



1996

## DINAMARCA

Gestión de bibliotecas públicas en Dinamarca:  
Evaluación de servicios. Formación continua de bibliotecarios

Antonio Ordiñana Palmer



## DINAMARCA

Gestión de bibliotecas públicas en Dinamarca:  
Evaluación de servicios. Formación continua de bibliotecarios

### 1. INTRODUCCIÓN

Realizar un viaje de intercambio cultural para conocer otras realidades bibliotecarias como el que llevé a cabo el otoño de 1997 en Dinamarca, ha supuesto una experiencia, desde el punto de vista profesional, sumamente interesante por cuanto ha supuesto el conocimiento y el contacto con una situación bibliotecaria de características diferentes a las de nuestra realidad.

Quizá sea porque se trató de mi primer viaje profesional, puede que fuere por el acierto en la elección del país de destino, que cuenta con unas bibliotecas que se aproximan a lo maravilloso, pero sin ninguna reserva, me atrevo a afirmar ya desde el primer momento en que comienzo a elaborar esta breve memoria de mis impresiones, que éste ha constituido una importante ampliación del horizonte profesional a la vez que de los conocimientos referidos a las bibliotecas públicas, lo que a su vez influirá en las actuaciones que a partir de ahora llevemos a cabo en nuestra biblioteca de Gandía.

Por todos es sabido que algunos países europeos se encuentran, respecto al desarrollo bibliotecario, en una situación mucho más experimentada de lo que se encuentra el Estado español, máxime si tenemos en cuenta la grandes diferencias que podemos encontrar en cada una de las Autonomías que tienen en estos momentos transferidas las competencias en materia de bibliotecas. Sin embargo, una cosa es saberlo porque se conoce por medio de artículos o estadísticas y otra muy diferente es comprobarlo por uno mismo visitando las bibliotecas, observando los ambientes de que se han creado en cada una de ellas, la distribución de los espacios, las actitudes tanto de los bibliotecarios como del público, los recursos con que cuentan, el mobiliario, los fondos, los servicios,... sin olvidar por supuesto los elementos que constituyen la base del sistema bibliotecario danés.

Después de algunos días de visita se llega a comprender que la biblioteca pública en Dinamarca es una Institución, es siempre uno de los lugares emblemáticos de la ciudad; además de la tradición con la que cuentan las bibliotecas en Dinamarca, queda patente que la biblioteca es algo importante, muy importante para todos, no solamente para los bibliotecarios sino para la sociedad que la hace suya, y por lo tanto, también para los responsables políticos, que conscientes de que el desarrollo de una sociedad moderna pasa por el acceso libre e igual a la información para todos los ciudadanos, han sido capaces de aportar a lo largo de los años los recursos necesarios para consolidar un sistema bibliotecario que el día de hoy puede considerarse como modelo a seguir.

Antes de comenzar a describir este sistema bibliotecario, me gustaría dedicar unas líneas de agradecimiento. Las primeras para las autoridades bibliotecarias del Statens Bibliotekstjeneste por facilitarme sin ninguna reserva la información que precisé para elaborar mi proyecto de trabajo necesario para poder realizar la visita, sin la cual hubiese sido imposible elaborarlo. Por otro lado, a partir de un primer esbozo de los objetivos del viaje, así como de los centros de más interés, la concreción definitiva del viaje junto con los centros a visitar, corrió a su cargo y debo decir que fue perfecta, tanto por la propia organización como por la elección de los centros más significativos del sistema bibliotecario; además: transporte, horarios, información precisa de cómo llegar a los centros, etc. contribuyeron a que pudiese encontrar sin mayores problemas cada uno de los lugares que visité y a que el viaje se llevara a cabo con facilidad.

También debo agradecer la atención recibida en cada uno de los centros en los que estuve. Cada uno de ellos conocía de antemano mi perfil profesional y cuáles eran mis intereses y además de una generosa amabilidad de la cual estoy plenamente agradecido, las visitas contaron en principio con un parte de

información general sobre el centro que se completaba a continuación con la observación más detallada de cada uno de los servicios a estudiar, lo cual me permitió en todo momento adquirir una adecuada imagen de cada lugar.

Puestos a echar algo de menos, tan solo mencionaría que en los periodos de tiempo estrictamente fuera de programa, se hubiese agradecido en alguna ocasión alguna atención o compañía, pero eso sí, en modo alguno esto debe empañar la maravillosa atención recibida en todo momento.

Y por último, no puedo olvidar mi gratitud para con las gentes de ese país donde la amabilidad y la cortesía se ofrecen de un modo más que generoso a sus visitantes, haciendo que la estancia nos haya sido tan grata que recordamos con un enorme cariño nuestra visita, incluso que olvidemos por unos momentos las inclemencias de una climatología no demasiado benigna y que pensemos ya desde nuestro regreso en una próxima visita.

## 2. EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DANÉS

Debo reconocer que en principio mi interés por visitar Dinamarca estaba dirigido a conocer a fondo las bibliotecas públicas, sus servicios y el análisis de la calidad de los mismos, de lo cual me ocuparé más adelante. Y esto se debió a un cierto conocimiento previo que adquirí sobre la situación de las bibliotecas públicas de Dinamarca a través de estadísticas de rendimiento especialmente.

Sin embargo, antes de esto era lógico conocer el sistema bibliotecario para comprender mejor a continuación el funcionamiento de sus centros; de manera que lo que no era en principio mi principal objetivo se convirtió después de conocerlo, en uno de los aspectos que más me asombró e interesó por su buen funcionamiento y excelente organización: el sistema bibliotecario danés.

La base de todo hay que buscarla en la Constitución danesa y en la misma ley sobre bibliotecas públicas.

Dinamarca se caracteriza por constituirse como uno de los más característicos estados del bienestar. Así pues, el estado ha adquirido el importante compromiso de, no sólo garantizar, sino a la vez facilitar a todos sus ciudadanos el acceso a la cultura, con especial interés en la educación y el acceso a la información.

El principio básico significa pues, que los ciudadanos daneses tienen el derecho garantizado de acceder libre, igual y gratuitamente a la cultura, el conocimiento y la información.

Estos compromisos se plasman claramente en la legislación danesa en materia de bibliotecas, que tiene sus orígenes en los años veinte y que en la actualidad, se concreta en la Ley sobre bibliotecas públicas aprobada por el parlamento danés en 1994.

Hasta el momento, estos planteamientos no parecen especialmente novedosos; prácticamente todas las democracias occidentales amparan estos principios en sus leyes básicas, sin embargo lo realmente interesante es que esto se cumple en Dinamarca y no queda en una mera declaración de principios. Y esto ocurre gracias a la existencia de un sólido sistema bibliotecario que se sustenta sobre el principio la cooperación.

### 2.1. Algunos datos significativos

Dinamarca cuenta con 275 municipios estructurados administrativamente en 14 condados.

Existen 249 unidades administrativas (bibliotecas públicas) de las cuales 14 son bibliotecas públicas de Condado y a su vez bibliotecas públicas para el municipio donde se encuentran. Lo que representa un número casi insignificante de municipios sin Biblioteca aunque esto se ve compensado con creces cuando se observa el número de puntos de servicio y bibliobuses.

Existen 900 puntos de servicio, lo que supone una media de 3,2 por cada municipio, pero además se cuenta con 50 bibliobuses, con una dotación, por lo que pude comprobar en los que visité, prácticamente idéntica a la de las bibliotecas en lo que se refiere a posibilidad de acceso a catálogos de otras bibliotecas y a la base de datos bibliográfica nacional (DanBib). Por tanto, con estos recursos y el funcionamiento del pres-tamos interbibliotecario desde cualquier rincón del país, se tiene la posibilidad de acceso al conocimiento,

cultura e información almacenados en las bibliotecas danesas e incluso extranjeras ya que es posible la consulta de sus catálogos.

Respecto al total de documentos para todo el país es de cerca de 34 millones y medio. La mayoría de ellos libros, aunque existen discos, vídeos y libros grabados.

La media de documentos por habitantes es pues, de cerca de 7.

En cuarto a los préstamos, se dan cerca de 82 millones y medio al año, lo que supone una media anual de 16 préstamos por habitante.

Un conjunto de más de 5.000 personas trabajan en las bibliotecas de Dinamarca, de los que 2.242 son bibliotecarios profesionales.

## **2.2. La cooperación: Principio básico del sistema bibliotecario**

El uso racional y compartido de los recursos bibliotecarios a través de la cooperación implica un ahorro importante de trabajo, a la vez que un aumento de la eficacia en el objetivo final: facilitar al máximo a todos los ciudadanos el acceso a la información y la cultura.

De este modo, cada biblioteca en Dinamarca se constituye en una puerta de entrada a una gran red; red que incluye todas las bibliotecas del país y que garantiza el acceso al conocimiento y a la información almacenada en ellas, bien a por medio de los recursos informáticos de que se dispone, bien mediante el uso del préstamo interbibliotecario.

Así pues, resulta sumamente interesante que desde cualquier biblioteca, si se intenta localizar cualquier libro, documento o información que no esté allí, se dispone de los medios necesarios para averiguar si se encuentra en otro lugar, primero en la biblioteca de su circunscripción administrativa, es decir la biblioteca del condado, que tiene en principio la tarea de suministrar los documentos a las bibliotecas de su área, y si tampoco se encuentra allí, se recurre entonces a la Biblioteca Universitaria y del Estado situada en Aarhus, con funciones de Centro de préstamo para las bibliotecas del país y de la cual nos ocuparemos más adelante.

Vistos cuáles son los principios básicos que inspiran esta colaboración tan efectiva en el sistema bibliotecario, nos queda por analizar aunque sea sucintamente, cuáles son las bases sobre las que se sustenta y que permiten a la vez esta cooperación:

El organismo estatal del que dependen las bibliotecas es el Ministerio de Cultura y de él a su vez depende La Autoridad Nacional bibliotecaria, traducción más o menos afortunada de Statens Bibliotekstjeneste. A continuación encontramos El Centro Bibliotecario Danés, La Biblioteca Universitaria y del Estado, La Biblioteca Real (Nacional), como bases fundamentales del sistema. En otro nivel hemos de señalar La Biblioteca Nacional para Ciegos, la Biblioteca Central Danesa para inmigrantes, El Centro Bibliotecario Danés para la encuadernación y el Centro Bibliotecario Depósito para bibliotecas públicas. La Escuela de Biblioteconomía se establece como centro de formación para los profesionales que hacen funcionar el sistema. Y por último, ofreciendo sus servicios directamente al público se hallan la bibliotecas del condado (14 en total) y las bibliotecas públicas de cada municipio.

## **2.3. La Autoridad Nacional Bibliotecaria (Statens Bibliotekstjeneste)**

Situado en una de las zonas más pintorescas y bonitas del centro de Copenhague Nyhavn fue la primera institución que visité.

Podría afirmarse que se trata del centro básico de coordinación y planificación bibliotecaria del sistema bibliotecario danés, a la vez que se constituye en el organismo básico de asesoramiento en materia bibliotecaria para el gobierno.

Entre otros, algunos de los objetivos más importantes que persigue son:

- Garantizar y facilitar la cooperación entre las diferentes bibliotecas del país.
- Apoyar nuevas iniciativas y proyectos de desarrollo en el mundo de las bibliotecas.

- Mantener en las Bibliotecas públicas el equilibrio entre las necesidades culturales y de información especializada.
- Asesoramiento al gobierno en materia bibliotecaria tanto en el desarrollo de una adecuada política bibliotecaria así como de acceso a la información.
- Coordinación de la participación danesa en la cooperación internacional en el campo de las bibliotecas
- Administración de las leyes sobre bibliotecas públicas y préstamo.
- Recopilación y estudio de las estadísticas de las bibliotecas de Dinamarca.

## 2.4. El Centro Bibliotecario Danés (Danks Bibliotek Center)

El Centro Bibliotecario Danés, uno de los pilares fundamentales del sistema bibliotecario, llama especialmente la atención por ser una sociedad anónima en un país donde lo público goza de un gran prestigio y por lo que he podido observar, funciona además a la perfección. Del Dansk Center Bibliotek son propietarios el Estado, los municipios y una editorial privada.

Desarrolla este centro, una de las actividades más características del principio de colaboración, pues todas sus funciones, de las que hablaremos más adelante, tienen como fin, ser aprovechadas por el resto de componentes del sistema, de manera que la centralización de los trabajos que allí se llevan a cabo evita repetir los mismos procesos en cada una de las bibliotecas.

El Centro Bibliotecario danés se encarga de la elaboración de la práctica totalidad de la Bibliografía Nacional, aproximadamente el 90 %; el resto se completa en la Biblioteca Real. El DBC no recibe el Depósito legal, sin embargo los editores envían religiosamente un ejemplar de su producción a este centro, de modo que después de catalogarlo es enviado a la Biblioteca Estatal de Aarhus, que sí es receptora del depósito legal junto con la Biblioteca Real. Esta estrecha colaboración de los editores, quizá se explique porque, una vez catalogados los documentos que recibe el DBC, este, remite puntualmente los listados de ellos a las bibliotecas públicas que a su vez son utilizados para conocer las novedades del mercado editorial y realizar sus compras.

Además, lleva a cabo el proceso de catalogación centralizada para las bibliotecas públicas, de modo que cada una de éstas, solamente se limita a catalogar el material no catalogado por la DBC (normalmente la literatura extranjera); los municipios pagan por este servicio pero se ahorran la cantidad importante de trabajo que supone la catalogación.

Esta catalogación centralizada sirve de base para la elaboración de DanBib, que es el nombre que recibe una base de datos bibliográficos de acceso general básica para el Servicio Bibliográfico Danés. Sirve para interconectar todas las bibliotecas danesas y facilitar la colaboración en el préstamo interbibliotecario, así como la conexión a base de datos extranjeras. Es por tanto el catálogo común para todas las bibliotecas danesas al mismo tiempo que la Bibliografía Nacional.

También se realiza una labor de publicación bibliográfica on line, en CD Rom e impresa.

A su vez se ofrecen también servicios en red. Por medio de BibNet las bibliotecas pueden participar en el intercambio de datos, ofrecer a todos los conectados el catálogo de la biblioteca, al mismo tiempo que ofrecer servicios locales en la red, sin olvidar el acceso a bases de datos externas, tanto danesas como internacionales.

Por último, señalar la producción y venta de material bibliotecario que se realiza también desde este centro.

## 2.5. Biblioteca del Estado y Universitaria de Aarhus

Esta biblioteca cumple a la vez con las tareas de biblioteca de la Universidad y Biblioteca del Estado.

Junto con la Biblioteca Real de Copenhague, es receptora del Depósito Legal. De esta manera queda garantizada por partida doble la elaboración de una colección nacional que preserva y difunde el bagaje

cultural danés. La Biblioteca Real, se constituye como conservadora de la colección nacional sin hacer uso del préstamo, sin embargo la Biblioteca de Estado de Aarhus además de mantener la colección nacional en la magnífica e imponente torre que la caracteriza, se constituye como Centro Nacional de Préstamos para el resto de las bibliotecas públicas de Dinamarca. De este modo, cuando un ciudadano pretende cualquier libro que no está en su biblioteca pública, ésta intentará localizarlo en su biblioteca del condado u otras bibliotecas públicas; si tampoco se consigue, sólo en ese caso se dirigirá a la Biblioteca del Estado, que en cualquier caso, proporcionará lo solicitado a la biblioteca que realizó la petición.

Pero no solamente funciona como Centro de Préstamo para peticiones puntuales de determinados documentos, sino que las bibliotecas públicas pueden solicitar temporalmente, lotes de libros de una determinada materia, guías de viajes, libros en una determinada lengua,... Así pues, estamos ante un magnífico aprovechamiento de unos fondos que pueden ser usados por todas las bibliotecas públicas que los solicitan. Y al ser receptora del depósito legal, a través de ella se puede acceder a todo lo publicado en el país.

De igual modo se realiza un importante trabajo con los periódicos que se obtienen por medio del depósito legal. La biblioteca facilita la conservación y el acceso a todos los periódicos que se publican en Dinamarca; las peticiones se resuelven por medio de copias. Además se microfilman y se venden a las bibliotecas municipales que lo solicitan (especialmente las ediciones de los periódicos locales) que de este modo están presentes y disponibles en cada una de las ciudades en donde se publican.

## **2.6. La Biblioteca Real**

La Biblioteca Real no figuraba entre los centros a visitar, aunque decidí por mi cuenta hacerlo y descubrí que se encuentra cerrada. En estos momentos se está construyendo un nuevo edificio que dé cabida a la totalidad de la colección que debe albergar la Biblioteca Nacional ya que la actual, situada cerca del Parlamento, no contaba con el espacio suficiente para dar cabida a la colección Nacional.

La Nueva Biblioteca Nacional, cerca del Christians Brygge estará terminada en 1998. Se trata de un proyecto ambicioso y original que resolverá las necesidades actuales para un centro de estas características.

Su fundamental misión es crear, mantener, conservar y difundir la Colección Nacional. Como ya he apuntado anteriormente, es receptora del Depósito Legal junto con la Biblioteca del Estado; asimismo realiza una pequeña parte de la Bibliografía Nacional, (música impresa y otro tipo de documentos especiales); cuando se inaugure el nuevo edificio será también Biblioteca de la Universidad así como museo del libro y la impresión.

## **2.7. La Biblioteca Nacional para Ciegos**

Su objetivo es ofrecer a los ciudadanos invidentes, parcialmente invidentes o con algún tipo de discapacidad que les impida la lectura, el mismo acceso a la cultura y a la información que al resto de la sociedad danesa.

La base del servicio se halla en la producción propia de los documentos que forman la colección de esta biblioteca, además de la compra cuando existen en el mercado.

La Biblioteca Nacional para Ciegos produce la mayor parte de los documentos que posee: libros en braille, algunos documentos en soporte informático ya se está pensando en la producción de documentos en CD Rom y especialmente libros grabados en cintas magnetofónicas. Estos «libros hablados» a pesar del alto coste de su elaboración, suponen un gran avance, puesto que pueden ser usados por todo el mundo sin necesidad de conocimientos específicos, como sucede con el braille y la informática. Por tanto, no sólo son usados por ciegos totales, sino como se ha dicho, por personas incapacitadas para la lectura y gente mayor con problemas de visión, que pueden continuar leyendo cuando la edad comienza a suponer ciertos problemas para la lectura gracias a la existencia de este tipo de documentos.

La Biblioteca Nacional para ciegos ofrece sus servicios directamente a los usuarios y también a bibliotecas públicas y a otros organismos: residencias para ancianos, hospitales, etc. A través de una petición por teléfono o correo, de un título en concreto, o bien obras relacionadas con una materia determinada,

los documentos solicitados se llevan al domicilio del usuario y se recogen cuando ha transcurrido el periodo, de manera totalmente gratuita para ellos. Respecto a las bibliotecas públicas, se trabaja por medio del préstamo interbibliotecario, ofreciéndoles el tipo de documentos que requieren los propios usuarios de las bibliotecas públicas con alguna discapacidad que les dificulte la lectura (el caso más frecuente el de la dislexia).

Por consiguiente, gracias al servicio ofrecido por la Biblioteca Nacional para Ciegos, ninguna persona en Dinamarca, queda excluida del derecho a la información y a la cultura por tener alguna de estas discapacidades.

## 2.8. Otros elementos del sistema

Aparecen conjuntamente en este punto el resto de los elementos que componen el sistema bibliotecario porque no formaron parte de las visitas que llevé a cabo, sin embargo, conoedor de su existencia e importancia a través de la documentación que se me entregó, es necesario aunque solamente sea mencionarlos como elementos que complementan el sólido sistema bibliotecario del que estamos hablando:

- El Centro Bibliotecario Danés para la Encuadernación.
- El Centro Bibliotecario Danés especializado en literatura para inmigrantes que ofrece sus fondos a las bibliotecas públicas para que éstas puedan dar servicio de lectura en la lengua propia de los refugiados que residen en Dinamarca.
- El Centro Bibliotecario depósito para las bibliotecas públicas de Dinamarca donde se almacenan los libros extraídos de las bibliotecas públicas.

Con todo esto queda visto, aunque haya sido necesariamente de manera breve, cuáles son las bases sobre las cuales se sustenta el sistema bibliotecario danés y qué funciones desempeña cada uno de estos centros dentro del concepto global de cooperación y coordinación, que tan útil resulta al conjunto del sistema. Por lo tanto, nos queda ahora la tarea de dedicar la atención a las bibliotecas públicas.

## 3. LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Las bibliotecas públicas son, en su ámbito de acción municipio y alrededores, las verdaderas protagonistas del sistema bibliotecario danés. Éstas, cuentan con el soporte y la inestimable colaboración de los organismos que hemos descrito en párrafos precedentes, y que ayudan a que las bibliotecas públicas ofrezcan cada vez más y mejores servicios, pero son ellas las que atienden directamente a los usuarios y ponen a la disposición de ellos sus fondos y servicios, constituyéndose por tanto, en el incuestionable corazón del sistema.

Las bibliotecas públicas en las que estuve dentro del programa oficial de visitas fueron seis: Roskilde, Frederikshavn, Brønderslev, Aarhus, Hinnerup y Herning. Además, aproveché la ocasión para visitar otras bibliotecas públicas fuera de programa, como la de Ballerup, la Biblioteca Pública Central de Copenhague y algunas de sus bibliotecas de la red de bibliotecas públicas municipales de la capital. En total fueron cerca de diez bibliotecas y además, con características distintas respecto a los municipios en las que se ubican cada una de ellas. Se trata de grandes ciudades como Copenhague con aproximadamente medio millón de habitantes y Aarhus, con alrededor de doscientos cincuenta mil; otras de tamaño medio como Roskilde, Herning o Frederikshavn que cuentan entre treinta y sesenta mil habitantes; y por último de pueblos con alrededor de diez mil habitantes, como Brønderslev e Hinnerup, que por cierto disponen de unas de las bibliotecas más novedosas y bonitas que he tenido ocasión de visitar: la primera, un planta industrial eléctrica de principios de siglo restaurada y reestructurada y la segunda, una moderna, novedosa y original obra arquitectónica enmarcada entre el pueblo y un magnífico bosque que la convierten en posiblemente una de las bibliotecas con más interés de Dinamarca.

Además de la diversidad municipal, he de señalar la diversidad geográfica, ya que estos municipios se hallan dispersos por todo el país y asimismo, se ubican en áreas socioeconómicas también diversas. Por tanto podemos afirmar que se trata de una buena y diversa muestra del conjunto de bibliotecas públicas del país, aunque posiblemente se trate, y esto es una apreciación subjetiva, de un grupo que esté entre las mejores del país.

Hechas estas puntualizaciones, a partir de ahora intentaré tratar cada uno de los aspectos más significativos del concepto global de biblioteca como servicio y que nos ayudará a hacernos un idea aproximada de cómo son las bibliotecas en Dinamarca.

### 3.1. El Espacio Físico

Respecto al espacio físico de los centros bibliotecarios en Dinamarca, puedo afirmar por mi experiencia que se trata en todos los casos de edificios de dimensiones considerables, más aún, si lo comparamos con el número de habitantes de la ciudad y si tenemos en cuenta que existe un número importante de bibliotecas sucursales en cada ciudad a la vez que uno o más bibliobuses.

- Herning. 3.100 metros cuadrados.
- Frederikshavn. 4.740 metros cuadrados.
- Aarhus. 8.300 metros cuadrados.

Respecto a la edad de los edificios, excepto dos de los visitados que son de reciente construcción Bronderslev e Hinerup el resto, tienen ya cierta antigüedad; hay que tener en cuenta lo que ya hemos considerado anteriormente respecto a la tradición y el tiempo que llevan funcionando las bibliotecas públicas en Dinamarca. No obstante, aquellos edificios con más antigüedad, sí han sufrido algunas renovaciones e incluso ampliaciones, adecuándose a las necesidades actuales, con lo que a la amplitud hay que añadir que se aprecia un agradable aspecto de modernidad y confort en cada uno de los centros de los que estamos hablando.

Respecto a la localización de las mismas destaca que, como edificios importantes y de referencia en la ciudad, suelen ocupar un lugar preferente en zonas céntricas. En los casos en que no es así y por la construcción de un nuevo edificio las bibliotecas se sitúan en zonas periféricas, se tuvo muy en cuenta la conexión de los centros con la ciudad: facilidad de acceso, amplias zonas de aparcamiento y perfecta conexión con todas las áreas de la ciudad a través del transporte público. Además, en las ciudades de tipo medio, por lo general existe una perfecta descentralización del servicio de biblioteca que se plasma en la existencia de bibliotecas sucursales distribuidas por toda la ciudad a la vez que se cuenta con bibliobuses. Sirva como ejemplo la biblioteca de Herning, que cuenta con dos bibliobuses con treinta y una paradas; esto supone el grado máximo de descentralización que garantiza el acceso a los servicios bibliotecarios por parte de todos los ciudadanos del municipio sin necesidad de desplazarse, especialmente si se tiene en cuenta que los bibliobuses están dotados con un equipo informático que permite acceder en línea al catálogo de la biblioteca y a todas las posibilidades informáticas que se tiene desde la misma biblioteca.

Respecto al equipo y mobiliario de las bibliotecas, se trata de en todos los casos de un moderno y cómodo equipo, que confiere a los centros uno de los aspectos más a destacar y que más se agradecen cuando nos introducimos en ellos: la imagen de comodidad y calidez en el ambiente al que contribuye en la mayoría de los casos una adecuada distribución de los espacios, con la existencia de áreas parcialmente independientes creadas con el propio mobiliario, la perfecta señalización de cada una de las áreas y secciones, la correcta ubicación de los lugares que ocupan los bibliotecarios, distribuidos de manera tal que, desde cualquier área o sección los usuarios pueden encontrar ayuda ante cualquier duda o necesidad de información, e incluso el uso de elementos lúdico decorativos especialmente en las áreas infantiles como mascotas, juegos, jaulas, cabañas, exposiciones de arte, exposiciones de productos relacionados con la educación y la lectura para la venta, etc. e incluso la existencia de cafeterías o áreas de descanso donde se puede descansar y charlar a la vez que se toma un café sin salir de la biblioteca.

### 3.2. Horarios

El tema de los días y horas de apertura está en directa consonancia con la idea que impera en las bibliotecas danesas de ofrecer un servicio amplio que permita el acceso de los usuarios a sus servicios en una franja horaria considerable. Algunas de ellas, abren sus puertas durante los siete días de la semana, es decir incluyendo sábados y domingos; otras durante seis, cerrando los domingos. Respecto a las horas de apertura al día, la mayoría no cierran a mediodía y el horario se prolonga desde las diez de la mañana hasta las seis o las

ocho de la tarde, incluso alguna de ellas permanece abierta hasta las diez, (se debe tener en cuenta que la jornada laboral en Dinamarca acaba en torno a las cinco de la tarde y se cena alrededor de las seis, lo que supone que las bibliotecas cierran relativamente tarde). El número de horas de apertura a la semana en las bibliotecas visitadas está en torno a las cincuenta y el horario de préstamo coincide con el de atención al público.

### 3.3. Personal bibliotecario

Una de los aspectos que más destaca en las bibliotecas es que están dotadas de una plantilla de trabajadores muy numerosa, especialmente si la comparamos con bibliotecas españolas. Esto permite el trabajo en turnos para poder abrir los fines de semana, la amplitud de los horarios de cada día, ofrecer un servicio descentralizado en hospitales, colegios, prisiones, escuelas infantiles,... y en definitiva ofrecer un servicio amplio y de calidad a los usuarios.

Por ejemplo, las plantillas de algunas de las bibliotecas son las siguientes:

— Roskilde.....	140
— Herning.....	80
— Frederikshavn.....	40
— Arhus (Central y sucursales).....	284

La base de la formación para acceder a la función de bibliotecario es la Escuela Universitaria de Biblioteconomía; los bibliotecarios se encargan de las tareas técnicas de la biblioteca, sin embargo no todo el personal se trata de bibliotecarios cualificados. Un número significativamente mayor que el de los bibliotecarios lo componen, conserjes, técnicos en informática, el personal encargado de la administración, chóferes de bibliobús y vehículos de la biblioteca usados para el préstamo a domicilio, y personal de soporte para trabajos auxiliares en la biblioteca, (ordenación de libros, préstamo, reparación, preparación de los libros antes de ponerse a disposición de los usuarios), etc. En suma, unos equipos amplios, con el personal necesario y con la formación adecuada para ofrecer un excelente servicio.

### 3.4. Uso del marketing en las bibliotecas

Todas y cada una de las bibliotecas utilizan métodos para difundir su imagen en la sociedad a la que sirven. En principio, todas ellas tienen su página web en Internet con lo que anuncian sus servicios y ponen a disposición de aquellos que la consulten su catálogo actualizado en línea y los servicios que ofrecen.

Además se trabaja con grupos de escolares que realizan visitas concertadas con regularidad, de manera que los chicos van conociendo y familiarizándose con la biblioteca a la vez que van aprendiendo cómo desenvolverse en ella. También se trabaja con cualquier grupo de adultos e incluso ya desde muy pronto con las escuelas infantiles.

Llama la atención la existencia de gran cantidad de folletos informativos respecto a las diversas áreas de las bibliotecas: horarios, servicios, tasas por incumplimiento del periodo de devolución,... que se difunden ampliamente para dar a conocer todas estas actividades y servicios a la sociedad.

Destaca a su vez, una experiencia realizada en Roskilde similar a algo que llevamos a cabo en la Biblioteca Central de Gandia hace unos años, y es una encuesta a los usuarios de la propia biblioteca con referencia a la adecuación de lo que ofrece la bibliotecas respecto de lo que los usuarios esperan de ella, lo cual permite corregir errores y en definitiva adecuar sus servicios a las necesidades del público.

A su vez las bibliotecas disponen de espacios adecuados para llevar a cabo distintas actividades culturales: mesas redondas, conciertos, exposiciones, representaciones teatrales, etc. con lo que se liga la actividad cultural a la biblioteca a la que concurren por medio de estas actividades un gran número de usuarios o al menos posibles usuarios de la biblioteca.

### 3.5. Servicios bibliotecarios

Los servicios que ofrecen las bibliotecas a sus usuarios son similares a los que ofrecen las bibliotecas españolas cuantitativamente hablando. Sin embargo, cabría remarcar algunos aspectos:

Respecto al tipo de fondos para el préstamo, al que prestaremos más atención a continuación, destaca la existencia de materiales que no existen en nuestras bibliotecas y que gozan de una gran aceptación: se trata de libros grabados e incluso revistas y periódicos grabados para personas invidentes, con dificultades de visión o con dislexia, que están presentes en todas las bibliotecas.

Es interesante señalar a su vez, la importancia y la difusión de los equipos informáticos en las bibliotecas a disposición de los usuarios, con especial atención al acceso a Internet. En la Biblioteca Central de Gandía lleva funcionando este servicio desde hace tres años, también incorporamos el acceso a Internet para los usuarios desde finales de 1996 y el éxito de este servicio no puede ser mayor. Actualmente contamos con tres ordenadores para esta finalidad; sin embargo esta experiencia no está demasiado difundida en las bibliotecas españolas. En todas las bibliotecas danesas que visité, este servicio está plenamente consolidado; tanto en las secciones infantiles como en las de adultos, existe un importante número de ordenadores a disposición de los usuarios, donde el acceso a CD-Rom, programas informáticos e Internet es completamente gratuito. En este sentido es de destacar la ciudad de Roskilde, que tiene cuarenta ordenadores para los usuarios con un servicio de asesoramiento informático continuo para los mismos, a la vez que realizan con regularidad cursos de formación también gratuitos para que aquellas personas sin conocimientos informáticos, puedan aprender y tener las mismas posibilidades de acceso a la información que se canaliza a través de estos medios, que sin ninguna duda son el futuro y cada vez se utilizan con más frecuencia.

Asimismo, debemos reseñar el aspecto referido a la descentralización al que ya hemos aludido anteriormente. Las bibliotecas ofrecen servicio en hospitales, colegios, compañías e industrias privadas, jardines de infancia, residencias para la tercera edad, centros penitenciarios, etc. a lo que hay que añadir el servicio de bibliobús y el préstamo a domicilio cuando por causa justificada no se puede acceder a la biblioteca. De este modo la biblioteca está inmersa en todos los sectores de la sociedad.

### 3.6. Fondos

Se dice con cierta frecuencia que las comparaciones son odiosas; especialmente verdad resulta cuando nos detenemos a analizar los siguientes apartados: fondos, préstamos y visitantes, puesto que en estos aspectos, la realidad danesa es bastante diversa a la española.

Respecto al análisis cuantitativo, destacan las grandes colecciones que forman los fondos de las bibliotecas públicas en Dinamarca; sirva de ejemplo la tabla siguiente con los fondos de algunas bibliotecas:

Biblioteca	Fondos (número de documentos)	Documentos por habitante
Roskilde	400.000	7,99
Herning	609.000	8,09
Central de Arhus	568.000	4,21
Frederikshavn	200.000	5,32

Las cifras hablan por sí mismas y creo que no es necesario abundar en comentarios, sirva como ejemplo del significado de estas cifras la comparación con nuestra biblioteca. Gandía es una ciudad que por habitantes podría compararse con Roskilde o Herning; la Biblioteca Central de Gandía a finales de 1997 cuenta con poco más de veintiún mil documentos; bien es cierto que además Gandía dispone de una biblioteca infantil y otras cuatro bibliotecas ubicadas en los diversos barrios de la ciudad, pero ni aun así podemos establecer comparaciones:

Por tanto, observamos que las Bibliotecas danesas poseen unos fondos importantes en cuanto a volumen, que permiten un amplio margen para la elección de los usuarios, pero además es digna de mención la diversidad de los mismos; destacan claramente los libros, si bien entre sus fondos tienen cabida documentos tales como: libros grabados, música en diferentes formatos (discos, cintas magnetofónicas, y especialmente compac disc), vídeos, multimedia, diapositivas, pósters y artes gráficas.

### 3.7. Préstamo

Respecto al préstamo, nos encontramos en una situación similar a la que vimos en el apartado dedicado a los fondos. El volumen de préstamo que se da en las bibliotecas danesas es significativamente mayor al que se da en las bibliotecas españolas.

Como ejemplo son especialmente significativas las cifras de préstamos de algunas bibliotecas que aparecen en el siguiente cuadro:

Bibliotecas	Número global de préstamos en 1996
Roskilde	1.400.000
Herning	1.260.000
Fredekshavn	550.000
Brønderslev	340.000

Como en el caso anterior, las cifras hablan por sí mismas y del mismo modo que lo hacíamos en el apartado dedicado a los fondos, Gandía es comparable por habitantes con Roskilde y Herning, sin embargo el préstamo global de la Biblioteca Central de Gandía durante 1996 fue de poco más de cincuenta mil.

La explicación de un préstamo de estas características cabe buscarlo fundamentalmente en los hábitos culturales y lectores de la sociedad danesa, así como en la tradición bibliotecaria y la inserción de la biblioteca en esta sociedad. No obstante, no se puede menospreciar por esto todo el trabajo que se realiza desde las bibliotecas así como el tipo de infraestructuras con que cuentan: espacios, mobiliario, horarios, fondos, ubicación de los centros, y sobre todo el préstamo interbibliotecario y el trabajo en colaboración con organismos como hospitales, escuelas infantiles, empresas, centros penitenciarios, colegios, campañas de marketing,... que descentralizan el servicio y acercan la bibliotecas a todos los rincones del espectro social danés aportando unos rendimientos más que interesantes.

Hemos de mencionar a su vez, que no existe en ninguna de las bibliotecas límite de documentos para llevarse en préstamo y que el período de préstamo suele ser de un mes, lo que supone comodidad y facilidad en la ejecución del préstamo para los usuarios.

Un préstamo de estas dimensiones exige medios y una buena infraestructura adecuada para poder llevarlo a cabo, por esto encontramos en las bibliotecas que las áreas de préstamo de las bibliotecas son mostradores amplios con varios puntos para llevar a cabo el préstamo y con sistemas informáticos instalados en los mostradores de manera que efectuar tanto préstamos como las devoluciones resulta rapidísimo a consecuencia de las características de estos sistemas. Del mismo modo, en algunas bibliotecas existen mostradores de autopréstamo por medio de los cuales los mismos usuarios pueden llevar a cabo sus préstamos sin pasar por el mostrador de préstamos y agilizando este servicio en momentos de máxima afluencia.

La mayor parte del préstamo se lleva a cabo en las mismas bibliotecas complementándose con el que se lleva a cabo en las diversas instituciones con las que se trabaja en colaboración. De entre los documentos que se prestan destacan con claridad los libros de adultos seguidos por los infantiles y a continuación la música.

### 3.8. Público

En cuanto al público que acude a la biblioteca, la situación no presenta las mismas características que hemos observado en los apartados anteriores. Es decir, la diferencia, comparativamente hablando respecto a nuestras bibliotecas no es tan abismal. Da la impresión de que la mayor parte del público que acude a las bibliotecas danesas es con la intención de seleccionar los documentos que necesitan de entre sus extensos fondos para hacer uso del préstamo y disfrutar de ellos en sus domicilios. Sin desdeñar en absoluto servicios como los de referencia, acceso a servicios informáticos o sección de publicaciones

periódicas con una gran cantidad de títulos, que son multitudinariamente utilizados, los puestos de lectura que existen en las bibliotecas danesas son relativamente escasos. Por ejemplo, Herning con más de 3.000 metros cuadrados apenas dispone de 150 puestos de lectura y Frederikshavn con más de 4.000 metros cuadrados cuenta con 60.

Los espacios son amplios y los puntos de lectura están dispersos sin seguir una estructura rígida como en algunas de nuestras bibliotecas que por la distribución de sus mesas se asemejan más aulas que a propias bibliotecas; a diferencia de las bibliotecas españolas donde mayoritariamente los sitios están literalmente tomados por estudiantes, en las bibliotecas danesas se observa la ausencia de este hecho.

Respecto al número de socios de las bibliotecas de nuevo encontramos una situación muy dispar a la española: Herning cuenta con un número de socios que supone el 67% de la población; Frederikshavn el 82%. Puestos a establecer comparaciones en nuestra biblioteca de Gandía son socios el 15% de la población a la que atiende.