comunidad Gitana en los Servicios Sanitarios*. Madrid: Fundación Secretariado Gitano.
- GARCÍA GARCÍA, A.; GIMÉNEZ MARÍN, F. J.; LAPARRA, M.; *et al.* (2008): “Capítulo. 3. La exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación”, en LAPARRA, M.; PÉREZ ERAN-SUS, B. (coord.): *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación FOESSA, pp. 175-297.
- GONZÁLEZ ENRÍQUEZ, C. (2009): *La integración y la migración de la población gitana en Europa* [en línea]. Madrid: Real Instituto Elcano. Disponible en: <[http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano/contenido?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/elcano/elcano\\_es/zonas\\_es/demografia+y+poblacion/ari170-2010](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/demografia+y+poblacion/ari170-2010)>. [Consulta: 28 de mayo de 2014].
- IFLA. SECCIÓN DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (2001): *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones.
- IFLA (2005): *Comité Presidencial para la Agenda Internacional sobre la alfabetización a lo largo de la vida. Informe final* [en línea]. Disponible en: <[http://travesia.mcu.es/documentos/alfabetizacion\\_inf\\_ifla.pdf#search=%22ifla%20informe%20%20agenda%20internacional%20alfabetizacion%20largo%20vida%22](http://travesia.mcu.es/documentos/alfabetizacion_inf_ifla.pdf#search=%22ifla%20informe%20%20agenda%20internacional%20alfabetizacion%20largo%20vida%22)>. [Consulta: 28 de mayo de 2014].
- Knihovna Mesta Ostrovy (cop. 2009): *Proyecto Romani Kereka* (Roma Circle) [en línea]. Disponible en: <<http://www.ostrava.cz/cs>>. [Consulta: 28 de mayo de 2014].
- KOPRIVNICA (200?): *Jump in the train for a better world* [en línea]. Disponible en: <<http://www.knjiznica-koprivnica.hr/>>. [Consulta: 8 de octubre de 2014].
- LAPARRA NAVARRO, M. (2005): “La Europa de los Gitanos: identidad, participación y políticas sociales en la Europa ampliada y su incidencia en España”, *Documentación Social*, n.º 137, pp. 15-35.
- LAPARRA NAVARRO, M. (coord.) (2001): *Diagnóstico social de la comunidad gitana en España: un análisis contrastado de la Encuesta del CIS a Hogares de Población Gitana 2007*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- MARTÍN PALOMO, T. (2002): “Mujeres gitanas y el sistema penal”, *La ventana*, n.º 15, pp. 149-174.
- METLIKA (200?): *Proyecto Gitanos, os invitamos a la biblioteca* (Projekt Romi, povabljeni v knjižnico). Disponible en: <<http://www.metlika.si/lkm/romi.htm>>. [Consulta: 8 de octubre de 2014].
- MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD (2012): *Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España 2012-2020*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Nes, B. (2010): *The rom and romani people: challenging the public libraries' ideals of being inclusive meeting places* [en línea]. Disponible en: <[http://academos.ro/sites/default/files/biblio-docs/845/the\\_rom\\_and\\_romani\\_people.pdf](http://academos.ro/sites/default/files/biblio-docs/845/the_rom_and_romani_people.pdf)>. [Consulta: 28 de mayo de 2014].
- PETR, K. (2004): “Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia: pilot-study”, *New Library World*, n.º 9, vol. 105, pp. 357-369.
- ROŽNOV POD RADHOŠTĚM (200?): *Cooperation with the Roma Community* [en línea]. Disponible en: <<http://www.librariesforall.eu/en/best-practices/cooperation-with-the-roma-community>>. [Consulta: 8 de octubre de 2014].
- ROMERA IRUELA, M. J. (2008): “La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid”, *Anales de documentación*, n.º 11, pp. 219-234.
- SOS RACISMO (2010): *Informe anual 2010. Sobre el racismo en el Estado español*. San Sebastián: SOS Racismo.

## CV de la autora

Licenciada en Filología Germánica por la Universidad de Santiago de Compostela (1986-1991) y licenciada en Documentación por la UOC (2002-2005). Está en proceso de elaboración de la tesis doctoral “Bibliotecas públicas y minorías culturales: modelos de intervención bibliotecaria para la comunidad gitana”, en la Universidad de Zaragoza. Desde 2008, es técnico auxiliar de Biblioteca, Biblioteca Municipal de Monte Alto, A Coruña. Ha escrito varias publicaciones en congresos y revistas nacionales.

# La lectura electrónica es pan comido

**Carmen Morales Mateo**

Directora adjunta. Biblioteca de Castilla-La Mancha

**M.ª Dolores Membrillo Marco**

Técnico Superior de Bibliotecas. Biblioteca de Castilla-La Mancha

**Jorge Íñiguez Yarza**

Técnico de Bibliotecas. Biblioteca de Castilla-La Mancha

**Daniel Martín-Moreno Romero**

Administrativo TIC. Biblioteca de Castilla-La Mancha

**Resumen:** En la actualidad la lectura electrónica forma parte de la vida de los ciudadanos y requiere el desarrollo de nuevas competencias. En este trabajo se explica el proyecto de cooperación europea que la Biblioteca de Castilla-La Mancha ha llevado a cabo, relacionado con la formación de usuarios en libros y lectura electrónica, tanto dispositivos como contenido digital. Este proyecto, titulado *Books on line Grundtvig Partnership Project*, se ha desarrollado durante los años 2012 a 2014 y forma parte del Programa Europeo Grundtvig de Educación a lo Largo de la Vida. Junto a otras dos bibliotecas públicas de la República Checa y Eslovaquia, se han preparado dos experiencias en formación dirigidas a dos grupos específicos de usuarios. Una de ellas se ha llevado a cabo con un club de lectura de la biblioteca, formado por personas mayores de cincuenta años, una de ellas con discapacidad visual, y la otra se ha realizado con un grupo de estudiantes universitarios de la Facultad de Humanidades de Toledo. Los resultados obtenidos han permitido la planificación de actividades de formación en lectura electrónica, más cercanas a las necesidades de la población usuaria de bibliotecas públicas.

**Palabras clave:** biblioteca pública, lectura electrónica, formación de usuarios, cooperación europea, Programa Grundtvig.

**Abstract:** Nowadays, electronic reading has become part of the citizens' lives, and it requires the development of new competences. This paper explains the project of European cooperation which the *Biblioteca de Castilla-La Mancha* has accomplished in relation to the user training in books and in electronic reading, in terms of devices and digital contents. This project, the title of which is *Books on Line Grundtvig Partnership Project*, has been developed from 2012 to 2014, and it is part of the *Grundtvig Lifelong Learning Programme*. Two training experiences addressed to specific users groups have been prepared, along with two other public libraries of Czech Republic and Slovakia. One of these experiences has been carried out with a group of people over 50, one of them being visually disabled. And the other one has been performed

with a group of university students of the Faculty of Humanities of Toledo. The results have made possible the planning of training activities in electronic reading adapted to the needs of the users of public libraries.

**Keywords:** public library, electronic reading, users training, European cooperation, Grundtvig Programme.

## Proyecto *Books on Line* en la Biblioteca de Castilla-La Mancha

La tecnología digital proporciona una experiencia de lectura novedosa, no solo por el cambio de soporte, sino porque modifica el acercamiento del lector al contenido, al ampliar lo que con este se puede hacer. Por ello, la lectura electrónica requiere el desarrollo de nuevas competencias por parte de los ciudadanos y, tal como ha sucedido con el uso de tecnologías de la información de carácter general, el papel de la biblioteca pública es fundamental en el uso de las nuevas herramientas de lectura, y no solo para aquellos usuarios de mayor edad, poco familiarizados con los nuevos formatos y dispositivos, sino para todos los segmentos sociales.

Durante el año 2014 en la Biblioteca de Castilla-La Mancha hemos llevado a cabo una serie de experiencias de formación de usuarios en el uso de dispositivos de lectura y de contenidos electrónicos dentro del Programa Europeo Grundtvig de Educación a lo Largo de la Vida. El proyecto, titulado *Books on Line Grundtvig Partnership Project*, se ha desarrollado entre los años 2012 y 2014, teniendo como uno de sus objetivos principales establecer una línea de cooperación entre bibliotecas públicas de diferentes países europeos para favorecer y promover el uso de los libros electrónicos entre los ciudadanos y, a la vez, mejorar sus competencias lectoras en este nuevo sistema de lectura. Hemos colaborado con otras dos bibliotecas públicas de la Unión Europea, en concreto, con la Biblioteca Pública de Kroměříž, una ciudad al suroeste de la República Checa, que ha coordinado todas las tareas del proyecto, y la Biblioteca Regional de Žilina, una de las ciudades más importantes de Eslovaquia.

El proyecto comenzó en 2012 con la creación de un grupo de trabajo en la Biblioteca de Castilla-La Mancha, que recopiló información referente al uso de libros electrónicos en bibliotecas, a las plataformas de distribución de libros electrónicos en línea, legislación sobre derechos de autor y propiedad intelectual en España y la Unión Europea, y elaboró una bibliografía profesional sobre el tema. Con estas bases comenzamos los primeros contactos con nuestros colegas checos y eslovacos, para preparar la primera reunión conjunta en la ciudad de Kroměříž (República Checa) en abril de 2013. En esta primera toma de contacto directo se presentó cada una de las bibliotecas participantes y se habló de los proyectos sobre lectura electrónica en los tres países. También se comenzaron los análisis de proveedores de contenidos en línea, tanto libres como comerciales.

La segunda reunión conjunta tuvo lugar en Toledo en junio de 2013, donde tratamos temas relativos a la legislación sobre propiedad intelectual desarrollada en cada país, así como el marco legislativo común europeo. Estudiamos las diversas herramientas de *software* que utilizan los libros electrónicos, destacando un apartado especial para la autoedición de textos en formato digital. Expusimos un recorrido, además, por los servicios de préstamo de libros electrónicos en diferentes bibliotecas del mundo, mostrando las mejores prácticas. A la vez, creamos una web del proyecto con información, permanentemente actualizada, de todas las actividades llevadas a cabo en el mismo y los productos desarrollados como una guía de recursos electrónicos en línea. Esta web está disponible al público y puede consultarse a través de la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

En 2014 hemos celebrado dos reuniones más, una en la Biblioteca Nacional Checa (Praga) durante marzo, donde comenzamos a poner en común las pautas para los proyectos de formación en lectura electrónica dirigidos a nuestros usuarios. En la última reunión que tuvo lugar en la Biblioteca Regional de Žilina (Eslovaquia) debatimos las experiencias de formación de

usuarios de cada biblioteca participante, además de preparar libros electrónicos con diversos contenidos: uno que recoge las actividades formativas y de animación a la lectura que se han llevado a cabo en las tres bibliotecas durante el año, y otro con contenidos relativos a la tipología de dispositivos de lectura, herramientas o *software*, recursos en línea y plataformas gratuitas y comerciales, además de un compendio con legislación sobre Propiedad Intelectual de los tres países. Ambos libros se prepararon en inglés, y han sido traducidos a las tres lenguas: español, checo y eslovaco.

## La experiencia en lectura electrónica

En la Biblioteca de Castilla-La Mancha comenzamos a trabajar con libros electrónicos a partir de abril de 2011, poniendo en marcha un servicio básico de préstamo de dispositivos electrónicos de lectura, aprovechando la donación inicial de 17 aparatos *Papyre 6.1* por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes a finales de 2010. Esta primera partida se completó con otros 13 *Bq Cervantes* y, más adelante, con la misma cantidad de *Bq Cervantes 2* adquiridos por la Consejería de Cultura de Castilla-La Mancha.

Son dispositivos con pantalla de tinta electrónica de 6 pulgadas, no táctil, robustos, aunque con capacidades muy básicas, que muchos usuarios ya perciben como obsoletos, acostumbrados a modelos más modernos con pantalla táctil, o las rápidas tabletas y *smartphones*, con sus pantallas a color de alta resolución.

Se trata de un servicio de préstamo típico, por 21 días, renovables dos veces por otros tantos días, restringido a usuarios adultos mayores de 18 años. Difiere del préstamo de otros materiales en que el usuario firma un recibo en el que se responsabiliza formalmente de la custodia del dispositivo y se compromete a asumir los costes de reposición o reparación en caso de pérdida o deterioro.

Los dispositivos vienen cargados con una colección de unos 1600 títulos de obras en dominio público, en formatos PDF y Epub. Tras cada devolución se borra todo el contenido y se vuelve a grabar, de este modo nos aseguramos de que desaparece cualquier contenido adicional con copyright que se haya podido cargar durante el préstamo.

Estos cuatro años pueden considerarse como la etapa inicial de la lectura electrónica en nuestra biblioteca. El préstamo de dispositivos ha permitido a muchos de nuestros usuarios tomar contacto con este medio de lectura. Hasta el momento de redactar estas líneas (junio de 2014) ha habido 535 préstamos. Sin embargo, no es un material muy demandado, estando en cualquier momento, prestados generalmente, menos de la mitad de los aparatos disponibles.

Entre los factores más probables relacionados con esta falta de interés, podemos destacar los contenidos poco atractivos, sin presencia de novedades editoriales, así como lo básico y obsoleto de los equipos. Pero también parecen factores importantes el que muchos ciudadanos ya disponen de sus propios lectores, u otros dispositivos apropiados para la lectura electrónica como tabletas, etc.

Durante el año 2014 la Biblioteca de Castilla-La Mancha, en el seno de la Red de Bibliotecas Públicas regional, y como el resto de sistemas regionales de bibliotecas públicas españolas, está participando en la puesta en marcha del primer servicio de préstamo de libros electrónicos comerciales, a gran escala en nuestro país, impulsado por el Ministerio, a través de la plataforma *eBiblio* desarrollada por Librandia.

... Pero esto es otra historia para contar en un futuro que esperamos cercano.

## Actividades de formación en la Biblioteca de Castilla-La Mancha

El principal objetivo de las actividades de formación, realizadas dentro del proyecto de cooperación europeo, ha sido el de proporcionar a los usuarios las herramientas necesarias para la

utilización de libros electrónicos con total autonomía, tanto los dispositivos de lectura como el contenido digital. A este programa lo hemos denominado *La lectura electrónica es pan comido*, con el objetivo fundamental de ofrecer a los usuarios una formación sencilla y de acercarlos a este nuevo sistema de lectura de una manera muy directa y atractiva.

A la hora de elegir destinatarios seleccionamos dos grupos, teniendo en cuenta unos perfiles tipo de usuarios de la biblioteca en cuanto a su conocimiento de las nuevas tecnologías:

- El primer grupo fue un club de lectura formado por personas de edades comprendidas entre 50 y 70 años, representando una tipología de usuarios poco familiarizados con las tecnologías.
- El segundo estaba formado por adultos jóvenes de 21 a 23 años, alumnos de Humanidades de la Universidad de Castilla-La Mancha, como ejemplo de nativos digitales.

Encontramos interesante y práctico considerar también como usuarios, objetivo de la formación, a través de su inclusión en alguno de los grupos, a aquellas personas con algún tipo de discapacidad visual, por la aplicación que en los libros electrónicos se puede hacer de tecnologías como el “texto a voz” (TTS, *text to speech*). Con el uso de estas tecnologías de síntesis automática de voz, se consigue que estas personas puedan acceder a los libros electrónicos.

Los contenidos de la formación los estructuramos en los siguientes puntos que consideramos básicos:

### 1. *¿Qué es un libro electrónico?*

Se explicó qué es un libro electrónico, destacando algunos de sus pros y contras, además de mencionar la ambigüedad que existe en nuestro idioma al hablar de libro electrónico, que crea cierta confusión entre contenidos y dispositivos de lectura. Se enseñaron las funcionalidades básicas de los dispositivos de lectura electrónica que se prestan en la biblioteca, siguiendo una metodología práctica.

### 2. *¿Qué herramientas se necesitan para leer un libro electrónico?*

Se detalló a los usuarios los distintos tipos de dispositivos mediante los cuales se pueden leer libros electrónicos (ordenadores personales, lectores de libros electrónicos, tabletas o *smartphones*), así como los formatos en los que pueden aparecer (Epub, PDF, Mobi, AZW, etc.) y los programas necesarios para su descarga y lectura (*Adobe Digital Editions, Bluefire, Sigil, Aldiko, FBReader*, etc.).

### 3. *¿Dónde puedo encontrar libros electrónicos?*

Se presentaron algunos ejemplos de plataformas de descarga de libros electrónicos en nuestro país, dividiéndolas en plataformas gratuitas, con contenidos en dominio público o no –aquí se incluyeron las de préstamo en bibliotecas–, y plataformas de pago, como librerías, etc.

### 4. *¿Puedo copiar los contenidos o compartirlos con amigos?*

En la última sesión se presentaron las restricciones a los usos propias de este nuevo formato, incidiendo en las diferencias que presentan con los usos admitidos en los libros en soporte físico. También se introdujeron algunos aspectos básicos de los sistemas de gestión de derechos digitales (DRM).

Para la persona con discapacidad visual del club de lectura hicimos una adaptación de estos contenidos de acuerdo a las necesidades particulares de este colectivo.

En cuanto a la metodología, tanto los contenidos como la formación presencial, las desarrollamos a lo largo de tres sesiones de aproximadamente una hora de duración. En la primera se hizo una aproximación a lo que es el libro electrónico y las herramientas necesarias para su lectura. La segunda se centró en dónde encontrar libros electrónicos. Y, por último, en la tercera sesión se reflexionó sobre la posibilidad o no de copiar contenidos electrónicos o en su caso compartirlos con amigos.



Las sesiones fueron preparadas e impartidas por los cuatro integrantes del equipo de trabajo que ha desarrollado el proyecto europeo, uno de nosotros explicaba el contenido del curso a través de presentaciones y el resto proporcionaba apoyo directo a los participantes, resolviendo sus dudas. A lo largo de las sesiones, el informático del equipo fue el encargado de adaptar la formación a las personas con discapacidad visual: cómo usar las herramientas *screen reader* (lectores de pantalla, programas informáticos sintetizadores de voz que leen lo que aparece en ese momento en la pantalla del ordenador, para que el usuario pueda interactuar con él a través de teclado y ratón convencionales) en las páginas de descarga de libros, cómo usar estas herramientas en los programas de lectura de libros electrónicos, etc.

El proyecto de formación incluyó un plan de evaluación con el fin de ajustar la estructura y contenidos a las necesidades y demandas de los usuarios reales. En este plan consideramos dos puntos de vista distintos:

- la evaluación que realizan los formadores, en la que se analizaron factores como el interés del grupo, nivel, dificultades o problemas que se hayan producido, etc.;
- la realizada por los propios usuarios participantes, en la que analizaron su nivel y expectativas iniciales, mediante una evaluación prospectiva llevada a cabo al iniciar la formación basada en una batería de preguntas del tipo: ¿qué es un libro electrónico?, ¿tenéis dispositivos de lectura electrónica?, ¿cuáles?, etc., y evaluación final a través de una encuesta en la que les solicitamos información sobre aspectos como edad, objetivos y contenidos, condiciones, ambiente y utilidad de la formación.

## Dos experiencias piloto en la biblioteca

Para probar si los contenidos, distribución de las sesiones, nivel formativo o duración del programa de formación eran los adecuados, lo pusimos en marcha con los dos grupos piloto señalados anteriormente y que nos han dado una serie de pautas a seguir para mejorar los próximos cursos.

### **Primera experiencia: miembros de un club de lectura**

El club está formado por veinte personas de ambos sexos, aunque con amplia mayoría de mujeres, cuya edad media está en torno a los sesenta años y con un nivel de formación medio-alto, teniendo la mayoría de ellos estudios universitarios. A las sesiones de formación se apuntaron doce de sus miembros.



Figura 1. Primera sesión del club de lectura. Fotografía: Biblioteca de Castilla-La Mancha.

Las razones para elegir a este grupo, para la primera experiencia, fue su estabilidad como grupo, su amplia experiencia en el uso de la biblioteca, su pasión por la lectura, sus inquietudes y su interés por aprender a utilizar las TIC, además de que contaban entre sus miembros con una persona con discapacidad visual, lo que suponía un aspecto muy interesante a la hora de desarrollar mecanismos de formación.

Este grupo no tenía creado el hábito de la lectura electrónica –aunque son experimentados lectores en papel–, porque todavía no estaban familiarizados con los formatos y dispositivos de lectura y necesitaban una guía a la hora de encontrar recursos de forma sencilla.

El curso de formación se impartió durante tres semanas consecutivas. La primera sesión fue conjunta para todo el grupo. En la segunda y tercera sesiones se hicieron adaptaciones para la persona con discapacidad visual. En la segunda sesión, esta formación personalizada se impartió en el aula con las demás personas del club y, en la tercera sesión, se utilizó un espacio distinto, al ser una sesión completamente individualizada. A continuación presentamos las principales adaptaciones realizadas:

- En la segunda sesión explicamos al usuario los distintos programas *screen reader* (lectores de pantalla) basados en la tecnología TTS (*Text-To-Speech*, texto a voz). En concreto, el programa de *software* libre NVDA. Se hicieron prácticas con este programa en un portátil del centro, proporcionándole el contenido de la sesión en formato digital, y realizamos un intercambio de impresiones sobre los dispositivos y programas (*screen reader*; TTS y otros), usados por este colectivo en general: iPhone, JAWS, DAISY, etc.
- Planificamos la descarga e instalación en el PC del usuario de los programas NVDA, *screen reader* y Emerson, de lectura de libros en formato Epub y DAISY, aunque finalmente no instalamos NVDA por tener ya instalado en su portátil el *software* homólogo JAWS. Se realizaron prácticas de descarga y lectura de libros electrónicos en el propio PC del usuario y le facilitamos en formato digital una guía con todos los pasos efectuados para ello, esto es, lo necesario para la descarga desde la plataforma Gutenberg y su carga en el programa Emerson.

Con la finalidad de familiarizar al club de lectura con los dispositivos electrónicos existentes en la biblioteca, ofrecimos uno a cada participante y les enseñamos su manejo. Sorprendentemente, solo cuatro usuarios tuvieron que llevarse en préstamo algún dispositivo de los disponibles al público, ya que la mayoría tenían los suyos propios –tabletas u otros modelos de dispositivos electrónicos, todos regalados por sus familiares–, aunque no los usaban porque les costaba gran esfuerzo familiarizarse con su manejo.

Para apoyar la formación se utilizaron presentaciones en *Power Point* adaptadas a las tres sesiones. Además, recopilamos todo el contenido del curso en un documento en papel para facilitar su asimilación como material didáctico.

Antes de comenzar el curso –como hemos comentado– llevamos a cabo la evaluación prospectiva a través de una batería de preguntas, con el fin de conocer el grado de conocimiento que los miembros del club de lectura tenían sobre los libros electrónicos. A través de esta puesta en común, pudimos constatar que la mayor parte de los participantes sabía qué era un libro electrónico en líneas generales, pero no distinguía entre la denominación adecuada para el dispositivo de lectura y para los contenidos. Siete usuarios tenían dispositivos del tipo *Kindle*, *Sony*, tabletas e *iPad*, y los cinco restantes no disponían de ninguno, por lo que les prestamos los *Bq Cervantes* que tenemos en la biblioteca. También comprobamos que la mayoría de ellos prefieren las tabletas porque les resultan más sencillas de usar. En general, dependen de familiares para descargar los contenidos. El usuario con discapacidad visual tiene un ordenador con el *software* de lectura de pantalla JAWS y descarga audiolibros en formato mp3 de la página de la ONCE (DAISY). Se los descarga al ordenador y de ahí a un dispositivo reproductor de mp3.

Para la evaluación final, llevamos a cabo un debate informal entre el grupo y los formadores, porque consideramos que era la mejor opción para recoger sus opiniones de una manera sencilla y espontánea. Entre otras consideraciones, nos facilitaron la siguiente información, que ha

resultado fundamental para la mejora en la preparación de la formación de usuarios que estamos llevando a cabo de una manera general para todos los usuarios de la biblioteca que lo deseen:

- las sesiones debían ser algo más prácticas;
- puede resultar más provechosa la formación utilizando los dispositivos de los usuarios en la misma, ya que muchos de ellos, pese a que los utilizan, desconocen todas sus funcionalidades;
- es necesario incorporar prácticas de descarga de documentos;
- es conveniente agrupar a alumnos con el mismo dispositivo de lectura, para poder centrar la formación en el mismo e incluir instrucciones sobre el manejo de distintas marcas de dispositivos;
- es muy útil facilitar el contenido del curso de forma esquemática, con muchos ejemplos prácticos, y con las expresiones técnicas en inglés traducidas al español;
- la persona con discapacidad visual requirió, además, información sobre dispositivos de lectura que incluyan la tecnología TTS pues, aunque encuentra útil el poder acceder desde su PC a páginas de descarga de libros como Gutenberg y leerlos en Emerson, le resulta muy interesante la utilidad y simplicidad del uso de dispositivos que ya incorporen voz.

En general, los usuarios opinaron que este tipo de formación les resultó muy útil como acercamiento a la materia y solicitaron una serie de prácticas asistidas, que estamos llevando a cabo mediante el seguimiento personalizado para todos aquellos usuarios que lo necesiten.

### **Segunda experiencia: alumnos universitarios de la Facultad de Humanidades de Toledo**

La actividad se desarrolló con un grupo de diez alumnos, también en su mayoría mujeres, de la asignatura de Biblioteconomía y Documentación del Grado de Humanidades que se imparte en la Universidad de Castilla-La Mancha. Todos ellos de una edad entre 21 y 23 años.

Desarrollamos los contenidos en dos sesiones de hora y media cada una en las instalaciones de la biblioteca. A todos los estudiantes les repartimos los dispositivos de lectura que prestamos al público y que fueron considerados obsoletos y más complicados de utilizar que sus propias tabletas y *smartphones*. Ninguno de los estudiantes tenía dispositivo de lectura propio como *Kindle*, *Sony*, etc.



Figura 2. Estudiantes universitarios revisando los dispositivos de lectura. Fotografía: Biblioteca de Castilla-La Mancha.

La formación fue impartida también por el equipo de trabajo del proyecto europeo; para ello utilizamos como material didáctico presentaciones en *Power Point*, similares a la de la formación del grupo anterior, pero adaptadas a las dos sesiones. Además, les proporcionamos el contenido completo del curso a través del Campus Virtual de la Universidad en la plataforma *Moodle*.

Comenzamos esta formación presencial con una introducción al tema a través de preguntas sobre los conocimientos previos de los propios alumnos. Uno de nosotros explicó el contenido del curso a través de presentaciones y el resto ofreció una asistencia personalizada a cada estudiante, combinada con prácticas de uso de los dispositivos y con una puesta en común de opiniones y sugerencias.

En ese cuestionario inicial, les preguntamos si estaban familiarizados con la lectura electrónica y si eran usuarios de libros electrónicos. En general, todos sabían qué es un libro electrónico y diferenciaban entre contenido y dispositivo. La mayoría de ellos utilizaban como dispositivo lector de libros electrónicos la tableta, pero no hacían un uso cotidiano de la misma para este fin. Y a la hora de descargar contenidos, lo hacían desde Amazon y reconocían que no descargaban libros de forma fraudulenta.

A lo largo de las dos sesiones, fuimos desarrollando todo el contenido de la formación propiciando la participación de los estudiantes que mostraron un gran interés por aprender, fundamentalmente, los temas relacionados con las plataformas de descarga, con la legislación sobre Propiedad Intelectual y con la posibilidad de compartir los contenidos con amigos. Apenas necesitaron apoyo para el manejo de los dispositivos porque los utilizan de una manera natural.

Al terminar el curso les preguntamos sobre el nivel de adecuación del mismo a sus expectativas y otras cuestiones importantes para la mejora de la formación a través de una encuesta. De ella podemos destacar los siguientes resultados:

- casi un 70 % cree que se han cumplido los objetivos del curso y están de acuerdo con el contenido;
- un porcentaje algo menor, un 60 %, considera adecuada la metodología y la duración del mismo, aunque el nivel de satisfacción baja a un 25 % con el espacio utilizado, porque el aula de formación estaba ocupada con otra actividad y tuvimos que utilizar un lugar no totalmente adaptado a las necesidades formativas;
- sin embargo, lo más destacado de la encuesta es que el 80 % de los alumnos considera que esta formación le va a ser de utilidad en su vida diaria. Este dato es muy satisfactorio porque demuestra que conseguimos uno de los objetivos principales de la formación, que es crear el hábito lector entre los jóvenes a través de la lectura electrónica y mejorar sus conocimientos sobre dispositivos y contenidos electrónicos.

Los resultados de esta encuesta están siendo de gran utilidad para mejorar algunos aspectos de la formación que vamos a llevar a cabo en los próximos meses. Vamos a adecuar el contenido a la duración del curso, adaptándolo a las necesidades de los distintos tipos de usuarios. También vamos a favorecer una mayor participación y manejo en las clases de dispositivos de lectura, gracias a la utilización de modelos más actualizados. Y, además, procuraremos utilizar el espacio adecuado a este tipo de actividad formativa.

Finalmente, gracias a la encuesta hemos detectado que la principal fortaleza de esta formación es su impacto en la mejora de las competencias en lectura electrónica entre la población joven, sobre todo en el tema de la descarga de contenidos, lo que nos anima y refuerza para la preparación y oferta de un programa de formación dirigido a este colectivo.

## Conclusiones

Después de las experiencias formativas, llevadas a cabo en la Biblioteca de Castilla-La Mancha, hemos podido confirmar que actualmente es imprescindible una formación en lectura electrónica para grandes sectores de población y que, por tanto, las bibliotecas públicas seguimos te-

niendo un papel fundamental como agentes mediadores entre las TIC y los ciudadanos. Nuestra función formadora para evitar la brecha digital y garantizar la igualdad social en el acceso a la información y al conocimiento sigue siendo esencial.

Desde un punto de vista particular, los resultados obtenidos en las evaluaciones de las dos experiencias han resultado de gran utilidad para mejorar aspectos concretos de la formación en lectura electrónica, que se está implantando poco a poco en la biblioteca para todos los segmentos de población. Son un punto de partida.

Con los resultados descritos, estamos planificando nuevos cursos para todos aquellos usuarios que deseen mejorar sus competencias en el uso de los dispositivos y contenidos electrónicos y que comenzará a desarrollarse cuando la plataforma de préstamo *ebiblio* se encuentre en funcionamiento, en la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

Para estos nuevos cursos, y como complemento a la formación presencial, estamos diseñando contenidos digitales, accesibles a través de tutoriales en la web de la biblioteca, con formato de sencillas guías de usuarios sobre uso de libros electrónicos y sobre el préstamo de los mismos, tanto dispositivos como contenidos. También hemos comenzado la creación de un curso en línea sobre el libro electrónico, aprovechando el acceso a la plataforma corporativa *Moodle* de enseñanza virtual de la Administración regional que permita una formación autónoma de usuarios y de bibliotecarios.

Queremos destacar el apoyo de nuestros usuarios en estas experiencias, en las que han colaborado de una manera muy activa y entusiasta, ofreciendo valiosas aportaciones que han contribuido a la mejora de este tipo de actividades formativas. Desde este foro queremos agradecerles su colaboración.

Por último, gracias al Proyecto Europeo *Books on Line*; hemos podido constatar, una vez más, que la cooperación entre bibliotecas, sea del ámbito que sea –en este caso europeo–, promueve el aprendizaje, enriquece la reflexión y facilita la puesta en marcha de cualquier iniciativa. Para la Biblioteca de Castilla-la Mancha esta colaboración ha sido el punto de partida de las actividades formativas en lectura electrónica, dirigidas a nuestros usuarios. Compartir experiencias y buenas prácticas con nuestros socios europeos nos ha ayudado enormemente a comparar nuestra situación actual con respecto a la lectura electrónica y a trabajar en la oferta de más y mejores actividades de formación. El contacto profesional con colegas de otros países ayuda a reflexionar sobre diferentes realidades, lo que contribuye a la mejora de nuestras capacidades como bibliotecarios, para desarrollar nuevos servicios destinados a todos los ciudadanos.

## Bibliografía

CAMPAL, Felicidad (2012): “Alfabetización y libros electrónicos en las bibliotecas públicas”, en CORDÓN GARCÍA, José A.; CARBAJO CASCÓN, Fernando; GÓMEZ DÍAZ, Raquel, y ALONSO ARÉVALO, Julio (COORD.): *Libros electrónicos y contenidos digitales en la sociedad del conocimiento: mercado, servicios y derechos*. Madrid: Pirámide, ISBN: 978-84-368-2769-9.

OBSERVATORIO DE LA LECTURA Y EL LIBRO (2011): *El préstamo de lectores y libros electrónicos en las Bibliotecas Públicas del Estado* [en línea]. Madrid: Ministerio de Cultura. Disponible en: <[http://www.mcu.es/libro/docs/MC/Observatorio/pdf/proyecto\\_ebook\\_BPE.pdf](http://www.mcu.es/libro/docs/MC/Observatorio/pdf/proyecto_ebook_BPE.pdf)>. [Consulta: 30 de junio de 2014].

## CV de los autores

**Carmen Morales Mateo**, licenciada en Filología Clásica por la Universidad de Murcia, ha trabajado como documentalista y bibliotecaria para *El País*, Biblioteca Nacional, Ministerio del Interior e INIA. En 1997 se incorporó como Técnico de Bibliotecas a la BPE en Toledo, desempeñando

esta labor en la Biblioteca de Castilla-La Mancha a partir de 1998, donde es directora adjunta desde el año 2008. Profesora asociada de Biblioteconomía y Documentación en la Universidad de Castilla-La Mancha a partir del curso 2013-2014.

**M.<sup>a</sup> Dolores Membrillo Marco**, licenciada en Geografía e Historia, especialidad Prehistoria, por la Universidad Complutense de Madrid. Ha desempeñado diversos puestos en centros relacionados con la información y la documentación: Universidad Antonio de Nebrija (Madrid), CINDOC del CSIC, Sección Nobleza del AHN, BPM de Numancia de La Sagra (Toledo), Servicio Regional del Libro, Archivos y Bibliotecas de Castilla-La Mancha. Actualmente trabaja como Técnico Superior en la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

**Jorge Íñiguez Yarza**, licenciado en Biología por la Universidad Autónoma de Madrid. Ha trabajado como Técnico de Bibliotecas en la Biblioteca de Castilla-La Mancha, en el Centro de Documentación e Información de Servicios Sociales (CEDISS, Madrid) y en el Servicio de Bibliotecas de la Consejería de Cultura (Toledo).

**Daniel Martín-Moreno Romero**, ingeniero Técnico en Informática, ingeniero en Informática y máster en Informática por la Universidad de Castilla-La Mancha. Ha trabajado como ingeniero de *software* en la empresa de consultoría Soluziona, como profesor de Informática en Enseñanza Secundaria para la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y como administrativo TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para la citada Comunidad.

# Las bibliotecas públicas y sus profesionales en la era de Internet: activarse, orientarse, reafirmarse

Fernando Juárez Urquijo

Muskizko Udal Liburutegia / Biblioteca Municipal de Muskiz

**Resumen:** En un contexto de cambio informacional y crisis económica, las bibliotecas están siendo cuestionadas. Subyace la idea de que con Internet, los contenidos digitales y la lectura en la nube, el modelo bibliotecario está obsoleto y el cierre de bibliotecas no sería un recorte sino algo necesario que permitiría ahorrar sin menoscabar el servicio. Desde las bibliotecas necesitamos argumentos para responder negativamente a estas cuestiones, argumentos que no podremos ofrecer sin un cambio sustancial de nuestra actividad.

En esta comunicación se reflexiona sobre el entorno laboral, las nuevas formas de comunicación y la importancia del profesional en la nueva biblioteca. Se aboga por establecer entornos de trabajo flexibles, que permitan la prueba/error en las rutinas, el acceso sin restricciones a la web y la capacidad para tomar decisiones sobre la presencia en el entorno digital. La potenciación de perfiles “persoprofesionales” adaptados a las nuevas necesidades de la comunicación son imprescindibles para posibilitar la creación de esos nuevos espacios abiertos y conectados.

**Palabras clave:** biblioteca, profesión, innovación, futuro.

**Abstract:** The role of libraries is being questioned in the current context of economic crisis and change of the ways of how people get to the information. It is widely thought that, thanks to the Internet, digital content and cloud reading, libraries are becoming obsolete and their closure would not be a cut but something that would save costs without harming the quality of public services. From the libraries, we need arguments for to answer these questions, arguments that we can not offer without a substantial change in our activity.

Professionals point to the need to change the way they work and their professional profile. This paper deals with the work environment, the new ways of communication and the important role of the librarian in the new library. It stands for establishing new flexible work environments that make easier trial and error methods in their routines, free Access to the Web and the chance to take decisions about the nature of the presence on the digital environment. The empower-

ment of personal and professional roles that adapt to the new needs of communication are essential to ease the creation of these new open and connected spaces.

**Keywords:** library, profession, innovation, communication, future.

## Introducción

La grave situación económica amenaza los pilares básicos del Estado del bienestar: sanidad, educación, pensiones, cultura; en este contexto de ahorro y recortes se argumenta que se pueden cerrar bibliotecas y garantizar al tiempo servicios informacionales del siglo XXI. Subyace la idea de que con Internet, los contenidos digitales y la lectura en la nube, el modelo bibliotecario está obsoleto y el cierre de bibliotecas no sería un recorte sino algo necesario que permitiría ahorrar sin menoscabar el servicio. Ante la pregunta de si puede una sociedad prescindir de sus bibliotecas públicas, porque cree que ya no son necesarias en la era de Internet, necesitamos argumentos para responder negativamente, argumentos que no podremos ofrecer sin un cambio sustancial de nuestra actividad.

La eclosión de información, el riesgo de infoxicación y la consiguiente necesidad de curación de contenidos demuestran que hay una demanda de profesionales, con destrezas digitales que la ciudadanía parece no encontrar en las bibliotecas. ¿Qué podemos hacer para modificar esa situación? Desde nuestro propio ámbito son muchas las voces que apuntan a la necesidad de reacondicionar las formas de trabajo y el perfil profesional.

En la biblioteca actual, el edificio seguirá siendo muy importante pero la clave de futuro serán sus profesionales, personas que, entendiendo las transformaciones que estamos viviendo, posibiliten nuevos patrones de gestión de la información, la lectura y las relaciones sociales. Nuestra profesión necesita aprender a “ser y pensar en digital”.

En el informe “Visiones estratégicas para la biblioteca pública del siglo XXI” (Levien, 2012) se identifican cuatro retos estratégicos que las bibliotecas deben afrontar (transitar desde colecciones y servicios físicos a los virtuales, de bibliotecas centradas en el individuo a bibliotecas para la comunidad, de bibliotecas de conservación a bibliotecas de creación y de biblioteca portal a biblioteca archivo); retos que tienen que ver con la forma en que funciona una biblioteca, su situación económica y el tipo de usuarios; retos, en definitiva, que exigen decisiones que afectan a las competencias de los bibliotecarios, a su presencia en la Red y a su capacidad para comunicar. Transformarse no tiene por qué implicar una renuncia a nuestra esencia pero sí una modificación progresiva de las actividades cotidianas, del espacio en el que las desarrollamos y de las formas de comunicación.

## La necesidad del cambio

En la actual literatura profesional son frecuentes las reflexiones sobre los problemas de adaptación al nuevo entorno, y las posibles soluciones para afrontar nuestro trabajo en este tiempo digital/difícil que nos toca protagonizar<sup>1</sup>. En el estudio de FESABID (Merlo Vega, 2011) se apuntan algunos de nuestros problemas: ser poco proactivos e inmovilistas, ofertar cosas que no interesan a los usuarios (probablemente muy centradas en poner en valor una colección que ya no satisface las necesidades informacionales), el temor a ser prescindibles y el sobrevalorar las competencias informáticas sobre las informacionales.

<sup>1</sup> “Librarians in the Digital Revolution [Infographic]” (2013) [en línea]. Disponible en: <<http://www.business2community.com/infographics/librarians-digital-revolution-infographic-0665417>>. [Consulta: 13 de junio de 2014].



Convenimos en que tenemos que cambiar nuestra forma de trabajar<sup>2</sup> y en la necesidad de emprender e innovar; nos invade una urgencia por reconvertir nuestras bibliotecas en centros de i+D+I<sup>3</sup>. Emprender, crear, innovar, son acciones que no se pueden realizar desde ambientes “no especulativos” con la actividad cotidiana y la biblioteca; tal y como la hemos construido y ejercido hasta el momento es un entorno que mantiene rutinas y huye de sobresaltos. La inercia de la biblioteca nos “desactiva”.

Para explicar esta “desactivación”, este efecto inhibitor de la biblioteca en sus profesionales, solemos recurrir a la alta especialización de nuestras labores (tan importantes que no pueden ser ni sustituidas ni pospuestas), a la complicación tecnológica (que delegamos en agentes externos, los informáticos), y al temor a adoptar decisiones que, quién sabe, puedan ser erróneas. Para ser totalmente sinceros, creo que debemos plantearnos también si no influye el que “vivimos cómodos” instalados en nuestras rutinas y en el regazo de una Administración que nos convierte en acomodaticios.

## La esclavitud de las rutinas

Almacenar, describir y difundir información es nuestra seña de identidad; desde la aparición de la imprenta y la difusión del libro hemos perfilado la idiosincrasia de nuestras bibliotecas en la buena gestión del papel. Ahora, sin embargo, sabemos que información no es sinónimo de libro, que la importancia del papel disminuye ante lo digital y que las reglas son diferentes.

Los usos y costumbres informacionales están cambiando más rápidamente de lo que lo hacen nuestros procesos. En los primeros momentos parecía que podríamos encauzar lo digital como si fuese analógico, pero ni la información digital se comporta como la analógica ni los usuarios tienen las mismas necesidades. No se trata de usar tecnología para hacer lo mismo en menos tiempo, tampoco de una adición, un suma y sigue de tareas, sino de un replanteamiento de los procesos que nos ayude a encontrar un equilibrio entre la biblioteca física y la virtual. En la mudanza a lo digital, necesitamos tomar decisiones sobre lo que hay que conservar, reciclar y desechar.

## La inferioridad tecnológica

La necesidad de mejorar nuestra competencia informacional nos llevó a depender de agentes externos que entendían la nueva tecnología. Delegar la competencia informática se ha convertido en un obstáculo para la actual gestión de la información. Con una tecnología accesible, asequible y ubicua, argumentar que no podemos usar las nuevas herramientas informacionales “porque no sabemos” o “porque el informático no nos deja” no parece casar bien con la idea expuesta de innovar y desarrollar. Para poder afrontar el tránsito desde lo físico a lo virtual debemos poner las competencias informáticas al servicio de las informacionales y cambiar la supeditación por la colaboración en nuestra relación con todos los agentes que nos puedan ayudar a mejorar el acceso a la información, la gestión de la colección y la comunicación con los usuarios (Bustelo, 2014).

<sup>2</sup> “What do I wish my old self knew then to be future ready...” (2011) [en línea]. Disponible en: <<http://futureready365.sla.org/06/23/what-do-i-wish-my-old-self-knew-then-to-be-future-ready/>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].

<sup>3</sup> “XIV Jornadas de Gestión de la Información - SEDIC” (2012) [en línea]. Disponible en: <[http://www.sedic.es/xiv\\_jornadasgestion/](http://www.sedic.es/xiv_jornadasgestion/)>. [Consulta: 25 de junio de 2014].

## La seguridad de nuestras rutinas: el inmovilismo

Como profesionales atesoramos muchas de las cualidades necesarias para convertirnos en esa figura clave que la biblioteca del XXI requiere (capacidad de planificación y liderazgo, conocimiento del mundo de la información...). Pero necesitamos, además, cuidar la autoestima (el manido "¡sí, podemos!"), cambiar una imagen social fosilizada en lo analógico y un poco de autocrítica<sup>4</sup>. "Seguramente que muchos bibliotecarios de nuestras organizaciones tienen reticencias en trabajar en grupo y en proyectos fuera de la seguridad que ofrece las paredes de biblioteca y las tareas técnicas conocidas..."<sup>5</sup>.



Figura 1. Dídac Martínez en V Jornadas Madroño, vídeo (referencia en el minuto 19:46) (Martínez, 2013).

"¿Y ya has medido eso para ver si funciona?" suele ser la pregunta más frecuente que hacemos cuando alguien nos explica algo nuevo que podríamos hacer. Sí, es cierto, debemos saber cuantificar nuestra actividad para poder mejorar, pero no debemos convertir esa necesidad en una rémora que nos impida la experimentación y la búsqueda de nuevos servicios. Medir es importante pero hay valores no fácilmente cuantificables; aplicar lógicas de métrica analógica a lo digital puede inducir a error; esperar a la verificación estadística de que algo funciona para proceder a experimentarlo es dilatar la toma de decisiones en momentos que necesitan visión de futuro y flexibilidad. Debemos dar sentido a la frase: "No todo lo que se puede medir cuenta, ni todo lo que cuenta se puede medir" (González, 2104).

## Las nuevas formas de comunicación

Quien no sepa adaptarse al nuevo ecosistema tecnológico, no tendrá un buen acomodo en la actual sociedad de la información. No podemos obviar que la computación en la nube, el consumo de información en movilidad y la comunicación en tiempo real condicionan todas las relaciones humanas.

Consolidar los canales de comunicación es clave para fomentar una implicación emocional que fortalezca las relaciones interpersonales. En las bibliotecas, la comunicación con el usuario, que tradicionalmente hemos vehiculado desde nuestros mostradores, está siendo modificada por los nuevos hábitos informacionales, la desmaterialización del libro y la importancia de la tecnología en las relaciones sociales. Las nuevas formas de acceso a información y lectura derivan los posibles lectores hacia otros intermediarios; en la relación no presencial, cada vez más importante, si tenemos en cuenta los factores anteriores, se interpone entre nosotros y el usuario una tecnología que tenemos que entender y utilizar.

<sup>4</sup> Necesaria para poder abandonar la comodidad que nos otorga parapetarnos en nuestras tareas tradicionales y lanzarnos a terrenos desconocidos

<sup>5</sup> "V Jornadas Madroño - 17-06-2013 - Dídac Martínez..." (2013) [en línea]. 44:32 minutos, referencia en el minuto 19:46. Disponible en: <<http://www.youtube.com/watch?v=IMJYYIsBxv8>>. [Consulta: 10 de junio de 2014].

Conocemos compañeros que dudan de los beneficios de los nuevos dispositivos móviles, tanto en bibliotecas como en el ámbito personal. Sin entrar a valorar los tópicos que manejamos para justificar nuestra renuncia a su uso<sup>6</sup>, una persona que no esté familiarizada con ellos no podrá entender ni interiorizar las nuevas formas de comunicación y se verá obligado a tomar decisiones forzadas, en un futuro cercano, cuando tengamos que atender usuarios con un mayor componente virtual que en la actualidad. Saber usar estos nuevos dispositivos (a los que la ley del mercado va a imponer por decreto) es un buen entrenamiento para prepararse para ese futuro del que tanto hablamos. Y ese conocimiento, a diferencia de periodos anteriores, se adquiere y perfecciona en el ámbito personal.

La comunicación, que antes estaba muy mediatizada a nuestro favor por la posesión de la colección, depende hoy de nuestra destreza con herramientas y dispositivos con los que hay que familiarizarse en un entorno personal, cotidiano y no laboral. Tras unos años en la web sabemos que estar en las redes sociales no garantiza una mayor utilización de nuestros servicios (Arroyo, 2013). Las bibliotecas estamos en las redes (como todo el mundo) pero el *feeling* con nuestros usuarios no mejora como esperábamos. ¿Por qué no tenemos éxito en la relación no presencial? Habrá muchas causas, pero, en mi opinión, influyen nuestra actitud personal y el entorno laboral (nuestras bibliotecas mantienen aún una organización excesivamente analógica). El mismo profesional que tiene que interactuar en las redes sociales necesita que le den permiso para poder hacerlo, recela del *smartphone*, al que considera una intromisión de lo laboral en lo privado y no sabe muy bien qué quiere conseguir. Hemos actualizado las herramientas pero no el contexto.

Cuando la informática llegó a las bibliotecas no había ordenadores en los hogares ni habíamos oído hablar de Internet, las máquinas eran para trabajar y existía una división nítida entre lo laboral y lo personal. Aquel primer contacto con las nuevas herramientas digitales propició un mejor rendimiento analógico; podíamos seguir haciendo lo mismo de siempre en menos tiempo. Teníamos el control sobre los soportes, marcábamos el ritmo de implantación tecnológica y dominábamos el tempo de una comunicación que se mantenía jerárquica, vertical y unidireccional. No parecía necesario un cambio de mentalidad para usar el ordenador.

A diferencia de lo sucedido con los PC, la biblioteca se acerca sin ventaja al *smartphone* y parece haber llegado precipitadamente a lo digital. El uso social de la tecnología nos ha sobrepasado y nuestros usuarios se mueven por unos terrenos a los que podemos acceder fácilmente desde casa pero no desde el trabajo. En los nuevos canales de comunicación el *yo personal* adquiere ventaja sobre el *yo profesional*. Eso sí, viendo nuestros móviles, parece que nos cuesta asumir la necesaria “perso-profesionalización” de nuestra profesión.

## El bibliotecario reafirmado

Si cualquier sitio y momento es adecuado para sacar una foto, escribir un mensaje, leer el correo electrónico o las últimas noticias; si todos podemos crear y consultar contenidos fácilmente con un móvil y tenemos la sensación de llevarlo todo en el bolsillo, ¿no es normal preguntarse por qué ir a una biblioteca, en un mal horario, a buscar un libro que probablemente no tendrán y al que puedo acceder con un dispositivo? Entre las baldas y los dispositivos, entre el almacenamiento y el acceso, se interpone la aparición de una tecnología que nos hace cuestionar la necesidad de los intermediarios tradicionales.

Sobre las dudas que la sociedad tiene sobre nuestra función, si comparamos la realidad bibliotecaria anterior a Google y a los *ebooks* con la actual, podemos ser optimistas; una mirada a nuestras estanterías compartiendo espacio con el *smartphone* y la tableta es suficiente para

<sup>6</sup> Del estilo “son una intromisión de lo laboral en lo personal”, “son aparatos que alienan a las personas”, “los jóvenes ya no leen por su culpa”.

disipar temores. Pero ¿cómo es posible que nadie pusiese en duda lo que podíamos ofrecer con las baldas y no confíen en los servicios que podemos ofrecer con los dispositivos?

Aquella biblioteca que ofrecíamos cuando lo digital no existía no tendría no ya futuro sino presente en este nuevo espacio, del mismo modo que no lo tendrían la gran mayoría de actividades si perseverasen en la mentalidad y los procedimientos analógicos. Y sin embargo, los usuarios siguen acudiendo a la biblioteca (también los que tienen un *smartphone* de última generación) porque encuentran en ella un equilibrio entre la tradición analógica y el avance digital, es decir, entre lo de siempre (un espacio donde reunirse con los amigos y hacer cosas en común, silencio para concentrarse en el estudio, la recomendación de la novela que desean leer, ayuda para encontrar información que necesitan) y lo que los nuevos tiempos imponen (una infraestructura de acceso a la Red y profesionales que pueden ayudar a utilizarla).

Si me preguntasen por nuestro punto fuerte en la era digital señalaría, sobre todos los demás, la posibilidad que tenemos de combinar la creación de espacios abiertos y conectados con la oferta de los servicios tradicionales adaptados al nuevo entorno. Seguimos ofreciendo acceso a una información de referencia bien descrita y organizada, a un fondo de lecturas que no se pueden permitir muchas personas y a un lugar ideal para estudiar y relacionarse. Información, lectura y ocio gratuito que, probablemente, el usuario no podría obtener sin acudir a la biblioteca. Sin olvidar que, en un momento en el que las pantallas desplazan al papel, seguimos siendo un referente en prescripción de lectura y muchas personas acudirán a su biblioteca en busca de asesoramiento sobre los “nuevos libros”.

Vivimos un momento de profunda crisis. En la crisis de la sociedad digital, además de hacer frente a las tijeras, es necesario convencer a quien apunta que con Internet la razón de las bibliotecas desaparece y, puestos a ahorrar, se podría prescindir de muchas de ellas. Los presupuestos de las bibliotecas públicas siempre han sido muy austeros y la mayoría de las de este país están acostumbradas a la subsistencia. A pesar de nuestros temores, los usuarios no dudan ni del valor ni de la necesidad de las bibliotecas, más en estos tiempos de riesgo de exclusión económica y tecnológica<sup>7</sup>; comprueban a diario que no somos incompatibles sino complementarios a Google, a los *e-readers* y a las necesidades de la sociedad digital. Ante la pregunta de si bibliotecas y profesionales somos prescindibles nos toca responder abriendo nuestras puertas y enseñando lo que hacemos.

## Conclusiones

La desmaterialización del libro, los nuevos modelos de intermediación, las nuevas reglas del mercado editorial, la nube y el acceso no presencial, las nuevas formas de leer, son fenómenos que explican la crisis de identidad que están sufriendo las bibliotecas en la sociedad de la información. Crisis de identidad y crisis económica que afectan a roles y servicios bibliotecarios que ya no son tan válidos como creíamos. Con un pasado estrechamente vinculado a la gestión de la colección analógica, es lógico que muchas personas se pregunten por nuestra función. Se hace necesaria una labor de pedagogía para demostrar que las bibliotecas y sus profesionales no somos incompatibles sino complementarios a Google, a los *e-readers* y a las necesidades de la sociedad digital.

En una sociedad hiperconectada los alicientes para seguir acudiendo a las bibliotecas no serán ni la colección almacenada ni el descubrimiento de la información, sino el espacio físico, la posibilidad de acceso a la Red y, sobre todo, unos profesionales que nos ayuden a minimizar la infoxicación.

<sup>7</sup> Fundación Germán Sánchez Ruipérez (2013) [e-book]. *Servicios bibliotecarios para el siglo XXI / XXI menderako liburutegi-zerbitzuak*. Vitoria: Gobierno Vasco. Texto completo disponible en: <<http://www.liburuklik.euskadi.net/handle/10771/26106>>.

En las bibliotecas, tal vez sin pretenderlo, hemos consolidado un modelo de trabajo que primaba lo establecido, la supeditación tecnológica a agentes externos y la sumisión en la toma de decisiones. El modelo de trabajo en el que la especulación no estaba contemplada no puede ser obviado de un plumazo; establecer entornos de trabajo flexibles que permitan la prueba/error, el acceso sin restricciones a la web y la capacidad para tomar decisiones sobre nuestra presencia en el entorno digital son imprescindibles para posibilitar la creación de espacios abiertos y conectados.

Como profesionales debemos potenciar nuestro perfil “persoprofesionales” para adquirir las competencias digitales necesarias.

## Bibliografía

- ARROYO VÁZQUEZ, Natalia (2014): “Pinchar la burbuja de las bibliotecas en Facebook: el reto de la comunicación”, *Anuario ThinkEPI*, vol. 8, pp. 111-121. Disponible en: <<http://www.thinkepi.net/pinchar-la-burbuja-de-las-bibliotecas-en-facebook-el-reto-de-la-comunicacion#sthash.YxAEEiXE.dpuf>>.
- BUSTELO RUESTA, Carlota (2014): “Actitudes de un buen profesional, dejemos de hablar de intrusismo”, *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n.º 32, junio. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/es/32/bustelo2.htm>>; <<http://bid.ub.edu/es/32/bustelo2.htm#sthash.9dqOGwF7.dpuf>>. [Consulta: 30 de junio de 2014].
- DE NICOLÁS BARBIERI, Presentación (2014): *Prospectiva 2020: Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años* [e-Book]. Madrid, Grupo Estratégico para el estudio de prospectiva sobre la biblioteca entorno Informacional y social, 2014.
- FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ (2013): *Servicios bibliotecarios para el siglo XXI / XXI menderrako liburutegi-zerbitzuak* [e-book]. Vitoria: Gobierno Vasco. Texto completo disponible en: <<http://www.liburuklik.euskadi.net/handle/10771/26106>>.
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves (2014): “El declive del ROI social”, *Anuario ThinkEPI*, vol. 8, pp. 264-268. Disponible en: <<http://www.thinkepi.net/el-declive-del-roi-social#sthash.H8OEpJci.dpuf>>.
- LEVIEN, Roger E., et al. (2012): *Enfrentarse al futuro: visiones estratégicas para la biblioteca pública del siglo XXI*.
- MARTÍNEZ, Dídac (2013): “El bibliotecario incrustado (the embedded librarian) en las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya. Barcelona Tech” Disponible en: <<http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/18042/1/El%20bibliotecario%20incrustado.pdf>>.
- MERLO VEGA, José Antonio; GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio, y HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario (2011): *Estudio FESABID sobre los profesionales de la información: prospectiva de una profesión en constante evolución*.

## CV del autor

Licenciado en Geografía e Historia, diplomado en Arqueología por la Epapv (Universidad de Deusto); máster en Documentación Digital (Universidad Pompeu Fabra). Bibliotecario y responsable web del Ayuntamiento de Muskiz. Experimenta con la implementación de tecnologías web para imaginar servicios bibliotecarios. Ha publicado artículos y comunicaciones e impartido docencia especializada para profesionales. Miembro de Biblioblog y Thinkepi.

