

Los caminos de la Biblioteca Pública del Estado en Cuenca para llegar a los ciudadanos

M.^a Begoña Marlasca Gutiérrez

Directora de la BPE en Cuenca

*“La más larga caminata comienza con un paso”
(proverbio hindú)*

Tras largos años en un edificio diseñado en los años 50 del siglo XX, la Biblioteca Pública del Estado (BPE) en Cuenca vio posibilidades de iniciar caminos nuevos en 1999 cuando se iniciaron las obras de remodelación de su envejecido edificio. Era el momento idóneo para la redefinición de la misión y objetivos de la biblioteca, de su funcionamiento y de cómo establecer unos cauces más abiertos a los ciudadanos. La biblioteca ya tenía una larga historia reinventando caminos.

Al andar se hace camino: siglos XIX - XX

Sus primeros pasos comenzaron en 1846, cuando se crea la biblioteca a raíz de las leyes desamortizadoras. Desde sus inicios, en unas condiciones precarias y muy difíciles, ha luchado por sostener un importante papel social y cultural en la ciudad, a pesar de los complicados avatares sociales, políticos y económicos por los que ha atravesado en sus más de 162 años de existencia.

Las Memorias Anuales de sus directores a lo largo de su historia dan una imagen clara de los caminos emprendidos desde el principio y reflejan el enorme poder transformador de la biblioteca:

La primera circunstancia... fue la insuficiencia del local donde se encontraba instalada la biblioteca, pues muchos libros se hallaban fuera de los estantes, incapaces de contenerlos, colocados directamente sobre el suelo (Rogelio Sanchiz, Memoria de la BP, 1900).

Para atraer a los aficionados y fomentar en el elemento obrero la lectura, pensamos, y como lo pensamos lo hicimos, organizar un curso de conferencias especialmente de divulgación de conocimientos, que tuvieran lugar en la biblioteca misma al efecto de que iniciándoles allí en conocimientos y cosas útiles en la vida, cayeran en la tentación de estudiar ellos mismos en los libros lo que oyerán en las conferencias (Emilio Sánchez Vera, Memoria de la BP, 1915).

Para este curso teníamos proyectado dar también para el obrero, lecturas comentadas sobre artes, industrias, oficios y conocimientos útiles, pero hubimos de desistir por carecer en la Biblioteca de alumbrado y no alcanzarnos el material para este gasto... (Emilio Sánchez Vera, Memoria de la BP, 1916).

Aquí nadie se ocupa en trabajos de investigación, ni a nadie le interesa, diríase que los conquenses ignoran que tienen una biblioteca. [...] Para dar idea de la indiferencia del pueblo de Cuenca hacia las letras baste decir que en tres años y medio que lleva desempeñando este cargo el que suscribe, solamente se ha inscrito un libro en el Registro de la Propiedad Intelectual por un funcionario forastero. El pueblo de Cuenca es de por sí muy apático en todo, y no sé cómo se le podrá sacar de su apatía, tal vez instalando la biblioteca en el lugar más céntrico de la ciudad y con un gran letrero en la puerta pudiera atraer lectores (José A. de Luna, Memoria de la BP, 1943).

En el siglo XIX los bibliotecarios-pioneros fueron, a la vez que bibliotecarios, archiveros, profesores, limpiadores y porteros pero daban voz a los problemas sociales y culturales de la población.

Después de albergarse en diversas sedes compartiendo edificio con el Instituto de Segunda Enseñanza desde 1847 a 1949, el Ministerio de Educación de entonces construyó un nuevo edificio para archivo y biblioteca, diseñado en los años 50 por el arquitecto Miguel Fisac e inaugurado en 1965, periodo en el que la mayoría de bibliotecas provinciales de las capitales españolas se convierten en “Casas de Cultura”, donde los servicios bibliotecarios eran prácticamente sólo para estudiantes pero el número y calidad de las actividades culturales, organizadas en colaboración con diversas instituciones, fue atrayendo a otro tipo de públicos que hasta entonces no utilizaban realmente los servicios bibliotecarios.

- *Año tras año [la Casa de Cultura] tuvo sus salas de lectura con sus llenos diarios durante el periodo lectivo, en su vestíbulo se dio cita la juventud estudiantil conquense todas las tardes, hubo conferencias, proyecciones cinematográficas, representaciones teatrales, exposiciones, recitales poéticos, actos*

conmemorativos de efemérides o fiestas locales, podemos decir que estuvo ocupado el salón de actos casi diariamente, incluso fueron bastantes los festivos que también hubo alguna actividad (Fidel Cardete, Memoria de la BP, 1972).

- *La actividad cultural este año quedó más diezmada, lo poco que se hizo fue en colaboración, nada promovido por el centro por falta de fondos. La biblioteca se ve menos frecuentada, así como las exposiciones y conciertos. Las razones de esta falta de interés por las actividades culturales no sabemos si culpar a que no hay una actividad cultural de forma continuada como en otro tiempo, o culpar a las múltiples preocupaciones que en el momento presente tiene la sociedad.* (Fidel Cardete, Memoria de la BP, 1979).

A partir de los años 80 del pasado siglo, con el desarrollo de los sistemas bibliotecarios autonómicos las BPE, como la de Cuenca, comienzan su verdadero despegue en España como centros de información, con el apoyo inversor del Ministerio de Cultura y las comunidades autónomas (unas más que otras), y ya en los últimos años del siglo XX se inicia una verdadera transformación gracias a una continua dotación de recursos, la profesionalidad de su plantilla y la propia demanda social de mejores servicios culturales.

La BPE en Cuenca es pues el fruto de una lucha constante durante más de siglo y medio. Han ido variando las ideas, los conocimientos, los métodos, las técnicas, los recursos, pero desde siempre los bibliotecarios han tenido muy claros los objetivos y fines de la biblioteca y lo importante de su función social, de querer poner la educación, la información y el conocimiento al alcance de todos, a pesar de los periodos de indiferencia o desconocimiento de las distintas Administraciones y de la propia sociedad.

Los caminos de la BP de Cuenca iniciando el siglo XXI

La BPE de Cuenca es hoy uno de los motores culturales de la ciudad. El Ministerio de Cultura mantiene la titularidad del edificio y sus colecciones, con unas importantes inversiones anuales, y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a través de la Consejería de Cultura, gestiona y dota sus recursos principales. En el sostenimiento de la biblioteca no participa el Ayuntamiento de la ciudad, que desde 2004 está iniciando una red bibliotecaria municipal propia.

Cuenca es hoy una ciudad pequeña (52.980 habitantes) en el centro de España que aún conserva su sabor medieval y una fusión especial entre naturaleza, historia y cultura. Es la capital de provincia más pequeña de Castilla-La Mancha, la región con menor

densidad de población de España (2.038.956) y con serios retos para el desarrollo social y económico. En la última década del siglo XX realizó un importante avance de su red bibliotecaria, de la que la BPE de Cuenca constituye un claro ejemplo del esfuerzo realizado.

Cuenca tiene una larga tradición turística y cultural en torno a su parte más antigua colgada de las hoces, varios museos en sus edificios históricos, un predominante sector servicios y escaso tejido industrial, una población autóctona joven que ha de salir fuera en busca de más y mejores opciones profesionales y laborales, un crecimiento poblacional escaso, una secular carencia de vías modernas de comunicación (ahora en obras) y una llegada paulatina de nueva población intercultural que deja un futuro abierto a importantes retos sociales. La provincia de Cuenca tiene 238 municipios, que suman algo más de 215.089 habitantes. El 69% de la población vive en pueblos de menos de 10.000 habitantes (de los cuales 165 tienen menos de 500 habitantes). Tiene una red de 95 bibliotecas municipales y 14 salas de lectura (en 166 municipios) más 2 bibliobuses (68 localidades), de manera que el 95,71% de la población tiene algún tipo de servicio bibliotecario. La BPE es la biblioteca más grande y mejor dotada de la provincia, sirve a las bibliotecas municipales y ha de seguir jugando un importante papel dinamizador en la red bibliotecaria provincial.

La BPE de Cuenca goza de una favorable opinión pública por parte de los ciudadanos que utilizan sus servicios. Varias han sido las claves del papel social y cultural que hoy desempeña la biblioteca para la población.

A partir de 1987 la biblioteca inició su primer estudio de usuarios para ir enmarcando las líneas de desarrollo de los servicios en los siguientes años. Fruto de este primer estudio fue la implantación de los *Talleres de Lectura para Adultos* a finales de 1987, que fueron la clave para la apertura de la biblioteca al público adulto y la organización de actividades de fomento de la lectura como base principal para la captación de nuevos usuarios.

Las estrategias desarrolladas a partir de los años 90 para el despegue de la biblioteca y la posibilidad de una reforma significativa de sus instalaciones provocaron la búsqueda de un nuevo enfoque: aprender a mirar la biblioteca desde la perspectiva de los ciudadanos. Se abordó una profunda planificación y replanteamiento de la misión de la biblioteca y de sus objetivos, que se sostuvieron sobre 3 pilares fundamentales.

1. La reforma de las instalaciones

Para implantar unos servicios adecuados a las demandas y necesidades de los ciudadanos se requería un edificio nuevo, que

hubiera sido la solución ideal, pero el Ministerio de Cultura optó entonces por una reforma de sus instalaciones en su edificio diseñado en los años 50 por el arquitecto Miguel Fisac y reformado entre 1999 y 2002.

Por primera vez se consultó a los ciudadanos qué esperaban de la nueva biblioteca. Y la experiencia clave fue una reunión abierta, a la que fue invitada toda la ciudadanía, en la que se expuso el futuro proyecto bibliotecario y se les pidió sus opiniones y sugerencias. Asistieron colectivos de vecinos, asociaciones culturales y sociales, de jóvenes, de discapacitados, bibliotecarios de otros municipios, usuarios y colaboradores de la biblioteca y ciudadanos en general, interesados en participar con sus propias experiencias y aportaciones en la futura biblioteca. Se les mostraron los planos del edificio y la dificultad para ampliar espacios, se recabaron sus ideas para los nuevos servicios y se les brindó la oportunidad de exponer sus demandas y necesidades. La participación activa de los ciudadanos en esta fase de planificación fue esencial para la respuesta social posterior ante la reformada biblioteca. El edificio no pudo disponer de un mayor espacio pero fue asombrosa la acogida social de los nuevos servicios a partir de 2003, y la mejor prueba de la conexión de la biblioteca con la comunidad fueron los 367.997 visitantes que acudieron a la biblioteca en los 10 primeros meses tras su reapertura.

Una de las más asombrosas consecuencias que ha tenido el nuevo enfoque de la biblioteca hacia los ciudadanos, ha sido que en *tan sólo 5 años* la remodelación del edificio ya se ha revelado insuficiente. Se está planteando un nuevo edificio con mayor capacidad y flexibilidad, y se consultará de nuevo a la ciudadanía cuando comience el proyecto. La clave para la contribución al desarrollo social y cultural de Cuenca ha de seguir siendo: *una gran biblioteca para una pequeña ciudad*.

2. Aumento y profesionalización de la plantilla

La BPE de Cuenca necesitaba una plantilla compuesta en su mayor parte por personal bibliotecario, no por ordenanzas como en los años 80, en la que se incluyeran además de bibliotecarios, especialistas de la informática y tecnologías de la comunicación, personal de administración y de servicios varios y otros profesionales de diversas procedencias y especialidades, con un amplio rango de horarios; en definitiva, una plantilla concienciada del rol social que conlleva trabajar en una BP, se sea o no bibliotecario de formación. El reto de la BPE de Cuenca fue pasar de 7 personas en 1986 a 42 en el 2003, con un aumento considerable en el número de bibliotecarios de los grupos B y C (un 66% de la plantilla), así como poner en marcha un sistema nuevo de trabajo para toda la plantilla.

Otro paso importante fue implicar a toda la plantilla en el proceso transformador de la biblioteca, siempre con el ciudadano en su punto de mira. De 2000 a 2002 se realizaron muchas reuniones de trabajo para ir estableciendo la misión y objetivos y el funcionamiento de las nuevas áreas y procedimientos técnicos y de gestión, trabajos en grupo para ir adaptando las colecciones a una nueva organización, y se visitaron otras bibliotecas dentro y fuera de Castilla-La Mancha para ir *adaptando* buenas prácticas aplicables a nuestra situación. A toda la plantilla se le proporcionó una formación “a la carta” antes de la reapertura de las nuevas instalaciones, impartíéndole 2 cursos de formación específica, uno sobre la renovada organización y gestión de la biblioteca y otro sobre procesos y procedimientos técnicos e informáticos.

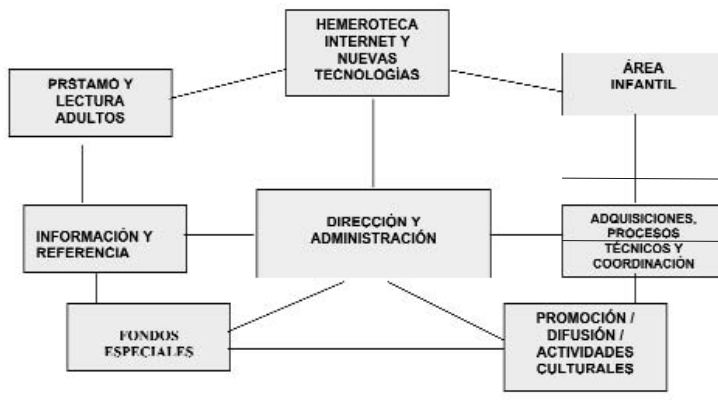
3. Estructura interna y gestión de la biblioteca

La BPE necesitaba una profunda reorganización interna de estructuras de funcionamientos y procesos. El Ministerio de Cultura impulsó un importante plan de formación para personal directivo de BPE desde finales de los 90, que en el caso de Cuenca propició la aplicación de una nueva forma de gestión como un apasionante camino de reformas profundas en su organización interna. A partir de 2003 la BPE de Cuenca, por propia iniciativa y mediante un importante esfuerzo de reflexión colectiva de su personal técnico bibliotecario, puso en marcha una nueva estructura interna en torno a 7 áreas ensambladas con la dirección y administración de la biblioteca, implantando un plan estratégico de objetivos, una organización por equipos humanos para cada área establecida, y grupos de mejora para la interrelación y cooperación entre unas áreas y otras. Esta estructura se planteó desde el principio como algo abierto y flexible, sometido a revisiones y reestructuraciones en función de la evaluación y resultados de la gestión.

Tres fueron las líneas estratégicas diseñadas por la biblioteca en el último plan de objetivos 2006-2008:

1. Proporcionar a los ciudadanos acceso libre a una información de calidad.
2. Desarrollo de la biblioteca como espacio intercultural.
3. Consolidación de un sistema de gestión eficaz.

Las dos primeras líneas marcan la mirada hacia el ciudadano y la tercera es el camino necesario para la mejora integral de todos los servicios. Las tres líneas han originado un importante número de objetivos y planes de acción para cada una de las áreas de la biblioteca, impulsando estrategias para la calidad de la información y de las colecciones que se ofrecen a los ciudadanos, promoviendo el uso de la biblioteca especialmente por parte de los colectivos más desfavorecidos y permitiendo implantar una gestión por objetivos.



Tras 5 años de funcionamiento con esta estructura interna, la biblioteca ha dado pasos muy importantes en su relación con los ciudadanos, aunque esta estructura interna requiere ya una nueva modificación porque la novedad, en el entramado funcional, pronto se convierte en rutina y las necesidades cotidianas de la comunidad evolucionan con mayor rapidez que las estructuras de gestión. Para los próximos años tenemos un nuevo desafío: una nueva estructura interna, siempre flexible, que dé cauce en el proceso planificador a la voz de los usuarios.

Nuevos caminos hacia los ciudadanos

Las tres claves sobre las que se basó el nuevo enfoque de la biblioteca supusieron un amplio puente entre la biblioteca y la comunidad. Desde 2003, toda la organización de la biblioteca se centró en los ciudadanos, usuarios o no. Ahora son prioritarios en todos los trabajadores de cualquier categoría la atención al usuario y el esfuerzo de transparencia de procesos y normas de funcionamiento, lo que plantea un nivel de exigencia en la gestión mucho mayor que en anteriores etapas de la biblioteca. Un ejemplo del esfuerzo que se lleva a cabo para mejorar día a día la atención al ciudadano, son los considerables tiempos de trabajo que se emplean en la gestión de desideratas, sugerencias o reclamaciones, reservas, renovaciones, en la información personalizada, la elaboración constante y periódica de centros de interés, guías de lectura, boletines de novedades, guías y folletos o dossiers informativos o selección y creación de colecciones multiculturales...

Pero además del evidente esfuerzo de gestión y mejora de procesos y tareas, era necesario abrir más puentes entre la biblioteca y los ciudadanos, y reformulamos dos servicios: Información y Referencia y el Área de Actividades Culturales y Promoción de la Biblioteca.

El Servicio de Información y Referencia

Con las nuevas instalaciones se diseñaron mostradores circulares en todas las salas, céntricos y abiertos, para dar sensación de cercanía y prioridad a la atención, se ideó un mostrador amplio en el vestíbulo de la biblioteca para ubicar allí el nuevo Servicio de Información y Referencia, que fomenta y difunde todos los demás servicios. Centraliza toda la información general, local o bibliotecaria que se ofrece al público, tanto por teléfono, web, correo electrónico o de manera presencial. Orienta y atiende a los usuarios y visitantes de la biblioteca, gestiona el préstamo interbibliotecario, genera información diversa (dossieres informativos mensuales, artículos para la Agenda de turismo trimestral, guías de servicios), difunde todo tipo de información y ofertas culturales de la ciudad, gestiona una pequeña sala de referencia y consulta, el proyecto cooperativo *Pregunte, las bibliotecas responden*, las visitas generales a la biblioteca (*Programa Descubre la Biblioteca*), la información que se ofrece en todos los tableros y expositores informativos de la biblioteca, la página web y un servicio de Internet “expres” para necesidades informativas puntuales y rápidas.

Está atendido por personal bibliotecario, se coordina con el resto de los servicios, especialmente el área de actividades y promoción de la biblioteca, facilita a los ciudadanos el uso de los servicios o el manejo y búsqueda de la información en cualquiera de los medios disponibles y formaliza los carnés de usuarios. El personal a él asignado tiene preferencia en la formación de usuarios y en la atención al ciudadano en bibliotecas y centros públicos.

Es un servicio apreciado y valorado por los ciudadanos, todavía con muchas opciones de innovación y mejora, que requiere una especialización continua y una implicación personal y profesionalizada, difícil por las condiciones laborales de la BPE.

El Área de Actividades Culturales y Promoción de la BPE

En el año 2000 la Consejería de Cultura de Castilla-La Mancha decide potenciar la labor cultural de las provincias aportando a las BPE un Técnico de Actividades a través de la Fundación de Cultura y Deporte de Castilla-La Mancha, contratados como técnicos de gestión cultural en cada provincia. En el caso de Cuenca esta dotación supuso una mayor presencia de la BPE en la comunidad ya que permitió diseñar de forma nueva un área que siempre estaba

diluida en el voluntarismo del personal bibliotecario. El área se diseñó con un novedoso enfoque para gestionar toda la dinamización cultural y de fomento de la lectura, la promoción, difusión e imagen de la biblioteca y la coordinación de todas las demás áreas en materia de actividades culturales, implicando y apoyando a todos los servicios.

El técnico gestor de actividades, con formación en técnicas de gestión cultural y que no era bibliotecario, posibilitó un nuevo enfoque en la relación biblioteca y sociedad y una forma distinta de gestionar y organizar las actividades culturales de la biblioteca. El área ha ido creciendo de tal manera que está ya desbordada de trabajo y requiere una ampliación de personal que mejore la coordinación entre áreas y que potencie otras formas de integrar la biblioteca en nuevos colectivos.

Las actividades culturales tienen como objetivos principales combatir las diferencias sociales en el acceso a la información y la cultura, dar a conocer la biblioteca y sus servicios, impulsar la participación ciudadana en la vida cultural y social de la comunidad, promover el hábito de la lectura, el intercambio de ideas y la libertad de pensamiento, con las siguientes líneas de trabajo:

- Una programación anual estable, abierta y variada, adaptada a las necesidades de los distintos sectores sociales de la población: Talleres de lectura, Días del Libro y de la Biblioteca, Feria del Libro, cuentacuentos para niños y adultos, encuentros con escritores, visitas colectivas, exposiciones, centros de interés, formación de usuarios (cursos de Internet, informática básica, correo electrónico), conferencias y charlas-coloquio, presentaciones de novedades... Nunca ha sido prioritaria la cantidad sobre la calidad, pero la respuesta ciudadana a las propuestas culturales ha hecho duplicar en 5 años el número de actividades ofertadas.
- Apertura constante a la colaboración y cooperación con todo tipo de entidades, colectivos e instituciones, principalmente los relacionados con la educación y áreas sociales y culturales (centros educativos, organismos locales, ONG's, inmigrantes, discapacitados, jóvenes, enfermos, presos...). La colaboración permite realizar actividades dentro y fuera del edificio de la biblioteca. Ejemplos de proyectos cooperativos en marcha:
 - Apoyo a clubes de lectura de bibliotecas y colectivos, dentro y fuera de Castilla-La Mancha.
 - Programa *Recetando libros*: carros de libros en centros de salud, hospital, albergue de transeúntes, centros de mayores, centro penitenciario...
 - Feria del Libro y la Lectura de Castilla-La Mancha, la feria regional que se celebra en Cuenca con la iniciativa de la biblioteca.

- Proyectos intergeneracionales: Paseo Botánico-Literario por los jardines de la ciudad, en colaboración con la Delegación Provincial de Educación y Ciencia, los Centros de Mayores y la Asociación Amigas de la Lectura.
 - Premio Glauka, un galardón que otorga anualmente la Asociación Amigas de la Lectura (base de los talleres de lectura de la biblioteca) desde 1992, a personas o instituciones que fomentan el desarrollo cultural a través de la lectura, y que ya va por su XVI edición. Esta Asociación se formó en 1991 dentro del marco de los Talleres de Lectura para Adultos y funciona como una asociación de amigos de la biblioteca. Colabora en numerosas actividades y propuestas culturales, dentro y fuera de la biblioteca, y es un colectivo muy dinámico que participa activamente en otras propuestas culturales de la ciudad, siempre como apoyo social a la biblioteca.
 - Proyecto *Cultura en la ciudad*: actividad para leer a través de una ruta cultural que promociona los recursos culturales de la ciudad a niños de primaria, durante los meses de verano.
 - Comités de lectura *Más allá del Atlántico* para selección de libros infantiles y juveniles de países iberoamericanos, en colaboración con el CEPLI (Universidad de Castilla-La Mancha)
 - *Noviembre: el mes de la arquitectura*, actividad anual programada en colaboración con el Colegio de Arquitectos de Castilla-La Mancha (demarcación de Cuenca).
 - *Mes de la ciencia*, en colaboración con el Museo de las Ciencias de Castilla-La Mancha.
 - Amplia oferta de actividades culturales orientadas principalmente al fomento de la lectura y dirigidas a todo tipo de sectores de la población: niños, jóvenes, adultos y mayores. En 2008 están funcionando hasta 26 grupos de lectura con distintos colectivos, atendidos y desarrollados en la biblioteca (infantiles, juveniles, adultos, inmigrantes...) o apoyados de forma puntual (centro penitenciario, niños hospitalizados, personas con discapacidad...). Funcionan talleres de lectura para niños, jóvenes y adultos en español, talleres multiculturales de lengua y cultura en otras lenguas: inglés, francés, alemán, chino, latín y árabe; un taller de Tolkien para jóvenes, y un taller de historia. La variedad en la propuesta de fomento de la lectura se lleva a cabo gracias a la labor conjunta del voluntariado cultural, colaboradores y personal de la biblioteca.
- Esfuerzos especiales en sectores desfavorecidos:
- El *Proyecto Mochilo* se inició en 1996 con la colaboración de la Asociación Utopía, para llevar libros y lectura a los barrios marginales de Cuenca.
 - El *Proyecto Biblioteca Solidaria*, presentado a la Consejería de Cultura en 2004, y sólo inicialmente implantado por

falta de recursos, propone llevar los servicios bibliotecarios a los colectivos sociales más desfavorecidos, a través del voluntariado cultural y con la colaboración de diversas Consejerías e instituciones locales y regionales de ámbito en la ciudad.

- Software *Jaws* para discapacitados visuales, en convenio con la ONCE.

- *Diarios del Mundo*, programa regional que permite ofrecer cerca de 200 periódicos de todo el mundo en su lengua original a una población multicultural.

- Acciones de difusión y marketing de los servicios bibliotecarios, con una estrecha colaboración con los medios de comunicación, edición de folletos y guías divulgativas, boletines de novedades, carteles, guías de lectura, marcapáginas, objetos promocionales, dossiers informativos...

- Programa de radio *Abriendo libros*, en SER-Cuenca, todos los sábados se habla de libros, lectura y actividades de la biblioteca.

- Entrevistas a los escritores y conferenciantes.

- SMS a los usuarios sobre la programación de las actividades.

- Participación de la biblioteca en programas de TV locales, ruedas de prensa, etc.

- Una reunión pública en septiembre de cada año anunciando el programa de actividades.

Conclusiones

Hoy la BPE de Cuenca abre sus puertas de 9 de la mañana a 9 de la noche durante todo el año y se percibe en la ciudad su política de puertas abiertas a la colaboración y a la cooperación, que ha sido una constante de la biblioteca en su búsqueda de las necesidades sociales de la comunidad, pero tiene ante sí difíciles retos para el futuro, entre otros: crear un servicio bibliotecario responsable y de calidad para una sociedad en constante cambio, ser el cauce para un libre acceso al conocimiento, conseguir una mejora continua, especializarse en las herramientas tecnológicas y crear servicios innovadores. El camino es largo pero la biblioteca ha de seguir abriendo senderos nuevos. Nuestra biblioteca es una suma de experiencias pero no es un modelo aunque intentando aprender de nuestros errores y dificultades en el camino hacia los ciudadanos, os proponemos las siguientes reflexiones para un debate colectivo:

- Debemos buscar la conexión con las políticas culturales y sociales de las demás instituciones y entidades de la localidad,

y del ámbito de las bibliotecas.

- Una biblioteca abierta a sus ciudadanos requiere una plantilla que esté en constante proceso de aprendizaje, con una amplia oferta de formación, con profesionales bibliotecarios y de otras procedencias, de distintas categorías y horarios flexibles, con servicios de 24 horas al día durante todo el año y que pueda generar ideas creativas, nuevas respuestas a los nuevos problemas y retos que plantea la sociedad, con una actitud comprometida y activa. Bibliotecarios que no sean meros técnicos porque trabajar en una BP exige profesionales comprometidos con los ciudadanos.
- Es fundamental la apertura de la biblioteca a todo tipo de instituciones y colectivos sociales y culturales, la colaboración y coordinación con todo tipo de agentes y centros de la localidad y el fomento del voluntariado cultural.
- El mejor plan de marketing y difusión de la biblioteca es un edificio moderno, amplio, flexible y funcional, unos servicios bibliotecarios de calidad basados en las demandas y necesidades de los ciudadanos, y una plantilla convencida del papel social y cultural de la biblioteca.
- El edificio y la concepción de los servicios han de seguir fomentando el contacto físico y personal de la comunidad, el libre intercambio de ideas y conocimientos, completándose la oferta con servicios virtuales atractivos y de calidad.
- Es importante la transparencia en la administración de la biblioteca y la búsqueda de fórmulas de participación de los ciudadanos en su organización y gestión.
- Debemos conocer las opiniones y sugerencias de los ciudadanos: encuestas, desideratas, usos de los servicios, buzón virtual y manual de sugerencias, reclamaciones, servicios de información, cuestionarios de satisfacción, estudios de población, sociales y culturales, reuniones informativas... Necesitamos mejores y más profundos estudios de usuarios y de no usuarios y herramientas para mejorar la evaluación, sabiendo que los datos estadísticos han de ser contrastados con el lado humano de las necesidades y deseos de las personas.
- Hemos de visitar y conocer otras bibliotecas, pequeñas y grandes, de dentro y fuera de nuestra comunidad, de España y de otros países, públicas o universitarias y especializadas.
- Debemos provocar y fomentar espacios para el debate profesional. Practicar realmente la coordinación y cooperación interbibliotecaria. Compartir con colegas bibliotecarios (no sólo de bibliotecas públicas) nuestras preocupaciones, ideas y sugerencias. Participar activamente en grupos de trabajo, foros, congresos, movimientos asociativos y colegios profesionales. Fomentar en nuestros centros el trabajo cooperativo e incidir

en la importancia del rol social del bibliotecario.

- Las actividades culturales que organice la BP han de centrar su programación y objetivos en la misión y funciones de la biblioteca, con un fin formativo, informativo y recreativo.
- Debemos esforzarnos en consultar periódicamente la bibliografía profesional, conocer las experiencias y buenas prácticas de otras bibliotecas y de otros lugares del mundo y contribuir a la investigación en los amplios campos de la BP.
- No debemos cansarnos de abrir en la localidad caminos entrecruzados que lleven los servicios de la biblioteca hacia lugares donde nadie espera encontrar libros, lectura e información.
- No podemos olvidar en la misión y objetivos de la biblioteca el compromiso especial con los sectores sociales más desfavorecidos.
- Leer (no una lectura profesional) para mantener despiertas la imaginación y la creatividad, herramientas imprescindibles en una BP.