

# **Gestión de bibliotecas**

**Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada"**

**JOSÉ A. GÓMEZ HERNÁNDEZ**

**Universidad de Murcia**

**UNIVERSIDAD DE MURCIA, 2002**

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <i>INTRODUCCIÓN.....</i>                | <i>11</i> |
| <i>PROGRAMA DE LAS ASIGNATURAS.....</i> | <i>13</i> |

### **PRIMERA PARTE: BIBLIOTECONOMIA GENERAL**

|  |            |
|--|------------|
| TEMA 1: <i>Conceptos teóricos en torno a la Biblioteconomía.....</i>                                       | <i>23</i>  |
| TEMA 2: <i>El concepto de biblioteca.....</i>  | <i>41</i>  |
| TEMA 3: <i>Gestión de Bibliotecas. Planificación y marketing.....</i>                                      | <i>53</i>  |
| TEMA 4. <i>Gestión de Bibliotecas. Calidad y evaluación.....</i>   | <i>65</i>  |
| TEMA 5. <i>El personal de la biblioteca.....</i>   | <i>77</i>  |
| TEMA 6: <i>Los usuarios de las bibliotecas. Estudio y comunicación.....</i>                                | <i>95</i>  |
| TEMA 7: <i>El edificio de la biblioteca.....</i>   | <i>111</i> |
| TEMA 8: <i>El desarrollo de la colección.....</i>  | <i>125</i> |
| TEMA 9: <i>Ordenación, gestión del proceso técnico y conservación de las colecciones documentales.....</i> | <i>137</i> |
| TEMA 10: <i>Aspectos básicos de administración de la biblioteca.....</i>                                   | <i>153</i> |
| TEMA 11: <i>La cooperación interbibliotecaria.....</i>   | <i>159</i> |

### **SEGUNDA PARTE. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. BIBLIOTECONOMÍA ESPECIALIZADA**

|  |            |
|--|------------|
| TEMA 1: <i>La definición de los usuarios y los servicios básicos.....</i>            | <i>171</i> |
| TEMA 2: <i>La formación de usuarios. Organización de programas de formación.....</i> | <i>193</i> |
| TEMA 3: <i>Los servicios de extensión bibliotecaria.....</i>                         | <i>205</i> |
| TEMA 4 <i>Formación de hábitos lectores y extensión cultural.....</i>                | <i>223</i> |
| TEMA 5: <i>El sistema español de bibliotecas. Legislación y estado actual.....</i>   | <i>237</i> |
| TEMA 6: <i>Las bibliotecas nacionales y las bibliotecas autonómicas.....</i>         | <i>255</i> |
| TEMA 7: <i>Las bibliotecas en el ámbito local. La biblioteca pública.....</i>        | <i>267</i> |
| TEMA 8: <i>Las bibliotecas, el niño y la lectura. La biblioteca infantil.....</i>    | <i>283</i> |
| TEMA 9: <i>La Biblioteca Escolar.....</i>  | <i>299</i> |
| TEMA 10. <i>La Biblioteca Universitaria.....</i>                                     | <i>321</i> |
| TEMA 11: <i>Bibliotecas especializadas. La biblioteca científica.....</i>            | <i>333</i> |

## **INTRODUCCIÓN**

Presentamos una nueva edición del *Texto-guía* sobre *Gestión de Bibliotecas*, cuyo origen es la obra que comenzamos en 1996, cuando nos planteamos la conveniencia de realizar una síntesis de los conceptos básicos relativos a la organización de bibliotecas cuyo aprendizaje se prescribe en la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación. Nos parece una herramienta útil y clarificadora para los que se están introduciendo en esta materia, siempre que mantenga una actualización constante y no se considere el elemento único del aprendizaje, sino un conjunto de textos y herramientas básicos para adquirir un saber hacer en lo relacionado específicamente con la gestión y organización de bibliotecas.

En el Plan de Estudios de la titulación existen numerosas asignaturas que aportan técnicas concretas que son necesarias para el trabajo en bibliotecas: cómo realizar los procesos técnicos, el análisis de los documentos, cómo utilizar las tecnologías de la información o cómo acceder y usar las fuentes de información para responder a las necesidades de usuarios. Sin embargo, nosotros nos centraremos en las asignaturas que abarcan no las técnicas concretas, sino los procesos de gestión aplicada en bibliotecas. Estas son *Biblioteconomía General* y *Biblioteconomía Especializada*, que se imparten en Primer Curso y tienen 5 créditos.

La actualización es necesaria pero difícil, pues estamos en un sector, el de la información, en proceso de cambios vertiginosos. La prestación de servicios no presenciales, la generalización de sistemas automatizados de gestión documental, las posibilidades de la telemática para el incremento de los servicios bibliotecarios, la introducción de nuevos sistemas de gestión o el desarrollo de la cooperación bibliotecaria van planteando cada día novedades y retos nuevos a las instituciones bibliotecarias, que hoy tienden a articular sus prestaciones de modo *híbrido*, combinando los servicios *in situ* con los datos en la biblioteca digital.

En esta obra no pretendemos realizar, como en un Manual, una presentación sistemática y discursiva del conjunto de la Biblioteconomía. Se trata de aportar una guía que oriente el aprendizaje, señalando los objetivos principales de cada una de los temas que se deben conocer, los problemas de la Biblioteconomía en el desarrollo de sus fines, unos conceptos fundamentales, y unas pautas para actuar en el futuro ejercicio profesional. Para ello, en cada tema presentamos, tras indicar claramente el objetivo de la unidad, una relación de conceptos básicos a través de textos o esquemas que representan o ayudan a formar los conceptos o a debatirlos, unas sugerencias de reflexión y análisis para el alumno y una propuesta de prácticas especificando el proceso a seguir. Para concluir se aporta en cada tema una serie de referencias bibliográficas para el apoyo y la profundización, pues son las fuentes principalmente tenidas en cuenta por el profesor para la materia.

Esperamos que la obra siga respondiendo a las expectativas de quienes se están introduciendo en un mundo profesional apasionante, en el que cada día nos encontramos nuevos retos, porque creemos que la tensión por lograr la adaptación de los servicios a las expectativas de los ciudadanos va siendo cada vez mayor, y porque las posibilidades de actuación e innovación bibliotecaria se están abriendo camino.

## **I. PROGRAMA DE LAS ASIGNATURAS**

El programa es una representación esquemática de los objetivos perseguidos, los contenidos, los procedimientos de evaluación de su logro y las fuentes de conocimiento. El rápido ritmo de cambio en el mundo de la información y sus tecnologías, que hacen cambiar tanto los procesos de trabajo bibliotecarios como las necesidades de información de los usuarios, justifica que el programa de estas asignaturas deba tener una estructura flexible, en la que no todos los contenidos deban seguirse estrictamente. Más bien, será una pauta -necesaria- que guíe los pasos, cuyo ritmo podrá modificarse, por una senda que en algunos casos podrá dirigirse a problemas o aspectos distintos de los inicialmente señalados.

### **1.1. OBJETIVOS DE ENSEÑANZA DE LA MATERIA**

La asignatura *Biblioteconomía General* tiene por objetivo el estudio de los principios teóricos y prácticos de organización -administración de recursos físicos, económicos, humanos e informativos- de las bibliotecas como unidades de información documental, introduciendo y analizando también los principios de gestión técnica de las colecciones, desde su formación hasta su conservación adecuada. El objetivo general de esta asignatura es lograr en los alumnos la competencia precisa para integrarse en el trabajo en las bibliotecas, conociendo los principios y técnicas de organización y administración de los recursos que las caracterizan, lo que les permitirá tomar decisiones coherentes con el conjunto de factores involucrados. Para ello el alumno debe conocer:

- Las etapas de la planificación bibliotecaria y los elementos básicos de gestión
- La organización del personal de la biblioteca
- La distribución del presupuesto
- El mobiliario e instalaciones de las bibliotecas
- El proceso de selección, formación, desarrollo y conservación de colecciones
- La determinación de los medios, gestión y nivel de tratamiento documental adecuado de las mismas
- Las características de los usuarios
- Los modos de cooperación bibliotecaria: préstamo interbibliotecario, adquisición cooperativa, establecimiento de redes y sistemas de bibliotecas...

En *Biblioteconomía Especializada* se estudian los principales servicios bibliotecarios y se analiza separadamente los rasgos peculiares -fines, servicios, usuarios, colecciones, proceso técnico, etcétera- de los distintos tipos de bibliotecas: las bibliotecas públicas, nacionales, regionales, locales, escolares y universitarias, especializadas y científicas, así como las de organizaciones, hospitalares, prisiones, etcétera. Se trata de conocer:

- Los principales servicios bibliotecarios: los espacios de lectura, el préstamo, información bibliográfica y referencial, la formación de usuarios, las actividades de extensión bibliotecaria: el desarrollo y mantenimiento de los hábitos lectores, la atención de los grupos especiales de población, etcétera
- Los rasgos propios y los problemas de organización en distintos tipos de bibliotecas: nacionales, regionales, municipales, escolares, universitarias, científicas, de organizaciones, y aquellas que atienden a usuarios con necesidades especiales: las bibliotecas de prisiones, de hospitalares, la adecuación de los

servicios bibliotecarios a discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales, la población de hábitat disperso, los grupos minoritarios de las comunidades, etc.

- La situación actual de los sistemas municipal, regional y nacional de bibliotecas en el ámbito español e internacional, realizando su estudio individualizado y comparativo.
- El interés y medios de la investigación aplicada a la mejora de los servicios bibliotecarios

## 1.2. CONTENIDOS

### A) BIBLIOTECONOMIA GENERAL

#### UNIDAD DIDACTICA 1: INTRODUCCION AL CONCEPTO DE BIBLIOTECONOMIA

TEMA 1: *Conceptos teóricos en torno a la Biblioteconomía.*

- La Biblioteconomía. Definición, concepto, objetivos.
- Biblioteconomía general y especializada.
- Las fuentes de información para la práctica bibliotecaria

TEMA 2: *El concepto de biblioteca.*

- La biblioteca como servicio de información documental.
- funciones de las bibliotecas
- Clasificación y tipología de las bibliotecas.
- Problemas y perspectivas de las bibliotecas

#### UNIDAD DIDACTICA 2: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS.

TEMA 3: *La planificación bibliotecaria y el marketing.*

- Las etapas de la gestión.
- La planificación.
- El estudio de los factores internos y externos de las bibliotecas.
- El marketing. La promoción

TEMA 4: *Conceptos básicos de gestión de calidad y evaluación en bibliotecas*

- La calidad en bibliotecas.
- Aplicación de modelos de calidad
- La evaluación

TEMA 5: *El personal de la biblioteca.*

- Los profesionales de la biblioteca.
- Estructuración de plantillas. Organigramas
- Gestión de personal. Las funciones de dirección
- Flujos de comunicación en la biblioteca.

TEMA 6: *Los usuarios de las bibliotecas. Estudio y comunicación*

- Conocimiento y estudio de usuarios.
- Las barreras en la comunicación con los usuarios.
- Técnicas de comunicación y relaciones públicas.

TEMA 7: *El edificio de la biblioteca.*

- Recomendaciones y principios generales para los edificios bibliotecarios.

- Distribución de espacios. Normas y recomendaciones. Señalización.
- Mobiliario y equipamiento. Fuentes para el diseño y equipamiento

## UNIDAD DIDACTICA 3: GESTION Y DESARROLLO DE LAS COLECCIONES

TEMA 8: *El desarrollo de la colección.*

- Concepto de gestión y desarrollo de la colección.
- Selección: criterios y fuentes. El expurgo
- El procedimiento de adquisición.
- Política y criterios de evaluación de colecciones.

TEMA 9: *Ordenación, gestión del proceso técnico y conservación de las colecciones documentales.*

- Posibilidades de ordenación. Sistemática, centros de interés
- Gestión del proceso técnico. Manuales de procedimiento.
- Concepto y fines de la conservación.
- Causas y factores de alteración de los documentos.
- Actuaciones de preservación de materiales documentales
- La restauración

## UNIDAD DIDACTICA 4: ASPECTOS DE ADMINISTRACION Y FUNCIONAMIENTO BIBLIOTECARIO

TEMA 10: Aspectos básicos de administración de la biblioteca

- El presupuesto.
- Estadísticas de la biblioteca. Las memorias anuales
- Los reglamentos internos.
- Diseño y presentación de proyectos.

TEMA 11: La cooperación interbibliotecaria

- Concepto y causas de la cooperación bibliotecaria
- Características generales de la cooperación.
- Tipología de las actividades cooperativas.
- Cooperación en el ámbito europeo. Los programas-marco y las bibliotecas.

## PROGRAMA PRACTICO DE BIBLIOTECONOMIA GENERAL (2 créditos)

1<sup>a</sup> PRACTICA: Consultar y analizar fuentes de información para la gestión bibliotecaria accesibles a través de web.

2<sup>a</sup> PRACTICA: Hacer una valoración de debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de las bibliotecas a partir de la experiencia como usuario de bibliotecas.

3<sup>a</sup> PRACTICA: Estudiar las características, servicios y funcionamiento de una biblioteca obteniendo datos a través de su visita y de un modelo de evaluación.

4<sup>a</sup> PRACTICA Analizar y valorar los requisitos, temarios, etc., de las convocatorias para acceder a plazas de bibliotecario en las administraciones públicas.

5<sup>a</sup> PRACTICA: Analizar situaciones y problemas de comunicación personal - usuarios en los servicios bibliotecarios.

## BIBLIOTECONOMÍA ESPECIALIZADA

### UNIDAD DIDACTICA 1. LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS

TEMA 1: *Los servicios básicos.*

- Definición de los servicios. La calidad. Derechos de los usuarios

- Lectura y consulta en sala. Préstamo.
  - Información bibliográfica y de referencia.
  - La dimensión digital y telemática de los servicios bibliotecarios
- TEMA 2: La formación de usuarios. Organización de programas de formación
- Enfoque y objetivos de la formación de usuarios
  - Dificultades de los usuarios en la búsqueda de información
  - El proceso de organización de la formación. Metodología
- TEMA 3 *Los servicios de extensión bibliotecaria.*
- Concepto y dimensiones de la extensión bibliotecaria.
  - Bibliotecas filiales y bibliobuses.
  - Servicios de lectura para grupos especiales de población.
- TEMA 4 *Formación de hábitos lectores y extensión cultural.*
- Campos y actividades de animación
  - La extensión cultural. Actividades de extensión cultural en la Biblioteca
  - Criterios para el desarrollo de programas de actividades culturales
- UNIDAD DIDACTICA 2: LA GESTION DE BIBLIOTECAS AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS EN GENERAL. LAS BIBLIOTECAS PUBLICAS**
- TEMA 5 *El sistema español de bibliotecas. Legislación y estado actual.*
- Sistema Español de Bibliotecas. Evolución y estado actual
  - La coordinación bibliotecaria
  - Los sistemas regionales de bibliotecas.
- TEMA 6: *Las bibliotecas nacionales y las bibliotecas autonómicas.*
- Definición y funciones de las Bibliotecas Nacionales
  - La Biblioteca Nacional de España. Regulación y servicios
  - Las Bibliotecas Autonómicas. Definición, objetivos, funciones. La Biblioteca Regional de Murcia.
- TEMA 7: Las bibliotecas en el ámbito local. La biblioteca pública
- La Biblioteca Pública. Objetivos, funciones.
  - Las pautas para las bibliotecas públicas de IFLA y las Pautas españolas.
  - El sistema de bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
  - La colección local en la biblioteca pública
- TEMA 8: *Las bibliotecas, el niño y la lectura. La biblioteca infantil.*
- La formación de hábitos lectores en el niño.
  - La sección infantil de la biblioteca pública. Instalación y organización.
  - La selección de colecciones para usuarios infantiles y juveniles.
  - Actividades lectoras con niños y jóvenes

**UNIDAD DIDÁCTICA 3: LA BIBLIOTECA AL SERVICIO DE LA EDUCACION**

- TEMA 9: La Biblioteca Escolar
- Concepto y objetivos de la biblioteca en la Educación Obligatoria.
  - Recomendaciones sobre colección, proceso técnico y servicios principales
  - El proceso de organización de bibliotecas escolares.

TEMA 10. *La Biblioteca Universitaria.*

- Concepto y objetivos de la Biblioteca en la Educación Superior.
- Los usuarios en bibliotecas universitarias
- Estructuras de personal y servicios
- Normas y recomendaciones de organización

#### UNIDAD DIDACTICA 4: LAS BIBLIOTECAS Y LA CIENCIA

TEMA 11: *Bibliotecas especializadas. La biblioteca científica.*

- Características de las bibliotecas especializadas
- Colecciones y servicios.
- Los usuarios de bibliotecas científicas.

#### PROGRAMA PRACTICO DE BIBLIOTECONOMIA ESPECIALIZADA (2 créditos)

1<sup>a</sup> PRACTICA: Consultar y analizar servicios ofrecidos por bibliotecas digitales. Portales bibliotecarios.

2<sup>a</sup>. PRACTICA: Diseñar un folleto informativo con las normas de uso para una biblioteca.

3<sup>a</sup>. PRACTICA: Diseño de un programa de formación de usuarios para una biblioteca. Trabajo elaborado, desarrollado y expuesto en grupo.

4<sup>a</sup>. PRACTICA: Diseñar una actividad cultural. Práctica de clase y de campo, mediante trabajo en grupo.

5<sup>a</sup>: PRACTICA: Constituir y establecer el proceso de puesta en servicio de una colección local en una biblioteca pública municipal.

6<sup>a</sup>: PRACTICA: Realizar un informe de las características, servicios, funcionamiento y actividades de la sección infantil de una biblioteca.

7<sup>a</sup> PRACTICA: Leer una obra de creación literaria y realizar una reseña para invitar a su lectora desde la perspectiva de la biblioteca pública

8<sup>a</sup>. PRACTICA: Realizar la selección de una obra infantil para una biblioteca utilizando una ficha de evaluación con criterios como adecuación a edad, contenidos, ilustración...

9<sup>a</sup>. PRACTICA: Diseñar una hoja informativa periódica para la difusión de las colecciones y servicios de una biblioteca.

### 1.3. BIBLIOGRAFÍA BASICA PARA EL DESARROLLO DE LAS ASIGNATURAS

- BRYSON, J. *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.
- CARRION, M. *Manual de Bibliotecas.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez, 1993.
- DOMINGUEZ, R. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Oviedo, TREA, 1997.
- FUENTES ROMERO, J.J. Evaluación de bibliotecas y centros de información y documentación. Gijón: Trea, 1999.
- IFLA. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. París: UNESCO, 2001 <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- MACLURE, C.H., et. al. *Manual de planificación para bibliotecas: Sistemas y procedimientos.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.
- MAGAN WALS, J.A. (coord.) *Tratado básico de Biblioteconomía.* 2<sup>a</sup> Edición. Madrid: Complutense, 1996.
- MAGAN WALS, J.A. *Temas de Biblioteconomía Universitaria y General.* Madrid: Editorial Complutense, 2002
- ORERA ORERA, L. *Manual de Biblioteconomía.* Madrid: Síntesis, 1996.

- SEDIC. Grupo de Calidad: *Guía para la aplicación de la Norma ISO 9000 a Bibliotecas y Servicios de Documentación*. Madrid: SEDIC, 1998.
- STUEART, R. D., MORAN, B.B. *Gestión de Bibliotecas y centros de información*. Barcelona: Diputación, 1998.

## **1.4. EVALUACION**

Para la evaluación habrá que haber ido presentando informes de cada una de las prácticas realizadas, que irán constituyendo un dossier en el que tanto el alumno como el profesor vayan percibiendo y analizando su aprendizaje. Además, se deberá superar un examen sobre conceptos y problemas básicos de los contenidos de cada una de las materias. En todo caso, para la evaluación deberá haberse realizado y entregado las prácticas señaladas, y un examen escrito sobre los contenidos básicos de la asignatura. Para la evaluación de las prácticas se valorará: (30% de la calificación global) la capacidad y pertinencia del análisis de recursos y casos práctico, y la fundamentación de las propuestas, adecuada a los análisis realizados. Y para la evaluación del examen de los contenidos teóricos (70% de la calificación global), el dominio de los conceptos relativos a la materia, y la realización de juicios personales bien fundamentados

Un aspecto básico de la evaluación es que el propio alumno vaya revisando su propio avance en relación con los objetivos de la materia, para lo que facilitamos una ficha de autoevaluación que puede adoptar esta forma.

## BIBLIOTECONOMIA GENERAL

| CONTE-NIDOS                   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN   | Progreso |   |   |   |   | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|---|----------|---|---|---|---|---------------|
|                               |   | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 |               |
| CONTENIDOS DE TIPO CONCEPTUAL | Utilizo de forma precisa los conceptos y vocabulario en Biblioteconomía.  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco los elementos de la biblioteca como sistema (personal, instalaciones, colecciones, presupuestos), y comprendo las normas y criterios para su organización.    |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco las etapas de la planificación bibliotecaria y la información necesaria para estudiar su estado actual  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco los criterios para la selección de colecciones de bibliotecas   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco las posibilidades más frecuentes de estructuración de las tareas bibliotecarias, y se cómo se organizan las tareas.   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco la metodología para hacer cuestionarios sobre necesidades y valoración de los servicios dados   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco las normas básicas para las bibliotecas sobre instalaciones, señalización y distribución de espacios  |          |   |   |   |   |               |
| PROCEDIMIENTOS                | Comprendo textos de Biblioteconomía y resuelvo los problemas que me plantean.   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Me comporto de forma reflexiva, consciente e intencional en la búsqueda de información sobre bibliotecas.   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Analizo los servicios y las instalaciones de las bibliotecas y sé detectar problemas y soluciones posibles  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Soy capaz de seleccionar documentos para la colección de una biblioteca aplicando criterios de pertinencia, utilidad e interés de las obras.                          |          |   |   |   |   |               |
|                               | Observo y comprendo las conductas de los usuarios, y se concretar sus necesidades de información.   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Puedo cumplimentar modelos de toma de datos de bibliotecas, y se analizar la información de memorias e informes, convirtiendo los datos en indicadores de rendimiento |          |   |   |   |   |               |
|                               | Presento informes con propuestas analizadas, justificadas y documentadas sobre problemas bibliotecarios.  |          |   |   |   |   |               |
| ACTITUDES                     | Se explicar el funcionamiento de las bibliotecas y sus recursos a personas no expertas.   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Participo de forma responsable en mi grupo de trabajo, respetando las opiniones de los demás y argumento mis puntos de vista  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Me motivan las actividades que realizo.   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Creo que los nuevos aprendizajes son importantes para mi futuro como bibliotecario, y que deberá adaptarme a modos organizativos nuevos.                              |          |   |   |   |   |               |
|                               | Considero el ejercicio profesional en bibliotecas un servicio que garantiza el derecho a la información   |          |   |   |   |   |               |

## BIBLIOTECONOMÍA ESPECIALIZADA

| CONTE-NIDOS                   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN  | Progreso |   |   |   |   | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------|---|---|---|---|---------------|
|                               |  | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 |               |
| CONTENIDOS DE TIPO CONCEPTUAL | Conozco los servicios bibliotecarios básicos: consulta, préstamo, información, referencia, formación de usuarios y los servicios especiales  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco los elementos y rasgos característicos de los usuarios y las bibliotecas de distintos tipos: públicas, nacionales, universitarias, escolares, científicas, y los derechos y obligaciones de cada tipo de usuario |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco las dificultades de los usuarios en el proceso de información y los criterios para realizar formación de usuarios.   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco el sistema público de bibliotecas en su ámbito nacional, regional y municipal  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Conozco las dificultades de tipo perceptivo, físico, psicológico o social de colectivos de usuarios, y las normas de los servicios especiales  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Soy autónomo en el proceso de comprensión de textos sobre servicios bibliotecarios y resuelvo los problemas que éstos me plantean.   |          |   |   |   |   |               |
| PROCEDIMIENTOS                | Me comporto de forma estratégica en la búsqueda de información sobre los servicios bibliotecarios.   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Redacto propuestas de normas de uso para las bibliotecas   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Diseño actividades de formación de usuarios para bibliotecas públicas y universitarias   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Comprendo necesidades de información que se me plantean y utilizo las fuentes de información impresa y electrónica para resolverlas como haría en un servicio de referencia  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Se diseñan guías de uso de las bibliotecas y sus catálogos   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Observo y valoro los servicios de las bibliotecas de mi entorno, identificando debilidades y fortalezas  |          |   |   |   |   |               |
| ACTITUDES                     | Puedo explicar el funcionamiento de la biblioteca a niños y realizo con ellos actividades de animación lectora.  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Participo de forma responsable en mi grupo de trabajo, respetando las opiniones de los demás y argumento mis puntos de vista   |          |   |   |   |   |               |
|                               | Considero que las bibliotecas deben adaptar continuamente sus políticas de servicios o los medios tecnológicos en innovación constante, y que los bibliotecarios deben estar en permanente formación                     |          |   |   |   |   |               |
|                               | Considero fundamental perseguir la calidad y la excelencia en los servicios bibliotecarios que preste  |          |   |   |   |   |               |
|                               | Considero el ejercicio profesional en bibliotecas un servicio que garantiza el derecho a la información de los usuarios  |          |   |   |   |   |               |

## Primera parte

# Biblioteconomía General

## **TEMA 1: CONCEPTOS TEÓRICOS EN TORNO A LA BIBLIOTECONOMÍA.**

### **1. OBJETIVOS**

#### **2. CONTENIDOS BÁSICOS.**

- 2.1. La Biblioteconomía como Ciencia*
- 2.2. La Biblioteconomía en el sentido de "estudio de la gestión", en el ámbito de las Ciencias de la Documentación.*
- 2.3. Evolución y definiciones de la Biblioteconomía*
- 2.3.1 Evolución de la Biblioteconomía.*
- 2.3.2. Definiciones y términos empleados*
- 2.4. Biblioteconomía General y Especializada.*
- 2.5. Las fuentes de información para la práctica profesional*

**3. APLICACIÓN PRACTICA. CONSULTA Y ACCESO A INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET**

**4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

**5. BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXO: FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA PRACTICA BIBLIOTECARIA**

### **1. OBJETIVOS**

A través de este tema se debe comprender el estatuto de la Biblioteconomía como disciplina en el momento presente, en relación con el conjunto de ciencias que tratan la información documental, su conservación y su puesta a disposición de los usuarios. Se trata de un primer acercamiento a la terminología de la disciplina, y también se debe iniciar en el conocimiento de las fuentes de información que tiene a su disposición un bibliotecario o un estudiante de Biblioteconomía para su futura actividad profesional. Consideramos que el alumno en la Universidad debe desarrollar su habilidad para acceder a la información del campo de estudio en que se esté especializando. Los contenidos que se transmiten en cada momento pueden quedar envejecidos, y un buen bibliotecario debe conocer las fuentes donde se recogen las experiencias y los avances de su profesión. El objetivo es tanto conocer las fuentes como desarrollar el hábito y la habilidad para utilizarlas, y la convicción de la importancia de desarrollar las técnicas para recoger, sintetizar, organizar, producir y comunicar información relacionada con la Biblioteconomía.

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS.**

#### **2.1. La Biblioteconomía como Ciencia**

En un sentido amplio se ha considerado la Biblioteconomía como el conjunto de conocimientos precisos para lograr que las bibliotecas cumplan sus fines, estrechamente vinculados a la atención de sus usuarios. Algunos conocimientos se han considerado "teóricos", es decir, conceptuales. Otros técnicos o prácticos, que se han relacionado con un saber-hacer, con la capacidad de administrarla para realizar de modo eficiente y eficaz los fines específicos de la institución. Según se haya puesto más el énfasis en los aspectos teóricos o prácticos la Biblioteconomía se ha considerado como una ciencia, como una técnica, o simplemente como un conjunto de normas de administración y organización de bibliotecas. A veces incluso ha sido para algunos un ejercicio artesanal, algo que se basa en y se adquiere con la experiencia; para otros es una ciencia.

En la actualidad debemos considerar que la Biblioteconomía es una disciplina, un saber riguroso, porque realiza un enfoque metódico y sistemático de los problemas prácticos que se afronta en la gestión de Bibliotecas. Existe un cuerpo de generalizaciones o principios de

actuación generales, normas, y unas metodologías o sistemas de análisis de los resultados obtenidos, aceptados por los profesionales de las bibliotecas y los organismos de que dependen. También existe un reconocimiento epistemológico y social de la Biblioteconomía, dado por su presencia en las Universidades, por la existencia de revistas científicas especializadas, por congresos de los especialistas del sector, etc. La Biblioteconomía va alcanzando un carácter científico, con un nivel de universalidad similar al de otras Ciencias Sociales, dando lugar a un cuerpo teórico basado en la investigación, contenido en publicaciones, aplicado, contrastado, enseñado en la Universidad, y que incluye principios generales de organización y gestión de estas instituciones, normas y sistemas de análisis de resultados, metodologías de investigación de la información, la circulación de las publicaciones o las necesidades de los usuarios.

Como Carrión explicó en su *Manual de Bibliotecas*, los conocimientos necesarios para formar una colección, para analizarla de modo que sea posible su uso, y para que llegue a los usuarios, son ingentes. El estudio científico es fundamental para una institución que sale a buscar las necesidades informativas de la sociedad, a excitarlas cuando es preciso, a diferenciarlas y satisfacerlas. El que se consideren o no científicos depende del enfoque, profundidad y precisión de estos conocimientos, "de su sistematización, del establecimiento de reglas estrictas metodológicas y lógicas para su obtención, de la posible enunciación de leyes de ellos derivadas, de que sean intersubjetivos o con capacidad para ser aceptados con cierta universalidad".

En caso de la Biblioteconomía, para Carrión se dan ya las dos formas básicas de su reconocimiento como ciencia: el *epistemológico*, en primer lugar, pues "por encima de la mera transmisión de datos históricos, de experiencias y de prácticas, hay una investigación sobre el mundo de las bibliotecas realizada con métodos científicos, cuyos resultados pueden reunirse en un conjunto de ideas conexas y permiten desarrollar una terminología propia", y, el *social*, en segundo, porque "existen unos investigadores identificables por su especialidad como distintos de otros, que se unen en asociaciones especiales, que exponen los resultados de sus estudios en reuniones y publicaciones especializadas y que pueden recibir una especie de consagración canónica con la aceptación de sus estudios como disciplina universitaria".

Y Carrión concluye: "La biblioteca, nacida siempre con el anhelo de totalidad (todo el conocimiento) al que el nacimiento de la biblioteca pública añadió el de universalidad (para todos), se vio históricamente obligada a la diversificación (...). La realidad, sobre todo la histórica y social, con su complejidad ha hecho así diversificarse el conocimiento bibliotecario, pero, al mismo tiempo, ha hecho nacer una nueva rama en el árbol de la ciencia: la ciencia de lo que tienen en común entre sí todas las bibliotecas. No hay inconveniente alguno en que, conservando un viejo y prestigioso nombre, la llamemos Biblioteconomía".

## 2.2. La Biblioteconomía en el sentido de "estudio de la gestión", en el ámbito de las Ciencias de la Documentación.

Desde nuestro punto de vista, la estabilización de la Biblioteconomía como ciencia o como conjunto integrado y riguroso de conocimientos, técnicas y habilidades viene dado por su integración en el seno de las Ciencias de la Documentación, y por su orientación hacia el estudio de la gestión de las bibliotecas.

En primer lugar, la integración en las ciencias de la información documental, porque el concepto clave de éstas, su núcleo, ya lo denominemos "proceso informativo-documental" o "recuperación de información", es también definitorio de la Biblioteconomía. Al pasar a

primer plano en el mundo bibliotecario el problema de la información, su acceso y su recuperación, las bibliotecas y la Biblioteconomía se introdujeron por completo en el campo de las Ciencias de la Documentación, dentro de las ciencias que podrían tener en el paradigma de la *recuperación de información* su núcleo de desarrollo. La Biblioteconomía pretendería la organización de este proceso en un tipo de institución particular, con unas misiones, unos usuarios, unos recursos, etc., que se deben articular a través de procedimientos normalizados y eficaces. En la actualidad el área de estudio e investigación propia de la Biblioteconomía está principalmente relacionado con el establecimiento de propuestas y soluciones rigurosas de los problemas de organización de las bibliotecas, y en el diseño, aplicación y evaluación de modelos que permitan a nuestras unidades de información cumplir sus fines de manera óptima.

La Biblioteconomía tiene una historia como disciplina que es previa a la configuración de la Documentación, un conjunto de modos de hacer establecidos, y tiene tras de sí igualmente un colectivo de profesionales que han realizado una práctica. La existencia de una Biblioteconomía tradicional y de una Biblioteconomía *científica* anteriores al nacimiento de la Documentación plantea problemas de delimitación teórica de lo que hoy se debe entender por Biblioteconomía. La preponderancia excesiva de la idea de colección como elemento definitorio de la biblioteca y su ciencia, y una atención casi exclusiva a lo que se entiende por "proceso técnico", serían elementos a modificar, estando presentes aún en numerosas definiciones recientes de Biblioteconomía.

Antes de la integración de la Biblioteconomía en las Ciencias de la Documentación ésta era una disciplina generalista cuyo objeto era todo lo relacionado con la Biblioteca: la colección, el proceso técnico realizado y los catálogos, la descripción del libro y su conservación, la administración, reglamentación y servicio de la biblioteca, etcétera. Al incluirse entre las Ciencias de la Documentación se produce una transformación, desde un saber general de las bibliotecas, relacionado con la experiencia, el oficio y el *saber hacer* en ellas, hacia la especialización en la gestión científica de la biblioteca como sistema. Este sería el objeto de la Biblioteconomía actual.

Al mismo tiempo que la Biblioteconomía en sentido estricto se especializa, las Ciencias de la Documentación que han ido creciendo estos años han ido tomando más firmemente partes del objeto que tradicionalmente le correspondía a nuestra disciplina. Estas Ciencias han ido creciendo por especialización, uno de los modos más habituales de maduración de los saberes, y han obligado a la Biblioteconomía a buscar también un sector en el que especializarse, un lugar en el que poder establecerse y tener la oportunidad de conseguir un auténtico estatus de científicidad.

De este modo, la Biblioteconomía ha ido dejando de ser un saber generalista, para, en nuestra opinión, especializarse en un área muy concreta de actuación profesional e investigación, que sería la relacionada con el diseño, la aplicación y la evaluación de *metodologías y modelos de organización* de los procesos que tienen lugar en las bibliotecas. La validación de estos modelos será la que permita el desarrollo de normas, las generalizaciones y la propuesta de soluciones a los problemas bibliotecarios. El desarrollo e investigación de muchos de los procesos técnicos o documentales que se realizan en las bibliotecas ha sido asumido por las disciplinas que investigan el análisis documental, la recuperación de información, y por las tecnologías que desarrollan normas, modelos y sistemas de gestión y transmisión automatizada y análisis del conocimiento.

Es cierto que un bibliotecario como profesional tiene que ser un experto en recuperación de información, procurando conocer y utilizar las ciencias que profundizan en esta tarea. Pero el desarrollo de las ciencias que abordan en profundidad los distintos aspectos de la recuperación de información no puede protagonizarlo sólo la Biblioteconomía. Nos queda la otra parte: la *gestión* de las instituciones en las que se producen los procesos de recuperación de información, y esto sí que lo consideramos Biblioteconomía en sentido estricto. Investigar sobre cómo mejorar los procesos de prestación de los servicios bibliotecarios, aplicar mejoras de la gestión de los recursos bibliotecarios, resolver problemas y diseñar, aplicar y evaluar programas para todo ello, dirigidos a distintos tipos de bibliotecas, distintos colectivos de usuarios, distintos servicios: Esta es misión de la Biblioteconomía como ciencia. Al hacerlo, se ayuda a crear modelos, contrastar métodos y encontrar medios de conseguir mejor los fines bibliotecarios.

A la vez, conforme la Biblioteconomía se integra en el modelo descrito y se especializa en el estudio científico de la gestión bibliotecaria, se aleja de las disciplinas a las que se la relacionaba cuando se ceña a la organización técnica de colecciones librarias: Bibliología (estudio de los aspectos materiales, intelectuales, históricos y sociales del libro), Bibliotecografía (estudio de la historia, estadística y composición bibliográfica de las bibliotecas) Bibliotecnia (estudio de las técnicas industriales y comerciales del libro, así como de su conservación y restauración).

Un modo muy pragmático de confirmar la evolución de los contenidos de la Biblioteconomía es analizar los contenidos de los manuales a través de los cuales se sintetiza y transmite. Dentro de la comunicación y la educación científica, es sabido que los manuales tienen como fin presentar, con pretensiones principalmente didácticas, el modelo, el paradigma aceptado y vigente en una disciplina, con un enfoque sistemático de la concepción de una ciencia, sus problemas, y los modos válidos de solucionarlos. De ese modo, el contenido de los manuales debe darnos cuenta de la visión de la disciplina en el momento presente.

Pues bien, dos de los manuales internacionales de Biblioteconomía de carácter sistemático más difundidos en España (J. Bryson *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de documentación*, y Robert D. Stueart y Barbara B. Moran *Gestión de bibliotecas y centros de información*), tienen en la gestión su núcleo principal, abarcando sus contenidos principales:

- La planificación y sus factores
- Las estrategias para el establecimiento de metas,
- La organización
- La gestión de personal y la dirección,
- Los sistemas y técnicas de control, como la evaluación, la medición del rendimiento o la gestión del cambio.

Estos textos incluyen una concepción sistémica de la biblioteca, constituida por unos elementos interrelacionados, y varios subsistemas. Sus contenidos nos explicitan los contenidos vigentes en Biblioteconomía, desde el punto de vista de la gestión, que habremos de estructurar en el proceso de enseñanza, armonizándolos con los niveles universitarios y el resto de asignaturas existentes. Respecto a los manuales españoles, también reflejan en cierto modo la evolución de la Biblioteconomía, que queda patente al comparar el enfoque del *Manual de Bibliotecas* de Carrión con manuales más recientes coordinados por Orera Orera (*Manual de Biblioteconomía*, en Síntesis), y Magán Wals (*Tratado básico de Biblioteconomía*, de la Complutense). El de Carrión, editado en 1987, magníficamente escrito, mantiene todavía una concepción generalista de la Biblioteconomía (con temas sobre el

proceso técnico muy desarrollados, por ejemplo, que hoy se relacionan con otras disciplinas, y donde el único capítulo sobre gestión está casi al final de la obra). En cambio, los otros, como el nuestro, atienden más a los problemas de la gestión, que concretan en los distintos tipos de biblioteca, los servicios, etcétera.

Además de lo relativo a la gestión tal como se sistematiza en estos manuales, la Biblioteconomía incluye, como puntos de partida, el estudio de los rasgos definitorios de las bibliotecas, sus elementos (colecciones, instalaciones, recursos humanos), tipos, sus procesos y servicios, sus relaciones, sus usuarios y sus actuaciones, a los que habrá que aplicar los principios de organización. De todo ello podríamos concluir que la Biblioteconomía es la disciplina que dentro de las Ciencias de la Documentación estudia las misiones y servicios de las bibliotecas, y los procesos de gestión que hacen posible su logro.

## 2.3. Evolución y definiciones de la Biblioteconomía

### 2.3.1 Evolución de la Biblioteconomía.

El primer autor que usó propiamente el término Biblioteconomía fue Gabriel Naude, bibliotecario de los cardenales Richelieu y Mazarino, que ya en 1627 había escrito la obra que será considerada como el primer tratado de biblioteconomía, *Advis pour dresser une bibliothèque*. En esta obra copia catálogos de otras bibliotecas como fuente para la selección. Distingue claramente entre las bibliotecas privadas, que pueden ser especializadas, según las necesidades de sus dueños, y la biblioteca pública donde deben depositarse libros de todas clases para que cada usuario encuentre en ella lo que necesita. Recomienda la ordenación del catálogo por facultades: teología, medicina, derecho, historia, filosofía, matemáticas y humanidades, que, a su vez se subdividen. Además, propone que la biblioteca moderna incorpore globos, mapamundis, esferas, pinturas, animales, piedras y otras curiosidades del arte y la naturaleza. El acceso a cualquier persona que necesite consultar los fondos debe ser libre y, por supuesto, el préstamo de libros debe estar presente en tales instituciones. Años más tarde, en 1633, acuña el término Biblioteconomía, utilizándola por primera vez en el sentido que hoy posee, con una visión moderna de la biblioteca.

Pero hemos de esperar a fines del XIX para superar la etapa de la biblioteconomía precientífica, determinada por una orientación práctica, de conservación, inventario y catalogación. Se trata de una fase artesanal y erudita, que no posee bases teóricas ni mucho menos principios, leyes o hipótesis, de ahí que, hasta el momento, no se pueda hablar de una ciencia de la biblioteca. A fines del XIX, La aparición de bibliotecas sostenidas con fondos públicos y abiertas a todos los ciudadanos en un plano de igualdad, supuso un cambio radical en la función bibliotecaria, y forzará avances en la Biblioteconomía. Este tipo de bibliotecas representan un nuevo modelo de concepción de la educación y de los derechos individuales. La creación de bibliotecas públicas hace avanzar la Biblioteconomía al orientar la institución desde su misión de memoria del pasado hacia una misión educativa, cultural y social. En esta nueva función social asumida por la biblioteca van a jugar un papel fundamental los padres de la moderna Biblioteconomía: bibliotecarios como Cutter, Cotton Dana o Melvil Dewey, ayudaron a difundir y consolidar la institución. Todos ellos participaron activamente en la creación y funcionamiento de la *American Library Association* (ALA), así como en la revista de los bibliotecarios americanos, *Library Journal*, y gracias a ellos se unificó y difundió el moderno pensamiento bibliotecario.

Los bibliotecarios americanos adoptaron técnicas comunes, establecieron servicios de cooperación entre bibliotecas para constituir un sistema nacional donde las bibliotecas,

íntimamente entrelazadas, perseguían las mismas finalidades, utilizaban iguales medios y procedimientos. Crearon también servicios de préstamo interbibliotecario poniendo a disposición de todos los recursos bibliográficos de la nación. Y a ellos se debe también la puesta en marcha de los primeros cursos de formación profesional para los bibliotecarios a nivel universitario.

En cuanto a la reflexión teórica sobre la Biblioteconomía como disciplina que aspira a considerarse científica, se marca un avance en la obra del alemán Scherettinger. Este define la Biblioteconomía como una disciplina científico-técnica que incluye el conjunto de conocimientos y habilidades necesarias para la gestión de la biblioteca, y la divide en una parte relativa al estudio de la institución, sus fines y objetivos, y otra sobre la ordenación, disposición y clasificación de los libros y catálogos.

Pero consideramos que es especialmente Otlet, al promover la inclusión de la Biblioteconomía en la Documentación, y los autores que están claramente movidos por los problemas del acceso a la información científica -Shera especialmente- los que hacen avanzar definitivamente nuestra disciplina hacia la científicidad.

Una aportación que nos parece interesante mencionar es la de Ranganathan. (S. R. Ranganathan, en *The five laws of Library Science* (Bombay. Asia Publishing House, 1931). V. Lancaster, W. F. *Evaluación de la Biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996). Si en Biblioteconomía es difícil establecer generalizaciones, y principalmente aspiramos a formular normas y recomendaciones técnicas para los distintos tipos de bibliotecas, o a realizar análisis de casos que lleven a modelos que mejoren la gestión, este autor se atrevió a formular unos sencillos principios de actuación para las bibliotecas, muy directos y basados en la experiencia bibliotecaria. Aunque no sean estrictamente leyes, están llenos de sentido común, y aún hoy se les puede resaltar, pues introducen claramente la biblioteconomía en el ámbito de la gestión y la evaluación de la biblioteca desde el punto de vista de la eficacia y los usuarios:

- 1) Los libros son para ser usados. Lancaster señala, a propósito de este principio, que es obvio, pero que a veces el bibliotecario ha parecido más interesado por la preservación que por el uso, perpetuando la imagen del bibliotecario como un guardián más que como alguien dedicado a la explotación de los recursos bibliográficos. La consecuencia de esta primera ley sería la importancia que la Biblioteconomía debe atribuir a la evaluación de colecciones y servicios en términos de las necesidades de los usuarios. Un dinero gastado en un libro poco usado supone menos dinero para libros de más demanda o duplicados de éstos. Debemos buscar el máximo de *accesibilidad*: ¿Es capaz el servicio de conseguir para el usuario un ítem en el tiempo necesario, sea cual sea su origen, en un formato aceptable?
- 2) A cada lector su libro. No basta con que los datos de los libros prestados o usados crezcan cada año. A veces los usuarios se han de llevar libros que no eran los que principalmente deseaban. Tenemos que asegurarnos que el usuario localice el volumen particular, o sobre un tema, en el momento necesario. Habría que mejorar la *disponibilidad*. No es bastante que un libro esté, sino que esté cuando se lo necesita. Esta ley quiere decir: a cada lector lo que necesita, ya sean libros o respuestas concretas.
- 3) A cada libro su lector. Es un complemento de lo anterior. No basta con que el lector salga de la biblioteca con un libro, un documento o una información. Las bibliotecas tienen que ser más dinámicas. Una función importante debe ser que la gente conozca las nuevas

publicaciones de interés. La biblioteca debe relacionarse tanto con la accesibilidad como con la *exposición*. El significado de esta ley es que los libros necesitan encontrar sus usuarios tanto como los usuarios a sus libros. Cada ítem adquirido por la biblioteca (o incluso, para llevar esto a su conclusión lógica, cada ítem publicado) tiene unos lectores potenciales en la comunidad, a los que hay que llegar. Una biblioteca debería evaluarse en relación con su capacidad para informar a la gente de los materiales de uso potencial para ellos, por el éxito que tiene cuando informa a los usuarios de las novedades. Y cuando hacemos boletines de novedades generales nos deberíamos preguntar: ¿cuánto de lo que se presenta al usuario es realmente importante para su interés? ¿Cuánto de lo importante era desconocido previamente al usuario?. ¿Qué proporción de los items obtenidos desea ver?.

- 4) Ahorre tiempo al lector, o el tiempo del usuario vale. Es una ley que impregna a todas las demás. Los servicios de información deben estar implicados no solo con la satisfacción de necesidades, sino con hacerlo de la manera más eficiente posible. Es bien sabido que la accesibilidad a los servicios de información es el mayor determinante de su uso. Es posible que un servicio se juzgue inaccesible si requiere demasiado esfuerzo para su uso. No se puede considerar gratuito el tiempo del usuario, porque el tiempo que pierden en la biblioteca podrían ocuparse de cosas más productivas.
- 5) La biblioteca crece. Esta quinta ley indica que la biblioteca es un organismo que se debe ir adaptando a las nuevas condiciones. Adaptabilidad a condiciones cambiantes y a nuevos desarrollos tecnológicos. Hay que evaluar hasta qué punto la biblioteca se esfuerza por adoptar la innovación, incluyendo nuevas formas de publicación y distribución de la información. Las nuevas tecnologías están cambiando nuestro concepto de biblioteca. Permiten el acceso a los materiales más que la posesión directa de dichos materiales.

M. B. Line ha hecho ver la actualidad de las propuestas de Ranganathan, reflexionando irónicamente sobre el hecho de que en muchas bibliotecas se aplican todavía en un sentido contrario: Los libros son para coleccionarlos. A Algunos lectores sus libros. A algunos libros sus lectores. Haga perder el tiempo al lector. La biblioteca es un mausoleo en crecimiento. (M.B. Line. Analysis of use of library materials. The University of Pittsburg Study. *College and Research Libraries*, 40, 1979, p. 557-558).

Estas máximas, como vemos, orientan plenamente la Biblioteconomía en sentido estricto hacia la mejora de la gestión, en una línea en que creemos que está especialmente desde los años sesenta, marcada por aspectos como:

- La atención al problema de la recuperación de la información en las bibliotecas, que ocupa a autores del ámbito anglosajón como Line y Lancaster
- La investigación sobre cómo integrar y aplicar las tecnologías de la información
- El desarrollo de la investigación en temas como la calidad en los servicios, los usuarios, o la evaluación de las colecciones y los servicios.
- El apoyo de las organizaciones internacionales como Unesco a favor de la normalización y el desarrollo de las bibliotecas.
- La actuación de las asociaciones profesionales (ALA, Library Association, IFLA), para el desarrollo de normas, la publicación de revistas y la celebración de Congresos científicos en el área.

Podemos concluir que la Biblioteconomía evoluciona de la mano de la evolución de la biblioteca, de sus misiones, y del contexto en el que ésta se ha desarrollado. No se pueden

obviar, en este sentido, los avances tecnológicos, la evolución de las ciencias que abordan la información y la documentación en general, o el crecimiento de la producción documental. En el XIX -y hasta mediados del XX- la biblioteca era un lugar de conservación organizada de los libros, y por eso la Biblioteconomía se centraba en el estudio de la elaboración de catálogos y len unas normas elementales de administración. Hoy la biblioteca es un sistema de información y comunicación social, y por eso se centra en cómo conseguir de modo óptimo la comunicación de la información que contiene o puede ser accesible desde ella. El crecimiento de la producción documental y de las instituciones documentales, el esfuerzo por mejorar la accesibilidad y disponibilidad de la información, la elevación de los costes de personal, instalaciones y recursos, un contexto general en el que se exige a los servicios públicos el buen aprovechamiento de los fondos que les son destinados, los recortes económicos y la necesidad de producir resultados comprobables del uso y la satisfacción proporcionada por los servicios públicos, todo esto hace que se integren los principios de la gestión o administración, provenientes originariamente de las empresas y organizaciones lucrativas, en las bibliotecas y servicios de información. La Biblioteconomía va incorporando la planificación, la evaluación (de la colección, de los servicios), el marketing, la cooperación, la normalización, los estudios de usuarios, los productos y servicios bibliotecarios, etc.

Por ello es una ciencia con contactos interdisciplinares con las Ciencias Sociales, con las ciencias relacionadas con la gestión administrativa y económica, con las ciencias que estudian la comunicación, con la Teoría de Sistemas, etc. Para gestionar bibliotecas hay que saber planificar, gestionar recursos económicos, conocer el funcionamiento de los sistemas y las organizaciones, conocer las tecnologías de la información y sus aplicaciones, etc. Todas las ciencias que tratan estos aspectos interesan a la Biblioteconomía, que toma de ellas ideas y métodos para mejorar el funcionamiento de la biblioteca. Básicamente, la Biblioteconomía lo que debe lograr es la buena gestión de los recursos de información para los usuarios.

### 2.3.2. Definiciones y términos empleados

Las definiciones de la Biblioteconomía son muy abundantes, pero frecuentemente se alejan de la visión actual, son contradictorias, o están desconectadas entre sí o al margen de cualquier tradición teórica consolidada, dando a entender la existencia de una publicación muy dispersa en el área. A veces confunden Biblioteconomía con Documentación y hay incluso definiciones que la descalifican como disciplina rigurosa.

Etimológicamente el término Biblioteconomía se forma a partir de *Biblion* (libro), *thekē* (Caja o armario) y *nomos* (regla, norma, uso, ley). Es decir, sería la ciencia que estudia los conocimientos relativos a la organización de una biblioteca. La palabra Bibliotecología resulta casi sinónima, pero tiene menos aceptación en nuestro entorno para referirse a nuestra disciplina.

La norma UNE 50-113-92, parte 1<sup>a</sup>, *Conceptos básicos de Información y Documentación*, define la Biblioteconomía como "la ciencia de la información aplicada a la organización, administración y funcionamiento de las bibliotecas". Nos parece una buena definición, que recoge los significados de nuestra disciplina vinculados a la gestión, incluyéndola sin duda entre las ciencias de la información documental.

Buonocuore, en su *Diccionario* la define como el "Conjunto de conocimientos teóricos y técnicos relativos a la organización y administración de una biblioteca. Comprende una parte doctrinaria que estudia la teoría de la selección y adquisición de libros, catalogación, clasificación y el régimen económico administrativo de la biblioteca: recursos, local y

mobiliario, personal, conservación de los libros y uso de la biblioteca, y una parte que se relaciona propiamente con el arte de administrarla, de gobernarla, para realizar con la mayor eficacia y el menor esfuerzo los fines específicos de la institución. La primera parte es científico-técnica. La segunda, en cambio, es político-administrativa, pues comprende el estudio de los métodos, medios y formas más convenientes para asegurar un buen servicio público de lectura". Es una definición que, aunque identifica demasiado biblioteca con colección y servicio con lectura, incluye esa dimensión de la biblioteconomía como ciencia de la gestión o administración por la que especialmente abogamos, una vez que la parte doctrinaria ha sido asumida por otras disciplinas.

Según Orera, la Biblioteconomía es la Ciencia documental que tiene por objeto el estudio de la biblioteca, entendida como sistema de información, su tipología, y las distintas formas de cooperación bibliotecaria, sobre todo las redes y sistemas. Es una definición muy general, que tiene de positivo la consideración de la biblioteca como sistema, y que destaca dentro de su objeto la organización de las relaciones interbibliotecarias que dan lugar a redes o sistemas bibliotecarios, lo que constituye obviamente un aspecto a considerar.

Dentro de las definiciones más comprometidas, en tanto vinculan la Biblioteconomía como su misión de difusión social de la información, tenemos las de Shera y Serrai. Para Shera la Biblioteconomía tiene como objeto el estudio de la producción, de la integración y del consumo de toda forma del pensamiento transmitido en el interior de la estructura social; de esta disciplina emergirá, afirma, un nuevo cuerpo de conocimiento y de actividad social. La Biblioteconomía aquí se entiende del modo más global: la ciencia que trata del proceso de gestión del conocimiento para hacer máxima la actividad social de los registros escritos, lo que la haría la más interdisciplinar de todas las ciencias. Esta definición destaca su interés por la misión de la institución bibliotecaria, algo cuyo análisis consideramos objeto básico de la Biblioteconomía.

Y también es muy generalista la de Serrai, para el que la Biblioteconomía tiene como objeto de estudio la estructura y el funcionamiento del sistema que tiene confiado el recoger y poner en relación unos productos intelectuales y de información de unos hombres, con la necesidad intelectual y de información de otros, que por lo general quedan lejos en el tiempo o en el espacio. Las amplias funciones de la Biblioteconomía según este autor abarcan:

- Organización de la cultura y los documentos destinados a la consulta, la conservación y al consumo.
- Estudio e investigación de sus principios y procedimientos más eficaces para la mediación entre consulta y consultante, para la mayor eficiencia de los métodos de conservación libraria, así como para la selección, ordenamiento, distribución y difusión del documento
- Adiestramiento para aprender la normativa y los procedimientos adoptados en la catalogación, en las operaciones de conservación y difusión
- Disciplina académica, en sí misma, como teoría de la indización y la bibliometría y, en relación con otras disciplinas, como investigación operativa, de análisis de sistemas, tratamiento y elaboración automática de datos, etc.
- Didáctica e investigación de la disciplina
- Caracterización y legitimación de la Biblioteconomía

En cuanto a la definición del profesor Molina Campos, la describe como "Ciencia y técnica de la organización que media entre un depósito de informaciones registradas y el uso individual o social que se hace de ellas".

Por su parte, José A. Merlo ha definido la Biblioteconomía como "la ciencia que estudia (factor estático) y realiza (factor dinámico) teorías prácticas acerca de las bibliotecas y sus agentes". Esta definición intenta reflejar el doble componente de nuestro saber, uno más teórico o general, y otro aplicado, que consistiría en el aprovechamiento de las generalizaciones realizadas por la Biblioteconomía en su fase más abstracta o básica para la mejora de los servicios bibliotecarios y el avance de la biblioteca: "Precisamente, algo que diferencia a las bibliotecas de otras ciencias es su carácter dinámico, sus teorías deben ser llevadas a la práctica (...). Se trata de crear pautas o normas para aplicar en la actividad bibliotecaria".

Otro aspecto que destaca Merlo es el concepto de agentes: Una biblioteca es un conjunto de elementos intercomunicados e interdependientes. Es un todo formado de partes. Los agentes más fáciles de identificar en una biblioteca son los usuarios, los documentos y los servicios (incluyendo aquí a quienes los prestan y los métodos para prestarlos). Hay quien reduce el campo de la Biblioteconomía al último elemento: técnicas y procedimientos bibliotecarios, pero los otros dos agentes son de vital importancia. La biblioteca actúa de puente o intermediario entre una colección de documentos y aquellas personas que deseen consultarlos. Esta intermediación se realiza a través de unos servicios, que podrán ser más amplios o menos abundantes en virtud de la capacidad operativa de la propia biblioteca. Pero los servicios requieren una planificación, una administración, una organización, unas actividades y un seguimiento que regule su funcionalidad. Todo ello es labor de la biblioteca en su papel de intermediario entre quienes buscan una información y los documentos que la ofrecen y, por consiguiente, es también función de la Biblioteconomía, como ciencia de las bibliotecas.

A esta ciencia se la denomina en Gran Bretaña *Librarianship* (Profesión que se ocupa de aplicar el conocimiento necesario para el establecimiento, preservación, organización y uso de los fondos de las bibliotecas, y de la difusión de la información a través de los medios indicados para ello. Es una definición con un énfasis mayor en su carácter aplicado). En Estados Unidos la denominación preferida es *Library Science*, que se define, según la ALA, así: Conocimientos necesarios para seleccionar, adquirir y organizar la información registrada, utilizándola para cubrir las necesidades y demandas de los lectores.

En Francia, Italia y Alemania se utilizan respectivamente los términos *Bibliothéconomie*, *Biblioteconomía* y *Bibliothekswissenschaft*, para referirse a la ciencia que estudia la biblioteca como sistema (Italia), las técnicas usadas en las Bibliotecas (Francia), o el conjunto de conocimientos relacionados con la gestión de la Biblioteca (Alemania).

En conclusión, para nosotros la Biblioteconomía es una disciplina que estudia la biblioteca como una institución documental constituida por una serie de elementos, sus interrelaciones internas y con el contexto exterior, y los procesos de gestión (abarcando planificación, organización, ejecución y control) que hacen posible el logro de sus fines.

## 2.4. Biblioteconomía General y Especializada.

El objeto de la Biblioteconomía se podría estudiar desde un punto de vista de los principios definitorios y generales, los procesos, los elementos comunes en toda biblioteca como sistema, dando lugar a una *Biblioteconomía General*, y desde un punto de vista centrado en

los problemas específicos de organización y servicio en los distintos tipos de biblioteca, configurando la *Biblioteconomía aplicada o especializada*. En términos de B. Calenge, habría:

- Una Biblioteconomía *pura*, centrada en la modelización de las situaciones y procesos relativos a la actividad bibliotecaria, en los métodos generales de gestión de colecciones y servicios, realizados con el fin de resolver y prevenir las dificultades sociales de apropiación del saber.
- Una Biblioteconomía *aplicada*, relativa al diseño y realización de medios de diagnóstico de los problemas colectivos de información, y al desarrollo de instrumentos y procedimientos concretos para resolver o prevenir esos problemas mediante colecciones y servicios bibliotecarios.

## 2.5. Las fuentes de información para la práctica profesional

Las fuentes documentales que tiene un bibliotecario a su disposición para la práctica profesional son muy numerosas, y ningún repertorio es exhaustivo, pues el punto de vista o el objeto de investigación convierten en fuente importante a documentos o recursos que en principio se escapaban de nuestra delimitación.

Además de las fuentes bibliográficas están las personales: los expertos, los colegas de otras bibliotecas, los profesionales, los docentes, con los que contactaremos mediante la entrevista personal, la visita a sus bibliotecas, la participación en listas de distribución o el correo electrónico.

Las fuentes estadísticas son imprescindibles para conocer las bibliotecas. Todas las bibliotecas realizan *Memorias*, y muchas las editan o difunden en sus páginas web. También hay que tener en cuenta los Anuarios Estadísticos de las diferentes comunidades autónomas, que suelen incluir apartados sobre las bibliotecas municipales, subvenciones, etc. Las propias páginas web de distintas bibliotecas y redes bibliotecarias (CSIC, REBIUN, ConsorcioS de Bibliotecas) dan información estadística de interés en este ámbito, que es especialmente interesante cuando hacen evaluaciones de sus servicios que publican en sus portales web.

Dentro de las fuentes destacan cada vez más las electrónicas: las bases de datos en línea, accesibles por web, o las soportadas en cd-rom. Y la comodidad de uso de Internet convierte en fuente cada vez más usada los catálogos de bibliotecas, y el contacto con fuentes personales e institucionales, que tienen páginas con documentos propios y enlaces a fuentes de información del sector. En el anexo se puede ver algunas de las más importantes fuentes, a sabiendas del rápido envejecimiento de todo repertorio.

## 3. APLICACIÓN PRACTICA. Consulta y acceso a información de interés para Biblioteconomía y Documentación a través de Internet

OBJETIVO: Conocer los medios para obtener información de interés profesional para la práctica de la Biblioteconomía

PROCESO: Desde el directorio de recursos de la asignatura (<http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/bookmgo.htm>), localizar información como la siguiente:

1. Direcciones de correo electrónico y datos profesionales de algunos bibliotecarios.

2. Localizar los datos básicos de bibliotecas públicas municipales.
3. Localizar artículos en la base de datos del CINDOC-DC sobre bibliotecas digitales...
4. Indicar las plazas convocadas para trabajar en bibliotecas recientemente, a través de la Consulta al *Correo Bibliotecario o INFODOC*.
5. Ver qué cursos sobre bibliotecas se van a celebrar en España próximamente, a través de la consulta al *Correo Bibliotecario*.
6. Consultar artículos de Revista *Anales de Documentación* sobre "habilidades de información"
7. Consultar el catálogo de las Bibliotecas Públicas del Estado. Localizar en qué bibliotecas hay una edición de una obra particular.
8. En el Catálogo del Patrimonio Bibliográfico localizar, por ejemplo, los *Discursos Históricos de la Ciudad de Murcia*, de Francisco Cascales.
9. Localizar los objetivos del Col'legi de Bibliotecaris de Cataluña, y indicar sus servicios.
10. Localizar el precio y la editorial de un libro titulado "Un plato de Blandiblú" a través de la base de datos ISBN
11. Describir la estructura de *Travesía*, el servicio para las bibliotecas públicas españolas

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué predomina en la Biblioteconomía, el aspecto de ciencia o el de técnica? ¿Es lógica la especialización en el campo de la gestión de la Biblioteconomía?. Respecto a las fuentes, tras este tema el alumno debe ser capaz de localizar información sobre aspectos tales como: ¿Cuantos artículos se han publicado en España recientemente sobre gestión de calidad en bibliotecas?. ¿En que publicaciones han aparecido? ¿Qué bibliotecas de Biblioteconomía tienen esos artículos?. ¿Cómo puedo informarme de la dirección y los datos de las bibliotecas españolas concretas?. ¿Qué líneas de investigación existen sobre los usuarios de bibliotecas?. Debe familiarizarse con las bibliotecas de la Universidad, las bases de datos accesibles desde ellas, el catálogo como instrumento para informarse de los recursos documentales de la Universidad, etcétera.

#### **5. BIBLIOGRAFÍA**

- ESCOLAR, H. *2000 años de pensamiento bibliotecario español*. Madrid: Dirección General de Bellas Artes, Archivos y Bibliotecas, 1982.
- GARCIA VALENZUELA, H. Terminología utilizada en el pasado y presente para expresar el concepto de "Ciencia de la Biblioteca". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (1989), Septiembre, p. 5-15.
- GARCÍA VALENZUELA, H. una aportación teórica a la evolución del concepto, término y definición de Biblioteconomía. *Revista General de Información y Documentación*. 8, 1, (1998), p. 111-131.
- GOMEZ HERNANDEZ, J. A. Biblioteconomía e investigación aplicada a la mejora de las bibliotecas. *Educación y Biblioteca*, septiembre de 1997.
- LINE, M.B. Le métier de bibliothécaire : un ensemble de pratiques confuses et discontinuées. *BBF*, 1998, 2, <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-2/09-line.pdf>
- MAGAN WALS, J. A. Temas de Biblioteconomía Universitaria y General. Madrid: Editorial Complutense, 2002
- MOLINA CAMPOS, E. *Teoría de la Biblioteconomía*. Granada: Universidad, 1995.
- ORERA ORERA, L. Reflexiones acerca de la investigación en Biblioteconomía. En: Tramullas, J. (ed.) *Tendencias de investigación en Documentación*. Zaragoza: J. Tramullas, 1996.

## **ANEXO: FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA PRACTICA BIBLIOTECARIA**

1. Diccionarios, enciclopedias, repertorios de obras de referencia impresos sobre gestión de bibliotecas.
  - ASLIB. *Handbook of Special Librarianship and Information work.* London: A.S.L.I.B., 1982.
  - BENITO, M. *Diccionario multilingüe de terminología bibliotecaria: español-inglés-francés-sueco-alemán.* Boras, Suecia: Taranco, 1996.
  - BUONOCORE, D. *Diccionario de Bibliotecología.* Buenos Aires: Marymar, 1976.
  - CALVO, G., SAUPPE, E. *Diccionario de Biblioteconomía.* München: Saur, 1997.
  - GLOSARIO A.L.A. de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Madrid: Díaz de Santos, 1988.
  - GUIDE to Reference Books. Ed. by E.P. Sheehy. Chicago and London: American Library Association, 1986. (10th. ed.). Dedica un amplio capítulo a los materiales de referencia impresos en Biblioteconomía y Documentación.
  - KENT, A., LANCOUR, H. *Encyclopedia of Library and Information Science.* New York: Marcel Dekker, 1968- Cada año publica un nuevo volumen con textos amplios de los principales avances en Biblioteconomía.
  - Los LIBROS del Bibliotecario. Biblioteca del Bibliotecario. *Educación y Biblioteca*, 68, (1996), 27-42.
  - LOZANO PALACIOS, A. *Vocabulario inglés-español español-inglés para los estudios de Bibliodocumentación.* Granada: El autor, 1996.
  - MARTÍNEZ DE SOUSA, J. *Diccionario de bibliología y ciencias afines.* Madrid: Pirámide; Salamanca: F.G.S.R., 1989.
  - PRYTHERCH, R.(comp.) *Harrod's Librarian's Glossary of Terms used in Librarianship, Documentation and the Book Crafts, and Reference Book.* Aldershot: Gower, 1990. (7th. ed.)
  - WALFORD's Guide to Reference Material. Ed. by A. J. Walford. London: Library Association, 1991-1994. (5th. ed.) Recoge las obras de referencia más importantes en Biblioteconomía y Ciencias de la Información.

### **2. Publicaciones periódicas.**

- *Advanced technology libraries.* -- Knowledge Industry Publications. Inc. Boston. 1971- . Mensual
- *Advances in Librarianship.* -- Academic Press. San Diego. Anual. 1970- . Anual.
- *ALEBCI.* -- Asociación Latinoamericana de Escuelas de Bibliotecología y Ciencias de la Información. México. 1972- . Trimestral.
- *American Libraries.* -- American Library Association (ALA) Chicago (U.S.A). 1907- . Mensual
- *American Society for Information Science Bulletin.* -- American Society for Information Science. Washington. 1974- . Trimestral
- *Anales de Documentación.* Universidad de Murcia. -- Facultad de Ciencias de la Documentación. Murcia. 1998-. Anual. <http://www.um.es/fccd/anales/>
- *Annali della Scuola Speciali per Archivistici e Bibliotecari.* -- Scuola Speciali per Archivistici e Bibliotecari. Roma. Semestral.
- *Annual Review of Information Science and Technology.* -- American Society for Information Science. Amsterdam. 1966- . Anual.
- *Anuario de Bibliotecología.* -- Colegio de Bibliotecología. México. 1961- . Anual.
- *Anuario Socadi de Documentació i Informació.* SOCADI. -- Barcelona, 1997- Anual.
- *Aslib Information.* -- Aslib Association for Information Management. London. 1973- . Mensual.
- *Aslib Proceedings.* -- Aslib Association for Information Management. London. 1949- . Mensual.
- *Biblioteche oggi. Rivista bimestrale di informazione ricerca e dibattito.* -- Editrice bibliografica. Milano. 1983- . Bimestral.
- *Il Bibliotecario. Rivista di Biblioteconomía, Bibliografía e Science dell'Informacio.* -- Bulzoni editore. Roma. 1984- . Trimestral.
- *BiD. Textos universitarios de Biblioteconomía y Documentació:* -- Universitat de Barcelona. Biblioteconomía y Documentació. Barcelona. 1998- <http://www.ub.es/biblio/bid>
- *Boletín de la AABADOM* -- Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros y Documentalistas. Oviedo. 1990-. Trimestral.
- *Boletín de la ANABAD.* -- Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas. Madrid. 1977- . Trimestral.
- *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.* -- Asociación Andaluza de Bibliotecarios Málaga. 1985- . Trimestral. [www.aab.es](http://www.aab.es)
- *Boletín de la Dirección General de Archivos y Bibliotecas.* -- Dirección General de Archivos y Bibliotecas. Madrid. 1900-1979. (Tit. ant.: Revista de Archivos, Bibliotecas y Museos)
- *Boletín de la Unesco para las Bibliotecas.* -- París: Unesco. 1953-1978. Bimestral. (A partir de 1978, véase *Revista de la Unesco de Ciencias de la Información, Bibliotecnología y Archivística*)

- *British Librarianship & Information Work*. -- Library Association. Londres. 1972-. Quincenal.
- *British Library Journal*. -- British Library. Londres. 1975-. Semestral
- *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*. -- Bibliothèque Nationale. Paris. 1956-. Bimestral. (<http://www.enssib.fr/Enssib/bbf.htm>)
- *Bulletin du bibliophile*. -- Asociation International de Bibliophilie. Paris. 1920-. Bimestral.
- *Canadian Library Journal*. -- Canadian Library Association. Ottawa. 1944-. Bimestral.
- *Collection Management: Devoted to the Management of Library Collections*. -- Haworth Press, Inc. New York. 1975-. Trimestral.
- *College & Research Libraries*. -- University of Illinois. Chicago. 1939-. Bimestral.
- *Computers in Libraries*. -- Meckler. Reino Unido. 1989- Mensual.
- *Correo Bibliotecario*. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Madrid. 1996- Mensual. <http://www.bcl.jcyl.es/correo/>
- Cuadernos de Documentación Multimedia. Universidad Complutense. Facultad de Ciencias de la Información. Madrid. 1993-. Anual. (<http://www.ucm.es/info/multidoc/revista/>)
- *Cuadernos EUBD Complutense*. Universidad Complutense. E.U. de Biblioteconomía y Documentación. Madrid. 1991-. Irregular. A partir de 1992, v. *Revista General de Información y Documentación*
- *Current Research in Library & Information Science*. -- Library Association. London. 1974-. Trimestral.
- *Documentación de las Ciencias de la Información*. -- Universidad Complutense. Facultad de Ciencias de la Información. Madrid. 1976-. Anual.
- *Documentaliste: Sciences de l'information*. Association Francaise des Documentalistes et des Bibliothecaires Specialises. Paris. 1964-. Bimensual. (<http://www.adbs.fr/adbs/prodserv/document/html/1som.htm>).
- *Documentation et bibliotèques*. -- Ass. pour l'avancement des Sciences et Techniques de la Documentation (ASTED). Montreal. 1955-. Trimestral.
- *Educación y Biblioteca. Revista de Documentación y recursos didácticos*. -- Asociación Educación y Bibliotecas. Madrid. 1989-. Mensual.
- *Education for Information*. -- North Holland Publishing Company. Amsterdam. 1983-. Trimestral.
- *Extra!-Net. Revista de Infonomía*. ESADE. Barcelona. 1995-. <http://www.extra-net.net>.
- *The electronic library. The International Journal for Minicomputer, Microcomputer and Sofware Applications in Libraries*. -- Learned Information Ltd. Reino Unido. 1983-. Bimensual.
- *FID News Bulletin*. F.I.D. -- La Haya. FID. 1951-. Mensual.
- *IFLA Journal*. -- International Federation of Library Associations. Múnich. 1975-. Trimestral. <<http://www.nlc-bnc.ca/ifla/V/iflaj/index.htm>>
- *Information and Library Manager*. -- M.C.B. University Press. Bradford. 1981-. Trimestral.
- *Information Development: The International Journal for Librarians, Archivists and Information Specialist*. -- Mansell Publishing Ltd. London. 1985-. Trimestral.
- *Information Retrieval & Library Automation (IRLA)*. -- Lomond Publications. Estados Unidos. 1965-. Mensual.
- *Information world en Español*. -- IWE. Madrid. 1993-1997. Mensual. (Desde 1997, v. *El profesional de la Información*)
- *Inter-CDI*. -- CEDIS. Centre d'étude de la documentation et de l'information scolaires. Paris. 1974-. Bimestral.
- *International Information & Library Review*. -- Academic Press. London, San Diego. 1992-. Trimestral.
- *Investigación Bibliotecológica*. -- Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. México. 1986- <[http://cuib.laborales.unam.mx/publicaciones/revista/ca\\_rev.html](http://cuib.laborales.unam.mx/publicaciones/revista/ca_rev.html)>
- *Item. Revista de Biblioteconomía y Documentación*. -- Col'legi Oficial de Bibliotecaris Documentalistes de Catalunya. Barcelona. 1987-. Semestral.
- *Journal of Academic Librarianship*. -- Mountainside Publishing, Inc. Box. 1975-. Bimestral.
- *Journal of Documentation*. -- Aslib Association of Special Libraries and Information Bureaux. London. 1945-. Trimestral.
- *Journal of Education for Library and Information Science*. -- Association for Library and Information Science Education. Park Lane. 1960-. Semestral.
- *Journal of Information Science: Principles and Practice*. -- Institute of Information Scientists. London. 1979-. Semestral.
- *Journal of Librarianship and Information Science*. -- British Library Association. Bowker-Saur. London. 1991-. Trimestral.
- *Journal of Librarianship*. -- Library Association. London. 1983-. Trimestral.
- *Journal of the American Society for Information Science*. -- International Federation Science and Technology. American Society for Information Science. Estados Unidos. 1970-. Bimestral.
- *Journal of Youth Services in Libraries* -- American Library Association. Association for Library Service to Children and Young Adult Services Division. Chicago. 1946-. Trimestral.
- *Librarian's Handbook*. -- Library As. Publishing. London. 1980-. Irreg.

- *Libraries and Culture*. -- University of Texas Press. Texas. 1988-. Trimestral.
- *The Library*. -- University. Oxford. 1899-. Trimestral.
- *Library & Information Science Research*. -- Norwood, New Jersey. Ablex Publishing Corporation. 1979-. Trimestral.<<http://www.lib.siu.edu/swen/iclc/lisr.htm>>
- *Library Journal*. -- R.R. Bowker Co. New York. 1876-. Quincenal. <<http://www.ljdigital.com/ljdigital>>
- *Library Management*. -- MCB Publications. Yorkshire. 1976-. Trimestral.
- *The Library Quarterly*. -- University of Chicago. Graduate Library School. Chicago. 1931-. Trimestral.
- *Library Resources & Technical Services*. -- American Library Association. Headquarters Library. Chicago. 1957-. Trimestral.
- *Library Review: a quarterly devoted to information transfer, conservation and exploitation* -- MCB University Press Ltd. West Yorshire. 1927-. Trimestral.
- *Library Technology Reports*. -- American Library Association. Chicago. 1965-. Bimestral.
- *Library Trends*. -- University of Illinois. Graduate School of Library and Information Science. Illinois. 1952-. Trimestral. (<http://edfu.lis.uiuc.edu/puboff/catalog/trends/toc.html>)
- *Library Hi Tech Journal*. -- The Pierian Press. Estados Unidos. 1986-. 1983-. Trimestral.
- *Library Hi Tech News*. - Pierian. Estados Unidos. 1984-. Trimestral.
- *LIBRES: Library and Information Science Research. Electronic Journal* -- Kent State University. Ohio. 1991-Semanal. <http://indigo.lib.lsu.edu/epubs/libres/>
- *Libri: International Library Review*. - Copenhagen. 1951-. Trimestral.
- *LITA Newsletter*. -- Library and Information Technology Ass. <http://www.lita.org/newslett/index.html>
- *MC Journal: The Journal of Academic Media Librarianship*. --<http://wings.buffalo.edu/publications/mcjrn/>
- *Métodos de información*. -- Asociación Valenciana de Especialistas en información. 1994-. Trimestral (<http://www.uv.es/cde/mei/>)
- *Newsletter of the IFLA Section on Acquisition and Collection Development*. -- IFLA. Chicago. 1989-. Semestral
- *On-line & CD-ROM Review*. -- Learned Inf. Reino Unido. 1977-. Bimensual.
- *Outlook on Research Libraries. The Monthly Review of National and International Research Library Management*. -- Elsevier Advanced Technology Publications. Oxford. 1979-. Mensual.
- *El profesional de la Información*. - Swets. Barcelona. 1997-. Mensual. <http://www.doc6.es/nexo.htm>
- *Public Libraries*. -- American Library Association. Public Library Association. Chicago. 1970-. Trimestral.
- *Public Library Journal*. -- Library As. Public Library Group. London. 1986- Bimestral.
- *Public Library Quarterly*. - Haworth Press. Inc. New York. 1979-. Trimestral.
- *Revista Brasileira de Biblioteconomía e Documentação*. -- Federaçao Brasileira de Associacoes de Bibliotecarios. Sao Paulo. 1965- .
- *Revista de la Unesco de Ciencias de la Información, Bibliotecología y Archivística*. París. -- Unesco. 1979-1983. Bimestral. (Tit. anterior: Boletín de la Unesco para las Bibliotecas).
- *Revista Española de Documentación Científica*. Consejo Superior de Investigaciones científicas. -- Madrid. 1978-. Trimestral. <<http://www.cindoc.csic.es/revind.htm>>
- *Revista General de Información y Documentación*. -- Universidad Complutense. Madrid. 1992-. Semestral. <http://www.eubd.ucm.es/publicaciones/revista.html>
- *Revista Interamericana de Bibliotecología*. -- Escuela Interamericana de Bibliotecología. Medellín. 1978-. Semestral.
- *Scandinavian Public Library Quarterly*. -- The National Board of General Education Library Bureau. Helsinki. 1968-. Trimestral.
- *Scientometrics*. -- Elseviers. Amsterdam. 1978-. Bimestral.
- *The School Librarian*. School Library Ass. Swindon. 1937-. Trimestral.
- *School Library Media Quarterly*. -- American Library Association. American Association of School Librarians, Chicago. 1952-. Trimestral.
- *School Libraries Group News*. -- Library Association. School Librarians Group. London. 1980-. Semestral.
- *Scire*. -- Universidad de Zaragoza. Zaragoza. 1995- Semestral.
- *Special Libraries*. - Special Libraries Ass. Washington. 1910-. Mensual.
- *Vine*. -- Library & Information Technology Centre, Politechnic of Central London. London. 1971-. Trimestral.

### 3. Fuentes estadísticas para las bibliotecas españolas.

- *Anuario Estadístico de las Bibliotecas Universitarias y Científicas*. Barcelona: Universitat Autónoma de Barcelona, REBIUN, 1994- <http://www.uma.es/rebiun/informeEstadistico.html>
- *Bibliotecas Públicas del Estado. Estudio Estadístico*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 1983-
- *Estadística de Bibliotecas*. Madrid: INE, 1973- <http://www.ine.es/inebase/menu2.htm>

#### 4. Bases de datos y publicaciones referenciales, electrónicas o impresas de interés en Biblioteconomía y Documentación.

- *BUBL's Journals*. -- (<http://bUBL.ac.uk/journals>). Joint Information Systems Comitee. Londres. 1990-
- *Current Research in Library and Information Science*. Library Ass. 1995-.
- *Datatheke*. Facultad de Traducción y Documentación Universidad de Salamanca. 1997-  
<http://milano.usal.es/dtt.htm>
- *Dissertation abstracts*. Ann Arbor, Michigan: University of Microfilm International. 1.500.000 de citas de tesis leídas o publicadas en más de 1.000 universidades de todo el mundo, desde 1861. Incluye todos los campos del conocimiento, por tanto también permite conocer las relacionadas con Biblioteconomía.
- *Gale directory of databases*. (Ed. By K. Young). Detroit, London, Gale Research, 1993-. Silver Platter. Directorio de bases de datos disponibles a través de 800 servicios online internacionales, 3.000 bases en CD-ROM, disquete, cinta magnética, etc., 5.000 organizaciones, sistemas y servicios relacionados con la producción y distribución y 2.300 organizaciones de sistemas y servicios de telecomunicación.
- *Infobiba: Información y Bibliotecología Latinoamericana*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. 1986- Contiene unos 6200 registros de publicaciones sobre humanidades, archivos, bibliotecas y temas relacionados.
- *Information Science Abstracts*. Silver Platter. Recoge más de 450 revistas internacionales, libros, patentes, actas de congresos e informes. A diferencia de Lisa cubre en profundidad los aspectos tecnológicos: telecomunicaciones, CD-ROM, online, robótica, redes hipermedia de los últimos 25 años.
- *ISBN*. Agencia Española del ISBN. 1966-. Más de 750.000 documentos, incluyendo todos los libros editados en España. <http://www.mcu.es/bases/spa/isbn/ISBN.html>.
- *ISOC*. Madrid. CINDOC. 1982-. Base de datos con las publicaciones españolas de Ciencias Sociales, y entre ellas, las de Biblioteconomía y Documentación Científica. En cd-rom o en web:  
<http://www.bdcsic.csic.es:8084/ISOC/BASIS/isoc/isocwww/docu/SF>
- *ISSN*.- Centre National del ISDS y Chadwyck, contiene registros de más de 650.000 publicaciones periódicas de 193 países y 144 lenguas. Así mismo recoge la *List of Serials Title Word Abbreviations*. La distribuye Chadwyck-Healey. <http://www.issn.org/online/>.
- *Library & Information Science Abstracts*. Londres: Bowker-Saur 1969-. Mensual la versión impresa, trimestral la base de datos en cd-rom, denominada LISA Plus. Es la más importante base de datos en nuestro campo. LISA resume más de 500 publicaciones periódicas, actas de congresos, tesis e informes. Incluye *CRLIS*, *Current Research in Library and Information Science*.
- *Library Literature*. New York. H.P. Wilson, Silver Platter, 1984-. Base de datos especializada en Biblioteconomía y Documentación en CD-ROM y por Internet en <http://www.hwwilson.com/liblit.html>. Analiza más de 225 publicaciones periódicas y más de 600 libros y publicaciones de congresos.
- *Library Reference Center*. EBSCO. <http://www.epnet.com/lrc.html>. Base de datos de acceso gratuito que indiza y resume cerca de 30 revistas profesionales de Biblioteconomía y Documentación, sobre todo anglosajonas.
- *Library Spot*. <http://www.libraryspot.com/>
- *Libros en Venta en Hispanoamérica y España Plus*. Bowker-Saur. 150.000 registros de obras en castellano editadas por alrededor de 5.000 editores de 36 países, sobre todo latinoamericanos, aunque también de otros como Estados Unidos o China.
- *REDINET* <http://www.mec.es/redinet2/html>/Esta base de datos facilita información de las investigaciones educativas españolas. Interesa porque contiene trabajos sobre bibliotecas escolares, Internet aplicado a educación y enseñanza de habilidades de información...
- *TESEO* Madrid: Ministerio de Cultura, 1976. <<http://www.mcu.es/TESEO/teseo.html>> Tesis doctorales leídas en las universidades españolas

#### 5. Fuentes personales e institucionales: Asociaciones, profesionales, centros especializados, bibliotecas.

- *ADBS*. <<http://www.adbs.fr/>> Asociación de los profesionales de la información franceses. Además de datos sobre la asociación y sus actividades, incluye documentos de interés profesional, así como los resúmenes de la revista Documentaliste.
- *American Library Association (ALA)* <http://www.ala.org/> Asociación de bibliotecarios más importante del mundo.
- *American Library Directory*. Silver Platter. Directorio de más 36.000 bibliotecas de todo tipo y de todas las materias del ámbito norteamericano, canadiense y mexicano.
- *Bibliotecas españolas... y de todo el mundo* <http://www.unileon.es/dp/abd/bibliot.htm>. Directorio de bibliotecas españolas, aunque también se recopilan enlaces a bibliotecas nacionales y a directorios de bibliotecas extranjeras.

- *Directorio de Bibliotecas españolas DIBI*. Madrid. Ministerio de Cultura. Chadwyck Healey. Accesible desde la Biblioteca Nacional <http://www.bne.es/esp/cat-fra.htm>. Relación de bibliotecas españolas. Se ofrece la dirección, tipo, fondos y temática.
- *Directorio de correo electrónico de profesionales de documentación y bibliotecas en España*. CINDOC Relación de correos electrónicos de profesionales de la información españoles
- *Directorio de la Asociacion Andaluza de Bibliotecarios y Documentalistas*. Málaga: Asociación Andaluza de bibliotecarios, 1996.
- *Directorio de SEDIC*. Madrid: Sedic, 1996.
- *Directorio IWE de bibliotecarios-documentalistas*. <http://bibliotecnica.upc.es/diriwe/>
- *Directory of library and information professionals*. Washington: ALA. Datos de 50.000 profesionales de la información y la documentación.
- *Empresas españolas de servicios en el ámbito de la archivística, biblioteconomía y documentación*. Madrid: Ministerio de Cultura, 1994.
- *European book world*. Anderson Rand. En tres CD-ROM se da información de 18.000 editores europeos y 7.500 organismos relacionados, 45.000 bibliotecas y 35.000 librerías del continente europeo.
- *Guía de bibliotecas públicas españolas*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1996.
- *International Federation for Information and Documentation (FID)* <<http://fid.conicyt.cl:8000/>> Páginas web de la Federación Internacional de Documentación.
- *International Federation of library Associations and Institutions (IFLA)* <<http://www.nlc-bnc.ca/ifla/home.html>> Web de la federación más importante en materia de bibliotecas del mundo. También en <<http://ifla.inist.fr/>>
- *The Library Association* <<http://www.la-hq.org.uk/>> Web de la asociación británica de profesionales de la información.
- *Library Reference Plus*. London. Bowker. Información referencial completa sobre todas las bibliotecas norteamericanas, librerías, distribuidores, editores, mayoristas, comercio editorial, etc. Incluye el *Directorio de Bibliotecas Americanas*.
- *Libray-Oriented List and Electronic Serials*. <http://info.lib.uh.edu/liblists/liblists.htm>. Universidad de Houston. Directorio de listas de distribución y publicaciones electrónicas de interés para bibliotecas.
- *Multimedia and CD-ROM directory*. TPFL. Información sobre 6.000 títulos en CD-ROM y cerca de 4.000 empresas. Además da datos sobre hardware, software, etc.
- Portela Peñas, P. Escobar Vidal, P. *Directorio de entidades consultoras y de servicios de Información y Documentación en España*. Madrid: CINDOC, 1997.
- *Professional Organizations in the Information Sciences*. Base de datos de organizaciones en el área de las Ciencias de la Documentación <http://witloof.sjsu.edu/peo/organizations.htm>. Recopilación de asociaciones de bibliotecarios, documentalistas y profesionales de la información de todo el mundo.
- *Publishing market place reference plus*. London: Bowker. Más de 83.000 bibliotecas mundiales, 32.000 librerías y 80.000 editores
- *Quien es quien en Información y Documentación en España*. Madrid: CSIC. (<http://www.olivo.csic.es:4500/ALEPH/spa/MAR/QEQ/Quien/FILE/base-info> ).
- *World guide to libraries plus*. London: Bowker Saur. Cita 47.000 instituciones de 18 países.
- *World List of Departments and Schools of Information Studies* <<http://www.shef.ac.uk/~is/lecturer/tom2a.html>> Directorio de Universidades donde se imparten estudios sobre información y documentación.

## 6. Internet como fuente de información y recurso para la Biblioteconomía.

### 6.1 Directorios de recursos sobre Biblioteconomía

- *BUBL: Library and Information Sciences* <<http://bUBL.ac.uk/link/lis.html>> Universidad de Strathclyde. Recursos sobre Biblioteconomía y Documentación, con un pequeño resumen de cada documento o enlace, así como el número de clasificación DDC correspondiente.
- *INFOBILA*. México: CUIB (Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas). 1985- Base de datos Información y Bibliotecología Latinoamerica, que reune la literatura especializada en bibliotecología, información y archivonomía producida en y sobre América Latina. <http://132.248.104.4:4500/ALEPH/SPA/IBL/IBL/Start>
- *International Federation of library Associations and Institutions (IFLA)*. *Library & Information Science. General Resources*. <http://www.ifla.org/>
- *Library and Information Science Resources* (Library of Congress) <http://lcweb.loc.gov/global/library> Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. Se incluyen categorías como recursos generales, bibliotecas nacionales, catálogos en línea, información y referencia, asociaciones profesionales, etc.

- *Travesía* <http://travesia.mcu.es> Portal web para las bibliotecas públicas españolas elaborado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio español de Educación, Cultura y Deportes.

## 6.2. Listas de distribución de interés para la Biblioteconomía y Documentación

- *IWETEL* <<http://www.rediris.es/list/info/iwetel.html>> Foro de debate de profesionales de la bibliotecas y la documentación en general. Fue puesta en marcha en 1993 por los redactores de la revista *Information World en Español*. Es utilizada para solicitar información, petición de documentos, cooperación bibliotecaria, etc. Es una lista cerrada que sólo admite mensaje de los miembros, aunque los mensajes pueden ser consultados en <http://chico.rediris.es/archives/iwetel.html>

- *Listas de distribución (RedIRIS)* <<http://www.rediris.es/list/>> Página de RedIRIS destinada a informar sobre las listas de distribución alojadas en esta red científica. Se facilitan todos los datos para conocer qué listas españolas e internacionales existen y cómo suscribirse a las mismas. Posibilita la suscripción directa a muchas de las listas incluidas.

- *Públicas*. Lista de distribución para el debate y la comunicación de experiencias de las bibliotecas públicas españolas. Para suscribirse hay que enviar un mensaje a [listserv@listserv.bcl.jcyl.es](mailto:listserv@listserv.bcl.jcyl.es). Y para ver los mensajes distribuidos, <http://listas.bcl.jcyl.es>

## 6.3. Directorios de bibliotecas

- *Bibliotecas españolas... y de todo el mundo.* <http://exlibris.usal.es/bibesp/index.htm> Directorio de bibliotecas con información en Internet elaborada por José A. Merlo. Principalmente reúne bibliotecas españolas, indicándose si el OPAC se puede consultar en línea o si, por el contrario, sólo aporta información de las bibliotecas. También facilita una completa relación de bibliotecas nacionales y de enlaces a directorios de bibliotecas de otros países.

- *Bibliotecas y centros de documentación en RedIRIS* <http://www.rediris.es/recursos/bibliotecas> Relación de bibliotecas y centros de información a lo que se puede acceder a través de la red de investigación RedIRIS. Ofrece el enlace a las páginas web de la biblioteca, así como al catálogo, ya sea consultable a través de telnet o de WWW. Recientemente se han introducido en esta página nuevas informaciones sobre los fondos de la biblioteca, ubicación, etc.

- *CIRBIC. Catálogos Informatizados de las bibliotecas del CSIC*. También en cd-rom, editado por Micronet. Catálogo colectivo de las bibliotecas del CSIC. Existe un fichero CIRBIC-libros, que recoge más de 600.000 monografías y otro, CIRBIC-revistas, con 44.000 títulos de publicaciones periódicas en los fondos del CSIC.

- *EUROPAGATE* <<http://olivo.csic.es>> Pasarela para la consulta de Catálogos y Bases de Datos que soporten protocolo z39.50 o ISO/SR. Es fruto del proyecto del mismo nombre del programa Telematics for Libraries de la Unión Europea. Facilita la consulta simultánea o independientes a una veintena de catálogos bibliotecarios europeos.

- *Gabriel Gateway to Europe's National Libraries* <<http://portico.bl.uk/gabriel/en/welcome.html>> Interesante iniciativa de la Conferencia de Bibliotecas Nacionales Europeas (CENL) que facilita información sobre todas las bibliotecas nacionales europeas. Las páginas dedicadas a la biblioteca nacional de cada país informan de sus colecciones, servicios, etc. Incluyen el enlace a la página web principal y a los catálogos en línea.

- *Web Cats: Library Catalogues on the World Wide Web* <<http://library.usask.ca/hywebcat/>>. Divide las bibliotecas por países, tipos de software de recuperación y tipología bibliotecaria. Completa al tradicional Hytelnet, directorio realizado por Peter Scott, el mismo autor de Web Cats, para facilitar el acceso telnet a distintas bibliotecas. El mayor problema de ambos directorios es que se centra demasiado en bibliotecas de Estados Unidos y Canadá.

## TEMA 2. EL CONCEPTO DE BIBLIOTECA

### 1. OBJETIVOS

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS.

- 2.1. Notas definitorias
- 2.2. Evolución de la visión de los problemas y perspectivas de las bibliotecas por los cambios en su entorno externo e interno.
- 2.3. Las funciones de la biblioteca
- 2.4. Tipología de las bibliotecas
- 2.5. La incidencia de las tecnologías y la telemática en las bibliotecas
- 2.6. La orientación futura de la biblioteca.

### 3. APLICACIÓN PRACTICA: *Analizar la situación actual y perspectivas de las bibliotecas.*

### 4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

### 5. BIBLIOGRAFÍA

### 1. OBJETIVOS

Se debe lograr un acercamiento a cómo se entienden hoy las bibliotecas, sus fines y sus tipos, sus perspectivas, problemas y líneas de evolución previsibles.

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS.

#### 2.1. Notas definitorias

Si el término biblioteca proviene del griego *theke* -caja- y *biblion* -libro-, sería biblioteca el lugar donde se guardan o custodian los libros. En el lenguaje cotidiano se ha entendido por biblioteca tanto el armario, mueble o estantería donde se guardan, el local o edificio, la institución o entidad de lectura pública, y la colección de obras análogas o semejantes entre sí que forman una serie determinada.

La norma UNE 50-113-92, sobre *Conceptos básicos de Información y Documentación*, define el término biblioteca en dos sentidos:

- (1) Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos, u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta.
- (2) Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas (1), mantenerlas, actualizarlas, y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

Hay que tener en cuenta que éstos son los requisitos mínimos de una biblioteca, y no excluyen otros servicios y documentos, tanto de tipo clásico, o en soporte electrónico. Actualmente una biblioteca es un servicio que tiene como fin resolver problemas de información de sus usuarios, utilizando colecciones documentales y recursos electrónicos, que proporciona y ayuda a utilizar.

## 2.2. Evolución de la visión de los problemas y perspectivas de las bibliotecas por los cambios en su entorno externo e interno.

El contexto de las bibliotecas es muy cambiante, y la adaptación es difícil. Si bien los procesos técnicos han estado muy sistematizados, lo que es la gestión de las bibliotecas ha sido muy intuitiva, lo que ha producido problemas que en la perspectiva de los años ochenta, según M. B. Line, eran:

|  |  |
|--|--|
| Funcionamiento más por procesos, a veces poco eficientes, que por objetivos. | Infrautilización en la distribución de recursos. |
| Estructura de personal burocratizada.  | Resistencia a delegar responsabilidades.         |
| Motivación escasa, compromiso escaso; poca implicación.                      | Poca comunicación interna y externa.             |
| Más dirigismo que dirección  | Falta de perfiles adecuados.                     |
| Miedo a arrancar los problemas de raíz, inhibición cuando es preciso actuar. |  |

En una línea coherente con la lista anterior, Anglada observó a principios de los noventa estos cambios en el contexto bibliotecario (Anglada, L. *El futur de les biblioteques y el bibliotecari del futur. Item*, 13, 1993, p. 5-24):

- De una expansión de los recursos a una estabilización o reducción
- De una autoevidencia de la biblioteca a una necesidad de justificarse por los resultados.
- Del énfasis en la posesión de la información a la accesibilidad a la información
- De una orientación hacia el producto a una orientación hacia el usuario
- De la información como un bien público a la existencia de servicios comerciales de la información, y del monopolio de las bibliotecas respecto de la información a la competencia
- De una biblioteca en la que se espera a la gente a una biblioteca que va buscarla, y de servicios generales a servicios personalizados
- Del trabajo individual al trabajo en equipo
- De la biblioteca unitaria a los sistemas bibliotecarios
- Del voluntarismo a la gestión profesionalizada.

Por su parte, ya casi a fines de los noventa, García Marco (*Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las tecnologías de la información. En: X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998, p. 9-51) ha encontrado significativos estos elementos en el contexto externo e interno de las bibliotecas:

### AMENAZAS

- Riesgo de marginación dentro de las organizaciones en las que se inserta la biblioteca, ante la aceleración del cambio y las demandas, y la tensión sobre los costos.
- Amenaza de desintermediación. Los proveedores y distribuidores de información han salido directamente al encuentro de los usuarios dándoles el acceso directo al documento. Las instituciones invierten cada vez más dinero en sistemas que dan acceso directo a la información, detrayéndolo de la biblioteca.
- Peligro de desprofesionalización ante otros expertos, como los informáticos que gestionan la incorporación de los recursos y servicios tecnológicos, los gestores de los recursos económicos de estilo empresarial, y la asunción de tareas tradicionales de los bibliotecarios por otros profesionales de su entorno.

### OPORTUNIDADES:

- Necesidad individual y social creciente de acceso al saber, y al patrimonio cultural y científico
- Las oportunidades de mejora del rendimiento dadas por las tecnologías de la información (ahorro de suscripciones en papel, simplificación de la catalogación, desarrollo cooperativo de colecciones, mejores servicios de información y referencia por las fuentes de información electrónicas).

### **DEBILIDADES**

- Concepto de servicio centrado tradicionalmente más en el documento que en la información
- Falta de cultura tecnológica del personal, que ha ocasionado fallos en las adquisiciones tecnológicas, falta de visión de las inversiones de mantenimiento necesarias, incomprendición de los problemas de formación y reorganización de la plantilla, mal aprovechamiento de los contratos de mantenimiento en las etapas de implantación de las herramientas tecnológicas.
- Falta de recursos económicos y humanos.

### **FORTALEZAS**

- Conocimiento del valor de la información, y de su calidad
- Conocimiento de los soportes y formatos
- Experiencia en la preservación del conocimiento y la creación de colecciones
- Preocupación por la veracidad de la información
- Experiencia en la cooperación y gestión de redes
- Capacidad para afrontar y clarificar problemas y necesidades de información
- Capacidad de trasmitir habilidades de recuperación de información.

Frente a estos problemas, la biblioteca y los bibliotecarios están intentando evolucionar, de acuerdo con las nuevas necesidades y demandas, procurando aprovechar las posibilidades existentes. Si ha sido algo lenta, se debe a la coincidencia de problemas añadidos como la falta de recursos y atención -como ha pasado en el caso español-, y la dificultad de formación permanente del propio personal para atender las nuevas demandas. Entre los cambios que están viviendo las bibliotecas, destacamos:

De la *biblioteca de los libros*, en la que todo se encaminaba a la organización y conservación de los materiales, el proceso técnico cubría la mayor parte del horario de trabajo, ocupando los depósitos una gran parte de la superficie, a la *biblioteca de los usuarios*. En ella se orienta todo hacia quien va a la biblioteca a leer o investigar, y se dedica más tiempo a resolver sus dudas, formarlos y ayudarlos. Se busca a los usuarios menos formados, a los que tienen dificultades, y no sólo a los mejor dispuestos, viendo la biblioteca en su dimensión de servicio social como un medio de compensar las dificultades y desigualdades en el acceso a la información. Las tecnologías crean un nuevo entorno para la biblioteca y ésta adquiera una dimensión física y otra digital

Respecto a los espacios físicos, la apertura y voluntad de servicio de las bibliotecas se ha reflejado en la búsqueda de ideales de transparencia, flexibilidad y accesibilidad. Especialmente cuando nos referimos a las bibliotecas públicas, se las entiende como una organización que va rompiendo los muros y se acerca a la calle, rompiendo la formalidad. En ella hay una zona no accesible, que tiene los fondos de poco uso o históricos; otra de libre acceso, y otra completamente informal. Han desaparecido los catálogos tradicionales, están presentes los medios audiovisuales, y funciona de gancho, de inmersión rápida en la actualidad cultural, en el "consumismo cultural" incluso. De la biblioteca tripartita, con un depósito de libros cerrado, una sala de trabajo del personal y una sala de lectura, estamos pasando a un acercamiento de los libros a la sala de lectura, a un acercamiento del bibliotecario al lector y a la división de los espacios por el nivel de accesibilidad para los usuarios, por razón de sus necesidades. Los espacios y edificios se hacen más horizontales dedicando más espacio a los materiales en libre acceso para quien desee manejarlos, disminuyendo la superficie para depósitos. El movimiento se procura fácil pero controlado, y en lugar de ofrecer un servicio uniforme, intenta ensancharse, para tener en cuenta la diversidad, las necesidades literarias, sociales, culturales, educativas, e informativas.

Junto a los espacios físicos hay un espacio digital que transforma los servicios bibliotecarios: Con Internet se dan servicios sin necesidad de que el lector acuda a las instalaciones; los usuarios pueden ser de cualquier lugar, institución o comunidad; las bibliotecas editan documentos y los dan, al permitir la descarga de documentos...

En cuanto a la colección, también la biblioteca evoluciona y diversifica, como las fuentes de información y los soportes en que se contienen: una biblioteca no se entiende en la actualidad como una colección exclusivamente de libros. Tiene todo tipo de documentos, debiendo favorecer su correcta organización para la disponibilidad de uso. La biblioteca es lugar de todos los materiales no librarios: folletos, diapositivas, fotos, vídeos, programas de ordenador, emisiones de radio o televisión, carteles, y de la información misma accesible desde el exterior por las tecnologías de la información y las comunicaciones. El libro, además, no es un objeto o bien imperecedero, algo que debe conservarse indefinidamente -salvo en las bibliotecas nacionales o de depósito-, sino un bien de consumo. Se puede reponer, desgastar, eliminar o pasar a depósitos secundarios. El libro como objeto y su información envejecen. Ya no importa tanto la posesión como la accesibilidad a colecciones externas, ampliando las posibilidades de obtener recursos a través de las redes y la cooperación.

En el tratamiento documental, la biblioteca va asumiendo su carácter de servicio de información, y valora el documento, utiliza sus datos y pretende facilitar una información activa, selecta, adecuada y orientadora. Y ello procurando que la descripción sea realizada rápidamente, y que no consuma la mayor parte de los esfuerzos del personal, que se deben orientar a la difusión.

En cuanto a la difusión, y a la prestación general de los servicios, las bibliotecas asumen principios como la rapidez e inmediatez, atención a usuarios de modo no presencial, elaboración de productos secundarios de información para llegar a los usuarios, búsqueda activa de éstos y anticipación de sus intereses y demandas....

La gestión interna es cada vez más obligadamente profesional y compartida, y menos voluntarista, pues estamos en un entorno donde se hace necesaria la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos. La necesidad de éstos debe acreditarse día a día, frente a la competencia de otros servicios de información.

### 2.3. Las funciones de la biblioteca

Junto a la evolución, la biblioteca debe conservar, y aún tiene que acrecentar, algunos de los objetivos que tradicionalmente han constituido su misión y su sentido. No se trata de hacerla perder su identidad, sino de mejorarla, incorporando muchas de las dimensiones de los servicios de documentación, respondiendo a factores como la exigencia de gran rapidez en las respuestas y suministro de documentos, y mayor especialización en el tratamiento y difusión de los contenidos informativos. No se trata de, por esnobismo o por desconocimiento, despreciar la biblioteca como institución anticuada frente a los otros servicios de información. Se trata de adaptar la biblioteca avanzando en el enfoque científico de su gestión -objetivo que venimos reiterando de la Biblioteconomía actual-, para que logre las funciones que le siguen siendo inherentes.

1. Proporcionar los documentos. Por ejemplo, una constante clásica y fundamental de la biblioteca, que no se tiene por qué abandonar, es que en muchas ocasiones su misión acaba cuando deja los documentos a disposición del lector, para que éste los disfrute, los conozca, los lea o los asimile por sí mismo. Tradicionalmente se ha considerado que las bibliotecas comunican documentos, y no la información que contienen o se desprenden de ellos. Es el usuario quien disfruta en la labor de encontrar en los documentos la cultura, la creatividad humana, la información científica, etc. Tendrá que recrear el sentido a través de la lectura, la audición, la percepción de imágenes, etcétera. El lector como usuario de bibliotecas es quien asume en la biblioteca el trabajo de aprehender su información sustancial, los matices de la expresión literaria o artística del autor, disfrutar el estilo o rechazarlo, etc. La biblioteca no puede sustituir el protagonismo del usuario en el acceso al contenido documental. Deberá ser más activa como servicio de información, deberá facilitar ese encuentro usuario-documento, superando problemas de orden social, económico o educativo, deberá dar respuestas a sus usuarios, pero no sustituir su trabajo, sino al contrario estimular su actividad intelectual en torno a los documentos.

2. Ser un servicio de información. A la vez, junto a su misión de proporcionar el documento, la biblioteca debe tener por objeto principal ser un servicio de información, que tanto la recoja como la estructure, la canalice e incluso la produzca. Una biblioteca debe orientar, producir información, editar guías de la biblioteca, informes, bases de datos de información general, y todo lo que haga que la información generada se conozca, se comprenda y se aplique. La biblioteca debe estar abierta a la información, pues las nuevas tecnologías permiten relacionarnos con todos los recursos bibliográficos disponibles. Las bases de datos de acceso local o remoto penetrarán en la biblioteca, permitiendo localizar los documentos pertinentes para un tema determinado. Los servicios de obtención de documentos serán los encargados de proporcionar rápida y efectivamente los que no formen parte de la colección de la biblioteca. La biblioteca es una puerta para acceder a toda la información bibliográfica universal constituida por los recursos documentales mundiales conectados electrónicamente.

3. Contribuir a la formación de los usuarios por sí misma y en cooperación con el sistema educativo. Ayudar a obtener los conocimientos necesarios para ser activo y creativo en nuestra sociedad, tanto a nivel profesional como intelectual, estético, etc. La biblioteca continúa la educación, es un instrumento de educación permanente. La función educativa es capital en todos los tipos de bibliotecas, pues hoy se entiende que aprender es aprender a obtener información, analizarla y reelaborarla de una manera personal y útil. La biblioteca debe educar, enseñar a obtener, analizar y usar la información como base del conocimiento. En ese sentido, maestros y bibliotecarios son profesionales muy cercanos, que coinciden básicamente en su actividad: recogen información; ambos la estructuran y la transmiten, abren puertas, enseñan a usar los medios informativos para el desarrollo individual, la integración social, transmiten la cultura y preparan para que todos puedan cultivarla, que es, al fin y al cabo, cultivarse. El profesor es bibliotecario o documentalista de sí mismo y de sus alumnos, les debe enseñar a documentarse por sí mismos. El bibliotecario ejerce ese papel desde su centro durante toda la vida del individuo. Debe crear un marco que posibilite la educación permanente y la información plural. Maestros y bibliotecarios tienen, pues, una tarea común: posibilitar el desarrollo integral y social de los individuos haciéndoles capaces de acceder a la cultura y participar, navegar creativamente por ella.

4. Ser foco de cultura y el ocio creativo. Entendida como participación en la cultura, recreo, etc. No es la única vía de tiempo libre, pero es un medio poderoso para el ocio creativo. La biblioteca debe hacerlo a través de la extensión cultural en relación a la temática de su colección, su tipo, las necesidades o carencias de su entorno, etc.

5. Dar asesoramiento y consultoría sobre la información. Las bibliotecas deben ir cubriendo, además, funciones de asesoramiento respecto de las crecientes fuentes de información. El investigador puede perderse en el mundo de la información por su sobreabundancia. La biblioteca es el organismo experto en la información, que gestiona para su uso independientemente del lugar y el soporte en que se presente. Debe colaborar en que se comunique y asimile de forma eficaz.

6. Ser un espacio de trabajo, estudio y convivencia. La biblioteca, en esta época de información electrónica e immaterial, debe mantener su dimensión física en tanto es una de sus misiones ser *un espacio acogedor, un lugar* de permanencia, de estancia, convivencia, comunicación, sociabilidad, que posibilite la reunión o encuentro de colectivos, personas diversas, etc. La biblioteca representa y debe ayudar a consolidar la tolerancia, el diálogo y la interculturalidad, un objetivo prioritario en una Europa cada día más mestiza y a la vez fragmentada. La biblioteca como institución cultural abierta es un lugar para el intercambio, la diversidad, y la enseñanza de la convivencia. Debe hacerse habitual un uso solidario, compartido y simultáneo de recursos comunes y diversos, tanto para la integración cultural como para el mantenimiento de las raíces y tendencias propias, lo minoritario o lo que sale de la norma. La biblioteca como espacio y plaza pública, ayuda a mejorar la oferta cultural de la ciudad o la institución a la que pertenece, haciéndola más habitable y viva. Su oferta de espacio es una de las ventajas de las bibliotecas: No toda la convivencia se puede dar por correo electrónico o videoconferencia, la comunicación interpersonal tiene que ser también física, de contacto, corporal, y la biblioteca permite cultivar la cultura en común. A los usuarios les gusta usar la biblioteca no solo para obtener información sino como espacio de lectura, trabajo, encuentro, callejero, curiosidad..., como espacio de sociabilidad. La biblioteca debe ser para ellos un espacio no segregador, en el que fomenten o posibiliten prácticas culturales diversas, en un marco elástico y maleable, no directivo.

## 2.4. Tipología de las bibliotecas

Es difícil a veces separar o aplicar una clasificación rígida de las instituciones documentales, porque en la práctica hay coincidencias entre bibliotecas y servicios de documentación o existen elementos y problemas comunes en la gestión de archivos y bibliotecas (por ejemplo, los modos de información, los problemas de almacenamiento, los procesos de conversión retrospectiva de los sistemas de organización antiguos a nuevos, o la función pedagógica). Dentro de las mismas bibliotecas, también las tipologías resultan endeble. Ninguno de los numerosos criterios de clasificación es completamente satisfactorio, dado que es muy difícil que se den los distintos tipos de biblioteca en un estado puro.

Así, por ejemplo, salvo en casos muy especiales, la diferenciación de centros basada en el tipo de soporte documental ha sido superada por la realidad y necesidad de la convivencia de todos ellos en la mayoría de las bibliotecas. La extensión y diversificación de los soportes en los que se incorpora información ha dado lugar a nuevos tipos de documentos que encuentran también en la biblioteca su lugar de conservación y difusión. Tradicionalmente se ha considerado biblioteca la institución donde predominaba la cultura impresa, dando lugar las colecciones de películas, diapositivas, periódicos, fotografías, videos, discos y cintas magnetofónicas darían lugar respectivamente a filmotecas, diapotecas, hemerotecas, fototecas, videotecas y fonotecas. Sin embargo, la biblioteca como tal sería hoy una suma de colecciones bibliográficas (libros y revistas), todos los demás soportes antes mencionados, y cualesquiera otros susceptibles de contener información. En ese sentido, rechazamos el término "mediateca" si se usa enfrentado al de "biblioteca" como término más novedoso para referirse a colecciones de todo tipo de documentos, pues esto es simplemente una biblioteca a la altura de su tiempo. El término mediateca se debe restringir a colecciones donde todos los documentos sean audiovisuales, sin presencia de colecciones impresas.

Al atender las necesidades concretas de los usuarios suelen caer con facilidad las fronteras entre los distintos tipos bibliotecarios. De hecho, la biblioteca nacional a veces hace de pública y universitaria, las públicas hacen de escolares y éstas de públicas, y en todo caso, es siempre conveniente una buena conexión funcional entre las mismas. Buena parte de las universitarias funcionan como bibliotecas especializadas. Lo que importa es la comunicación del conocimiento, aunque en primer lugar cada biblioteca debe perseguir la consecución de sus fines específicos.

Se puede mencionar algunas tipologías, que surgen de los diferentes criterios de clasificación. Así, según la variedad de disciplinas presentes en los fondos bibliotecarios:

- Biblioteca enciclopédica o general
- Biblioteca especializada.

Por su parte, la clasificación establecida por la UNESCO con el fin de normalizar las estadísticas internacionales sobre bibliotecas distingue seis categorías distintas:

- Bibliotecas Nacionales.
- Bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior: Bibliotecas universitarias centrales, Bibliotecas de institutos y departamentos universitarios, Bibliotecas de centros de enseñanza superior, que no forman parte de la universidad.
- Otras bibliotecas importantes no especializadas. Son bibliotecas enciclopédicas de carácter científico o erudito, que no son ni universitarias ni nacionales aunque pueden ejercer funciones de biblioteca nacional en un área geográfica determinada (bibliotecas centrales de comunidades autónomas, etc).
- Bibliotecas escolares.

- Bibliotecas públicas o populares.
- Bibliotecas especializadas.

Según el tipo de servicios se puede hablar de:

- Bibliotecas de consulta (presenciales),
- De préstamo (personal, interbibliotecario, correo o telefónico)
- De depósito (de fondos antiguos, duplicados, etc.)
- De reproducción (si damos al usuario el documento (fotocopia, microficha, formato digital).
- De servicios especiales (bibliobuses, de prisiones, hospitales, enfermos.)

La IFLA divide las bibliotecas en:

- *Generales de investigación* (nacionales, parlamentarias, universitarias. Tienen fondos generales y tienen carácter y uso científico.)
- *Especializadas*: Con secciones de Ciencias Sociales, Ciencia y Tecnología, Biomedicina, Geografía y mapas, y Humanidades.
- *Bibliotecas al servicio del público en general* (las escolares, infantiles, para ciegos, hospitalares y públicas).

## 2. 5. La incidencia de las tecnologías y la telemática en las bibliotecas

La revolución digital implica la posibilidad de expresar toda información en un formato legible por una máquina, el ordenador, fácilmente conectable e integrable en redes. Y ello configura un nuevo modelo de representación, almacenamiento, procesamiento y comunicación de la información, más eficaz que ninguna de las dispuestas hasta el presente. Concretamente en lo que concierne a las bibliotecas, el impacto en las bibliotecas de la revolución digital se percibe en:

- La doble dimensión de la biblioteca como espacio real, y como biblioteca digital, que implica la menor importancia de las colecciones tradicionales, que se completan con las accesibles electrónicamente.
- La difusión electrónica de documentos, para los que la biblioteca, entre otros servicios, facilita el acceso, asesora y controla su uso.
- El acceso remoto a revistas electrónicas a través de distribuidores.
- La creciente importancia del uso de Internet, que pone a disposición del usuario final grandes recursos informativos, y prestaciones como la posibilidad de importación de ficheros, trabajar desde tu ordenador en otro ordenador remoto y el correo electrónico.
- La cada vez mayor importancia de la comunicación interactiva frente a la comunicación mediada por documentos.

Las colecciones se componen de documentos tradicionales, con un soporte físico, y electrónicos, de carácter inmaterial, mutable y continuamente actualizable, accesible desde cualquier lugar. La naturaleza del proceso informativo documental se transforma con la incorporación de este nuevo tipo de documento: "La selección y adquisición de documentos era un proceso obligado por la materialidad del documento impreso. Era difícil poder ofrecer información, si no se disponía de los fondos. En el universo del ciberespacio o de las redes, este asunto no se parece mucho a lo que habitualmente se veía obligado a hacer el bibliotecario o documentalista. La información que puede ofrecerse a un usuario puede no estar localizada en el centro o servicio bibliotecario o documental. Y no nos estamos refiriendo al préstamo interbibliotecario, sino al hecho de que a los fondos de un determinado centro o servicio, se pueden sumar sin otro esfuerzo que localizarlos, todos aquellos materiales informativos disponibles en la red" (Castro, C. y otros. Sistemas de Información:

Balance de 12 años de Jornadas y perspectivas de futuro. En: *V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Badajoz, Universidad de Extremadura, 1996).

Al no tener una colección cerrada, se modifica también el tratamiento técnico. La función del bibliotecario o documentalista en este apartado, más que en proceder a la descripción documental, debería concentrarse en explotar correctamente una o algunas de las potentes herramientas de localización de información disponible en las redes.

El aspecto del almacenamiento igualmente se transforma, puesto que es suficiente que un documento esté almacenado en un lugar del servidor para que ya esté almacenado también para nosotros, obtenido y reproducido en nuestro propio ordenador. Pero quizás lo más espectacular es que ese documento puede ser cambiado en el tiempo, por uno o por muchos actores, sin necesidad de tener que repetir todo el proceso productivo o acometer la tradicional reedición. Un documento almacenado en la red puede estar en continua transformación, sin que ello afecte a las posibilidades de acceder a su consulta.

Ello configura evidentes mejoras en los servicios y la difusión, tanto en el aspecto de poder reproducir cualquier conjunto de información existente, como en el modo de poder hacer llegar la información a nuestros usuarios.

Es decir, todos los aspectos del proceso documental se ven afectados. Hay una crecimiento exponencial de fondos, usuarios y servicios. La conexión a la red significa la incorporación a una inmensa biblioteca universal, en la que es posible no solamente encontrar materiales publicados, sino toda aquella información disponible, tenga o no un control de publicación, disponibilidad, permanencia, etc. Por lo tanto, en lo relativo a los fondos, la multiplicación de la información es un hecho que afecta a todo el mundo por igual, y que mejora notablemente la oferta potencial de cualquier centro o las posibilidades de cualquier particular.

En lo relativo a los usuarios, la revolución es también espectacular. La presencia era una condición casi imprescindible para la prestación del servicio, siendo muy limitada la atención por medio de la correspondencia, la llamada o el fax. Éstos podían suplir la presencia pero no aumentaban significativamente el número de los usuarios, y en muchos casos eran procesos costosos y poco seguros. Las redes permiten que el aspecto presencial no sea imprescindible y amplían el espectro de los usuarios a todo el mundo, con independencia de las restricciones que puedan realizarse.

Estos cambios hacen que cambie el papel desempeñado hasta hoy por las instituciones documentales como intermediarias entre la información y los usuarios. El acceso del usuario a la información electrónica sin necesidad de intermediario abre el interrogante sobre el papel que a partir de ahora deben desempeñar las bibliotecas. Una biblioteca ya no podrá ser definida como una colección de libros y documentos, sino como un servicio de información múltiple y deberá adaptarse, como por otra parte siempre ha hecho, a las nuevas necesidades sociales.

Ante estas perspectivas, las funciones de los bibliotecarios están cambiando, desapareciendo tareas actuales y surgiendo otras nuevas. El acceso directo a ese gigantesco centro de información multimedia e hipertexto que es Internet, pone a disposición del usuario final una gama extensa de servicios, asumidos hasta ahora por las instituciones documentales: revistas electrónicas permanentemente actualizadas, bases de datos referenciales y de texto completo, difusión selectiva, sistemas de obtención de documentos mediante el correo electrónico,

documentos de trabajo o prepublicaciones. Adquieren más relevancia funciones como la selección rigurosa de la información relevante, la formación de los usuarios para el aprovechamiento de la información, proporcionando habilidades de acceso y uso de los contenidos, y alfabetización tecnológica. La biblioteca ha de dar acceso a la información en cualquier momento y lugar.

En la mayoría de los casos, las bibliotecas han ido introduciendo las tecnologías de la información con dificultades, porque implican cambios y decisiones que resulta difícil tomar, asumir, financiar y ejecutar. El proceso de incorporación no siempre ha seguido un plan definido, sino que se ha actuado a remolque de las circunstancias, resultando a nuestro entender estas etapas:

- Automatización del catálogo. En ese momento no se aplicaba la automatización para mejorar otros servicios o la información sobre la propia gestión, sino como una nueva herramienta para el proceso técnico.
- Acceso a bases de datos en línea para personal y usuarios. Numerosas bibliotecas, especialmente las universitarias y científicas, disponen de redes locales de consulta de bases de datos en cd-rom.
- Incorporación a una red local, usada para intercambio de información por los profesionales, correo electrónico, etc.
- En la actualidad, la mayoría de las bibliotecas dispone de Internet para obtener información externa, y a su vez ha creado páginas web propias. Al principio como ventana de presentación de los servicios, acceso al catálogo y a las normas de uso, y poco a poco algunas bibliotecas van prestando servicios de modo interactivo a través de la red. La entrega electrónica de documentos, la gestión de préstamo interbibliotecario por correo electrónico, la respuesta a demandas informativas por esa misma vía, la atención de desideratas o sugerencias, se está dando ya en muchas bibliotecas. Y se está comenzando a plantear como problema por algunas bibliotecas universitarias y científicas la prestación de documentos conocidos por usuarios remotos y ajenos al sistema bibliotecario local que los conocen y piden a través de la página web.

Estos pasos no han sido dados a la vez por todas las bibliotecas. En el último estadio descrito se encuentran muchas bibliotecas universitarias y científicas, que han crecido para atender necesidades concretas de estudio e investigación. También, las bibliotecas regionales, que han encontrado contextos de autoafirmación autonómica muy favorables, y las de grandes capitales. En cambio, muchas bibliotecas de base, públicas, municipales y escolares, van más atrasadas, tanto por sus recursos como por sus servicios. Esta mayoría es la que debería, por su cercanía a los ciudadanos con menos recursos e infraestructuras culturales y educativas, protagonizar el empuje de la sociedad de la información en Europa, y sobre ella debe centrarse la política cultural y educativa.

## 2.6. La orientación futura de la biblioteca.

Como hemos visto, Internet ha traído consigo un incremento enorme del acceso en línea a publicaciones completas e información de múltiples tipos, cada vez usada por más personas. Las bibliotecas, aunque sigan dando acceso a los documentos impresos, muchos de los cuales tendrán que seguir adquiriendo para no hacer a la biblioteca demasiado dependiente, deberán dar acceso a materiales que no sean de su propiedad, y sobre todo cada vez deberán proporcionar más recursos electrónicos, realizando sobre ellos tareas técnicas parecidas a las tradicionales.

En cuanto a los materiales impresos y la posibilidad de su desaparición en su forma actual, un aspecto muy importante para el modo de funcionamiento de las bibliotecas, nos parece especialmente razonable lo observado por Line. Para éste, dentro de unos diez años la mayoría de los libros se publicarán como hasta ahora, con la excepción de obras académicas con un mercado reducido, que se publicarían bajo demanda. Igualmente, la mayoría de las revistas y periódicos para el público en general se editarán como en la actualidad. En cambio, la mayoría de las revistas científicas fundamentales, aunque tengan una versión en papel, también serán accesibles en línea y posiblemente en formato electrónico tangible (especialmente para la colección retrospectiva). Y la mayoría de las revistas científicas marginales serán accesibles únicamente en línea.

El acceso directo de los usuarios finales a los recursos de información distribuidos por el web competirá cada vez más con los servicios convencionales de las bibliotecas. Aunque esto no las reemplazará, incrementarán su importancia si son capaces de adaptarse a nuevas responsabilidades y oportunidades, incrementando sus servicios y contenidos dados por la red. En esta perspectiva, algunas tareas de intermediación tradicionalmente bibliotecarias pueden verse en crisis porque se oferten directamente a los usuarios, transformando el mercado de la información: servicios de distribución electrónica de información científica, acceso a publicaciones en línea de modo gratuito junto a la suscripción impresa, y obtención directa de documentos alojados por los autores en sus webs.

Ello obligará a las bibliotecas a: (*OCLC Beyond 2000. A summary of OCLC's Strategic Plan*. Dublin, Ohio: OCLC, 1997)

- Desarrollar pautas de acceso a colecciones remotas, que no siempre serán gratuitas y requerirán controles de acceso según grupos y tipos de usuarios, con diversas condiciones económicas. Para el usuario remoto no existen las barreras geográficas, por tanto, el centro habrá de atender "virtualmente" a usuarios "virtuales", de forma muy interactiva.
- Crear, incorporar, gestionar y hacer que se usen colecciones electrónicas propias, cuya importancia crecerá conforme este medio sea el elegido para los materiales bibliotecarios y los documentos de todo tipo. Los bibliotecarios tendrán el reto de dotar de contenidos de interés su web de modo que la biblioteca se use de modo remoto tanto o más que localmente.
- Conseguir dar acceso de modo integrado a información en todas sus formas, del modo más efectivo en relación con el coste.
- Adaptar recursos y prácticas de gestión a un entorno caracterizado por el cambio continuo, siendo capaces de diseñar, aplicar y evaluar soluciones para los problemas de información y de servicio presentados.
- Actualizar continuamente su infraestructura tecnológica, para mantenerse al día frente al cambio continuo en la gestión y uso de la información
- Aprovechar al máximo la cooperación interbibliotecaria en redes locales, regionales y supranacionales
- Intensificar la formación de usuarios para el acceso electrónico: En primer lugar formación técnicas de recuperación de información a través de la Red, manejo de operadores lógicos, mejora de las búsquedas y realización de búsquedas avanzadas. Pero, en segundo lugar, formación en el análisis y aprovechamiento de los contenidos obtenidos.
- Ofrecer documentos electrónicos propios de temas de especial relevancia para los usuarios de la biblioteca a través de Internet, de modo complementario a los grandes servicios internacionales o de las bibliotecas nacionales. Es decir, producir, mantener y difundir bibliotecas virtuales propiamente dichas.

Aunque las tecnologías de la información no suponen el abandono de las misiones señeras de las bibliotecas, es cierto que las modifican y amplían. Permiten que las bibliotecas den mejor información, la difundan tanto de modo presencial como por Internet, y que los usuarios se comuniquen más fácilmente con ellas para demandar y recibir servicios.

Siendo como siempre la biblioteca un espacio de comunicación y convivencia, la presencia ha dejado de ser imprescindible para la prestación del servicio, ampliando el espectro de los usuarios, y abriendo la posibilidad de nuevas formas de mediación, que los bibliotecarios hemos de incorporar pues no podemos ya definirnos como meros intermediarios cuando muchos productos y aplicaciones están pensadas para el usuario final: revistas electrónicas, servicios de distribución electrónica de información científica, publicaciones gratuitas, documentos alojados por los autores en sus webs, etcétera.

A la vez la biblioteca debe cuidar y atraer hacia sus servicios presenciales a aquellos que no tienen posibilidades de acceso autónomo a la cultura, la educación y el conocimiento, constituyéndose en su centro local de aprendizaje y uso gratuito a las tecnologías y la cultura. La biblioteca y los bibliotecarios deben estar preparados para formas de mediación en que se combine lo inmaterial, la información, con lo espacial, lo virtual con lo real. El encuentro con la información lejana, con la orientación presente e interpersonal. Lo cognitivo con lo afectivo, el saber con la lectura. La biblioteca debe ser un espacio de comunicación que ayude a la gente a estar informada y tener criterios sobre su saber, que tenga tanto salas para consultas digitales adaptadas al uso de las tecnologías, como instalaciones convencionales para ofertas culturales y sociales.

¿Podemos denominar biblioteca al servicio que integre las actuaciones descritas?. En nuestra opinión, sí. Según hemos visto, la biblioteca es una unidad de información dotada de colecciones convencionales, electrónicas e impresas, que difunde junto a la prestación de otros servicios culturales, sociales y educativos. Mejor que darle otros términos (como mediateca, infoteca), lo que supone arrumar la denominación que asumen las decenas de miles de bibliotecas existentes, es ayudar a su dinamización.

La trascendencia de las funciones de la biblioteca es enorme, y casi producen vértigo. Los profesionales debemos mantener un gran nivel de formación, autoexigencia y adaptación para lograr dar unos servicios de un nivel acorde con las demandas de la época. Al luchar por conseguirlo estaremos ayudando a legitimar de nuevo los servicios bibliotecarios, y contribuyendo a que salgan de la situación de marginalidad que en muchos lugares todavía mantienen. La Biblioteconomía como disciplina científica debe cooperar a que la biblioteca como institución y los bibliotecarios como profesionales consigan hacer efectivos los derechos culturales y científicos de los usuarios a través de la calidad de los servicios.

Frente a las visiones que auguran que Internet y la edición electrónica pueden suponer el final de la biblioteca como intermediaria, y con ella dejar a los bibliotecarios en situación de precariedad, consideramos que el papel futuro de éstos vendrá dado por su mayor protagonismo en diversos ámbitos: En el de la producción de información y servicios, que distribuyan telemática y no solo presencialmente. En el del acercamiento a los gustos y necesidades de lectores e investigadores. En el de la asunción de un nuevo papel educativo de las habilidades de información. Y en la mejora de servicios como los de referencia, que el crecimiento exponencial de la información hará renacer. Se trata de construir el futuro, no dejar que nos llegue, y la formación es el medio básico para que ello sea posible.

### **3. APPLICACIÓN PRACTICA: Analizar la situación actual y perspectivas de las bibliotecas.**

**OBJETIVO:** Reflexionar sobre los problemas y perspectivas de las bibliotecas, buscando soluciones y actitudes que favorezcan su mejor imagen y servicio.

**PROCESO:** La práctica se realiza mediante trabajo en grupos de 4 alumnos. Las conclusiones deben ser expuestas por un miembro del grupo. Después, el grupo presentará un informe de sus conclusiones durante la semana siguiente a la práctica. De modo voluntario se podrá entregar un escrito sobre la experiencia previa como usuario de las bibliotecas.

- Reflexionar sobre las experiencias previas como usuarios de bibliotecas de los miembros del grupo: ¿Cuándo y por qué se empezaron a usar?, ¿Qué utilización hemos hecho hasta el presente? ¿Qué imagen de la biblioteca nos hemos ido forjando en el uso que hemos hecho? ¿Cuál ha sido el papel del bibliotecario en las bibliotecas que hemos usado? ¿Nuestra experiencia previa como usuarios ha sido positiva o negativa? ¿Por qué? ¿Han cambiado las bibliotecas desde los primeros años que se comenzaron a usar hasta el presente? ¿Me gustaría trabajar profesionalmente en una biblioteca?
- Analizar el texto de F. J. García Marco sobre amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas de las bibliotecas citado en el apartado 2.2.
- Obtención de conclusiones: ¿Coinciden las debilidades y fortalezas señaladas con la visión de las bibliotecas de los miembros del grupo? ¿Existen otras posibles debilidades y fortalezas?. ¿Qué cambios se puede apreciar que estén aconteciendo en los últimos años?. ¿Qué podrían hacer las bibliotecas para superar algunas de las amenazas y aprovechar las oportunidades?

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Cuál es experiencia previa propia como usuario de las bibliotecas de los alumnos?. ¿Qué aspectos se recuerdan como positivos y negativos de la biblioteca pública de la ciudad, la biblioteca del colegio y del instituto?. ¿Cómo afectan las tecnologías a las bibliotecas?. ¿Qué imagen tienen los ciudadanos de las bibliotecas? ¿Tiene la biblioteca en nuestro ámbito el lugar, tanto físico como cultural, que le corresponde en el contexto de la sociedad de la información?. ¿Cómo nos imaginamos que serán las bibliotecas dentro de 20 años?. ¿Tienen futuro las bibliotecas?

### **5. BIBLIOGRAFÍA**

- IFLA (2001): Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. París: UNESCO. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- MAGAN WALS, J. A. *Temas de Biblioteconomía Universitaria y General*. Madrid: Complutense, 2002.

## TEMA 3 : GESTION DE BIBLIOTECAS: LA PLANIFICACIÓN Y EL MARKETING

1. OBJETIVOS
2. CONTENIDOS BASICOS
  - 2.1. *Concepto de gestión*
  - 2.2. *La planificación bibliotecaria.*
    - 2.2.1. *El análisis de la situación actual como fase inicial de la planificación*
    - 2.2.2. *Fijación de objetivos. La memoria del plan o proyecto.*
    - 2.2.3. *Puesta en marcha y ejecución*
    - 2.3. *El marketing en las bibliotecas*
      - 2.3.1. *La biblioteca como organización de servicios. Biblioteca y mercado*
      - 2.3.2. *El proceso del marketing*
  3. APPLICACIÓN PRACTICA: ANALIZAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE UNA BIBLIOTECA
  4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN
  5. BIBLIOGRAFÍA.

### 1. OBJETIVOS

Este tema introduce los conceptos planificación bibliotecaria y marketing como un marco desde el que comprender los temas siguientes que abarcarán aspectos concretos de la gestión de bibliotecas. El objetivo es comprender la necesidad de disponer de modo organizado, de acuerdo a un plan, los elementos informativos, económicos, humanos y materiales que conforman la biblioteca como sistema. En este tema el alumno debe conocer y asumir la necesidad de la planificación, y para ello aprender a analizar situaciones, servicios y problemas para plantear objetivos y saber diseñar programas de actuación.

### 2. CONTENIDOS BASICOS

#### 2.1. Concepto de gestión

Estando clara la orientación de la Biblioteconomía hacia el estudio de la gestión, convendría precisar la terminología relativa a este ámbito y lo que conceptualmente abarca. En efecto, el término "gestión" tiene muchos sentidos, y es usado de modo muy diverso. En principio, podemos entender que con él estamos refiriéndonos al conjunto de funciones, tareas y técnicas integradas que hacen que un organismo alcance la eficacia y la eficiencia en el logro de sus fines. Para nosotros traduce la voz anglosajona "management", y sería equivalente también a "administración". Algunos autores han vinculado "administración" con la toma de decisiones estratégicas: planificación, organización, y control, restringiendo entonces el término "gestión" algo más concreto, el desarrollo de la administración, la operaciones y técnicas específicas que se aplican a cada recurso de la organización para conseguir su optimización. Serían las decisiones tácticas y operativas para ejecutar lo establecido por la dirección. Sin embargo, siguiendo a Carrión, como el término administración parece en castellano vincularse a lo burocrático y rutinario de las actividades de gestión, optamos por usar gestión como término más general y amplio, que abarcaría a la planificación, la dirección, la organización y la evaluación o control.

Las características de la ciencia de la gestión-administración, que hacen conveniente su aplicación a las bibliotecas son, según A. R. PACIOS LOZANO (La administración de las

Unidades de Información: Una aproximación a su concepto y evolución. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 20, 1997, p. 225-248.)

- Es una ciencia interesada en la eficacia y la eficiencia, aplicable universalmente a toda organización; con valor instrumental en tanto ayuda a conseguir sus fines; que considera la gestión un proceso dinámico y flexible; con su especificidad y a la vez interdisciplinar.
- Tiene carácter práctico, requiriendo una alta capacidad en tanto supone poner en práctica numerosas habilidades y conocimientos en su contexto determinado y concreto.

Como función o práctica profesional, el *management* abarca un conjunto de actividades que deben conocer, dirigir y coordinar los responsables del trabajo de otros, que por su parte también las deberán aplicar en su campo de responsabilidad, en los distintos niveles de la organización. Es decir, la gestión tiene mucho que ver con la dirección, pero no afecta solamente a este nivel. La dirección sería la encargada de motivar y organizar los recursos humanos para alcanzar los objetivos definidos a través de la planificación. Y en todos los departamentos y a todos los recursos se les debe aplicar las técnicas que lleven al logro de la eficiencia y la efectividad.

## 2.2. La planificación bibliotecaria.

La planificación consiste en identificar los objetivos generales de una institución o de un conjunto instituciones a corto, mediano y largo plazo; definir las políticas o las estrategias para alcanzar esos objetivos; establecer el marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la institución. Da las bases para poder realizar la programación, la financiación, la administración del personal, el control y la evaluación de resultados. Es el proceso de establecer qué es lo que pretendemos. Planificación es pensar el futuro para comenzar a actuar en el presente. Los objetivos dependen del tipo de biblioteca, o de la situación de cada biblioteca concreta. Una vez formulados se tiene que identificar y conseguir los medios necesarios para el logro de los objetivos, previendo la posibilidad de aplicar medidas correctoras durante el proceso de ejecución de lo planificado. La planificación se basa en la suma de las condiciones presentes y las hipótesis de futuro -prever dificultades, plantear alternativas- para llegar a establecer las líneas de actuación. La planificación es necesaria para la mejora de los servicios, no tanto para el ahorro de dinero, aunque lo que si se produce en un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Al planificar se ayuda al cambio y se favorecen procesos de aprendizaje de los bibliotecarios.

La planificación bibliotecaria no es un proceso de laboratorio, sino que se realiza sobre una realidad compleja. La planificación perfecta no es posible: los planificadores se enfrentan con una gran amplitud y complejidad de informaciones, y hay que tener en cuenta tanto los principios o normas como la experiencia.

El resultado es la elaboración de un plan, que recibe el nombre de estratégico si tiene un carácter global, es decir si abarca la definición de los fines, la misión y la filosofía de la organización, de las unidades estratégicas y los objetivos de actuación a corto, mediano y largo plazo. De la estrategia definida en función de la situación interna y externa para alcanzar los objetivos dentro del término que impone la misión y la visión. Los planes estratégicos suelen contemplar varios años, afectan a una amplia gama de actividades de la organización, las metas estratégicas suelen expresarse en términos sencillos y genéricos.

Para planificar hay que conocer muy bien el entorno y adecuarse a él. Todas las organizaciones son diferentes, tienen sus propios valores, cultura, prioridades, etc. La biblioteca debe estar inserta en su entorno para satisfacer las necesidades. Esto nos lleva

directamente a la idea de que al planificar hay que tener muy en cuenta a los usuarios. Los usuarios deben participar en el proceso de planificación; trabajadores y lectores son los que mejor conocen sus propias necesidades, y se debe recabar su opinión por medio de consultas, entrevistas, encuestas y sugerencias.

Por otro lado, las necesidades bibliotecarias no son por sí mismas evidentes, como se refleja en el hecho de las deficiencias consentidas hasta el presente. Es algo que hay que demostrar, en lucha con otros servicios que demandan también recursos necesarios para sus fines. Hay que buscar y explicitar el valor añadido que nuestra biblioteca va a proporcionar si conseguimos llevar a cabo los planes que propugnemos. El coste, los esfuerzos y recursos que se han de emplear por parte de la comunidad exige demostrar que la biblioteca va a añadir valor a sus servicios, proporcionando nuevas posibilidades, enriqueciendo al conjunto de la comunidad. Al afrontar una planificación se requiere seguridad del apoyo político y económico para la realización de la idea concebida, incluida la disponibilidad de los medios adecuados y la previsión de continuidad en los servicios. Si esto falla, nuestro plan puede fracasar, lo que redundará en perjuicio de la imagen de la biblioteca.

Las bibliotecas deben organizarse pensando en el futuro, teniendo en cuenta el constante crecimiento y los cambios del conocimiento: La organización física de la biblioteca ha de permitir su adaptación y transformación, el uso de los nuevos soportes de la información, las conexiones informáticas con la redes de información. Es bueno ir logrando la especialización y la diferenciación, pues las bibliotecas demasiado generales acaban por servir a nadie, por querer servir a todos. La imposibilidad de cubrir todos los campos temáticos debe conducir a que las bibliotecas definan muy bien los ámbitos temáticos y los segmentos de usuarios que deben cubrir. La definición pasa por las comisiones de biblioteca, por la cooperación, por los departamentos más implicados o cercanos a cada biblioteca, etc.

*Objetivos generales de la planificación: para qué (McClure)*

- Dotar a la organización de metas que se conviertan en fines para llegar a una situación nueva.
- Diseñar estrategias que se concreten en proyectos de actuación.
- Definir las actividades que deben realizarse, cuando hacerlas y qué medios son necesarios y cuales están disponibles.

*Razones o ventajas de la planificación; por qué (McClure)*

- Ayuda al bibliotecario a identificar opciones y posibilidades
- Fuerza a tener en cuenta las necesidades de los lectores y la comunidad en general
- Encauza los servicios de la biblioteca de acuerdo a las funciones de ésta que se deseen destacar, y a la misión que ésta tenga en relación a la comunidad.
- Estimula la mentalidad creadora aplicable a la elaboración de programas, servicios y actividades.
- Centra la atención en la eficiencia y la efectividad
- Ayuda a establecer prioridades en la distribución de recursos.
- Permite al personal aprender, adaptar, y mejorar la labor bibliotecaria.
- Fomenta la contabilidad organizativa, individual y programada.
- Orienta a los bibliotecarios hacia el futuro.
- Hace posible la evaluación

**- Finalidades de la planificación**

Debemos concretar las finalidades del plan que realicemos, pues no siempre pretendemos lo mismo. Preguntarnos por ellas nos ayuda a enfocar el plan y tomar decisiones concretas (McClure). Algunas de éstas pueden ser:

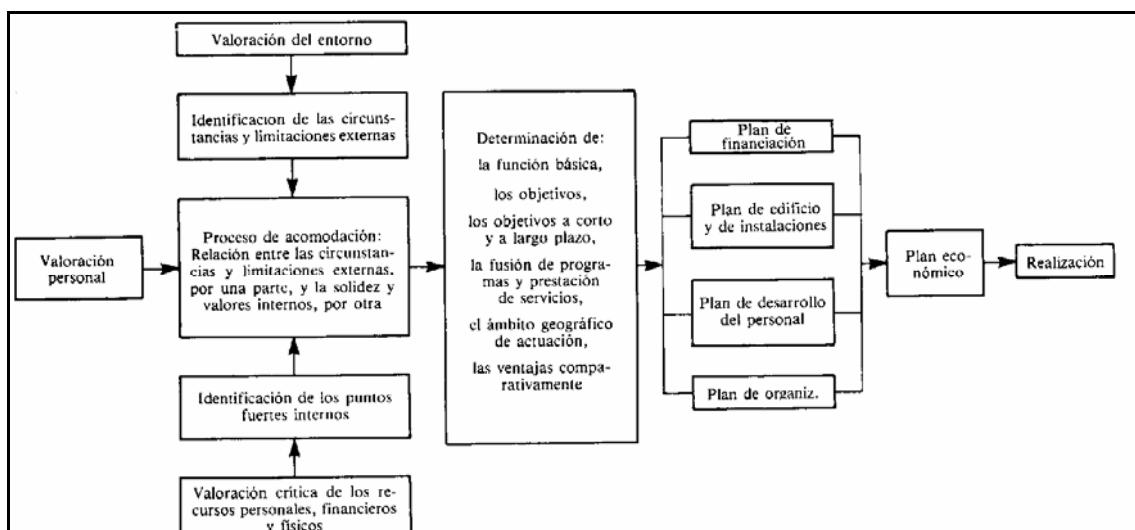
- Potenciar el valor que dan a la biblioteca las autoridades de las que depende.
- Evaluar los servicios y actividades de la biblioteca.
- Mejorar el aprovechamiento de los medios existentes
- Prepararse para posibles cambios presupuestarios
- Mejorar la gestión general de la biblioteca
- Establecer prioridades en el servicio
- Mejorar la comunicación dentro de la biblioteca y entre esta y la comunidad
- Búsqueda de posibles ingresos económicos complementarios
- Adecuación de los servicios de la biblioteca a las necesidades de la comunidad
- Presentar de forma documentada la necesidades de renovación o mejora del local y otros medios existentes.

### **- Etapas de la planificación**

A nivel general, serían:

1. Explorar la situación de partida. Esto es, conocer las condiciones ambientales dentro de las cuales ha de funcionar una biblioteca. Las necesidades de la comunidad en relación con la gama de servicios que la biblioteca puede ofrecer o en los que puede participar.
2. Fijar las metas de transformación.
3. Diseñar el plan de actuación para alcanzar los objetivos. Incluiría un sistema de gestión con el que puedan obtenerse los objetivos a corto plazo y sea posible acercarse a los más lejanos. Con la participación de todo el personal afectado, hay que elaborar un programa de servicios y funcionamiento, llevarlo a efecto y revisarlo permanentemente.

En esquema de Carrión, sería:



### **- Problemas de la planificación.**

- Armonizar tecnología, gestión y humanismo en la planificación de la biblioteca.
- Armonizar principios generales, normas y deseos de los usuarios.
- Intentar mantener la calidad de los servicios en tiempos de crisis, afrontarlas: A veces se da una reducción de las inversiones, de los fondos para adquisiciones, congelación de personal, reducción en horarios de apertura, cierre de sucursales, marcha atrás en la organización de nuevos servicios, menos formación del personal... Se deben buscar soluciones, que irían desde el fomento de la cooperación, la mejora de la gestión para

ahorrar lo superfluo, la búsqueda de ingresos extraordinarios o el cobro de tasas por los servicios que ayuden a su mantenimiento.

## 2.2.1. El análisis de la situación actual como fase inicial de la planificación

### - *Fuentes y criterios de análisis de la información*

- Saber con anterioridad qué uso vamos a darle a la información recogida. Debemos evitar: recoger más información de la que podremos analizar. Hacer del análisis un fin en sí mismo. Realizar encuestas sin experiencia y tiempo para su análisis.
- Considerar datos factuales e impresiones subjetivas sobre la biblioteca, sus servicios y su comunidad. Tanto opiniones de otros como informes de expertos.
- Aprovechar la información recogida por otros: Censos de población, empresas y asociaciones, anuarios estadísticos locales y regionales, etc.
- Medir y recoger datos, en base, por ejemplo, a modelos aceptados de obtención de datos y cuestionarios estadísticos de los sistemas bibliotecarios. Sabiendo que debemos analizar los datos desde *estándares* de carácter nacional o regional, pues no se pueden ajustar cuantitativamente los objetivos a nivel global. Puede producir frustración, por la imposibilidad de cumplirlos. Deben ser más bien cualitativas. (La encuesta es un procedimiento de investigación social a partir de la interrogación a una muestra de sujetos de un colectivo determinado, en el contexto de la vida cotidiana, con instrumentos estandarizados de interrogación, para obtener mediciones cuantitativas de aspectos subjetivos u objetivos de la población objeto de estudio).
- Reflexionar sobre esa información e interpretarla.

### - *Datos del entorno de la biblioteca necesarios para la planificación*

La biblioteca como sistema es un conjunto de elementos en interacción dinámica para la consecución de unos objetivos, en un entorno. No existe un modelo ideal de biblioteca, sino que cada comunidad en su contexto configurará su sistema biblioteca. Por eso es muy importante estudiar el entorno. Se debe hacer

- Al comenzar un proceso de planificación bibliotecaria,
- En bibliotecas ya creadas cuando vemos que no llegan a toda la comunidad que debería atender
- Para detectar necesidades de información
- Para cooperar con otras instituciones.

Son los datos para analizar la situación "exterior" de la biblioteca, los condicionantes externos:

- Entorno geográfico o físico: ubicación, comunicaciones con otros núcleos de población, barrios...
- Conocer la demografía de la comunidad: tamaño de población, edad, sexo, raza, etnias, escolarización por niveles educativos, nivel educativo y económico, población no alfabetizada y con estudios terminados por niveles, edades y sexos, características familiares, tasas de natalidad, mortalidad y desempleo, saldos migratorios.
- Condiciones económicas: negocios, población activa por sectores, tendencias económicas.
- Condiciones sociales: instituciones educativas y culturales, clubes, sociedades, grupos religiosos, tradiciones e historia de la comunidad.
- Servicios informativos y educativos: infraestructuras culturales, educativas y de ocio: otras bibliotecas cercanas, centros escolares primarios, secundarios y universitarios, sistemas de educación a distancia, periódicos y revistas, librerías, emisoras de radio y televisión local, etc.

- Características de los usuarios del entorno social de la biblioteca: perfil de usuarios reales o potenciales, estilos de vida: - Características personales y educativas: edad, sexo, estado civil, educación (nivel alcanzado, satisfacción con los estudios, hábitos lectores, preferencias, conocimiento de la biblioteca, actitudes y expectativas hacia la biblioteca... - Entorno familiar: tipo de familia, trabajo, ingresos, ocios y tiempo libre, religión, movilidad social, relaciones de convivencia

#### **- Datos internos de la biblioteca**

Nos referimos a los propios datos de los recursos y circunstancias de la biblioteca, para conocer la situación "interior":

- Espacios y edificio: antigüedad, condiciones, circulación de trabajadores y usuarios, señalización, aparcamiento, aspecto, localización, accesos para discapacitados, necesidades de espacio para colección, usuarios y personal. Móbilario y equipos técnicos.
- Colección: extensión, profundidad de la misma, formatos, antigüedad de los materiales, estado de conservación, materiales retirados de la colección y nuevas adquisiciones. Idoneidad de los catálogos.
- Servicios ofrecidos; número de usuarios que los aprovechan.
- Personal: Nivel de estudios, salarios, beneficios, nivel de satisfacción con las secciones y condiciones actuales, horarios y equipos de trabajo. Oportunidad de formación profesional
- Gerencia: Eficiencia y efectividad de las secciones y servicios técnicos y administrativos. Relaciones con otras bibliotecas y actividades con redes bibliotecarias.
- Distribución del presupuesto entre gastos de personal, colecciones y administración. Comparación con el de otras bibliotecas similares. Distribución para obras de referencia, publicaciones infantiles, programas de extensión, materiales audiovisuales.

#### **2.2.2. Fijación de objetivos. La memoria del plan o proyecto.**

De todo el análisis previo llegaremos a concluir el modo de mejor acomodación posible entre las necesidades del entorno y los recursos y los servicios ofrecidos por la biblioteca. Esto ya es en realidad una evaluación inicial de la biblioteca que nos valdrá para fijar los objetivos conociendo los puntos fuertes, las *fortalezas* de nuestra biblioteca, en los que apoyar principalmente nuestros servicios. También, las *debilidades*, esto es, los puntos débiles, así como las *oportunidades*, las coyunturas más favorables para volcar nuestra actuación, y los riesgos o *amenazas*, las circunstancias desfavorables que pueden incidir en la pérdida de posiciones de nuestra biblioteca, y que hemos de prever.

Una vez estudiada la situación de la biblioteca debemos fijar los objetivos que la harán mejorar, lograr o encaminarse hacia la meta. En relación con los objetivos, debemos precisar los términos siguientes (según la norma ISO 11.620, "*INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Indicadores de rendimiento bibliotecario*". *Revista Española de Documentación Científica*, Primera parte en el v. 22, 2, 1999, p. 223-247):

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>MISIÓN:</b> Declaración, aprobada por los responsables de la institución de la que depende la biblioteca, en la que se describen los objetivos generales de la organización y su oferta de servicios y productos.</li><li>• <b>OBJETIVO GENERAL:</b> Situación que se desea alcanzar mediante la puesta en práctica de la política acordada.</li><li>• <b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b> Meta concreta respecto a una actividad dada, que debe alcanzarse como contribución al objetivo general de la organización.</li></ul> |
|--|

Es decir, debe distinguirse la misión o función global (que de respuesta a nuestras cuestiones más esenciales: quienes somos, qué nos hace diferentes, cuales son nuestros valores y nuestros usuarios, cual es nuestro *para qué*), de los objetivos específicos, entre los que distinguiremos los que son a corto, medio y largo plazo. Debemos concebir objetivos factibles, establecer la imbricación entre ellos, ponerlos por escrito y a ser posible que se puedan concretar en términos cuantitativos, y establecer cuales serán las prioridades. Debemos conocer el contexto institucional y de la comunidad de los usuarios de la biblioteca, así como conocer los recursos económicos, personales y de espacio disponibles.

Señalados los objetivos, debemos realizar programas para su consecución. Un programa especifica una serie de tareas a realizar en la biblioteca, los procedimientos o métodos para realizarlas, sus responsables, estableciendo dentro de la estructura orgánica de personal las responsabilidades de cada uno, su costo -un plan económico--, el proceso temporal de realización, y los medios de que nos valdremos para ir teniendo información para seguir la realización del plan, ir evaluando los resultados y rectificando en la medida de lo necesario. Es importante no confundir entre objetivos y actividades para conseguirlos.

Todos los aspectos del programa deben ponerse por escrito en la Memoria del Plan o del Proyecto. Para su confección hay que tener en cuenta a quien se dirige: los patrones, el personal al que tratamos de implicar, a una Comisión o Junta de biblioteca en que están representados los usuarios. Y debería incluir:

- Una introducción, que suele redactarse al final, donde se identificará el problema que se va a abordar, su importancia para la biblioteca, las ventajas que supondrá el afrontarlo para la comunidad de usuarios
- Objetivos del proyecto. Formulados claramente.
- Organización de recursos y tareas, que incluirá el calendario de implantación o ejecución, el personal responsable de cada tarea. Actuaciones a realizar respecto de la colección, de los espacios. Equipamientos o recursos necesarios para cada uno de ellos -pueden incluir formación de personal, nuevos aparatos, etc. Coste estimado de cada tarea.
- Medios de análisis, seguimiento y evaluación de las tareas, su responsable, etc.
- Conclusiones. Ventajas que se obtendrán, puntos de importancia a resaltar, problemas y costes de no llevar a cabo el plan.

Esta memoria del plan es una guía para su realización. Es un medio para darlo a conocer a patrones y personal, un medio para conseguir fondos, e incluso puede ser acercado a los usuarios para ganar su apoyo, principalmente a través de las Comisiones o Juntas locales de la biblioteca. Un ejemplo: El plan estratégico 2000-2005 de las bibliotecas de la Universidad Politécnica de Cataluña (<http://escher.upc.es/sts/plaestra/paideia.pdf>).

### 2.2.3. Puesta en marcha y ejecución

Es imprescindible una buena dirección, que motive, integre, dirige, de seguridad, integridad, leal al personal, la biblioteca y la institución. Debe concretarse cada uno de los aspectos fijados en el plan: organizar actividades y asignar tareas para cumplir los objetivos a desarrollar fijados y puestos por escrito. Fijar una planificación temporal (comienzo y fin aproximado de cada actividad) y revisar su cumplimiento. Determinar las responsabilidades de cada uno. Se debe hacer de los cambios o de los proyectos algo propio de todo el personal, para que se implique y colabore en ellos. Compartir la información es el máximo factor de motivación y la principal estrategia para que se acepten los cambios que la puesta en marcha de un plan a actuación supone. El personal de la biblioteca y del servicio de información tienen derecho a estar totalmente informados. El personal necesita sentir que contribuye y

sentirse afectado por las decisiones cotidianas. Todo el personal debe estar comprometido con el logro de los objetivos de la organización. La creciente comunicación, la participación en el proceso de fijar los objetivos, la participación en la evaluación, mejora las relaciones subordinado-superior, y el rendimiento del personal.

Al mismo tiempo, hay que ir llevando a cabo una supervisión del proceso de ejecución, una detección de problemas, y afrontarlos. Redactar informes de la realización de las etapas, que servirán para nuevas planificaciones y para informar a los políticos de los que dependa la biblioteca. Informar a los usuarios. Redactar la memoria anual del proceso y analizar resultados para la evaluación de nuestro plan.

## 2.3. El marketing en las bibliotecas

### 2.3.1. La biblioteca como organización de servicios. Biblioteca y mercado

El marketing es un concepto relacionado con la microeconomía, dentro del cual el usuario es visto en su dimensión de cliente. A partir de aquí se genera un proceso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del usuario. La biblioteca está en un entorno competitivo con otros servicios culturales e informativos y tiene que afirmarse frente a ellos y lograr su cuota de mercado, de uso. Esto introduce en todo el proceso de gestión bibliotecaria la filosofía de que el usuario es lo primero, un cliente al que hay que conocer, captar, satisfacer y mantener.

Las bibliotecas son organizaciones no lucrativas del campo de los servicios, en las que la fuente de ingresos que no procede del mercado, de lo que pagan los clientes por productos o servicios, sino de las autoridades. Este carácter puede llevarlas a alejarse de las demandas reales de su comunidad o mercado y olvidarse de analizar sus resultados. Si en las organizaciones lucrativas el indicador de éxito es la rentabilidad, los beneficios, las bibliotecas no están en principio determinadas por el mercado. Pero debe adoptarse su filosofía, que permitirá conocer el contexto objetivo del mercado que se desea captar para, anticipar las posibles demandas de sus componentes y satisfacerlas. Conseguir eficiencia.

Marketing, así entendido, es preocuparse por conocer las necesidades de sus usuarios reales o potenciales, adoptar el punto de vista de los que usan las bibliotecas, segmentar por tipos o grupos de necesidades específicas, ajustar la organización a las necesidades detectadas, darse a conocer a los usuarios, conocer su satisfacción para reajustar lo necesario. La IFLA lo ha definido como “El proceso de planificar y ejecutar la concepción, la tarificación, la promoción y la distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y los de la organización”. Puede ser objeto de marketing la biblioteca en sí o lo que representa, o sus infraestructuras, sus servicios, sus actividades...

Debe ser algo continuado, no ocasional. Es más amplio que promoción, que sería el conjunto de actividades para dar a conocer a los usuarios los servicios, convencerles de utilizar esos servicios o hacerlos atractivos, enseñar a los usuarios el modo de usar los productos y servicios, y mantenerse unidos a ellos para conocer sus expectativas. Dentro de la planificación o la gestión estratégica persigue garantizar posiciones de mercado viables y programas de supervivencia, el éxito de la biblioteca (Bryson, 175 y ss.)

El producto de la biblioteca se caracteriza por su carácter intangible (son prestaciones y experiencias, más que objetos). Ello hace difícil estandarizar su calidad, y por tanto evaluarla. Es algo heterogéneo, lo dan personas, hay interacción. Producción y consumo van unidos, lo que dificulta su análisis. Pero las bibliotecas no siempre han satisfecho a los usuarios, y han

ido subsistiendo por la aceptación, las cortas expectativas, y la relativamente simple demanda de la mayoría de los usuarios. Quizás sea porque las bibliotecas han dispuesto de lo que se llama un mercado cautivo. Han tenido unos usuarios que tenían que usar la biblioteca por fuerza, aceptando lo poco o mucho que la biblioteca les diera, por no tener otros recursos. Pero esto está dejando de ser así. Cada vez hay más fuentes alternativas de información, formación, cultura y ocio, y además las bibliotecas nunca deben estancarse.

Sobre este problema debe actuar el marketing, como conjunto de técnicas para satisfacer al consumidor. Exige realizar estudios de imagen y de usuarios, remodelar los servicios, desarrollar estrategias de reconquista del mercado. En España el libro, el "producto" más tradicional de las bibliotecas, ha sido un producto de oferta más que de demanda. Por eso es especialmente importante el marketing bibliotecario. El marketing debe permitirnos obtener mayores rendimientos, cambiar la imagen de la biblioteca, aumentar el número de usuarios y llegar a lograr que la biblioteca se convierta en un centro cultural. Debe conseguir una "visibilidad" dentro de una oferta de servicios y productos de la industria cultural y de la información cada vez más amplia.

| Rasgos de las organizaciones no lucrativas:   | Es necesario una gestión caracterizada por   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Autonomía frente a las leyes de mercado</li><li>- Desconexión entre estructura organizativa y profesionales</li><li>- Son organizaciones de servicios</li><li>- Dificultad para medir eficacia y eficiencia</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación del concepto de "management"</li><li>- Desarrollo de la tarea de dirección</li><li>- Introducción del marketing de servicios</li><li>- Implantación de un sistema de control de gestión</li></ul> |

### 2.3.2. El proceso del marketing

Según Klassen, el marketing parte de un análisis de las condiciones previas, en 4 fases:

1. Estudio de la comunidad en que se va a implantar o reformar una biblioteca.
2. Análisis de los recursos, sus puntos fuertes y débiles.
3. Descripción de objetivos y tareas entre todos los colaboradores. Saber hasta donde realmente se puede llegar, qué se podría hacer. Es una autocomprensión de la propia biblioteca. La biblioteca puede plantearse convertir en usuarios al 25% de la población, o al 50% a largo plazo; integrar a no-lectores en clubs de lectura, potenciar a las bibliotecas escolares del entorno, simplificar los medios de acceso a la información (que la biblioteca se adapte a los usuarios, y no al revés, etc).
4. La planificación, que puede hacerse a un ejercicio, a medio o largo plazo. La planificación ha de considerar el tiempo, los fondos bibliográficos, la descripción de trabajos y objetivos. Fondos: distribución por temas, soportes, edades, etc.

En el proceso de marketing se diferencian tres bloques: política del producto, de distribución, y de promoción.

1. Política del producto. Es múltiple, y habría que ir diferenciándolo: documentos, información, etc. Sobre la colección hay que tener una atención especial. Debe formarse de acuerdo a los intereses de los usuarios; debe ser adaptado cualitativa y cuantitativamente, ayudándose de encuestas y estadísticas del préstamo. Los libros que sepamos no van a ser usados deberían sacarse del fondo. Es mejor disponer de fondos repetidos para que siempre el usuario pueda llevarse el libro que requiera. La biblioteca debe adelantarse a las circunstancias, previendo libros para vacaciones, actualizando el fondo, etc. Dedicar una parte del presupuesto mayor para los libros más usados.
2. En cuanto a la distribución, nos plantearemos como presentar el producto: frontalmente, desglosado por centros de interés, en un marco agradable. El trato del personal en la información a los usuarios, etc. El modo de dar el servicio condiciona la distribución.

3. La comunicación, la promoción hace referencia a la relación entre biblioteca y público: promoción, campañas de imagen. Tanto global como de aspectos concretos: novedades, nuevos servicios, actos. Las campañas de imagen ayudan a promocionar la biblioteca en el entorno, integrarla en la comunidad. Debe incluir trabajar con los medios de comunicación, con los mediadores, llegar a publicidad directa, crear y mantener asociaciones de amigos de la biblioteca, colaborar en la radio y televisión locales, así como con grupos y asociaciones de la comunidad, participar en actividades de la localidad y en los órganos gestores de la política cultural... La campaña @yourlibrary, que creó la ALA, y que difunde y promociona la IFLA (<http://www.ifla.org/@yourlibrary/index.htm>) es el modelo de promoción bibliotecaria más completo.



### **3. APPLICACIÓN PRACTICA: Analizar la situación actual de una biblioteca**

**OBJETIVO:** Iniciar a los alumnos en la observación del funcionamiento y la organización de una biblioteca, tomando como referencia la visita a la misma, la información publicada o disponible en Internet, las preguntas al personal bibliotecario, la observación, etc.

**PROCESO.** Una vez explicada la práctica se forman los grupos de 4 alumnos, se prepara la observación, completando la ficha que se sugiere: ¿Qué datos nos interesan? ¿Por qué? ¿Qué criterios podemos utilizar para valorar lo que observemos?: Algunos datos a observar:

1. Usuarios de la biblioteca: Tipos, frecuencia, intereses...
2. Ubicación y señalización de la biblioteca en la ciudad o en las instalaciones en que se ubique. Accesibilidad a sus instalaciones
3. Distribución espacial de servicios. Accesibilidad a la información
4. Colecciones. Actualidad, suficiencia, diversidad, presentación...
5. Mobiliario y equipamiento. Ambiente, confortabilidad...
6. Servicios actuales. Consideración sobre su novedad, suficiencia, diversidad y adecuación..

7. Gestión técnica, de personal y servicios...
8. Actividades de promoción y difusión. Proyectos, actuaciones futuras, crecimiento.

| TABLA DE OBSERVACION PARA UNA BIBLIOTECA O UN SERVICIO BIBLIOTECARIO |                      |                 |   |   |   |   |               |
|--|----------------------|-----------------|---|---|---|---|---------------|
| Biblioteca:  | Tipo de Biblioteca   | Fecha de visita |   |   |   |   |               |
| AREA   | ELEMENTOS A OBSERVAR | VALORACIÓN      |   |   |   |   | OBSERVACIONES |
|  |                      | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
|  |                      |                 |   |   |   |   |               |
| VALORACIÓN GLOBAL  |                      |                 |   |   |   |   |               |

Para obtener esta información. Debemos:

- a) Lectura de folletos divulgativos y website de la biblioteca a observar
- b) Visita y observación directa de las instalaciones y funcionamiento de la biblioteca

- c) Si procede, contactar y consultar a los profesionales de la biblioteca
- d) Identificar objetivos y funciones de la biblioteca

Finalmente redactaremos un pequeño informe que identifique puntos fuertes y débiles de la gestión, para la puesta en común, el análisis y la obtención de conclusiones en sesión conjunta en el aula, para la cual cada grupo debe elegir un portavoz.

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

Por qué es importante la gestión y la planificación en las bibliotecas? Cuales son sus etapas fundamentales? Qué se entiende por calidad aplicada a los servicios bibliotecarios? ¿Qué se entiende por cliente-orientación?. ¿Qué información debemos conocer del entorno externo e interno de la biblioteca para planificar?. ¿Qué aporta el marketing a la organización de bibliotecas? ¿Cuales son las etapas del marketing bibliotecario?.

#### **5. BIBLIOGRAFÍA.**

- BRYSON, J. *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1992.
- CARRION, M. Planificación y organización de bibliotecas. En: *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993, p. 550-589.
- DOMINGUEZ SANJURJO, R. *Nuevas formas de organización y servicios en la Biblioteca Pública*. Gijón : Trea, 1996.
- FUENTES ROMERO, J. J. Planificación de centros bibliotecarios. *Revista General de Información y Documentación*, 2001
- SAORIN PEREZ, T., GOMEZ HERNÁNDEZ, JOSE A. Promoción y publicidad. La proyección de mensajes positivos sobre la lectura y las bibliotecas. En: *La información y las bibliotecas en la cultura de masas*. Valencia: Generalitat Valenciana, 2001.
- HIMMEL, E., WILSON, W. J. *Planificar para obtener resultados. Un proceso de transformación de la biblioteca pública*. Lleida: Milenio, 2001
- IFLA. Section on Management and Marketing. *Glossary of Marketing Definitions*. <http://www.ifla.org/VII/s34/pubs/glossary.htm>
- KEER, G. *Fidelizar clientes en la biblioteca pública*. Barcelona: F. Bertelsmann, 2000
- KLAASEN, U., WIERSNA, C., GIAPPICONI, T. *Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999
- KLAASSEN, U. Marketing de biblioteca. En: *La Biblioteca pública como centro de gestión cultural*. Mallorca: Fundació Biblioteca d'Alcúdia, 1991, p. 55-64.
- MACLURE, C.H., et. al. *Manual de planificación para bibliotecas: Sistemas y procedimientos*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas*. Madrid: 2002.
- PACIOS LOZANO, A. R. La administración de las Unidades de Información: Una aproximación a su concepto y evolución. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 20, (1997) p. 225-248.
- PACIOS LOZANO, A. R. "Trayectoria del 'management' en el ámbito de las bibliotecas y centros de información. *Boletín Millares Carlo*, 14, (1995), p. 151-163.
- PEREZ LOPEZ, A., MARTIN-JAVATO, L. Análisis del entorno de la Biblioteca Pública. En: *VII Jornadas Bibliotecarias de Guipúzcoa*. San Sebastián: Asociación Guipuzcoana de Bibliotecarios, 1996, p. 108-128.
- STUEART, R. D., MORAN, B. B. *Gestión de bibliotecas y centros de información*. Barcelona: Diputació, 1998.

## TEMA 4. GESTION DE BIBLIOTECAS. CALIDAD Y EVALUACION

### 1. OBJETIVOS

### 2. CONTENIDOS BASICOS

2.1. *La gestión de la calidad en bibliotecas*

2.1.1. *Factores y obstáculos para que tenga éxito el sistema de calidad:*

2.1.2. *Costes de la calidad*

2.1.3. *Las normas ISO 9000, (2.000) para la gestión de la calidad.*

2.2. *La evaluación*

2.2.1. *Funciones de la evaluación.*

2.2.2. *Los indicadores*

2.2.3. *Criterios para la aplicación de indicadores*

3. APLICACIÓN PRACTICA. REALIZAR UN PLAN PARA AMPLIAR Y MEJORAR EL USO DE LA COLECCIÓN DE REVISTAS CIENTÍFICAS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.

4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

5. BIBLIOGRAFÍA

ANEXO: CONCEPTOS BÁSICOS DE LA GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9000 A BIBLIOTECAS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. MADRID: SEDIC, 1998. (RESUMEN)

### 1. OBJETIVOS

Como continuación de los conceptos básicos de gestión, este tema introduce el tema de la calidad en las bibliotecas, y uno de sus elementos básicos, la evaluación de todas las actuaciones y servicios.

### 2. CONTENIDOS BASICOS

#### 2.1. La gestión de la calidad en bibliotecas

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo.

En general hay dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Deben conjugararse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. La cliente-orientación en la biblioteca es no dar sólo materiales, es dedicar tiempo al usuario, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles.

En la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, control de costes, evaluación, análisis funcional. Lo que ocurre es que ahora impregna y reorienta todos los componentes de la organización. A esto se le ha llamado "Gestión de Calidad", y se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continuada de cada aspecto de la actividad desarrollada, y una orientación a la satisfacción del cliente.

Debe entenderse como un proceso constante, algo que es responsabilidad de todos, supone una actitud activa ante los errores, que se han de prevenir o solucionar, y no ocultar o aplazar. Se aplica a los factores previos a la biblioteca, a los proveedores, en los procesos bibliotecarios, y más allá de ellos, a través de estudios de satisfacción. La ventajas que se obtiene al implantar los sistemas de calidad serían:

- Mejora del conocimiento de los clientes
- Mejora de las relaciones con los usuarios
- Mejora la imagen de la biblioteca
- Calidad en los productos y servicios
- Calidad de información, pues mejora la comunicación
- Calidad de recursos humanos, pues se forma y comunica más
- Mejora la competitividad de la biblioteca, sus prestaciones
- Reduce costes de producción y fallos. Disminuye el número de quejas.
- Crecimiento de la biblioteca y facilidad de obtención de recursos
- Dinamización e integración del personal

Un sistema de gestión de calidad debe:

- Conseguir y mantener la calidad en los productos y servicios, y en los procesos para conseguirlos.
- Ofrecer la seguridad de que se obtiene, tanto a la dirección como al cliente.
- Mejorar el mercado, la productividad, la eficacia y reducir costes.

#### 2.1.1. Factores y obstáculos para que tenga éxito el sistema de calidad:

Implantar un sistema de gestión de calidad no es fácil. Hay que romper inercias y rutinas, implicar a toda la plantilla, implantar modos de trabajo no nuevos... Entre los factores que posibilitan la implantación están (Reyes Pacios):

- Liderazgo de la dirección.
- Orientarse al cliente. El estudio y satisfacción del cliente. Conocer y anticipar sus necesidades y expectativas. Identificar, segmentarlos y diferenciarlos, mantener contactos con ellos, investigar los cambios de necesidades, comunicar sus deseos a todo el personal de la biblioteca.
- Implicación de todos los recursos humanos (información, comunicación, participación y formación)
- Planificación a largo plazo, visión estratégica
- Análisis, control y normalización de los procesos de trabajo, para obtener de forma estable las metas establecidas
- Seguimiento y evaluación. Otro es la implantación de métodos objetivos de medición.

Por el contrario, son obstáculos:

- La pasividad de los directivos y responsables de las organizaciones.
- Satisfacción con el estado actual y no percepción de la necesidad de mejorar.
- Falta de receptividad, afán de protagonismo o incapacidad para asimilar las influencias externas.

Los sistemas de gestión de calidad se oponen a la gestión *personalista*, en la que los bibliotecarios actúan solo por su intuición y experiencia. Puede que se obtenga buenos resultados, pero cuando el sistema se viene abajo si depende demasiado de un único elemento de la organización que puede faltar. Debe existir una política clara y unos objetivos de calidad

definidos y específicos. Todos los procesos han de describirse, y ponerse por escrito, para que haya unas directrices claras y consultables.

Para la gestión del cambio organizativo, parecen acertadas las recomendaciones citadas también por García Marco:

- Nuevo estilo de dirección
- Cambio de la cultura organizacional y promoción de nuevas actitudes
- Flexibilización de la organización, utilizando técnicas de gestión empresarial
- Fortalecimiento de la comunicación interna
- Formación global y multidimensional de su personal
- Gestión de los conflictos, motivación, etc. del personal
- Apertura al exterior, sus usuarios, la institución,
- Potenciar la cooperación interbibliotecaria

### 2.1.2. Costes de la calidad

La calidad tiene coste (costes de prevención, costes de evaluación, costes de fallos internos y externos), pero su beneficio es grande, (reducción de costes de producción, aumento del número de servicios). La calidad nos hace ser más competitivos e incrementar la productividad. Además, se ahorra en los costes por fallos, que se reducen, evita la pérdida de imagen o de usuarios....

Debemos ir a un sistema de control de costes, para mejorar la gestión presupuestaria, establecer el valor del servicio prestado, y tomar decisiones. Supone: determinar los elementos del servicio prestado, para obtener el coste por unidad de servicio prestado; determinar las actividades objeto de imputación de costes. En un principio las prioridades deben ir a atacar los costes de fallos. Invertir en actividades de prevención. Reducir costes de evaluación conforme se van produciendo resultados. Para implantar un sistema de gestión de calidad hacen falta recursos adecuados, tiempo, y preparación de la organización para que no se resista al cambio. No es algo que se pueda improvisar.

### 2.1.3. Las normas ISO 9000, (2.000) para la gestión de la calidad.

Las normas ISO 9000 aparecidas a principio de los años noventa han ido aplicándose en algunas bibliotecas. Hay una nueva versión de esta familia de Normas del año 2000:

- ISO 9000 (2000) FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de calidad.
- ISO 9001 (2000) SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS. Especifica los requisitos para los sistemas de la calidad aplicables de toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- ISO 9004 (2000) DIRECTRICES PARA LA MEJORA DE DESEMPEÑO. Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia de la organización

La norma ISO 9001 (2000) fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente; para esto tienen que identificarse todos los procesos de la empresa o biblioteca que afectan y dan satisfacción al cliente / usuario. Satisfacer al cliente es lo básico. Para lograr esta transformación, la Norma proporciona un conjunto de herramientas a los que denomina los 8 pilares:

#### PILARES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas. Trabajar alrededor del cliente implica lograr que toda organización cuente con información sistemática de lo que necesita, de los niveles de satisfacción que se logran y de la forma de superar esas expectativas pero,

|  |   |
|--|---|
| <p>sobretodo, significa desarrollar mecanismos que permitan detectar a tiempo y con eficiencia cuándo no se está cumpliendo y tener establecido los mecanismos de cómo resolverlo. Los instrumentos de investigación sobre estos aspectos, su sistematización, la comunicación oportuna y la cobertura amplia sobre los resultados que se van obteniendo, constituye una nueva tarea de vital importancia para los corporativos que aún no lo hacen.</p> |   |
| 2.   | <b>Liderazgo:</b> los directores establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Un enfoque de liderazgo necesariamente implica involucrar al director y a toda la directiva a partir de una convicción sobre la importancia de la calidad. El reto actual es desarrollar o formar a los líderes formales, identificar a los líderes informales, trabajar en una cultura de trabajo en equipo que posibilite y motive a todos los integrantes del colectivo a dar lo mejor de cada uno de ellos; cumpliendo así, los objetivos conocidos por ellos y con los cuales todos se comprometen.   |
| 3.   | <b>Participación del personal:</b> Es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización. Las organizaciones deben planificar cuidadosamente las estrategias basadas en técnicas de comportamiento y desarrollo humano en las organizaciones para que los sistemas de calidad logren cimentarse y participen por convencimiento. Las resistencias por falta de motivación implican falta de interés en la formación, respuesta deficiente a las auditorías, falta de participación y compromiso. La participación requiere una revisión seria y autocrítica de cómo se trabaja con el personal. Significa evaluar cuál ha sido el impacto real del trabajo que se ha hecho con la gente, averiguar qué ha funcionado y lo que no, cuáles han sido las causas raíz. Este principio intenta revalorizar el factor humano y pensar que todos tienen la posibilidad del mejoramiento y satisfacción en todos los roles en que participa, lo cual abre las posibilidades de que la capacitación sea aprovechada de mejor manera y el personal esté en condiciones de mejorar sus rutinas laborales. Explicita de forma contundente la importancia del clima laboral y de contar con mecanismos para recuperar la opinión de los colectivos. |
| 4.   | <b>Enfoque basado en procesos:</b> un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos económicos, tecnológicos, etc. se gestionan como un proceso, donde existe un principio y un fin. Un enfoque de estas características aporta un conjunto de elementos que ayudan a reducir las denominadas islas o feudos en la naturaleza de las organizaciones, ya que permite identificar las interrelaciones que participan en cada proceso.   |
| 5.   | <b>Enfoque de sistemas para la gestión:</b> identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.  |
| 6.   | <b>Mejora continua:</b> la mejora continua del desempeño de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. La mejora continua no puede entenderse y lograrse en una organización si ésta no cuenta con una amplia participación de personal capacitado y comprometido con su trabajo y con los objetivos organizacionales y de gestión.  |
| 7.   | <b>Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos:</b> las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Para el análisis de hechos y prevención de contingencias, es necesario, diseñar eficientes sistemas de información administrativa que coadyuven a la obtención de datos que faciliten la identificación de lo que está sucediendo en la organización y cómo se está comportando aquello que queremos conocer. El enfatizar la importancia de los datos orienta a buscar éstos en todos los procesos que componen el sistema, por consiguiente, en todo lo que ocurre hacia el interior de la organización, lo cual implica generar una cultura orientada a la evolución con parámetros e indicadores claros y acordados para dar nitidez a este proceso. La revisión y construcción de conceptos como medir, calificar y evaluar es imprescindible para sentar las bases de cambio en aquellas organizaciones donde estos conceptos son aplicados unilateralmente o, peor aún, cuando se han omitido y se vive el estado situacional, es decir, que todo está bien y no pasa nada.   |
| 8.   | <b>Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones con el proveedor.</b> Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valores. En consecuencia, es necesario hacer una revisión a fondo para ver en qué medida se han aplicado estos principios y a partir de esa evaluación identificar en dónde hay que trabajar para lograr el cambio de paradigma que necesariamente sea congruente con el espíritu de la norma y sobre todo, para contar realmente con un sistema de gestión de la calidad que redunde en beneficio de los clientes, los proveedores y todos los relacionados con el mismo. En la versión de 1994 de la citada norma se encontraba una clara referencia a los proveedores, pero orientada hacia la necesidad de evaluarlos, quizás en una buena interpretación, se leía, desarrollarlos. En el año 2000, el proponerlo como un principio, cambia el sentido, reorienta el trabajo o las relaciones comerciales con los proveedores, basado en un modelo de relación de beneficios mutuos.   |

## 2.2. La evaluación

La evaluación es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etc. La evaluación debe estar, ya realizada intuitivamente o de modo sistemático, presente en todo el proceso de gestión bibliotecaria, que se realimenta con los resultados. En un sentido amplio podemos hablar de evaluación:

- Inicial cuando se inicia un proceso de planificación, lo que hemos llamado más que evaluación "análisis de la situación inicial" de la biblioteca.
- Procesual, continua, cuando sistemáticamente vamos tomando datos del funcionamiento, como en los sistemas de calidad.
- Finalista, que es la que realizamos cuando comparamos los resultados obtenidos al final de un período con los objetivos marcados por la biblioteca.

La evaluación se suele basar en la toma de datos sobre los resultados obtenidos, que permitan llegar a conclusiones que redunden en la organización. Pero sus métodos pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos (entrevistas, grupos de discusión, etc. Debe ser más una autocrítica que una actividad de autojustificación. Y en cuanto a los resultados, si no son positivos hemos de evitar buscar causas externas al servicio, como la falta de medio o la falta de conocimientos bibliotecarios del usuario.

La norma ISO 11.620, "*INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Indicadores de rendimiento bibliotecario*" (cuyo proyecto de traducción castellana está publicando la *Revista Española de Documentación Científica*, y concretamente su primera parte en el v. 22, 2, 1999, p. 223-247) define algunos términos que consideramos básicos para entender la evaluación en bibliotecas:

|   |
|---|
| EVALUACIÓN: Estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.  |
| EFICACIA: Medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir   |
| EFICIENCIA: Medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.  |
| INDICADOR: Expresión (una serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, para evaluar dichas actividades, y el método utilizado.  |
| INDICADOR DE RENDIMIENTO: Números, símbolos o letras, derivados de estadísticas y datos de la biblioteca, y utilizados para evaluar el rendimiento de la misma. Incluye tanto recuentos simples como relaciones entre recuentos, siempre que se utilicen en la caracterización del rendimiento de una biblioteca. |
| FIABILIDAD: Grado en que una medida es capaz de reproducir el mismo resultado.  |
| RENDIMIENTO: Grado de eficacia en la prestación de servicios de la biblioteca y eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionar esos servicios.   |
| ADECUACION: Grado de idoneidad de un indicador para evaluar una actividad específica.   |
| VALIDEZ Grado en que un indicador mide realmente lo que pretende medir  |

También en cuanto a usuarios y servicios, la norma aclara estos términos:

|  |
|--|
| ACCESIBILIDAD: Facilidad para acceder y utilizar un servicio o instalación   |
| DISPONIBILIDAD: Medida en que la biblioteca proporciona documentos, instalaciones o servicios al usuario en el momento en que los demanda  |
| GASTOS CORRIENTES: Gastos de personal, y recursos que se utilizan y se reemplazan regularmente, excluyendo gastos tales como los de capital, edificios nuevos, ampliaciones o modificaciones de los existentes y equipo informático. |

**INSTALACIONES:** Equipos, puestos de lectura, etcétera, proporcionados a los usuarios de la biblioteca.

**POBLACION A SERVIR:** Individuos a los cuales están destinados los servicios y materiales de la biblioteca.

**POBLACION OBJETIVO:** Grupos de usuarios reales y potenciales de una biblioteca determinada, como objeto de un servicio específico o como usuarios principales de materiales específicos.

**RECURSOS:** Activos de la biblioteca, incluyendo personal, materiales, equipo, espacio, etcétera.

**USUARIO:** Receptor de los servicios bibliotecarios.

### 2.2.1. Funciones de la evaluación.

Entre las funciones de la evaluación en bibliotecas, la obra "*Claves para el éxito: Indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*", señala:

- Planificación: Es un medio para conocer qué se está consiguiendo y establecer objetivos.
- Comunicación: Ayuda a explicar el rendimiento obtenido a la institución en que se encuadra la biblioteca
- Anticipación y resolución de problemas, al identificar áreas problemas y problemas antes de que surjan.
- Toma de decisiones a partir de los datos pertinentes para cada decisión y poder prever los resultados de las decisiones.
- Control del progreso, del grado de progresivo cumplimiento de los objetivos propuestos y establecer las prioridades
- Justificación de la asignación de recursos.

### 2.2.2. Los indicadores

Para la evaluación nos solemos servir de indicadores. El objetivo de los indicadores de rendimiento es servir de herramientas para evaluar la calidad y la eficacia de los servicios de una biblioteca, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a esos servicios y actividades. Los indicadores nos permitirán valorar nuestra biblioteca, y debemos elegir aquellos que resulten apropiados a lo que queramos medir: fiables, relevantes, útiles, fáciles de usar, y comparables. Hay indicadores de diversos tipos. Los hay, según *Claves para el éxito. Indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*:

- *Indicadores de rendimiento operacional:* Relacionan inversión y producción, como los registros catalogados por hora, o el coste por registro catalogado. Son útiles para asignar recursos a actividades, servicios o productos, decidir qué servicios son factibles y cuáles no puede asumir la biblioteca.
- *Indicadores de eficacia:* Relacionan la producción con el uso, juzgada por los usuarios: Por ejemplo, la proporción de documentos del fondo que se han usado, la satisfacción del usuario con el préstamo. Permiten saber qué áreas tienen un rendimiento bajo, o en qué medida están los usuarios bien servidos.
- *Indicadores de coste-eficacia (eficiencia):* Relación entre inversión y uso, entre los recursos empleados en un determinado servicio y la utilización del mismo por los usuarios. Ejemplos: coste por usuario, coste por préstamo... Ayudan a tomar decisiones sobre cómo asignar recursos a actividades, servicios o productos, qué resultados son los deseables en función de la cantidad de uso y satisfacción de los usuarios...
- *Indicadores de impacto:* Nivel de éxito de una biblioteca, al indicar la relación entre uso real de un servicio y el uso potencial que se podría hacer. Por ejemplo, el número de usuarios activos de la biblioteca, el uso *per cápita*.

### 2.2.3. Criterios para la aplicación de indicadores

Para utilizar un indicador en una biblioteca, debemos asegurarnos de que reúne estas características, recogidas por la Norma ISO 11620:

- **Contenido informativo.** Aporta información clarificadora, de modo que sea útil para medir una actividad, identificar los logros conseguidos, localizar problemas o deficiencias para actuar en su remedio. Debe ayudar a tomar decisiones, fijar metas, dar prioridades, etcétera.
- **Tener fiabilidad.** El indicador debe ser fiable, producir el mismo resultado siempre que se use en las mismas circunstancias. El hecho de que un indicador refleje la variabilidad implícita de los datos, por ejemplo, las variaciones estacionales o las fluctuaciones en las actividades de préstamo, no significa que no sea fiable.
- **Validez.** El indicador debe medir lo que se quiere medir.
- **Idoneidad.** Debe adecuarse al objetivo para el que se ha formulado. Las unidades y escala deben ser las adecuadas, y las operaciones necesarias para implantar el proceso de medida deben ser compatibles con los procedimientos habituales de la biblioteca.
- **Practicidad.** El indicador deberá utilizar datos que resulten accesibles con un esfuerzo razonable, en términos de tiempo y de grado de capacitación del personal, costes operativos, y tiempo y paciencia que requiera de los usuarios.
- **Comparabilidad.** Si el indicador se usa para comparar bibliotecas, debe permitirla. Ello es así si una vez tenidos en cuenta los posibles defectos de exactitud, el mismo resultado obtenido significa que el nivel de calidad de servicios o de eficiencia de las bibliotecas comparadas es el mismo .

El uso de los indicadores tiene algunas limitaciones. Hay que tener en cuenta que una biblioteca no puede obtener valores óptimos a la vez en todos los indicadores. No se puede alcanzar un alto nivel de satisfacción de usuarios y un coste por usuario muy bajo. Los resultados se deben interpretar con precaución, y asegurándose que no ha habido errores de muestreo o subjetividad en las mediciones. A veces, también influye el comportamiento de los usuarios. Por ejemplo, una satisfacción baja con la disponibilidad de materiales puede ser resultado de una falta de conocimientos de los usuarios para localizar los documentos, más que su insuficiencia. Pero siempre un valor bajo denota que es necesario revisar el funcionamiento en el área en que se obtenga. Los indicadores recogidos en la ISO 11.620 son:

| SERVICIO O ASPECTO EVALUADO | INDICADOR DE RENDIMIENTO  |
|-----------------------------|---|
| <b>OPINIÓN DEL USUARIO</b>  |   |
| • General                   | Satisfacción del usuario  |
| <b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>   |   |
| • Generales                 | Porcentaje alcanzado de la población objetivo<br>Coste por usuario<br>Visita a la biblioteca per cápita<br>Coste por visita a la biblioteca   |
| • Suministro de Documentos  | Disponibilidad de títulos<br>Disponibilidad de títulos solicitados<br>Porcentaje de títulos solicitados existentes en la colección<br>Disponibilidad ampliada de títulos solicitados<br>Uso de materiales en sala per cápita<br>Tasa de uso de documentos |

|  |  |
|--|--|
| • Recuperación de documentos                   | Tiempo medio de recuperación de documentos en dep. cerrados<br>Tiempo medio de recuperación de documentos de áreas de libre acceso                   |
| • Préstamo de documentos                       | Volumen de préstamos (%)<br>Préstamos per Cápita<br>Documentos en préstamo per cápita<br>Coste por préstamo<br>Préstamos por empleado                |
| • Suministro de documentos de fuentes externas | Rapidez del préstamo interbibliotecario  |
| Servicios de referencia e información          | Tasa de respuestas correctas   |
| • Búsquedas de información                     | Tasa de éxitos de búsquedas en el catálogo de títulos<br>Tasa de éxitos de búsquedas en el catálogo de matrículas                                    |
| • Formación de usuarios                        | (No se describen indicadores en esta norma)  |
| • Instalaciones                                | Disponibilidad de instalaciones<br>Tasa de utilización de instalaciones<br>Tasa de ocupación de asientos<br>Disponibilidad de sistemas automatizados |

#### SERVICIOS TÉCNICOS

|   |   |
|---|---|
| • Adquisición de documentos                     | Tiempo medio de adquisición de documentos     |
| • Proceso técnico de documentos                 | Tiempo medio de proceso técnico de documentos |
| • Catalogación                                  | Coste por título catalogado                   |
| • Promoción de servicios                        | (No se describen indicadores en esta norma)   |
| • Disponibilidad y utilización recursos humanos | (No se describen indicadores en esta norma)   |

### **3. APPLICACIÓN PRACTICA. Realizar un plan para ampliar y mejorar el uso de la colección de revistas científicas de una biblioteca universitaria.**

**OBJETIVO:** Iniciar a los alumnos en la realización de planes de actuación para la mejora de problemas surgidos en la organización de una biblioteca, e introducir y simular la forma de trabajo en grupo y la toma conjunta de decisiones.

**PROCESO:** Situación a analizar: Una biblioteca universitaria tiene una sección de revistas científicas cuyo uso, tanto por los alumnos como por la mayoría de profesores con docencia en el centro en que está la biblioteca, se percibe en principio como escaso. Deberíamos haber dado soluciones al problema para el mes de septiembre en que comienza el curso y se renuevan las suscripciones. No hay una partida económica extraordinaria para este tema. Contaremos con el presupuesto ordinario del centro para revistas, así como con las partidas para gastos generales. Hay que elaborar un plan de actuación para intentar mejorar su uso. Para ello:

- Realizar una visita a la hemeroteca del Centro y observar su funcionamiento, uso y acceso.
- Señalar los datos a obtener y analizar para conocer más profundamente la situación actual de las revistas y su uso.
- Indicar las tareas que habrá que realizar para obtener la información necesaria según el apartado b)
- Identificar los objetivos concretos que nos propondremos a partir de la información ya obtenida.
- Señalar las tareas a realizar para lograr cada uno de los objetivos
- Indicar una distribución temporal aproximada de las tareas a realizar

**FORMA DE TRABAJO:** Elaboración del proyecto en pequeño grupo que simule el equipo de trabajo de la biblioteca. Para el funcionamiento del grupo es recomendable que alguno de sus miembros coordine las tareas del grupo, las discusiones, etc., y que otro de los miembros tome nota de lo acordado y sea portavoz del grupo para explicar el plan propuesto por el equipo. Después se hará la puesta en común de los proyectos: Exposición de los portavoces de grupo y discusión de los planes realizados. Exposición de los problemas de funcionamiento del grupo, el modo en que se han tomado los acuerdos sobre la práctica propuesta así como sobre las tareas...

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué es y qué fines tiene la evaluación de la biblioteca? ¿Qué condiciones y actitudes se requieren para poner en marcha un sistema de gestión de calidad?. ¿Qué aspectos de la gestión de las empresas privadas deben adoptar las bibliotecas? ¿Cuáles no? ¿Qué servicios puede cobrar la biblioteca? ¿A quiénes?

#### **5. BIBLIOGRAFÍA**

- AALTO, M., KNIGHT, T. *Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000.
- CAMPBELL, N. SUTHERLAND, S., POUSTIE, K. *Reforma organizativa y estrategias de gestión en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999.
- CLAVES para el éxito: *Indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1995.
- DOMINGUEZ SANJURJO, R. Formas de evaluación y análisis. En: *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1997.
- CHAIN NAVARRO, C. *Técnicas de gestión de calidad en instituciones documentales*. Murcia: DM, 2001.
- FUENTES ROMERO, J. J. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999.
- GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 18, 1, 1995, p. 9-18.
- GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. Los costes de la calidad. Consideraciones sobre su aplicación a las bibliotecas y servicios de documentación. *Métodos de información*, 2, 5 (1995), p. 21-27.
- INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137. Primera Parte. *Revista Española de Documentación Científica*, 22 (2), 1999, p. 223-247
- PACIOS LOZANO, A.R. Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información. *Boletín de Anabad*, 2, 1995, p. 107-116.
- SEDIC. Grupo de Trabajo sobre Calidad: *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a Bibliotecas y Servicios de Información y Documentación*. Madrid: SEDIC, 1998.

#### **ANEXO: Conceptos básicos de la Guía para la aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. Madrid: SEDIC, 1998.** (Resumen)

**POLITICA DE CALIDAD.** Es la definición genérica y estratégica de cómo queremos que sean nuestros productos y servicios y su nivel de calidad, y cómo va a actuar nuestra organización para conseguirlo. Es una declaración de principios de la organización, y es la base sobre la que desarrollar todo el Sistema de la Calidad.

**GESTION DE LA CALIDAD.** Actividades, tuteladas por la dirección, que definen y determinan la política de la calidad (planificación, organización, control, evaluación, objetivos, etc.) Gestión implica acción; así pues hay una estructura y unos medios para desarrollar la política de la calidad y toda una serie de acciones para llevar a cabo la misma, incluidos los responsables de las mismas. -Esa estructura y medios se deben plasmar en un sistema amplio y operativo.

**SISTEMA DE LA CALIDAD.** Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos para implantar la gestión de la calidad. UNE-EN ISO 8402: "conjunto de la estructura de organización, responsabilidades, procedimientos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad". Para implantar un sistema de la calidad debemos tener en cuenta:

1. Planificación de la calidad: Actividades que marcan los objetivos de un sistema de la calidad y los medios para conseguirlos.
2. Control de la calidad: Técnicas y actividades utilizadas para comprobar que se cumple con los requisitos de la calidad. Deberán establecerse los indicadores que reflejen y cuantifiquen el nivel real de la calidad de nuestra biblioteca o centro de documentación respecto a los objetivos fijados. (reclamaciones de los clientes, errores internos, cumplimiento de los plazos establecidos, satisfacción del cliente)
3. Aseguramiento de la calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del Sistema de la Calidad y demostrables si es necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá los requisitos de calidad. Por ejemplo, para demostrar que nuestra base de datos está permanentemente actualizada contaremos con toda la documentación que define nuestra planificación y control de la calidad, para permitir la comprobación de un auditor o un cliente.

**SISTEMAS DE CALIDAD Y NORMALIZACION.** La norma es un estándar universalmente aceptado, que facilita a las organizaciones los requisitos a los que se debe adaptar si se proponer dar servicios o productos de calidad. Las organizaciones que se adaptan a ella pueden ser certificadas y por tanto asegurar a los clientes su calidad. Las normas ISO 9000 describen los componentes, condiciones y características que debe tener un Sistema de Aseguramiento de la calidad. Se trata de asegurar cómo son todos los procesos que influyen en la calidad de productos y servicios.

**SISTEMAS DE CALIDAD. ESTRUCTURA Y CERTIFICACIÓN.** El sistema de la calidad consiste en definir un método de trabajo normalizado que esté acorde con los recursos y necesidades de cada organización. El método debe quedar plasmado por escrito en un corpus que comprende los siguientes documentos:

- Manual de la calidad
- Manual de procedimientos
- Instrucciones técnicas
- Registros de la calidad

**MANUAL DE LA CALIDAD.** Es el documento que recoge de modo general la política de calidad de una empresa u organismo, contenido la descripción de los requisitos que nos afectan de la norma que hemos adoptado. Debe ser coherente con los objetivos y política estratégica de la organización. Elementos:

- Título
- Índice
- Introducción
- Declaración de autoridad y política de calidad (objetivos de la organización con respecto a la calidad, establecidos por la dirección)
- Actualización y mantenimiento: Se deben definir ediciones, fechas, responsabilidades y archivo de la documentación de la calidad.
- Alcance y campo de aplicación: Denominación de la organización y de los productos, servicios y/o departamentos afectados por el Sistema de la Calidad.
- Definiciones: Incluirán todos aquellos términos de uso no común que se utilizan en la organización y que es necesario que sean conocidos por todo el personal.
- Descripción de la organización: Describe la composición de la organización, que se puede apoyar con un organigrama general.
- Responsabilidades en materia de calidad: Se deben describir tanto las responsabilidades generales como aquellas delegadas en departamentos, los medios a utilizar.
- Elementos del sistema de la calidad: Se establecen los puntos más destacables de los procesos que influyen en la calidad.
- Anexos: Se refieren los procedimientos, formatos de registros, etc. Necesarios en cada caso.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO:** Recoge los procesos necesarios para asegurar la calidad de la empresa u organismo; define las actividades que se llevan a cabo, las responsabilidades sobre las mismas (quien debe realizarlas), y cómo se deben ejecutar. El manual de procedimientos de una biblioteca recogerá los procedimientos concernientes a todas las actividades que se lleven a cabo en las mismas; procedimiento de proceso técnico, procedimiento de adquisiciones, procedimiento de préstamo, de atención. Los procedimientos deben ser breves y concisos y perfectamente comprensibles para los que ejecutan y para quienes lo consulten siendo ajenos a la plantilla (por ejemplo, unos auditores de calidad). Los procedimientos generalmente se presentan bajo la siguiente estructura:

- Objeto: Descripción de a qué afecta el procedimiento
- Alcance: Ámbito de aplicación
- Definiciones: Conceptos o terminología específica de la actividad que se está tratando y que pueda resultar ambigua.
- Documentación de referencia: Se citan aquellos documentos que pueden tener relación con el procedimiento descrito, generalmente normas de la calidad.
- Descripción: Explica cómo se realizan de forma operativa las actividades necesarias para cumplir los objetivos del procedimiento. Qué, cómo, cuándo, quién, definiendo claramente las responsabilidades para cada actividad
- Anexos: Registros, formularios y formatos que se utilizan para ejecutar el procedimiento. Gráficos, diagramas de flujo, etc. completan la clarificación de los procedimientos.

**INSTRUCCIONES TECNICAS:** Son un complemento del procedimiento. Son documentos operativos que describen de manera más específica los pasos necesarios para llevar a cabo cada proceso de trabajo. Se aplican a procesos técnicamente complejos, con múltiples operaciones específicas o sujetos a continuos cambios. Por ejemplo, criterios de aplicación del formato MARC a casos específicos.

**REGISTROS DE LA CALIDAD.** Son todos los formatos y registros que se utilizan durante la ejecución del trabajo y permiten comprobar que se ha ejecutado según los procedimientos. Por ejemplo, en el procedimiento de creación de bases de datos bibliográficas, cada mes emitiremos un listado de títulos que será puntuado para eliminar los posibles duplicados. Esos listados será el registro o evidencia de que ese proceso se está realizando.

#### OBJETIVOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

- Detectar y evitar las no conformidades. Si en nuestro procedimiento de trabajo para suministrar fotocopia de artículos, hemos establecido que hay que confirmar los datos de la publicación pedida, y hacer una marca en la hoja de pedido, las no conformidades serían todas aquellas hojas no reconfirmadas. La biblioteca deberá establecer las medidas correctoras para que se cumplan las especificaciones del procedimiento.
- Implantar acciones preventivas. Si detectamos que se producen errores en los envíos por fax o por correo porque los datos de los usuarios son incorrectos. Para prevenirlo incluimos en el procedimiento que el documentalista confirme los datos particulares que figuran en la papeleta de solicitud.

**CERTIFICACION.** Se produce cuando una entidad externa reconocida acredita la calidad ofertada revisando el sistema de la calidad. Ello pasa de un método de estrategia comercial a una ventaja competitiva y fuente de mejora continua. Una biblioteca, para obtener la certificación deberá tener implantado el sistema de la calidad y documentado el mismo conforme a los requisitos de la norma.

**GUIA DE IMPLANTACION DE LA ISO 9001.** Esta norma tiene 20 puntos que deben ser recogidos en el *Manual de la Calidad* de la biblioteca, donde además se indicarán cuales se desarrollan en el *Manual de procedimiento*.

1. Responsabilidad de la dirección. Criterios estratégicos y organizativos respecto a la Política de la Calidad de la Biblioteca, y los mecanismos de la dirección para revisar y mantener esa política.
2. Sistema de calidad: Descripción de los documentos en que queda reflejada la estructura del Sistema de la Calidad de la biblioteca
3. Revisión del contrato. En este punto se describen las relaciones de la biblioteca con sus clientes, que se puede explicitar en un "contrato", o resultar tácito. Si una biblioteca ofrece una base de datos se compromete a dar de modo rápido y exhaustivo las novedades. La revisión del contrato es la base de los sistemas de calidad ya que es donde debemos definir nuestro acuerdo con el cliente en la oferta.
4. Control del Diseño. Especificaciones para determinar qué servicio se va a prestar, cómo se va a prestar, y los mecanismos para saber si es bueno o no.
5. Control de la documentación y de los datos. Debe haber un control de la documentación a través de la cual se registra el Sistema de la Calidad. Sus revisiones, actualización, distribución de los documentos...

Debemos designar un responsable, definir qué se va a controlar, cómo, donde y cuando, hacer que estén disponibles los documentos, retirar los obsoletos, identificar la versión vigente y las obsoletas. En una biblioteca debemos controlar el manual de la calidad en su versión vigente, los documentos de procedimientos, la hoja de pedidos a proveedores, los formatos de la ficha de préstamo mecanizada o manual, la estructura de contenido de un registro automático, que recoja la situación de un documento seriado.

6. Compras. Determinar el mecanismo para controlar la calidad de los proveedores o subcontratistas de la biblioteca. Se harán las operaciones que aseguren que las adquisiciones cumplan los requisitos definidos:
  - Evaluar y seleccionar a los suministradores.
  - Trasmitir los requisitos de manera clara.
  - Homologar y aprobar
  - Proceder a la inspección del material recibido.
7. Control de los productos suministrados por el cliente. En bibliotecas, el cliente a veces aporta una parte del servicio, dando una referencia o una información, y hay que establecer un proceso para comprobar su exactitud.
8. Identificación y trazabilidad del producto. Hay que determinar qué hay que hacer y cómo en aquellos productos o servicios finales que puedan causar confusiones, de forma que esté claramente identificados y se pueda seguir un histórico de los pasos que se realizan.
9. Control de los procesos. Hay que establecer los elementos de control de todos los procesos que influyan e la calidad ofertada al cliente. Ello permitir prevenir y eliminar los errores antes de que ocurran. En el Manual de la Calidad describiremos cada uno de los procesos que afecten a la calidad, realizando uno o varios procedimientos para cada uno. Para conseguir lo hay que definir esos procesos, y quién, cómo, cuando y dónde deben realizarse, mantener bajo control la uniformidad del proceso y ejecutar verificaciones y mantener los registros de datos resultado de las verificaciones. En una biblioteca, definiríamos las etapas de control de ingreso, registro, sellado, archivo y puesta a disposición del usuario.
10. Inspección y ensayos. Se establecerá un sistema para controlar la calidad de los productos o servicios de la biblioteca desde la fase de recepción.
11. Control de los equipos de inspección, medición y ensayo. Controlaremos la fiabilidad de nuestros datos estadísticos...
12. Estado de inspección y ensayo. Deberemos tener mecanismos que conocer que la inspección o control se está realizando
13. Control de los productos no conformes. Deberemos determinar cómo vamos a detectar, analizar y valorar las no conformidades.
14. Acciones correctoras y preventivas. Las correctoras se emprenderán cuando un problema ya ha surgido. Las preventivas evitan que aparezcan los fallos. Deberemos establecer sobre qué casos aplicaremos estas acciones, cómo analizaremos los problemas aparecidos o por aparecer, la decisión más adecuada...En las acciones correctoras, hay que conocer las causas y la forma de eliminar las no conformidades. Luego los responsables controlarán los resultados anotando las acciones realizadas para asegurar la eficacia de las mediciones tomadas.
15. Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega. (Por ejemplo, en el envío de préstamos interbibliotecarios.)
16. Control de los registros de la calidad (documentos generados por el sistema de control de la calidad). Demuestra que los procedimientos establecidos por el sistemas están bien aplicados. Deben ser de fácil lectura, relacionados con un servicio o producto, ser conservados y estar disponibles. Ejemplos: Seguimientos del préstamo de documentos, de las reclamaciones a proveedores, muestreo de la gestión de gastos en compras de documentos, pedidos pendientes de recepción, con fechas, registros de documentos seriados, reclamaciones
17. Auditoría de la calidad. El Sistema debe ser revisado periódicamente, y hay que controlar quien, como y cuando se hará.
18. Formación. Se planificarán las actuaciones a realizar para la formación del personal.
19. Servicio posventa. Se deberán delimitar claramente si lo tenemos y los procedimientos para prestarlo
20. Técnicas Estadísticas. Técnicas que se utilizan en el caso de que se haga, de modo complementario al control de procesos y registro de calidad.

## TEMA 5: EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

### 1. OBJETIVOS

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

- 2.1. La figura del bibliotecario
- 2.2. La imagen social del bibliotecario
- 2.3. Capacidades y actitudes profesionales necesarias.
  - 2.3.1. Capacidades
  - 2.3.2. Actitudes y responsabilidades profesionales
  - 2.4. Gestión de personal bibliotecario.
  - 2.4.1. Tipología del personal bibliotecario
  - 2.4.2. La selección de personal
  - 2.4.3. Recomendaciones sobre personal
  - 2.4.4. La tarea de dirección de personal
  - 2.5. Organización y estructuración del personal.
  - 2.5.1. Estructuración
  - 2.5.2. La comunicación en las organizaciones
  - 2.6. Las condiciones de trabajo
    - 2.6.1. El clima de trabajo
    - 2.6.2. La motivación
  - 2.7. Las relaciones de los bibliotecarios con los gestores institucionales
  - 2.8. Problemas centrales en relación con el personal en España
  - 2.9. La formación como necesidad y compromiso. Formación inicial y formación permanente
  - 2.10. Asociacionismo y desarrollo profesional.
  - 2.11. Orientación futura del bibliotecario.

### 3. APlicACIÓN PRÁCTICA. Realizar un estudio del mercado laboral en Biblioteconomía

### 4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

### 5. BIBLIOGRAFÍA

### 1. OBJETIVOS

Los futuros bibliotecarios deben conocer, asumir e interiorizar sus actitudes, capacidades, responsabilidades profesionales, éticas o jurídicas. Por otro lado, conocer las ideas básicas de gestión de personal (selección, recomendaciones técnicas, dirección, coordinación, estructuración, control, motivación, promoción, etc.), y, por último, cómo se organiza en la actualidad, qué problemas tiene y hacia donde camina la profesión de bibliotecario.

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

#### 2.1. La figura del bibliotecario

Los recursos humanos, los bibliotecarios, son el elemento crucial del que depende que la biblioteca cumpla sus fines. Es el más costoso de los recursos, el más valioso, y el más complejo, como corresponde a su condición humana. Si se gestionan bien los recursos humanos son la vida de la biblioteca, su fuerza vital. Si no, son una carga cara y que produce problemas. De tener un personal efectivo, que realice las tareas más adecuadas a su capacidad y que esté motivado depende el que la organización bibliotecaria sea eficiente y eficaz; si el personal de la biblioteca se caracteriza por la impotencia, el desánimo o la falta de capacidad, no se formarán bien las colecciones, ni se aprovecharán lo bastante, ni estarán lo bastante accesibles, ni se conocerán bien los intereses de los destinatarios de sus servicios. En suma, las bibliotecas tendrán un lugar secundario o marginal entre los sistemas de comunicación cultural o científica.

En el pasado los bibliotecarios eran eruditos, que investigaban el fondo a su cargo desde un punto de vista filológico, histórico o material, o compartían con sus tareas bibliotecarias otras actividades principales: confesores reales, religiosos, filósofos, políticos y escritores se han dedicado a la organización de bibliotecas. Con la llegada de la biblioteca pública se incorporan bibliotecarios de corte popular, que relacionan su trabajo con la Educación e incorporan una dimensión social que los relaciona con la alfabetización y la animación. Y van apareciendo también otros bibliotecarios orientados al servicio a la comunicación científica como bibliotecarios especializados.

Por tanto, en la actualidad, la figura del bibliotecario es multidimensional: son muy distintas las tareas según se trabaje en bibliotecas públicas, infantiles, escolares, científicas, nacionales o universitarias. Y también es diferente la práctica profesional según se forme parte de equipos, en entornos de sistemas o redes, o se esté en pequeñas bibliotecas casi en solitario. Es tanto un informador, un comunicador, un conservador de la cultura, un asesor por encima de ser un mero intermediario, y un educador... De hecho sus denominaciones son muchas: "Los profesionales reciben denominaciones diversas que responden a diferencias de orientación, de contexto, de recursos de información utilizados preferentemente, de especialización, y así nos encontramos con documentalistas, bibliotecarios, archiveros, gestores de bases de datos, analistas documentales, indizadores, Expertos en información científica, referencistas, consultores en sistemas de información, gestores y planificadores de sistemas de información, especialistas en multimedia, bibliómetras, Expertos en bases de datos, informáticos documentales (...). Estas diferentes denominaciones no hacen sino expresar la diversidad de situaciones, de objetivos, de tratamientos, de soportes documentales, de mediaciones técnicas, de especialidades, de tipos de fondos y documentos, de servicios, etc. que conforman las profesiones de la información hoy, en su complejidad y también en su riqueza". (CEDIC, 2002)

Dentro de la labor específica del bibliotecario hay una indudable función educativa, social y cultural, a través de la cual ayuda a hacer efectivo el derecho a la información plural, posibilita el acceso a las tecnologías, forma en hábitos lectores y culturales, da posibilidades de integración social de los más desfavorecidos respecto a la cultura y la educación, y enseña a manejarse en el mundo de la información. Además, la buena organización de los recursos con los que realiza sus misiones profesionales le obliga a ser también un gestor, que domine las estrategias de programación y evaluación de servicios, realice una buena gestión financiera, sepa negociar y obtener los medios para su actuación, y organizar los recursos humanos, sobreponiendo al voluntarismo una capacidad de organización profesionalizada.

Hacer efectivos los derechos culturales y científicos de los usuarios impone a los bibliotecarios un compromiso con la excelencia en la prestación de los servicios, y ello supone tanto una buena formación inicial como a estar al día en la profesión a través de una actitud de aprendizaje continuo. Ser hoy bibliotecario es muy difícil, lo que a veces nos ha sumido en la incertidumbre, porque las tareas que se nos imponen han cambiado, al desplazarse el concepto de la biblioteca, que ha pasado a centrarse no en los libros sino en los usuarios. Cuando hablamos de las tareas de los bibliotecarios nos referimos a:

- Interpretar las necesidades de información del usuario.
- Comunicar conocimientos acerca de los recursos de información disponibles.
- Diseñar sistemas de acceso a la información, automatizando procesos técnicos.
- Utilizar herramientas telemáticas para proporcionar servicios.
- Utilizar técnicas de gestión científica para la organización de los servicios.

Los procesos técnicos fundamentales hasta ahora, que ocupaban por completo al bibliotecario - la confección de los catálogos, la ordenación y la conservación- siguen siendo importantes,

pero se han de realizar mediante procedimientos (aprovechar los registros de otras fuentes, disminuir la catalogación original, cooperar en la formación de colecciones, en la adquisición y en la conservación, evitar la duplicación de trabajos) que hagan posible dedicar más tiempo y esfuerzo a la atención directa de las necesidades informativas de la comunidad a la que se sirva, lo que requiere potenciar la capacidad comunicativa, y el conocimiento de las materias y sus fuentes. Adaptarse a estos objetivos, aprovechar las posibilidades de las tecnologías de la información al desarrollo de estas tareas implica, por tanto, transformar los modos de organización del trabajo.

Alain Tourain, sociólogo: “Un buen bibliotecario es quien ayuda al usuario a transformarse en un creador de su propio universo simbólico”. “Lo importante no está en difundir información sino en dar a cada individuo la capacidad de interpretar”. “Me parece importante el doble papel de la biblioteca. Que sea un marco institucional lo más cercano posible a la gente, especialmente a la gente que tiene barreras de tipo cultural o de costumbres y, por otro lado, ayudar a construir su universo del libro, de referencias culturales” (*Educación y Biblioteca*, 79, 1997).

Francisco Jarauta, filósofo: “La biblioteca pública debe ser el lugar en el que todavía esté a la mano la gran historia del imaginario de una cultura”. “Siempre he sentido una enorme fascinación por el bibliotecario. Me gusta hablar con una persona, decirle ‘quiero leer tal cosa’, y que te responda diciendo ‘lea esto’. Aquel momento en el que alguien... dice ‘léete esto’, ese puede ser el momento más mágico de tu vida”. “Yo creo que las bibliotecas son no solo los lugares en los que la transmisión cultural se hace día a día, sino también las grandes aproximaciones a lo que puede ser después la biografía de alguien, la de los descubrimientos vitales de una vida”. (*Educación y biblioteca*, 107, 1999)

## 2.2. La imagen social del bibliotecario

La imagen social del bibliotecario ha estado teñida de tópicos, que influyen todavía hoy en las expectativas comunitarias respecto de las bibliotecas. La visión típica de los bibliotecarios ha sido la de personas con las que costaba comunicarse. La gente ha visto a los bibliotecarios como personas que trabajan en sitios pasivos en que no se hace nada y hay tiempo de leer, con intereses humanísticos, inclinación a la subestima, falta de autoconfianza, obedientes, con escasa iniciativa, rechazo de la competencia y de los conflictos. Aunque sea triste reconocer estos rasgos, debemos actuar con nuevas actitudes que creen una imagen más positiva en la comunidad de usuarios.



¿Tiene alguna duda?  
**Bibliotecari@**

## 2.3. Capacidades y actitudes profesionales necesarias.

### 2.3.1. Capacidades

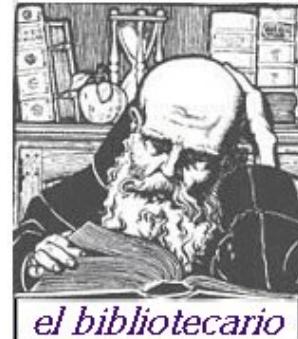
Los bibliotecarios hoy deben tender a ser no meros administradores, sino gestores, organizadores responsables. Para ello habrán de añadir a sus capacidades tradicionales:

- Tener conocimientos profundos en procedimientos y técnicas de gestión empresarial y estar orientados positivamente hacia esa tarea, que incluye marketing y planificación.
- Formación en técnicas de comunicación, relaciones públicas y atención de usuarios, porque la biblioteca es un lugar de comunicación.
- Capacidad para la cooperación y el trabajo en equipo, por el crecimiento de la biblioteca y la apertura al exterior que las tecnologías informativas ofrecen. El trabajo en equipo

estimula el intercambio, mantiene el interés, divide el trabajo mejorando el rendimiento, es más democrático. Para que el trabajo en equipo sea posible se presupone el que seamos activos, respetuosos con los otros y no dogmáticos.

- Técnicas de evaluación que permitan revisar el grado de cumplimiento de los fines de la biblioteca.

Históricamente los bibliotecarios han recibido una formación basada en los aspectos más centrados en el libro y su conservación, y los temarios que se exigían para el acceso a la profesión bibliotecaria también incidían en ese mismo enfoque. Los conocimientos sobre técnicas de comunicación no se recogían tampoco, y los hábitos de trabajo eran más bien individuales, algo lógico cuando las bibliotecas tendían a la autosuficiencia y al trabajo de descripción e investigación del fondo documental. La realidad es que las bibliotecas están viviendo cambios enormes y su personal actual debe asimilarlos, del mismo modo que los futuros profesionales han de saber lo que su trabajo les va a exigir. Principalmente será *capacidad de adaptación* -pues la información, sus necesidades y los medios de trabajo cambian impidiendo la fijación de conocimientos y técnicas definitivamente válidos- y *formación permanente*: el interés de todo bibliotecario ha de ser la incorporación de las aportaciones de su ciencia a la mejora de la gestión bibliotecaria.



*el bibliotecario*



### 2.3.2 Actitudes y responsabilidades profesionales

Como explicó R. Bowden, vicepresidente de IFLA, un bibliotecario es un profesional por varias razones: Su ejercicio implica operaciones intelectuales con responsabilidad individual, no consistiendo en la aplicación mecánica de una técnica. Sus conocimientos se obtienen de la ciencia y el estudio. Tiene un objetivo práctico y concreto. Se basa en una técnica que puede enseñarse. Y, se ejerce con motivaciones, entre otras, altruistas: hay un trasfondo ético, una donación, que el bibliotecario ofrece. Pues bien, todo profesional tiene unas responsabilidades, y las del bibliotecario serían éstas:

- Proteger el derecho de acceso a la información: la información es un derecho, un recurso fundamental de los países. Todo individuo tiene derecho a recibir y difundir información, y los bibliotecarios deben favorecer la libertad de información, combatir la censura o la presión sobre el acceso al conocimiento.
- Dar a conocer a todos los individuos ese derecho a la información y su importancia.
- Dar la información a los usuarios de un modo correcto, exacto y puesto al día.
- En relación con el exceso de información, es un deber no sólo dar información exhaustiva, sino con la selección, el análisis y la síntesis precisa para que sea realmente útil.
- La excelencia de los servicios es una obligación profesional porque será la calidad el único medio -y no las meras estrategias de promoción de mercado- de hacer avanzar las bibliotecas. Calidad en el trabajo con el usuario y en el aprovechamiento de los recursos.
- El derecho a ejercer la profesión es otra responsabilidad, pues si no se ejerce con calidad, se perjudica a la imagen de la profesión. Para trabajar hay que tener un mínimo de formación, tanto a través de la educación universitaria como mediante la práctica.
- Estar al día, pues tras un corto espacio de tiempo los conocimientos quedan desfasados.
- Crear y seguir un código de conducta: estar al día, defender el acceso a la información...
- Adecuar la biblioteca a la comunidad a la que presta servicio.

- Llevar a cabo una buena gestión, pues el dinero es escaso y su adecuada administración y uso es una responsabilidad ineludible.
- Comprometerse con las asociaciones profesionales y transmitir las técnicas y los conocimientos a las nuevas generaciones.

Todo esto nos hace ver lo complejo de ser un buen bibliotecario, y que las actitudes son tan importantes como la formación teórica. Las actitudes se basan en la motivación, en la convicción, en la existencia de modelos de conducta aceptados, en el reconocimiento, etc. No se trata tanto de aprenderlas teóricamente sino de interiorizarlas y asumirlas. Rasgos que consideramos positivos para el bibliotecario son la iniciativa (facilidad para obrar y hablar), la autonomía, la decisión -capacidad para afrontar los hechos que se presenten-, la confianza en sí mismo y capacidad de reacción, la motivación -dinamismo y persistencia en lograr una meta-, capacidad de influencia, de convencimiento, capacidad de análisis y síntesis, la capacidad comunicativa -lo que implica aceptación del otro, empatía, cordialidad, buena expresión-, capacidad de adaptarse y aceptar el cambio, organizado y eficaz, buen gestor, y consciente de la responsabilidad del propio trabajo en cuanto conservador y posibilitador del uso de la información.

#### 2.4. Gestión de personal bibliotecario.

Según Carmen Jorge García Reyes en este tema se distingue entre *planificación de recursos humanos*, que incluye prever las necesidades de personal, su selección, forma de incorporación, asignación a puestos, formación, etc., y *desarrollo*, que engloba todo lo que sirve activamente a que las personas desarrollen todo su potencial tanto individual como en el grupo de trabajo. Los objetivos perseguidos respecto del personal, según esta autora, serían:

- La utilización óptima de los recursos humanos disponibles, orientándolos hacia los puestos de mayor rendimiento
- Favorecer la flexibilidad para poder ir adaptando la organización a las necesidades futuras.
- Conseguir la adhesión del personal al proyecto de la biblioteca, evitando fracturas y potenciando la dimensión cualitativa del personal
- Establecer sistemas de control para corregir errores.

La gestión del personal es fundamental; su resultado es una plantilla eficiente y motivada, y la efectividad de la organización. Debe tratar los siguientes aspectos (MECD, 2002):

- Lograr la implicación de todo el personal en el plan de gestión
- Desarrollo del trabajo de equipo
- Establecimiento y desarrollo de sistemas de comunicación interna
- Realización de reuniones periódicas que hagan posible la participación de todo el personal
- Fomento de la creatividad y el espíritu de iniciativa para aprovechar las competencias y habilidades y experiencia de todos los miembros de la plantilla
- Establecimiento de un sistema de delegación de funciones.

La situación, tipos y modos de trabajo y organización del personal depende de muchos factores. Hay algunos internos: el tamaño y tipo de biblioteca, la *cultura corporativa*, entendida como el sistema de valores, creencias, normas y comportamientos que crean un determinado clima en la organización, la tecnología disponible, etcétera, y otros externos: la legislación laboral, el papel de los sindicatos o las organizaciones profesionales, las condiciones económicas, la situación del mercado de trabajo o el sistema de formación.

#### 2.4.1 Tipología del personal bibliotecario

Solemos hablar del bibliotecario en general, pero sus tipos, funciones y categorías son variadas, en función del tipo de biblioteca, sus dimensiones y fines. La IFLA distingue entre personal bibliotecario titulado, auxiliares de bibliotecas, personal especializado y personal de apoyo. En España, administrativamente se diferencian:

- Los bibliotecarios de los Cuerpos Superiores de la Administración, normalmente denominados Facultativos, que suelen ser los directores de las bibliotecas o los bibliotecarios de las bibliotecas científicas.
- Los bibliotecarios de los Cuerpos de Técnicos Diplomados, los Ayudantes, que trabajan en puestos intermedios en las grandes bibliotecas públicas y universitarias, donde son mayoritarios, o son responsables de las bibliotecas municipales.
- Los bibliotecarios de carácter auxiliar. Aquí presentan una gran diversidad de formación, nivel y *status*.

Tradicionalmente este personal se ha repartido las tareas propiamente bibliotecarias. Los primeros, los facultativos, en el nivel de la dirección y organización de los servicios. Los segundos -los ayudantes- en el de su realización técnica (selección, adquisición, catalogación, indización y clasificación de documentos, gestión de los catálogos, información bibliográfica cualificada, formación de usuarios). Y los terceros, los auxiliares, en el de su prestación material: la orientación básica a usuarios, la ordenación de la colección, tejuelado, el registro, la gestión de préstamos y consultas. Hay que observar, sin embargo, que un fallo frecuente de las bibliotecas ha sido que el personal con la titulación superior se ha dedicado a tareas técnicas, y se han dejado cuestiones fundamentales como la relación con los usuarios en manos de auxiliares menos preparados para informar y comunicarse. Este problema es reflejo de una insuficiente orientación al usuario de la biblioteca, la limitación de los servicios al préstamo o la consulta, y de que se ha visto la atención y comunicación directa con los usuarios como algo secundario.

Además, las grandes bibliotecas pueden tener personal de apoyo no bibliotecario (limpiadores, conductores, operarios del mantenimiento de las instalaciones, la climatización o el saneamiento), administrativo (gestión económica básica, correspondencia), o técnicos especializados (informáticos, encuadernadores, restauradores). Lo normal en las bibliotecas menores es no contar con este personal, sino con servicios externos a la biblioteca o pertenecientes a la institución en que ésta se encuadre, para realizar las tareas que no corresponden a los bibliotecarios profesionales. Y casi siempre se debe contar con profesionales o empresas ajenos al personal regular de la biblioteca para tareas como la catalogación retrospectiva, la realización de estudios de estudios científicos sobre la biblioteca, campañas extraordinarias de imagen o relaciones públicas, la microfilmación de colecciones, etc. En estos casos es mejor la gestión de estas tareas por empresas de servicios que desplazar a nuestra plantilla a esos trabajos, para los que no dispone de tiempo o para los que puede no estar preparada.

#### 2.4.2. La selección de personal

La selección del personal más adecuado para una biblioteca es un proceso complejo, que implica aspectos humanos, psicológicos, económicos, etc. Exige un análisis muy preciso del puesto de trabajo a cubrir, definir los requisitos y las tareas a realizar. Después deberían identificarse los medios a utilizar para evaluar las condiciones de los candidatos, y procurar objetivarlos. Es preciso el currículum de los candidatos, especialmente su titulación universitaria en la materia, contar con las referencias de las asociaciones o por otros profesionales, realizar pruebas objetivas teóricas y prácticas para evaluar los conocimientos, y

entrevistas personales para apreciar las actitudes, intereses y motivación del futuro empleado de nuestra biblioteca.

Pero este tipo de selección sólo pueden realizarla normalmente las bibliotecas de carácter privado. La Administración tiene ya perfilados los procedimientos generales de acceso a la Función Pública, tanto para las bibliotecas como para el resto de organismos oficiales. Al regularse administrativamente el procedimiento de selección se intenta salvaguardar los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad. Sin embargo, los fallos del sistema hacen muy lenta la selección de personal, excesivamente teóricos los ejercicios de oposición (en muchas ocasiones no hay supuestos prácticos, o se reducen a la catalogación de algunos documentos), y los temarios, demasiado uniformes y generales, además de anticuados. Por otro lado, no siempre se exige específicamente la titulación en Biblioteconomía, siendo aceptada cualquier titulación media o superior. Los temarios no suelen adaptarse a las concepciones actuales de la Biblioteconomía y la Documentación, repitiéndose de una oposición a otra; su generalidad les impide calibrar los conocimientos de los candidatos, y ha tenido demasiado peso el primer ejercicio, dedicado usualmente a la catalogación, y que es una criba de la mayoría de los opositores. Por otra parte, las fases de concurso favorecen la endogamia, sobre todo en los puestos para bibliotecas de la Administración Local, donde se valoran excesivamente los méritos adquiridos en la propia organización. El resultado es que puede que en ocasiones se lastre a una biblioteca con un personal que no es idóneo para ella.

#### **2.4.3. Recomendaciones sobre personal**

En el mundo bibliotecario, en los últimos años, se ha tendido a dejar de lado las normas cuantitativas, y se han sustituido por orientaciones cualitativas. Lo importante es que la biblioteca cuente con el personal que le permita realizar las funciones que le sean atribuidas. La IFLA ha recogido en sus *Pautas* que en las bibliotecas públicas debería haber al menos un bibliotecario profesional titulado a tiempo completo por cada punto de servicio. Si en algún servicio muy pequeño no se puede lograr un bibliotecario a tiempo completo, se deberá asegurar al menos que haya la supervisión directa de un profesional. Debe haber personal especializado en cada área de servicio, y sobre todo el servicio para niños debe tener personal con formación apropiada. Para IFLA debe haber, sin contar al personal de apoyo, la siguiente dotación básica: 1 bibliotecario por cada 2.500 habitantes. Los bibliotecarios titulados deberían ser un tercio del total. Un 33% de los bibliotecarios en grandes unidades debe especializarse en el trabajo con niños. Para bibliotecas científicas, por ejemplo, se ha señalado que debería haber uno por cada 10.000 documentos y otro por cada 2.500 documentos que se cataloguen al año. Para las bibliotecas universitarias españolas se propuso a mediados de los años ochenta que hubiera un bibliotecario de nivel B por cada 500 estudiantes, otro de tipo A por cada 3 Ayudantes, y un subalterno por cada ayudante. Pero está claro que la cantidad de personal necesario no depende sólo de datos demográficos o bibliográficos, sino de los servicios, de que haya o no bibliotecas escolares en la zona, de que las bibliotecas realicen tareas de cooperación, se integren en redes, estén o no automatizados los servicios, el presupuesto de que se disponga, etc.

#### **2.4.4. La tarea de dirección de personal**

La buena dirección de la biblioteca es cada día más importante por el incremento de los servicios, porque el trabajo ya no se entiende como algo individual, sino colectivo, que se debe coordinar, asignando adecuadamente las funciones, y porque se requiere una buena organización de los recursos escasos. La dirección debe ser capaz de fijar los objetivos, establecer planes y conseguir su realización. Es responsable en buena parte de la motivación

del personal y representante de la biblioteca en el entorno. Cumple, como explicó Line, un papel similar al de un director en una orquesta. Las funciones de la tarea de dirección son:

- Lograr que la plantilla cumpla los objetivos
- Conseguir y mantener la cohesión de la plantilla
- Establecer responsabilidades
- Solucionar los problemas
- Crear un clima de trabajo apropiado
- Ayudar a que los miembros de la plantilla se realicen profesionalmente

Los estilos de dirección son variados. Según la madurez del grupo, de la plantilla, (entendida como la experiencia, la capacidad, disposición y habilidad para asumir responsabilidades, plantear metas altas pero alcanzables) permite graduar los estilos de dirección desde un estilo basado en la delegación y la participación máxima, a otros estilos con mayor directividad.

El director para ejercer el liderazgo, debe tener, según autores como Patmore o Line, estas cualidades:

- Capacidad de comunicación, entusiasmo, persistencia
- Sensación de seguridad y firmeza. Alguien inseguro no delega: o se incomunica o se hace dominante.
- Integridad, franqueza e imparcialidad
- Imaginación, inteligencia y previsión, mentalidad analítica
- Interés prioritario por los objetivos, y facilidad para verlos con firmeza y en conjunto.
- Capacidad de relación y delegación.
- Capacidad de adaptación a las circunstancias que se den
- Capacidad para valorar adecuadamente la capacidad del otro
- Fuerza para mantener a un grupo trabajando en un objetivo común
- Capacidad para dar instrucciones precisas
- Inclinación a tomar decisiones
- Capacidad para buscar métodos nuevos y mejores
- Carencia de prejuicios y aceptación de las críticas con tranquilidad
- Buena voluntad para aceptar sugerencias de sus subordinados
- Capacidad para elogiar el trabajo sin adulaciones ofensivas
- La costumbre de razonar las órdenes y ver que se han comprendido
- Capacidad de criticar el trabajo de manera constructiva y sin animadversión
- Valor para responsabilizarse de sus propio errores y de los de sus subordinados
- Rapidez en decidir sin *dispararse*
- Capacidad para ver los resultados, y hacer que los demás vean los logros
- Habilidad para saber abrirse paso en las situaciones precisas, convencer a los políticos, las autoridades locales y las empresas, y para reconducir las presiones.
- Energía, resistencia, capacidad de decisión
- Lealtad a la institución, la biblioteca y el personal, y delicadeza e interés con el entorno, los usuarios y el personal.
- Humildad, capacidad de escucha, flexibilidad. Capacidad de aproximación y accesibilidad
- Afectividad equilibrada con objetividad, y sentido del humor: el entusiasmo se comunica; el jefe depresivo hace también al personal así.

Quizás resulte imposible reunir todas estas cualidades individualmente, y estemos pidiendo demasiados atributos para el ejercicio de la dirección, pero nos ayuda a concluir las líneas por

las que debe orientarse esta importante figura, de las que depende la efectividad de la biblioteca. Por otro lado, compartir las decisiones y el poder en función de las cualidades puede permitir acercarnos al modelo descrito.

## 2.5. Organización y estructuración del personal.

### 2.5.1. Estructuración

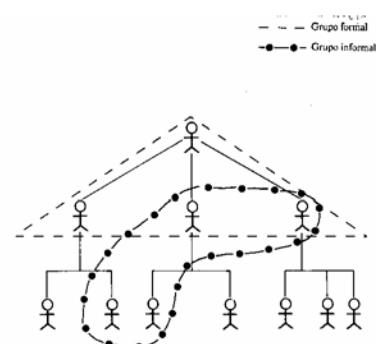
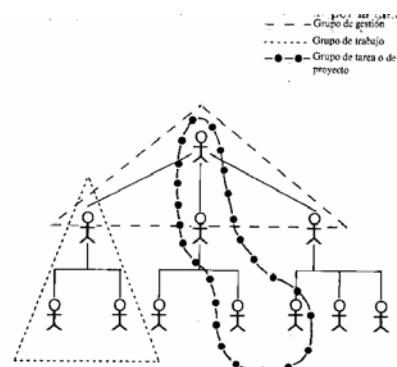
En una biblioteca no todos saben hacer de todo. Las plantillas crecen y cada día se hace más importante la especialización en las tareas. El rendimiento mejora cuando acertamos en la distribución de las funciones, integrando las capacidades individuales de nuestro personal con los trabajos que les son más adecuados. Esto implica crear una estructura organizativa para los servicios técnicos y públicos de la biblioteca, dividiendo las responsabilidades en unidades y secciones, entre las que se repartirá el personal.

Una estructura es la ordenación de los elementos que componen una plantilla. Su representación es el organigrama. Es un método para agrupar las actividades de modo que sea posible el logro de los objetivos. Se relaciona con los modos de comunicación, la coordinación y el control en una biblioteca. Establece las relaciones formales y jerárquicas en función de los objetivos. La estructura debe ser dinámica para adaptarse a los cambios.

Como se observa en los ejemplos tomados de Bryson, dentro de la estructura se desarrollan relaciones tanto formales como informales, por la interacción del personal y por la realización de tareas concretas.

La forma de la estructura puede ser variada, dependiendo del tamaño de la biblioteca, de la centralización o dispersión física y organizativa de las unidades, y de los servicios al usuario que se den. En algunas bibliotecas prima la jerarquización, y en otras la distribución temática, resultando estructuras en arco. La automatización está permitiendo reunir más tareas, configurando servicios centrales -por ejemplo en las Universidades, o en los Centros Coordinadores de las bibliotecas municipales- muy fuertes, que se responsabilizan de la adquisición y la catalogación centralizada, la gestión presupuestaria, etc. Pero el afianzamiento de las redes locales permite que la coordinación de tareas no signifique la centralización física del personal, sino la responsabilidad compartida en las tareas.

La estructuración adecuada del personal es imprescindible, sobre todo en las bibliotecas grandes. En éstas, unos deben dedicarse a la selección y el proceso técnico; otros a la



información, referencia y la comunicación; otros, especializarse en las fuentes de los distintos campos del conocimiento, o en la sección infantil, si la biblioteca es pública o municipal. En las pequeñas, la tarea fundamental es la comunicación, y el Organigrama debe asumir este hecho. Elementos importantes son también las juntas técnicas, las Comisiones asesoras y de estudio, los grupos de trabajo *ad hoc* y los comités permanentes.

El modelo más común de estructura es la de tipo piramidal. La ventaja de este modelo es que en él resulta muy claro quien es el responsable de cada negociado, sección o servicio. Los inconvenientes son que existe el riesgo de que prime excesivamente la jerarquía, y que algunos bibliotecarios puede que se especialicen demasiado. Así, puede que los responsables del proceso técnico no traten al usuario, como puede ocurrirle también al director. Para evitarlo se aconseja que periódicamente pase la mayor parte del personal por los diversos puestos de trabajo. Por ejemplo, pasar un día por semana unas horas en el servicio de información y atención al usuario ayuda a los bibliotecarios, independientemente de su servicio habitual, a estar cerca de la realidad, a conocer los problemas e implicarse en ellos.

### 2.5.2. La comunicación en las organizaciones

Entre los distintos niveles de las estructuras se dan flujos de comunicación, tanto por línea descendente (instrucciones, órdenes, entrevistas de supervisión, reuniones informativas sobre los progresos y la política de la biblioteca), como horizontales entre los distintos departamentos, y ascendente (sugerencias, ideas a los superiores, expresión de quejas o problemas de funcionamiento).

La comunicación descendente es necesaria porque:

- evita informaciones deformadas
- orienta el trabajo individual
- consigue la participación activa de todos los miembros de la plantilla.
- ayuda a explicar los objetivos
- transmite las órdenes y procesos a seguir
- ayuda a cambiar y amoldar actitudes y opiniones
- permite conocer el cumplimiento de los objetivos

La comunicación descendente se ve favorecida cuando se utiliza un estilo consultivo más que impositivo. Los canales de comunicación descendente son:

- el contacto directo (reuniones, boletines, e-mails, circulares)
- representantes legales
- la cadena de mando

En cuanto a la comunicación ascendente, es necesaria porque:

- permite el funcionamiento de la organización
- permite conocer las motivaciones e inquietudes de los subordinados
- evita y anticipa tensiones

La comunicación ascendente se ve favorecida por

- atender las comunicaciones producidas, que se observe una reacción
- el estilo de mando

Los canales de comunicación ascendente principalmente son:

- la entrevista
- las encuestas de opinión

- preguntas concretas
- cursos de formación o seminarios
- actos sociales

## 2.6. Las condiciones de trabajo

### 2.6.1. El clima de trabajo

Un factor de éxito de la organización es lograr un buen clima de trabajo. Ello se ve favorecido por:

- Estilo participativo: Todos pueden aportar parte de la solución de problema
- Estímulo de sentimiento de pertenencia al grupo.
- Posibilitar la satisfacción en el trabajo de las necesidades personales.
- Normas de funcionamiento adecuadas y aceptadas por todos los miembros.

### 2.6.2. La motivación

Un factor principal para el rendimiento del personal es la motivación, que puede definirse como el conjunto de factores que son capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta humana hacia un objetivo concreto. Un personal motivado y eficiente lleva al éxito a la biblioteca. En general hay estos tipos de motivación:

- Extrínseca (la que se basa en los beneficios, recompensas o consecuencias de realizar un acto, como una subida de sueldo)
- Intrínseca (la que se basa en los beneficios que va a producir realizar un acto en uno mismo como, por ejemplo, la satisfacción por el trabajo bien hecho)
- Trascendente (La que se basa en las consecuencias que se van a producir en el entorno: ayudar a un colega en dificultades, a un usuario)

Conseguir la motivación es algo complejo, que depende de aspectos personales, profesionales, económicos, etcétera. La motivación más eficaz no es la que se basa en razones sólo económicas, o en factores del entorno, sino la que parte de la decisión individual, la responsabilidad, y la compatibilidad entre los objetivos de la institución y los valores y necesidades propias.

No se trata de señalar unas recetas conductistas, pero pueden indicarse algunos medios para favorecer o reforzar las actuaciones positivas. En general la motivación se basa en que los bibliotecarios perciban que los resultados de su trabajo, su esfuerzo, su capacidad personal, son positivos. Se trata de que podamos ver los frutos del esfuerzo y se recompensen. Cuando se escucha a todo el personal, desde los jefes al conserje, y se piensa que tienen algo que decir; cuando el jefe dice lo que piensa y lo que pretende. Cuando se trabaja en equipo y unos dan soporte a los otros. El personal se siente integrado con sus compañeros en objetivos comunes, teniendo el protagonismo que da el ser copartícipe de las decisiones, los aciertos y los errores. Cuando se da ocasión de innovar o equivocarse, pues hay que mimar la libertad individual, tutelada discretamente en lo necesario, no haciendo obvios continuamente los medios disciplinarios o la jerarquía. Es preferible desjerarquizar las relaciones de trabajo y favorecer la autonomía. El personal debe ver elogiados sus esfuerzos y debe mostrarse confianza en su capacidad.

La motivación tiene también un factor básico: la información. Si el personal no es informado de los problemas de la biblioteca, de los objetivos y las tendencias, si se les asignan las tareas sin que se resalte la importancia de ejecutarlas correctamente, es fácil caer en la rutina y la inhibición. Por ello hay que facilitar los flujos de comunicación de todo tipo: posibilitar la

existencia de bibliografía relacionada con la profesión que ayude a estar actualizado, hacer que circule la información de las asociaciones del personal y los sindicatos, como medio de conocer el estado de la profesión. Y la información hacia el exterior: que la sociedad conozca los progresos de la biblioteca y se valore el trabajo y los esfuerzos de los bibliotecarios. Otros aspectos, como la posibilidad de promoción, dependen de la legislación, o del tamaño de la biblioteca, pero se pueden buscar cauces alternativos para la recompensa del esfuerzo: impulsar la formación del personal, asignar tareas especiales que produzcan satisfacciones especiales, etc. Pero haremos esto evitando que haya discriminación o injusticia respecto de otros compañeros. En general se considera positivo para mejorar la motivación y disponibilidad del personal:

- Hacer de las tareas retos interesantes, plantear problemas o interrogantes a resolver
- Relevancia: hacer explícitos las metas y objetivos de las tareas, que sean claros y comprendidos, evitando la desorientación
- Planificar bien las tareas.
- Hacer ver los beneficios o resultados que se obtendrán
- Dar autonomía y responsabilidad, mostrar aceptación del otro, mostrar confianza
- Dar elementos de apoyo para solventar dificultades
- Reconocer, valorar y premiar los logros y el trabajo.
- Inspirar y dar confianza y expectativas
- Preguntar regularmente qué se puede hacer desde la dirección para mejorar su trabajo
- Favorecer la formación
- Pensar cómo facilitar el trabajo y mejorar la productividad
- Reunir regularmente al personal, en sesiones de análisis, sugerencias y aportaciones
- Evitar que se pierda tiempo en tareas que no aporten nada al servicio o en seguir reglas que sólo demuestran la autoridad de la dirección
- Fomentar la participación en la toma de decisiones, la implicación y la responsabilidad compartida; Delegar y comunicarse, aceptar sugerencias y críticas.

Al contrario, obstáculos a la motivación serían

- Ignorar qué se quiere.
- No ver progreso
- No poder escoger
- No ver la relevancia
- No sentirse aceptado.

Cuando reiteradamente no se logran los objetivos, se puede producir desmotivación, frustración. El fracaso de los esfuerzos para satisfacer las aspiraciones personales o profesionales llevará a reacciones de ansiedad, agresividad, apatía o defensa, es decir culpabilización de los demás o de uno mismo de los fracasos. Para evitar estas reacciones psicológicas, que afectan al funcionamiento de la organización, hay que intentar buscar las causas, y hacer compatibles los objetivos de la institución y los de los miembros de la plantilla.

En síntesis, sería factores del éxito de la organización, en relación con la gestión de personal,

- División del trabajo en función del resultado a obtener
- Delegación de responsabilidades, creando áreas con autonomía y capacidad de decisión
- Relaciones de autoridad basadas en el liderazgo, la cooperación y la participación buscando la eficacia
- Flujos de comunicación flexible e integración de la persona

## 2.7. Las relaciones de los bibliotecarios con los gestores institucionales

También es importante saber relacionarse con el entorno externo de la biblioteca, y especialmente con los responsables superiores de la misma. En España se ha incurrido a veces en el servilismo, anteponiendo la obediencia a unos mínimos que como profesionales nos obligan, o en las actitudes excesivamente conciliadoras, cuando se procura estar a bien con tal de conseguir mantener pequeños beneficios personales. Pero otras veces se ha tenido una postura excesivamente negativa, bajo un sentimiento de superioridad intelectual, incomprendición o rechazo. Entonces falla la comunicación, y se produce el aislamiento de la biblioteca. Esto se resume en que es necesario tener capacidad de negociar, guardando el equilibrio entre disciplina y proposición de las medidas que consideremos oportunas, procurando redirigir en favor de nuestra biblioteca las negociaciones.

## 2.8. Problemas centrales en relación con el personal en España

En España predominan los bibliotecarios de nivel B, es decir, los contratados con una titulación media como mínimo, sobre todo en las Universidades. Los de grupo A están primordialmente en la Biblioteca Nacional, en los puestos de dirección de las Bibliotecas Regionales, de algunas de las bibliotecas del CSIC, y, de modo muy heterogéneo, en las bibliotecas universitarias. En las grandes bibliotecas públicas hay personal A y B, mientras que en las pequeñas, predomina el "encargado de biblioteca", de nivel C, e incluso D. En este último caso el bajo *status social* atribuido al bibliotecario, y la legislación de ámbito local, permite que esté responsabilizado de la biblioteca personal mal retribuido y que formalmente no ha de tener una titulación superior. En las bibliotecas escolares no hay bibliotecarios profesionales, sino, normalmente, profesores-bibliotecarios a tiempo parcial con la ayuda a veces de los alumnos y otros colaboradores. Globalmente el número de bibliotecarios es:

| Estadística de bibliotecas 2000 (INE)                                    |           |  |
|--|-----------|--|
| Tabla 26. Personal al servicio de las bibliotecas por tipo de biblioteca |           |  |
| Total de personas  |           |  |
| Total  | 22.855,00 |  |
| Nacionales   | 464,00    |  |
| Otras importantes no especializadas                                      | 1.974,00  |  |
| Públicas   | 9.192,00  |  |
| Generales  | 7.657,00  |  |
| De organismos militares  | 532,00    |  |
| De hospitales (no especializadas)  | 91,00     |  |
| De instituciones penitenciarias  | 213,00    |  |
| De colegio mayor   | 382,00    |  |
| Otras públicas   | 317,00    |  |
| Instituciones de enseñanza superior                                      | 6.184,00  |  |
| Universitarias   | 5.962,00  |  |
| No universitarias  | 222,00    |  |
| Especializadas   | 5.041,00  |  |
| Religiosas   | 408,00    |  |
| De organismos de la Administración                                       | 799,00    |  |
| De centros de investigación  | 663,00    |  |
| De asociaciones y colegios profesionales                                 | 586,00    |  |
| De empresas  | 341,00    |  |
| De archivos y museos   | 595,00    |  |
| Otras especializadas   | 1.649,00  |  |

Y entre los problemas a señalar estarían:

- Cualitativos: Crecen más los servicios, los usuarios, que las plantillas.
- Estructurales y organizativos: Cadenas de mando inadecuadas y desmotivadoras, falta de expectativas de promoción, etc.
- Funcionales: Heterogeneidad de contrataciones, y categorías, reglamentación excesiva.
- Profesionales: Dificultades de adaptación a los cambios, a los nuevos modelos de gestión, etc. El personal demanda mas participación, cuestiona la gestión tradicional, que enfrenta a bibliotecarios tradicionales y nuevas generaciones.

## 2.9. La formación como necesidad y compromiso. Formación inicial y formación permanente

Para una actividad tan plural como la de los bibliotecarios, las necesidades de formación son muy complejas. Solamente la función informativa obliga al profesional de las bibliotecas a dominar metodologías de obtención, análisis y recuperación de información muy amplias. Y además le hacen tener que mantener una elevada competencia y formación en el uso de las tecnologías y las redes que mediatizan el acceso a la cultura y el conocimiento, y que están en innovación constante.

En cuanto a los roles de carácter educativo y social, que están cada vez más presentes porque son elementos de cohesión y compensación social, demandan del bibliotecario conocimientos de Psicología y Pedagogía, de técnicas de comunicación y de investigación social. Y, como siempre, un bibliotecario debe ser alguien culto, que pueda dar de primera mano referencia de la literatura, de la cultura de su tiempo, que la pueda promover, seleccionar y trasmitir.

Los cambios en los modos de trabajo de los bibliotecarios hacen del objetivo de ser un buen bibliotecario una pretensión titánica, que sólo se puede lograr a través de una formación continua y permanente. Los profesionales debemos mantener un gran nivel de formación, autoexigencia y adaptación, para conseguir dar unos servicios acordes a las demandas de la época. Al luchar por ello estaremos ayudando a legitimar de nuevo los servicios bibliotecarios, y contribuyendo a que salgan de la situación de marginalidad que en muchos lugares todavía mantienen.

La formación académica inicial de los bibliotecarios se da en la actualidad bajo un modelo de enseñanza armonizada y generalista, que reúne en una única titulación universitaria a todos los profesionales de la información documental, a todos los que tienen como misión lograr el encuentro, la mediación, entre la información y los que la necesitan para saber y actuar, en suma para vivir. Esta formación general se da en la Universidad española en tres niveles: el de técnico medio (Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación); el superior (Licenciatura en Documentación), y el Doctorado en Documentación. La formación permanente depende los cursos de postgrado que organizan las universidades, escuelas de formación de la Administración, y las asociaciones profesionales.

En España, SEDIC, al hilo de la discutible *certificación*, hizo una relación de los conocimientos de los profesionales de la documentación, dividiéndolos en tres grupos, dos de conocimientos y técnicas generales, y otro de técnicas específicas:

SEDIC (2002)

|   |
|---|
| 1.- CONOCIMIENTOS GENERALES DE INTERES PARA LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION |
| 0.01.- INGLES   |
| 0.02.- OTRA LENGUA EXTRANJERA   |
| 1.03.- SISTEMAS E INSTITUCIONES POLITICAS                                     |
| 1.04.- MARCO JURIDICO   |
| 1.05.- ENTORNO ECONOMICO  |

|   |
|---|
| 1.06.- LINGÜÍSTICA APLICADA   |
| 1.07.- DINAMICA DE LAS ORGANIZACIONES                                   |
| 1.08.- TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. INFORMATICA Y SISTEMAS EXPERTOS   |
| 1.09.- TELECOMUNICACIONES   |
| 1.10.- MATEMATICAS, ESTADISTICA   |
| 1.11.- GEOGRAFIA, HISTORIA, ARTE, LITERATURA, CIENCIA Y TECNICA...      |
| <br>  |
| 2.-TECNICAS GENERALES APLICADAS A LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION     |
| 2.01.- EXPRESION ORAL Y ESCRITA   |
| 2.02.- TECNICAS ADMINISTRATIVAS   |
| 2.03.- TECNICAS DE CREACION, EDICION Y DIFUSION DE DOCUMENTOS           |
| 2.04.- TECNICAS DE COMUNICACION   |
| 2.05.- TECNICAS DE GESTION DE RECURSOS MATERIALES                       |
| 2.06.- TECNICAS DE GESTION DE PERSONAL                                  |
| 2.07.- CONTABILIDAD Y GESTION ECONOMICA                                 |
| 2.08.- TECNICAS DE PLANIFICACION Y GESTION DE PROYECTOS                 |
| 2.09.- TECNICAS DE EVALUACION Y DIAGNOSTICO                             |
| 2.10.- MARKETING Y COMERCIALIZACION                                     |
| 2.11.- TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL                                 |
| 2.12.- TECNICAS PEDAGOGICAS Y DIDACTICAS                                |
| <br>  |
| 3.- CONOCIMIENTOS Y TECNICAS ESPECIFICAS DE INFORMACION Y DOCUMENTACION |
| 3.01.- CONOCIMIENTO DEL MEDIO PROFESIONAL                               |
| 3.02.- PROCESO DE SELECCION Y OBTENCION DE LA INFORMACION               |
| 3.03.- TRATAMIENTO FISICO DE LOS SOPORTES DE LA INFORMACION             |
| 3.04.- ANALISIS Y REPRESENTACION DE LA INFORMACION                      |
| 3.05.- DESCRIPCION, ORGANIZACION Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACION     |
| 3.06.- RECUPERACION DE LA INFORMACION                                   |
| 3.07.- SERVICIOS DE INFORMACION: ORIENTACION A USUARIOS                 |
| 3.08.- ELABORACION DE PRODUCTOS DE INFORMACION                          |
| 3.09.- SERVICIOS DE INFORMACION: FORMACION DE USUARIOS                  |
| 3.10.- EXPURGO DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS                            |

En cuanto a la formación continua o permanente, base del desarrollo profesional, es muy difícil por factores como su coste elevado o la falta de tiempo ante las necesidades cotidianas que hay que atender en las bibliotecas. Además, las necesidades de formación son muy distintas según el contexto bibliotecario y tecnológico. La Comisión Europea (Pors, N.O., Screiber, T. *Librarian Training in Information and Communication Technologies. A typology of Needs and Deliverables*) recomienda una formación muy especializada, muy ajustada a sus necesidades concretas, especialmente cuando se quiera introducir o perfeccionar el uso de sistemas tecnológicos en las bibliotecas. Una formación que combine en lo posible el aprendizaje en el propio puesto de trabajo, con las posibilidades de la formación a distancia, gracias a la interactividad de Internet, el correo electrónico, los foros de debate, las listas de distribución, o los productos multimedia.

## 2.10. Asociacionismo y desarrollo profesional.

El asociacionismo es un aspecto básico para el desarrollo profesional. Participar en asociaciones es colaborar a obtener objetivos como: procurar una formación continuada para los profesionales, incidir en los poderes públicos, favorecer la cooperación, defender los intereses profesionales, hacer llegar a la opinión pública los problemas que conciernen a todos y promover la unión y ayuda mutua entre los miembros. Organizan grupos de trabajo, debates, encuentros, cursos, y editan publicaciones o informes a los poderes públicos. Si se quiere reivindicar la importancia y la misión social de los bibliotecarios hay que valorar la importancia de una unión -no gregaria o gremial- de los profesionales.

Las asociaciones se pueden distribuir en torno a esta tipología:

- Asociaciones generales que agrupan a los profesionales de Bibliotecas, Archivos.
- Asociaciones de profesionales con orientación temática.
- Asociaciones de bibliotecarios especializados.
- Asociaciones de diplomados de escuelas de Biblioteconomía.
- Asociaciones que agrupan a bibliotecarios de una creencia religiosa o ideología.
- Asociaciones para mejorar el mercado de trabajo.
- Asociaciones de bibliotecarios especializados en seguimiento de usuarios específicos: minorías étnicas, drogadicción, etc.

En España la consolidación del asociacionismo profesional ha sido lenta. La primera organización fue ANABA, luego ANABAD, creada en 1947, y reunió buena parte de los archiveros, bibliotecarios, museólogos y documentalistas. Pero desde los años 70 comenzaron a aparecer otras asociaciones. Por ejemplo, SEDIC, organización cuyo origen se encuentra en que los documentalistas no creían encontrar en ANABAD respuesta a sus intereses. Y el panorama regional se ha ido poblando de asociaciones, algunas delegaciones territoriales de ANABAD, y otras independientes de ésta. FESABID, como Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística, fomenta la colaboración entre las organizaciones de bibliotecarios, entre las que destacamos el Colegio de Bibliotecarios y Documentalistas de Cataluña por su mayor capacidad de mejora de las condiciones profesionales.

Como explicó Román, las Asociaciones profesionales deben luchar para conseguir políticas activas orientadas a la mejora de la infraestructura de las bibliotecas, el interés social por la lectura, las bibliotecas y la información. Esforzarse por la formación continuada y la promoción del intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional. Exigir ser consultados en los procesos de reglamentación jurídica que afectan a la gestión del patrimonio documental y bibliográfico. No deben ser organizaciones para ganar primero, y salvaguardar después, privilegios de grupo, sino lugares de encuentro y palancas de progreso. En la situación actual, con la proliferación de organizaciones, es recomendable la federación de las asociaciones profesionales, tanto a nivel nacional como internacional para potenciar su influencia, y la creación de un Colegio Oficial de ámbito estatal que haga progresar el estatus de la profesión bibliotecaria.

## 2.11. Orientación futura del bibliotecario.

Para Anglada la profesión bibliotecaria, si pretende incrementar su protagonismo en el mundo de la información y realizar su misión cultural y científica, debería caracterizarse así:

- Estar orientado a los usuarios, a su mercado, y no al producto, para dar servicios efectivos
- Tener visión de su función intermediaria, no receptora: la justificación del trabajo bibliotecario por sus resultados, no por su valor en sí misma.
- Ser experto y estar abierto a las tecnologías de la información en tanto facilitadoras de los servicios.
- Saber valorar los costes de las actividades, del tiempo empleado en ellas, el tiempo que cuesta a los usuarios obtener los servicios, etc.
- Ser adaptable y estar preparado para los cambios, en un entorno de evolución continua de las necesidades de los usuarios
- Tener una visión de la información como algo global, en el que la biblioteca participa en un circuito de información que le relaciona con autores, distribuidores, editores, usuarios.
- Tener conocimientos profesionales amplios y básicos, que ayuden a encontrar las soluciones adaptadas a los problemas concretos.

- Orientarse a la formación de usuarios, la promoción y uso de los servicios, rehuyendo de los productos realizados y enfocados sólo por y para bibliotecarios.
- Ser profesionales capaces de organizar su actividad de forma creativa, no por rutinas.
- Incluir entre las actividades profesionales las relaciones públicas con las personas de su entorno: usuarios, administradores, proveedores, colegas, compañeros, etc.

Frente a las visiones lineales que auguran que la generalización de la información digital pueden suponer el final de la biblioteca como intermediaria, y con ella dejar a los bibliotecarios en situación de precariedad, consideramos que el papel futuro de los bibliotecarios viene dado por su mayor protagonismo en la producción de información y servicios que distribuya tanto telemática como presencialmente. Por la mejora de los servicios. Se trata de construir el futuro, no dejar que nos llegue.

### **3. APPLICACIÓN PRÁCTICA. Realizar un estudio del mercado laboral en Biblioteconomía**

**OBJETIVO.** Aprender a documentarse sobre el mercado laboral y conocer alguna de sus características, estudiando las características del proceso de acceso a la función pública en el sector de bibliotecas, tanto públicas como universitarias, científicas, regionales, etc., en sus distintos niveles

**PROCEDIMIENTO.** Para el estudio del mercado laboral:

- Revisar el artículo de Alonso Arévalo y Vazquez Vazquez: (2000) Características del comportamiento del mercado de trabajo en biblioteconomía, archivística y documentación. Bienio 98/99, en : *Anales de documentación*, 3, <http://www.um.es/fcccd/anales/ad03/ad0300.html>
- Localizar convocatorias de plazas a través del servicio de la lista de distribución de INFODOC <http://listas.bcl.jcyl.es:81/read/?forum=infodoc>, (*Correo Bibliotecario*, o la página web de la biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca (<http://web.usal.es/~alar/Bibweb/empleo.htm>)). Seleccionar alguna de las convocatorias, y obtener el texto completo para su análisis. En caso de no poder obtenerlo en Internet, acudir a los boletines oficiales en la Biblioteca.
- Estudio de la convocatoria seleccionada: Tipo de biblioteca, tipo de plaza, requisitos (según sea becas, contratos y plazas funcionariales). Distinguir oposiciones, concursos y concurso-oposición. Comparar temarios. Comparar baremos. Analizar ejercicios teóricos y prácticos.
- Comparar temas y contenidos de las convocatorias con contenidos del Plan de Estudios de Diplomado en Biblioteconomía y Documentación. Detectar áreas cubiertas y omisiones.
- Hacer una valoración final de posibles dificultades, contenidos exigidos para obtener la plaza, etc.

Finalmente se debe exponer en clase las conclusiones obtenidas, o entregar un informe escrito del grupo de trabajo.

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Cuál es la imagen actual de los bibliotecarios en la sociedad? ¿Cuál es la imagen de los bibliotecarios respecto a sí mismos? ¿Son conscientes los bibliotecarios de los compromisos que implica su profesión? ¿Cuáles son las estructuras de personal habituales en las bibliotecas de nuestro entorno?. ¿La formación académica en Biblioteconomía es válida para la formación de profesionales?. ¿Qué instrumentos existen para la gestión de personal?. ¿Qué

características son imprescindibles para que el puesto de director ejercite el liderazgo de la biblioteca?

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO, J. y VAZQUEZ, M. Características del comportamiento del mercado de trabajo en biblioteconomía, archivística y documentación. Bienio 98/99. *Anales de documentación*, 2000, 3, <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>
- ANGLADA, L. El futur de les biblioteques i el bibliotecari del futur. *Item*, 13, p. 5-24.
- BORREGO HUERTA, A.: Bibliotecarios reales para bibliotecas virtuales. *Métodos de Información*. 8, 48, 2001, p. 47-55
- BOWDEN, R. Professional Responsibilities of Librarians and Information Workers. *59<sup>th</sup> IFLA Council and Conference. Booklet 6*, p. 26-31
- BRYSON, J. *Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de documentación*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1992. Capítulos sobre personal.
- FUENTES ROMERO, J. J. Evaluación de recursos humanos. En *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Oviedo: Trea, 1999, p.75-990
- GOMEZ-PANTONJA, A. Bases teóricas para el desarrollo de un código de ética para la profesión bibliotecaria. *Boletín de Anabad*, 51 (3), 2001, p. 15-35.
- GOMEZ-PANTONJA, A., PEREZ PULIDO, M. Ética y deontología profesional en Internet. Listado de recursos gratuitos. *Boletín de Anabad*, 51 (3), 2001, p. 59-74.
- JARAUTA, F. Entrevista . *Educación y Biblioteca*, 107, 1999, p. 5-9.
- JORGE GARCIA-REYES, C. La gestión de recursos humanos. En: Magán Wals, , J.A. (ed.). *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Editorial Complutense, 1995, p. 441-453.
- LINE, M. B. La gestió del canvi a les biblioteques. *Item*, 12, p. 66-80.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas*. Madrid: 2002
- PEREZ PULIDO, M. Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información. *Boletín de Anabad*, 51 (3), 2001, p. 37-57.
- ROMÁN ROMÁN, A. Bibliotecarios y documentalistas. El asociacionismo profesional. En: *I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles*. Madrid: M. Cultura, 1993.
- SEDIC. *Relación de conocimientos y técnicas aplicables a las funciones de los profesionales de la información y la documentación*. Madrid: SEDIC, 2002
- SPECIAL LIBRARY ASSOCIATION. *Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI*. 1996. <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm>
- TOURAINÉ, A. [entrevista con Ramón Salaberría] *Educación y biblioteca*, 79, 1997, 7-11.
- VILLAGRÁ RUBIO, A. Desarrollo de la formación continua en España. Por una mejora de la calidad y la coordinación. *Revista Española de Documentación Científica*. 20 (2), 1997, p. 161-174.

## **TEMA 6. LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS: ESTUDIO Y COMUNICACIÓN**

### **1. OBJETIVOS**

#### **2. CONTENIDOS**

- 2.1. La orientación al usuario de la biblioteca*
- 2.2. Los usuarios*
- 2.3. Los estudios de usuarios*
- 2.3.1. Posibles objetivos de los estudios de usuarios*
- 2.3.2. Etapas del proceso de estudio de los usuarios*
- 2.3.3. Fuentes para informarse sobre los usuarios*
- 2.4. La comunicación con los usuarios. Técnicas de comunicación y relaciones públicas.*
- 2.4.1. Sensibilización e imagen de las bibliotecas.*
- 2.4.2. La comunicación interpersonal en la biblioteca. Problemas en la comunicación*
- 2.4.3. Actitudes que favorecen la comunicación interpersonal*
- 2.4.4. Recomendaciones para la comprensión nuestros mensajes.*
- 2.4.5. Modalidades de la comunicación en las bibliotecas.*

**3. APLICACIÓN PRÁCTICA: ANALIZAR SITUACIONES Y PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN PERSONAL-USUARIOS EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.**

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

### **5. BIBLIOGRAFÍA**

ANEXO: CONCLUSIONES DE ESTUDIO SOBRE USUARIOS Y NO USUARIOS DE TEA-CEGOS

## **1. OBJETIVOS**

Las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige conocer los tipos de usuarios, y para ello hay que aprender a informarse sobre ellos y a hacer estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios. A continuación otro terreno fundamental respecto del usuario es su formación, que se estudiará en *Biblioteconomía Especializada*, como uno de los servicios bibliotecarios. Por último, los bibliotecarios, siendo sus bibliotecas lugares de encuentro y comunicación, deberán utilizar unas técnicas, unas condiciones y unos métodos de comunicación que permitan la fluidez, el entendimiento, incluso el calor, en la relación que humanamente se establece en toda biblioteca. Por todo ello, este tema persigue dos objetivos. En primer lugar, lograr el conocimiento de los principios y técnicas para el estudio de usuarios. En segundo lugar se pretende introducir las actitudes y técnicas necesarias para hacer posible una comunicación adecuada con los usuarios de las bibliotecas.

## **2. CONTENIDOS**

### **2.1. La orientación al usuario de la biblioteca**

Una biblioteca orientada al usuario es aquella que adecua los espacios de la biblioteca, la colección, las normas de uso o la distribución de los trabajos técnicos a las necesidades de los usuarios. Un buen servicio se arraiga en unas tareas técnicas realizadas con calidad, pero éstas no deben copar la inversión y el tiempo laboral en perjuicio de los servicios. Los objetivos son mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando la biblioteca en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo.

Igual que las empresas necesitan el estudio de su mercado para asegurar que sus productos sean atractivos, se conozcan y se deseé consumirlos, las bibliotecas deben preocuparse por conocer a sus clientes y sus necesidades. Y tanto los presentes como los previsibles intereses

futuros, y de los usuarios reales como los que podamos captar, para atenderlas con eficacia y eficiencia. Esto implica que la biblioteca tiene que hacer esfuerzos por diferenciar necesidades y diversificar servicios, pues no todos los usuarios esperan, necesitan, desean o demandan lo mismo. La orientación a los usuarios consiste por tanto también en flexibilizar las estructuras en función de la realidad sectorial e individual de sus posibles "clientes", posibilitando la adaptación de normas de acceso, colecciones u horarios a sus distintos sectores de demanda.

## 2.2. Los usuarios

Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debemos conocer qué necesidades de información tienen éstos. El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón desde el primer tercio de este siglo, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios a través sus valoraciones. En España los estudios de usuarios son recientes y están dificultados por la falta de instrumentos estadísticos generales y actualizados, y por la escasez de condiciones en las bibliotecas.

Una manera de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es establecer tipologías de éstos en función de distintos criterios, que nos vayan dando distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que vayamos orientado los servicios a esos perfiles. Los estudios de usuarios y la práctica bibliotecaria hacen ya previsibles algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios. Algunos criterios para categorizar a los usuarios serían:

- Potenciales-reales: Si consideramos usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es. Sin embargo, los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como "potenciales" clientes que hemos de interesar por nuestra biblioteca. Debemos comprender este hecho desde dos ángulos: en primer lugar, nuestros servicios deben pretender llegar a todos los que tienen derecho a él, incluyendo a los que todavía no son usuarios. En segundo lugar, cuando estudiemos a los usuarios debemos hacerlo de modo que nuestros resultados no sean sesgados, es decir, que extrapolemos las conclusiones al conjunto de nuestra comunidad teórica de usuarios, si solamente hemos obtenido información de usuarios reales, cuyas opiniones y demandas no representarán al conjunto.
- Presenciales-virtuales: La biblioteca digital, la presencia de la biblioteca en Internet la hace accesible de modo remoto, tanto a los usuarios para los que específicamente están destinadas, como a otros. Habrá que establecer a qué usuarios no presenciales atendemos y qué servicios les prestamos.
- Por el tipo de biblioteca se puede también diferenciar:
  - En las públicas, son todos los ciudadanos, y se suelen diferenciar por edades: infantiles, juveniles, mayores, colectivos con necesidades específicas.
  - En las especializadas las necesidades de los usuarios son más homogéneas y determinables (revistas, congresos y cursos sobre la especialidad...)
  - En las bibliotecas de instituciones educativas: por el nivel de estudios y la condición de docente o estudiante.
- También se puede anticipar necesidades diferentes por sus categorías profesionales o por criterios sociológicos: Los estudiantes requieren obras de divulgación; los investigadores, exhaustividad; los técnicos, pertinencia; los políticos y los administradores, precisión y actualidad; los profesores y divulgadores, los periodistas, obras de sintetización; y los ciudadanos, obras e informaciones de carácter múltiple.

Si nos referimos a una biblioteca pública, por ejemplo, y queremos hacer el perfil de los usuarios necesitamos informarnos de aspectos como los siguientes:

1. Personales-Educativos:

- Características personales (edad, sexo, profesión...)
- Educación (nivel de estudios, satisfacción con los estudios)
- Hábito lector y preferencias lectoras
- Conocimiento y uso de las bibliotecas. Actitudes, motivaciones y expectativas hacia la biblioteca
- Uso y relación con los servicios
- Valoración de necesidades de información y cultura

2. Entorno familiar:

- Tipo de familia y relaciones de convivencia familiar
- Características personales de los miembros de la unidad familiar (edad, sexo, profesión...)
- Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral, satisfacción con el trabajo de los miembros)
- Ingresos económicos
- Integración en grupos sociales, políticos o religiosos
- Educación (nivel de estudios alcanzado, centro...)
- Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, prácticas y consumos de ocio, televisión...)
- Hábitos y preferencias lectoras
- Fomento de la lectura en la unidad familiar.

### 2.3. Los estudios de usuarios

Sanz ha definido los estudios de usuarios como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, a su consumo de información.

#### 2.3.1. Posibles objetivos de los estudios de usuarios

- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc.

#### 2.3.2. Etapas del proceso de estudio de los usuarios

- Identificar los objetivos del estudio o nuestras hipótesis
- Analizar qué información será necesario obtener
- Recopilar la información disponible, y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que requiramos
- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información.
- Obtener la información
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

### 2.3.3. Fuentes para informarse sobre los usuarios

Las fuentes de información sobre los usuarios son muy diversas. Podríamos agruparlas entre aquellas que cabe considerar *directas*, de campo, cuando obtenemos la información de lo que nos dicen los usuarios mismos, o *indirectas*, cuando aprovechamos datos factuales de la biblioteca a través de la Memorias estadísticas anuales que deben elaborar, analizamos las peticiones de préstamo o reprografía, o incluso información recogida por otros, ya de la biblioteca en particular o de la comunidad en que se inserta, en general.

#### - *Obtención de la información sobre los usuarios de fuentes indirectas:*

Mencionaríamos en primer lugar las publicaciones sociológicas realizadas a partir de encuestas y estadísticas sobre la población objeto del estudio. Realizadas por entes oficiales ajenos a la biblioteca, contienen desde datos demográficos generales a datos más concretos sobre hábitos culturales, científicos o intereses, prácticas y consumos de información. Su función es ayudarnos al conocimiento de nuestra población: sus *aspectos demográficos*: edades, sexo, raza, etnias o flujos migratorios, nivel educativo y económico; características familiares, tasas de natalidad, mortalidad y desempleo, profesiones; las *condiciones económicas*: negocios, población por sectores, tendencias económicas, etc.; las *condiciones sociales*: instituciones educativas y culturales, clubes, sociedades, grupos religiosos, existencia de otros *servicios informativos y educativos*: otras bibliotecas cercanas, centros escolares y universitarios, educación a distancia, periódicos y revistas, librerías, emisoras de radio y televisión locales, etc.

Estas publicaciones suelen estar editadas por los Institutos Oficiales de Estadística, ya a nivel estatal -que recogerá los datos de todo el estado y luego los diferenciará por regiones y ciudades, relacionará los datos por sexo, edad, niveles de estudio o tamaño de la población de residencia, etc.- o por los entes equivalentes regionales, que publican Anuarios, series y estudios estadísticos diversos, que la biblioteca puede utilizar como un primer marco de referencia para el estudio de su comunidad. También el Gremio de Editores y Libreros, la Sociedad General de Autores y otros organismos o fundaciones culturales realizan estudios de los usuarios, como la Fundación Berlstermann o la F. Germán Sánchez Ruipérez..

|  |
|--|
| INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA: <i>Estadística de Bibliotecas</i> . (Bianual)   |
| MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA (2000). <i>Panorámica de la edición española de libros</i> . 1998. <a href="http://www.mcu.es/lab/libro/d1988/panoramica.html">http://www.mcu.es/lab/libro/d1988/panoramica.html</a>   |
| SGAE. Sociedad General de Autores de España. Fundación Autor (2000) <i>Informe SGAE sobre hábitos de consumo cultural</i> . Madrid. <a href="http://www.sgae.es/page3705.htm">http://www.sgae.es/page3705.htm</a>  |
| FEDERACIÓN DE GREMIOS DE EDITORES DE ESPAÑA (2001) <i>Barómetro de hábitos de compra y lectura de libros</i> . <a href="http://www.federacioneditores.org/noticias/FG_ListaNoticias.asp">http://www.federacioneditores.org/noticias/FG_ListaNoticias.asp</a>                 |
| TABULA-V. (1998) <i>Los españoles y los libros. Hábitos y actitudes hacia el libro y la lectura</i> . Madrid: CEGAL  |
| ARTAL, C.(1999) <i>La biblioteca pública vista por los ciudadanos</i> . Barcelona: F. Berlstermann.  |
| HERNÁNDEZ, HILARIO, dir (2001) <i>Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta</i> . Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. <a href="http://www.bibliotecaspasicas.info/">http://www.bibliotecaspasicas.info/</a>  |
| TEA-CEGOS. Estudios de opinión sobre la biblioteca pública en España. En: <i>Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta</i> . Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. <a href="http://www.bibliotecaspasicas.info/">http://www.bibliotecaspasicas.info/</a> |

*Algunos ejemplos de recursos para informarse de los usuarios*

Otras posibles fuentes de esta clase son los análisis de citas y referencias, adecuado sobre todo en los campos de las bibliotecas de ciencias experimentales, donde nos valdrán para conocer las publicaciones y autores que más nos pueden demandar nuestros usuarios especializados en

esas materias. O el recuento de las peticiones de documentos en los servicios de préstamo interbibliotecario y fotodocumentación. En estos casos se trata de aprovechar la información estadística que la biblioteca tiene sobre nuestros usuarios: El total de consultas por tema, el porcentaje de consultas satisfechas respectos del total, el porcentaje de respuestas pertinentes, la demanda de libros por materias, los tipos de documentos prestados, la duración de los préstamos, etc. Ello orientará las adquisiciones, los soportes, las normas, etc.

Por último, podemos aprovechar los datos de los buzones de sugerencias y los tablones de anuncios o zonas de libre expresión. Incluso podemos aprovechar un recurso que parece casi anecdótico, pero de alto valor para comprender la imagen social de la biblioteca en la sociedad: estudiar a los usuarios por cómo se reflejan en la ficción literaria y cinematográfica, y sus relaciones con bibliotecas y bibliotecarios.

#### **- Obtención de información de fuentes directas**

En este caso es el propio usuario quien informa de sus requerimientos, a través de cuestionarios o entrevistas. Resulta fundamental, de partida, haber definido previamente qué uso vamos a darle a la información recogida, y evitar recoger más información de la que podremos analizar. Debemos tener en cuenta que el análisis nunca es un fin en sí mismo, y que nuestro trabajo puede ser contraproducente, en un contexto en que los ciudadanos son frecuentemente atosigados por encuestas, estudios de opinión, etc. Nuestra encuesta puede producir expectativas que hemos de tener posibilidad de poder atender. Realizar encuestas sin experiencia y tiempo para su análisis supondrá la inutilidad del esfuerzo.

Decididos a obtener la información de nuestros propios usuarios, debemos, en primer lugar, identificar la población que va a ser objeto de estudio. Estudiar sólo a nuestros usuarios reales suele ser más fácil y preciso, pero se nos escaparán las razones de los que no usan la biblioteca, sus intereses, etc. En todo caso debemos determinar el alcance de nuestro estudio, para que la muestra de individuos de los que obtengamos los datos sea representativa. El número de individuos que debe componer la muestra depende del índice de precisión muestral que queramos alcanzar, del número total de la población y de la varianza. Los individuos de la muestra deben ser escogidos al azar de entre el total de la población.

Identificada la muestra, deberemos diseñar el cuestionario que nos permitirá informarnos. Aunque podemos adoptar un cuestionario propio en función de lo que queramos saber de nuestros usuarios, podemos y debemos considerar otros modelos previos, para evitar fallos, permitirnos comparaciones, etc. Hay cuestionarios muy generalizables, como los del Programa General de Información de la Unesco, diseñados para conocer las necesidades de información del público en general, de profesores e investigadores, de profesionales, de zonas rurales y urbanas, explotaciones agrarias, etc. Los cuestionarios realizados para investigaciones aplicadas pueden también ser modelos, y existen ya propuestas en casi todos los campos: de usuarios de bibliotecas públicas, de universitarias, de escolares, de población inmigrante, de invidentes, etc.

Los cuestionarios pueden incluir preguntas abiertas, si las respuestas no se pueden tipificar previamente, o cerradas, cuando damos las respuestas posibles al usuario, que debe elegir entre ellas. Esto se hace si todas las opciones son previsibles y queremos calcular las frecuencias de las distintas respuestas, para categorizar las respuestas. El cuestionario debe ser, preferiblemente, estructurado, es decir, que las preguntas, ya sean abiertas o cerradas, se sucedan en un orden lógico.

Un cuestionario de usuarios sobre la comunidad atendida por una biblioteca pública, por ejemplo, debe contener preguntas que abarquen estos datos:

1. Datos de Identificación: edad, sexo, profesión o actividad, distancia de la residencia a la biblioteca, nivel económico, etc., que se convertirán en variables a relacionar con las respuestas a las preguntas siguientes, y tratar de encontrar grupos o características comunes de uso a distintos usuarios.

2. Datos de los usuarios: De su conocimiento y uso: cómo conocieron los servicios, desde cuando, qué servicios usan -préstamo, consulta, fotocopias, audiovisual...-, con qué frecuencia y qué horarios, qué tipos de documentos usan -textos, ficción, revistas, periódicos, películas, obras de referencia, etc, cuáles son las motivaciones para usar la biblioteca, cómo valoran la colección, si utilizan los catálogos y con qué frecuencia encuentran lo que buscan en ellos y en la biblioteca, si consultan al personal, y si usan otras bibliotecas.

3. Datos de los no usuarios: Razones de no usar: (falta de motivación, demasiada distancia, no tener la biblioteca lo que se necesita, la burocracia, el horario inadecuado, los fondos antiguos, la falta de tiempo, falta de divulgación, la falta de medios económicos; falta de medios para pagar el transporte...) Medios para obtener la información que necesitan, en lugar de la biblioteca, forma de obtenerla.

4. Datos sobre valoración y expectativas: cómo valoran los servicios, con qué atención y actitud son tratados, qué resultados obtiene en su búsquedas bibliográficas o en sus demandas de información, qué servicios desearían obtener, etc.

Para obtener respuesta a estos cuestionarios, hay varios procedimientos:

- Las *Encuestas por correo*, que es lo más fácil y barato, pero que consigue un bajo índice de respuesta. Es necesario formular claramente las preguntas, evitar que sea demasiado extenso y explicar claramente el objetivo. Debe hacerse un seguimiento para conseguir las respuestas, confirmando la recepción, recordando el plazo de respuesta, etc.

- Los *cuestionarios escritos de respuesta in situ*. Para obtener respuesta de los usuarios de una biblioteca podemos pedirles que respondan un cuestionario entregándolo al azar a la entrada a la biblioteca. O, si se nos autoriza, durante las clases, si se trata de obtener información de todos los estudiantes de una Universidad o un Colegio, incluyendo a los que no usan las bibliotecas. En este tipo, aunque la respuesta siempre es voluntaria el índice de respuesta será probablemente mayor.

- Las *Entrevistas personales*. Alcanzan la mayor profundidad, y se asegura una alta tasa de respuestas, pero resulta cara en tiempo y personal, y es muy difícil con poblaciones grandes.

Los estudios de usuarios son difíciles metodológicamente. Los problemas más frecuentes de los estudios de usuarios son:

- Preguntas con alto grado de ambigüedad.
- Mala estructuración de las preguntas.
- Mala secuenciación de las preguntas.
- Inadecuada elección de muestras de población.
- Cuestionarios con excesivo número de ítems.
- Cuestionarios elaborados sin pruebas de validación- piloto
- Utilización errónea de escalas de medida.
- Errores en la codificación de las preguntas.

Debemos también diferenciar entre *necesidades de información* (lo que se experimenta como una carencia o lo que se requiere para el trabajo y la educación), *los deseos de información* (aquellas necesidades de información a las que incorporamos la voluntad de satisfacerlas), y *demandas de información* (el deseo que se concreta en una petición documental). Creemos

que las actuaciones de la biblioteca van desde el intento de hacer conscientes las necesidades, mediante la formación, para que se conviertan en deseos, en fomentar la imagen de los servicios y la actitud hacia ver factible la atención de las necesidades, de modo que se deseen, y a facilitar que se concreten en demandas reales. Las demandas no suelen corresponderse o agotar las necesidades y los deseos de información.

- Si se quieren respuestas concretas las preguntas deben ser concretas.
- No deben hacerse preguntas que contengan potencialmente las respuestas.
- Las preguntas que admiten varias respuestas deben ser definidas cuidadosamente.
- El número de categorías de las respuestas es también muy importante. Raramente son necesarias más de 5 ó 7 categorías en preguntas de actitud o de opinión. Cuando sean necesarias más categorías, es preferible desglosar la pregunta en varias con menos categorías cada una.
- Las preguntas deben ser neutrales. No deben incorporar juicios, opiniones o valoraciones.
- El encuestado no debe esforzarse en recordar ante lo que conviene facilitar su memoria.
- El orden del cuestionario deberá ser lógico. Las preguntas deben hacerse por temas afines y en orden de dificultad creciente. Las preguntas más sencillas han de ir al principio del cuestionario.
- El orden de las preguntas no debe afectar a las respuestas.
- Los identificadores del encuestado deben ir al final del cuestionario.
- Se ha de explicitar el recorrido del cuestionario, que ha de depender del tipo preguntas, de las respuestas a las preguntas, etc.; teniendo como finalidad indicar cuándo se deben efectuar las preguntas, en qué orden, y otra información semejante.

#### *Decálogo para la confección de preguntas (Ruiz, Izquierdo, Piñera)*

## 2.4. La comunicación con los usuarios. Técnicas de comunicación y relaciones públicas.

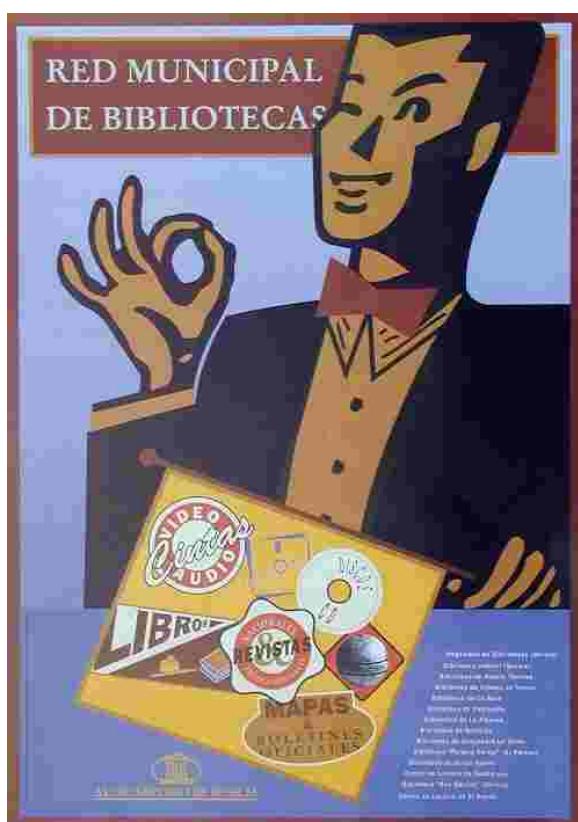
Las técnicas de comunicación y relaciones públicas en las bibliotecas se basan en la necesidad de incrementar el uso y mejorar los modos de relación que se dan entre biblioteca y sociedad. Pueden incluir, en primer lugar, aspectos relacionados con la sensibilización y la construcción de la imagen pública de la bibliotecas. Y otros aspectos son los que mejoran la comunicación: la detección de barreras a la comunicación, sus soluciones y las actitudes que la favorecen.

### 2.4.1. Sensibilización e imagen de las bibliotecas.

Un primer aspecto a mejorar es la sensibilización hacia la biblioteca, haciendo que se valore la importancia de su uso y del acceso a la información, y mejorando su imagen. A veces el usuario no valora la importancia de informarse, o lo que le puede enriquecer el uso de la biblioteca, o desconfía que pueda obtener todas las informaciones que necesita en la biblioteca, desconfía de las que recibe y su eficacia. Puede existir reticencia hacia los especialistas en información, resistencia al cambio de los hábitos adquiridos, rechazo o incomprendimiento de las normas y limitaciones que impone la biblioteca, etc., miedo a preguntar, por temor a hacer el ridículo, o incapacidad de asumir que no se sabe algo.

La imagen de las bibliotecas históricamente no ha sido lo bastante buena, si tenemos en cuenta que no es conocida o utilizada por parte de las comunidades para las que va destinada. No dan en general buena imagen, cuando lo que realmente importa es el servicio bibliotecario que el usuario *cree* tener. Los usuarios se tienden a conformar, por buena voluntad, acostumbrándose a reducir sus expectativas respecto de la biblioteca. Quizás sea porque las bibliotecas han dispuesto de lo que se llama un mercado cautivo. Han tenido unos usuarios que tenían que usar la biblioteca por fuerza, aceptando lo poco o mucho que la biblioteca les diera, por no tener otros recursos. Pero esto está dejando de ser así conforme se incrementan los caudales de información disponible sin intermediarios.

Forges, en *El País*



Para que la sociedad sea consciente de la necesidad de acceder permanentemente a la información, hace falta convencerla de la necesidad de aprender a lo largo de toda la vida, y que ello entraña aprender a manejar la información y las tecnologías que le dan acceso y la condicionan. Ello requiere actuar sobre el profesorado y los medios de comunicación, para que difundan esta idea, y hagan ver lo especial de la biblioteca. La biblioteca se puede utilizar a cualquier hora, se puede aprender en ella de cualquier materia, y desde cualquier punto de vista, no sólo el oficial, o el admitido, o el del profesor. Uno puede buscar por sí mismo sus ideas, sus gustos; cada lector recrea el sentido, haciendo su propia interpretación y suscitando sus propios pensamientos; la biblioteca permite ser autodidacta... Todo esto es destacar el valor propio de la biblioteca, entre un conjunto diverso de servicios culturales, de información y de ocio. Debemos empezar por crear una imagen adecuada, que facilite y

anime al uso. La imagen es la visión global que los individuos tienen de una biblioteca, predisponiéndoles a determinada actitud hacia ella. La imagen de una biblioteca depende:

- De mensajes explícitos: desde la recepción y orientación inicial que recibe un lector al llegar a la biblioteca, que debe realizarla personal formado, hasta mensajes gráficos como lemas, carteles, anagramas, guías de uso, pegatinas, logotipos, etc., que configuran una identidad visual de la biblioteca, que debe recogerse en Manuales.
- del entorno físico: la decoración, el edificio, el emplazamiento y la distribución del espacio. El edificio debe ser físicamente representativo de su función, debe ser transparente e indicar accesibilidad exterior e interior.
- los servicios que se ofrecen en sí mismos. A mejores servicios, mejor imagen. La accesibilidad a la colección, a ser posible por materias y directa.
- las actuaciones: las iniciativas sociales y culturales, las relaciones con el exterior, el trato a los usuarios. Las actividades de extensión cultural ayudan a insertar la biblioteca en su entorno, dando a conocer sus potencialidades y atrayendo a los usuarios.
- la comunicación con el exterior mediante la cooperación con otras instituciones, la aparición en los medios de comunicación social, para dar a conocer acontecimientos, actividades, información cultural, mantener colaboraciones regulares, o la distribución de publicaciones propias: desde guías de uso hasta catálogos documentales, boletines de información, campañas publicitarias, etc.

|  |  |
|--|--|
| "Crece con nosotros" Bibl. Públ. Burgos<br>"ven... puedes sacar un montón de cosas" Red Bibliotecas Municipales de Murcia<br>"Conect@mos bibliotecas de Extremadura. Ni un pueblo sin biblioteca".<br>"De conya" Sistema de Lectura Pública de Cataluña<br>"70 bibliotecas públicas están a tu disposición". Región de Murcia<br>"Vine preparat ...Sortiràs carregat" Servicio de préstamo Bibliotecas de Barcelona.<br>"Diferentes, iguales", "Para pensar con libertad". Bibliotecas Castilla-La Mancha. | "Discover the world @ your library"<br>"Local authors @ your library"<br>"Information to go @ your library"<br>"Family time @ your library"<br>"Chocolate @ your library"<br>"Drive to read @your library"<br>"A world of possibilities @ your library"<br>"Families reading together @ your library"<br>"Reach for the stars @ your library"<br>"It's all @ your library"<br>"Discover the world @ your library"<br>"What's new @ your library" |
| <b>Lemas de bibliotecas españolas</b>  | <b>Lemas de la campaña @your library. American Library Association</b>   |

**2.4.2. La comunicación interpersonal en la biblioteca. Problemas en la comunicación**  
La comunicación eficiente se da cuando el receptor recibe el mensaje, lo entiende, lo acepta, lo utiliza y retroalimenta. Debemos ver, en primer lugar, qué obstáculos hay para que se dé esa comunicación, y después ver algunas actitudes y técnicas que favorecen su mejora.

En el proceso de la comunicación hay frecuentemente una degradación de la información, que va haciendo disminuir su flujo: de lo que se *quiere* decir a lo que se *sabe* decir, a lo que se *dice*, de ahí a lo que se *oye*, lo que se *escucha*, lo que se *comprende*, lo que se *acepta*, lo que se *retiene*, y lo que se *pone en práctica*.

Para evitarlo hay que prever los problemas que nos podemos encontrar en distintas fases del proceso de comunicación:

- concebida una idea, a la hora de codificarla, nos puede faltar capacidad de síntesis o no disponer del nivel de vocabulario preciso.

- al ir a expresarla, pueden ser problema la timidez e inhibiciones, los defectos de expresión, los medios inadecuados.
- de la transmisión a la recepción, pueden ser problemas las deficiencias sensoriales, la mala ambientación, la falta de atención.
- en la decodificación, defectos de escucha comprensiva, esquemas mentales del usuario.
- en la aceptación final, la falta de capacidad de análisis y la percepción subjetiva del lector.

Las barreras de la comunicación pueden ser:

- personales (desconfianza hacia los usuarios, desconocimiento de sus necesidades, indiferencia, prepotencia, intolerancia, falta de atención e interés por el usuario... Es fundamental evitar lo que se denominan filtros: tener estereotipos de los usuarios, juzgarlos globalmente por algún rasgo rechazable o proyectar nuestras propios sentimientos como si fueran los suyos.) Los filtros que dificultan el proceso de comunicación y la escucha comprensiva son:
  - Estereotipos: esquemas en los que encorsetamos a los otros, creando prejuicios, dificultando la aceptación positiva de sus mensajes
  - Efecto halo: valorar al otro totalmente a partir de un único rasgo individual favorable o desfavorable
  - Proyección: atribuir a los otros nuestros propios sentimientos y características
  - Percepción selectiva: captar lo que esperamos ver, lo que está de acuerdo con nuestro esquema mental y rechazar lo demás
- físicas (las ventanillas, los mostradores inadecuados, la falta de condiciones, el ruido)
- semánticas (el lenguaje inadecuado a los conocimientos de los usuarios)

#### 2.4.3 Actitudes que favorecen la comunicación interpersonal

Toda comunicación humana requiere, además de unas técnicas adecuadas, una serie de actitudes hacia el proceso y hacia el interlocutor, que favorezcan la comprensión y aceptación de los mensajes. En la comunicación que mantengamos en la biblioteca con nuestros usuarios también debemos procurar esas actitudes, que serían las siguientes:

- *Consideración positiva incondicional*: aprecio, respeto, aceptación e interés por el otro. Para entablar contacto con el usuario debemos tener interés por lo que nos pida, aceptar su forma de hacerlo y de ser, respetar y apreciar sus cualidades, etc. Esto permite un clima favorecedor de la comunicación y la cooperación. El usuario debe ser considerado, al pedirnos información, como alguien con derecho a pedirla, merecedor de respeto, dedicación, tiempo y consideración. Si partimos del menosprecio, o nos erigimos en árbitros de su capacidad, su necesidad, lo propio o impropio de su conducta, etc., No podemos informar bien. Esto se manifiesta en mantener un tono cordial y considerado. Dar oportunidad de expresar con libertad sus sentimientos, problemas, etc., Sin emitir juicios de valor. Expresar la voluntad de comprenderles y ayudarles. Si hay que contradecirles, o remitirlos a otro sitio, hacerlo con delicadeza, y con razones objetivas.

Actuaciones que muestran la aceptación positiva incondicional del usuario, y facilitan la comunicación y la respuesta:

- dedicando tiempo al usuario
- dejándole y facilitándole que nos interroge, siendo pacientes
- escuchar de forma activa

- asentir y hacer eco de lo dicho
- mostrar igualdad, no superioridad
- responder sin cerrarse, respetar sin imponer
- señalar lo positivo de lo que han dicho
- aceptar las objeciones y opiniones contrarias que enriquezcan.
- pedir que expliquen sus ideas o sugerencias
- mostrar sinceridad, evitando suspicacias

- *Autenticidad*: coincidencia entre lo que se expresa y se experimenta: voluntad expresa y consciente de veracidad, y sinceridad. Coherencia entre lo que se comunica y lo que se piensa, y entre lo que se piensa y lo que se siente. Esto actitud se refleja en una conducta espontánea, no encorsetada. Expresar tolerancia y aprecio por la investigación y la búsqueda de la verdad.

- *Empatía*: capacidad de sumergirse en el mundo de los demás, conectando con sus sensaciones y opiniones, experiencias, etc. Es sentir-con, tener sensibilidad para comprender las necesidades y pretensiones de los demás. Se expresa mostrando atención para captar el mensaje, no solo el qué, también el cómo. Averiguar si no hemos comprendido algo. Ponernos en el nivel y la perspectiva del otro, para crear una situación de diálogo fluido.

| Conductas que facilitan la comunicación |                |
|---|----------------|
| Debemos conseguir                       | Debemos evitar |
| Escuchar                                | Hablar siempre |
| Responder                               | Cerrarse       |
| Ser pacientes                           | Enojarse       |
| Respetar                                | Imponer        |
| Empatía                                 | Incomprensión  |
| Igualdad                                | Superioridad   |
| Sinceridad                              | Suspicacias    |

#### 2.4.4. Recomendaciones para la comprensión nuestros mensajes.

- Expresarnos con brevedad: expresar el contenido principal, sin sobrecargar de datos accesorios, pues desviamos la atención de lo esencial
- La claridad: intuir el nivel de comprensión del interlocutor y adecuar nuestro lenguaje a él. Sencillez no implica menos precisión.
- Orden en el mensaje: estructurar en un orden lógico lo que queremos decir.
- Insistencia: reforzar la asimilación del mensaje principal, si es preciso repitiendo la frase informativa precisa. Damos así tiempo para comprender mejor el mensaje.
- Ilustración. Dar ejemplos para reforzar la comprensión y la memoria de lo que queremos decir a los usuarios
- Información completa. No omitir información relevante.
- Información de retorno. El usuario puede explicar con sus palabras lo que ha comprendido, para saber si ha habido éxito en la comunicación.

El usuario debe salir de la biblioteca con la información completa respecto de lo pedido, o los medios para obtenerla (el libro, o la reserva del libro, o todos los datos de la biblioteca

relacionada en la que puede estar su respuesta, si nuestra biblioteca no era la adecuada). Debemos ser precisos y objetivos. Debemos evitar reenviar al usuario de un sitio a otro. Si hay objeciones, porque no podemos dar un servicio que se esperaba obtener, o no está lo que se pide, debemos justificar la actuación, dejar hablar, y tomar en serio las observaciones, sin implicarnos personalmente, y evitando herir la susceptibilidad del usuario. Y tampoco debemos ser insolidarios con el resto de los servicios de la biblioteca, escudándonos en fallos de otros, pues para el lector la biblioteca es un todo. Si el usuario tuviera razón, debemos asegurarle que intentaremos atenderle en su demanda.

También hay que cuidar los aspectos de la comunicación no-verbal:

- El tono emocional de la voz y su intensidad
- La expresión del rostro que puede indicar rechazo, agrado, atención, distracción
- La actitud corporal: puede mostrar interés, tensión,
- Los gestos y movimientos del cuerpo
- La dirección de la vista
- Los contactos corporales
- Los aspectos externos: indumentaria...

| Problemas                         | Actuaciones   |
|-----------------------------------|---|
| No dijimos todo lo que queríamos  | - preparar el mensaje<br>- escribir puntos fundamentales<br>- prever las objeciones                                 |
| No oyó todo lo que le dijimos     | - escoger las condiciones físicas y psicológicas<br>- saber volver atrás  |
| No escuchó nada de lo que dijimos | - evaluar regularmente las comunicaciones no verbales<br>- cuidar la expresión oral<br>- hacer preguntas de control |
| No comprendió lo que dijimos      | - hablar su lenguaje  |
| Lo comprendió y no lo acepta      | - adaptarse a su personalidad<br>- paciencia, recomenzar  |
| No retiene todo lo que aceptó     | - hacer resúmenes parciales.<br>- hacer síntesis escrita  |

En síntesis para la mejora de la comunicación debemos tener en cuenta:

- Los prerrequisitos: ambiente de apoyo y confianza mutuos, corrección de deformaciones previas, atención
- Mejorar el lenguaje verbal (escucha comprensiva, pedir más detalles de lo que se nos está diciendo o no esté claro, no cambiar de tema o desviar la atención, usar el mismo lenguaje)
- Atender a lo no verbal (mirar al otro como señal de atención, cooperar físicamente con gestos afirmativos, dar seguridad a quien nos habla, dejar que termine aunque sepamos lo que va a decir)

#### 2.4.5. Modalidades de la comunicación en las bibliotecas.

La comunicación con los usuarios de la biblioteca no tiene por qué ser siempre oral, sino que la biblioteca debe establecer también la vía telefónica, escrita o telemática como cauces para recibir peticiones, sugerencias, críticas y prestar servicios.

El contacto *oral-presencial* es el idóneo, porque junto a la palabra hay recursos expresivos como el gesto, la mirada, el asentimiento, la postura, que favorecen la comunicación; hay interacción e inmediatez. Es fundamental la escucha comprensiva, no adelantarse. Y debe configurarse el espacio físico de modo que sea agradable. Los contactos de orientación deben darse cerca de la entrada a la biblioteca, en un punto estratégico de fácil acceso y paso, y bien señalizada. Las peticiones de información más profundas, en lugares más apartados, en los que el usuario pueda explicarse en privado, sentado. Debemos evitar la formación de colas, o en su caso, organizarlas.

En otras ocasiones la comunicación es *escrita*. A veces los usuarios nos remiten consultas por escrito, o una solicitud de búsqueda, por no poder desplazarse. Ello puede llegar por correo postal o electrónico, y cada vez más incluso pueden utilizarse vías como las listas de distribución, news o el chat como vía de intercambio, discusión, formación de usuarios o difusión de información a nuestros usuarios. El carácter formal de la comunicación escrita se mantiene en la correspondencia oficial, mientras que el correo electrónico predomina la rapidez y el lenguaje muy directo, espontáneo o informal, para comunicaciones relativas a opiniones, aclaraciones, informaciones rápidas. En todo caso, en estas comunicaciones debemos utilizar en cada caso el nivel de exactitud propia de una biblioteca: cuando la situación lo requiera, debemos concretar la petición, asignar su respuesta al personal adecuado, y responder de modo claro y conciso a lo planteado, que se enuncia previamente. Debemos fundamentar las respuestas en las normas de la biblioteca y adjuntar la documentación precisa.

La biblioteca también se comunica con sus usuarios de modo *telefónico*. En el teléfono debemos identificar el servicio y la persona, escuchar el mensaje sin adelantarnos, y asegurarnos de conseguir toda la información necesaria del usuario para responderle. Al responder, podemos reformular la pregunta, lo que demuestra que hemos escuchando y entendido al hacer una síntesis de la demanda, y procuraremos dar una respuesta clara, concisa e inteligible. Debemos cerciorarnos de que se ha entendido lo que queríamos decir, y evitar las esperas del usuario. Si no podemos responder en el momento, o se requieren gestiones intermedias, deberíamos pedir el teléfono para contactar después.

### **3. APPLICACIÓN PRÁCTICA: Analizar situaciones y problemas de comunicación personal-usuarios en los servicios bibliotecarios.**

**OBJETIVO:** Conocer, analizar y plantear alternativas a los problemas de comunicación que se pueden plantear en las relaciones con los usuarios de las bibliotecas.

**PROCESO:** Analizar situaciones de comunicación: Describir el problema, indicar sus causas; realizar propuestas de solución a esos problemas; exponer en clase los problemas detectados y sus alternativas.

#### **SITUACIONES A ANALIZAR:**

- Un usuario protesta por la retirada de catálogos tradicionales en fichas y reclama su permanencia, pues rechaza usar los ordenadores en una biblioteca pública. Hay dos opacs, y suelen estar ocupados, y en los catálogos en fichas siempre se podía buscar.
- Unos usuarios están en una biblioteca universitaria usando el único ordenador con acceso a Internet para enviar y recibir mensajes particulares. El bibliotecario finalmente los deja, pero llegan otros usuarios y como está ocupado el terminal se tienen que ir.

- Un antiguo alumno de la Universidad acude a su biblioteca llevar en préstamo unas obras pero le dicen que por ser ya licenciado y no estar matriculado no puede seguir utilizando el servicio de préstamo, salvo que obtenga un permiso de la dirección de la biblioteca. La dirección no está y además se requiere la firma de un profesor que justifique la necesidad de investigación del exalumno, y la aprobación de un Decano.
- Un usuario que está estudiando en una biblioteca universitaria protesta por el ruido que están haciendo los usuarios que están utilizando los opac, al teclear. ¿Qué hace el bibliotecario? Otros lectores están hablando en voz baja en la biblioteca, y otros usuarios los mandan callar.
- Una serie de lectores piden a la misma vez un libro, pues lo han aconsejado para un trabajo obligatorio de COU. La biblioteca tiene tres ejemplares de esta obra, que siempre están prestados, y los usuarios están reclamando que se compren más ejemplares.
- En una biblioteca universitaria, unos estudiantes que buscan los periódicos del día, observan que los están leyendo los bibliotecarios y otros funcionarios, y tienen que esperar para poder leerlos ellos. Los usuarios no dicen nada, y vuelven a última hora a leer el periódico si tienen tiempo.
- Un lector acude al bibliotecario a que le diga en qué libro está lo que tiene que copiar para hacer un trabajo que le han encargado en su Instituto. Espera que el bibliotecario le encuentre un libro que se corresponda con el tema del trabajo.
- Los libros de una biblioteca están repartidos entre el depósito y las salas de acceso directo, habiendo un total de ocho signaturas distintas, que se corresponden a distintas secciones de la biblioteca. Un usuario localiza la referencia en el catálogo pero no sabe lo que es la signatura, no sabe lo que tiene que apuntar para localizar el libro, y no sabe llegar a la estantería donde se encuentra.
- Un bibliotecario tiene que reclamar a varios profesores usuarios de su biblioteca unos libros que no han devuelto desde hace meses, habiendo sobrepasado la fecha de entrega más de un mes. Además, uno de ellos dice que ya lo devolvió.
- Una biblioteca con acceso directo a la colección (con sistema de control anti-hurto magnético) obliga a dejar sus efectos personales (bolsos, carteras, abrigos, etc.) en la consigna que hay a la entrada. Solo se permite pasar el bolso si un usuario lo pide expresamente por necesitarlo por razones personales, y en este caso tiene que mostrar el contenido a la entrada y salida de la biblioteca. Las usuarias, especialmente, protestan porque consideran que ello va contra su derecho a la intimidad.
- En la sala de lectura y consulta de una biblioteca pública se ha reservado una mesa, perfectamente identificada mediante un rótulo, para consulta de periódicos y revistas, pero habitualmente está ocupada por estudiantes que sólo usan sus propios libros y apuntes. Un usuario que ha solicitado consultar un periódico atrasado no encuentra un lugar para ello porque la sala está completa y se lo transmite al bibliotecario, el cual pide a uno de los usuarios que le ceda el puesto, ante lo que el estudiante pide algún periódico, que no usa, para continuar sentado en el mismo sitio.
- Un usuario que está buscando información en Internet se da cuenta de que la persona que ocupa el ordenador contiguo sólo se dedica a observar sus búsquedas y solicita que intervenga el bibliotecario, ya que considera que está vulnerando su intimidad. ¿En qué sentido debería hacerlo y qué medidas pueden adoptarse para garantizar esa privacidad en la consulta de Internet?.

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué etapas deben seguirse para un estudio de usuarios? ¿Qué preguntas debe contener un estudio de usuarios para conocer necesidades de información? ¿Y para conocer la valoración y uso actual de los servicios? ¿Qué variables principales inciden en el uso de las bibliotecas?

¿Qué problemas se dan en la comunicación con los usuarios? ¿Qué actitudes debe tener el bibliotecario ante el usuario?. ¿Qué función tienen las campañas de promoción y publicidad en bibliotecas?

## **5. BIBLIOGRAFÍA**

- ARTAL, C. *La biblioteca pública vista por los ciudadanos*. Barcelona: Fundación Berlstermann, 1999.
- BENTON FOUNDATION. *The Future's in the Balance: A Toolkit for Libraries and Communities in the Digital Age* 1998. <http://www.benton.org/Library/Toolkit/>
- CHAINTREAU, A.M., LEMAITRE, R. *Drôles de bibliothèques: le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*. 2<sup>a</sup> ed. aum., París, Cercle de la Librairie, 1993
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A., SAORÍN PÉREZ, T. La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas. En: Hernández, Hilario (dir.) *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: GSR, 2001 <http://www.bibliotecaspublicas.info/>
- GOMEZ GOMEZ, M. A., GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A., LLUCH BAIXAULÍ, L. La imagen de las bibliotecas públicas en la prensa regional de Murcia. En: *Congreso Nacional de Anabad, VI, 1996*. Murcia: Anabad.
- IZQUIERDO ALONSO, M. RUIZ ABELLÁN, J. PIÑERA LUCAS, J.T. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información *Actas. VI. Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: Fesabid-Avei, 1998. (Cd-rom)
- RUIZ ABELLÁN, J. , IZQUIERDO ALONSO, M., PIÑERA LUCAS, J. T. El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales. *Actas. VI. Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: Fesabid - Avei, 1998. (Cd-rom)
- SANZ, E. *Manual de Estudios de usuarios*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- SOLANO, F., coord. La imagen social de la biblioteca en España. *Educación y Biblioteca*, 74, 1996, 7-74.
- TEA-CEGOS Estudios de opinión de las bibliotecas públicas en España. En: Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. <http://www.fundaciongsr.es/bp/index2.html>

## **ANEXO: Conclusiones de Estudio sobre usuarios y no usuarios de TEA-CEGOS**

### Usuarios

- La visita semanal es el hábito más acostumbrado entre los usuarios de bibliotecas tal y como afirman el 48.6% de los usuarios entre 14 y 17 años y el 40.1% de los mayores de 18. Las visitas mensuales se reparten entre el 41.6% de usuarios entre 14 y 17 años y el 33.5% de los mayores de 18. Por último, las visitas anuales son efectuadas por el 26.4% de los usuarios mayores de 18 años y el 9.8% de los usuarios entre 14 y 17 años.
- Las Bibliotecas Públicas municipales son las escogidas por casi la totalidad de las personas que utilizan las bibliotecas alcanzando el 95.3% entre 14 y 17 años y el 90.1% mayores de 18 años.
- El motivo fundamental de asistencia a las Bibliotecas Públicas son los estudios y formación tal y como afirman el 92.2% de los usuarios entre 14 y 17 años y el 54.2% de los mayores de 18 años. En este último colectivo, también se destacó el tiempo libre u ocio 24.5% y la búsqueda de información 17.9%.
- Las acciones más realizadas por los usuarios entre 14 y 17 años en las bibliotecas han sido las tradicionalmente ligadas a este servicio: el estudio o la realización de trabajos, 83.8%, y la recogida o entrega en préstamo, 42.9%. Sin embargo las dos acciones que preferirían realizar están ligadas con las nuevas tecnologías: el acceso a Internet 86.8% y el trabajo con ordenador 43.6%. Entre los usuarios mayores de 18 años se observa una tendencia análoga, las acciones realizadas fueron el estudio o la realización de trabajos 78.6%, y la recogida o entrega en préstamo, 36.5%, mientras que ellos preferirían el acceso a Internet 87.3% y el trabajo con el ordenador 46.8%.

- En torno a dos de cada tres usuarios de Bibliotecas Públicas, 68.2% entre 14 y 17 años y el 61.3% de los mayores de 18, han utilizado el servicio de préstamo, siendo los libros técnicos o profesionales y los libros de poesía, novelas o ensayos los elementos más escogidos.
- La satisfacción global acerca de diferentes aspectos de las Bibliotecas Públicas ha mostrado comportamientos muy similares entre los dos grupos de edad, si bien los mayores de 18 años puntuaron más alto. La valoración media entre los mayores de 18 años fue 6.79 puntos siendo el trato y la profesionalidad del personal con 7.08 y los servicios que presta con 7.04 los aspectos más valorados. Entre las personas de 14 a 17 años la nota media fue de 6.62, y los aspectos mejor valorados fueron los servicios que presta 6.91 y el trato y profesionalidad del personal, 6.73.
- La mayoría de los usuarios de Bibliotecas Públicas cree que se han renovado lo suficiente en los últimos años. El aspecto más apreciado ha sido los recursos informativos (73% entre 14 y 17 años y 76.8% de los mayores de 18 años). Tras él situaron los servicios que ofrece (68.6% 14-17 años y 65.1% 18 años), recursos humanos (65.5% 14-17 años y 65.9% 18 años), equipamiento y mobiliario (60.5% 14-17 años y 58.7% 18 años) y edificios (54.7% 14-17 años y 55.6% 18 años).
- Casi la totalidad de los usuarios de las Bibliotecas Públicas (97.6% entre 14 y 17 años y 95.8% mayor de 18 años) considera que ante la naciente sociedad de la información las Bibliotecas Públicas deben modernizarse, adaptándose como servicio público de acceso igualitario al conocimiento en cualquier medio en que se difunda.
- Las Bibliotecas Públicas reciben una mayor consideración por parte de la sociedad que de los poderes públicos. Las personas entre 14 y 17 años consideraron que el 72.3% de la sociedad las valora mucho o bien frente al 59.1% de los poderes políticos que las valora de esta manera. Lo mismo ocurre entre los mayores de 18 años que creen que la valoración social es de 62.2% mucho o bien y la política es de 51.4% mucho o bien.

#### No Usuarios

- La mitad de los no usuarios entre 14 y 17 años de Bibliotecas Públicas, 51%, utilizan otras bibliotecas siendo las escolares las más escogidas, 43.6%. Los mayores de 18 años, sin embargo, no usan ninguna biblioteca en el 88.6% de los casos.
- En torno al 46% de ambos colectivos ha utilizado con anterioridad los servicios de una Biblioteca Pública.
- El 60.9% de los no usuarios mayores de 18 años y el 51% de los que tienen entre 14 y 17 año conocen una Biblioteca Pública en su ciudad o barrio siendo Municipal en la totalidad de los casos.
- Las principales razones argumentadas para no usar las Bibliotecas Públicas entre las personas de 14 a 17 años son: que no ofrece nada que le interese 51%, no tiene o conoce ninguna cerca de su residencia, 38.2%, prefiere comprar los libros o vídeos, 16.7%, y tiene Internet en casa, 15.2%. Entre los mayores de 18 años las razones apuntadas son: que no ofrece nada que le interese, 41.2%, prefiere comprar los libros o vídeos, 26.7%, es un sitio para niños y estudiantes, 25.7%, y no tiene o conoce alguna cercana a su residencia, 16.6%
- Casi la totalidad de los no usuarios de Bibliotecas Públicas, el 96.1% entre 14 y 17 años y el 91.3% mayor de 18 años, considera que las Bibliotecas deben modernizarse y adaptarse como servicio público de acceso igualitario al conocimiento en cualquier medio que se difunda.
- La mayoría de los no usuarios entre 14 y 17 años piensa que las Bibliotecas Públicas están poco o nada valoradas por los poderes públicos, 65.2% y por la sociedad, 55.4%. Entre los mayores de 18 años se considera que la atención de los poderes políticos es poca o ninguna, 63.2%, mientras que entre la sociedad es mucha o bastante, 53.1%
- Los Ayuntamientos deben encargarse de las Bibliotecas Públicas para los no usuarios, tal y como manifiestan el 64.2% entre 14 y 17 años y el 58.5% mayor de 18 años. En niveles muy similares se manifestaron los entrevistados en cuenta a la procedencia de los últimos libros leídos, el 84.3 entre 14 y 17 años y el 83.7% mayor de 18 años los compró, mientras que en torno el 30% de ambos colectivos los recibió prestados de amigos o familiares.
- La mitad de los no usuarios entre 14 y 17 años desearían que las Bibliotecas fueran un centro de estudio y cultura para todos, el 33.8% un centro de lectura y el 10.8% lo que son actualmente. Entre los mayores de 18 años, el 35.7% quiere que sea un centro de estudio y lectura para todos, el 35.1% un centro de lectura y el 17.5% un lugar de reunión para formación.

## TEMA 7: EL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA.

1. OBJETIVOS
2. CONTENIDOS BÁSICOS
  - 2.1. *Evolución de los edificios de biblioteca.*
  - 2.2. *Principios de los edificios bibliotecarios*
  - 2.3. *Emplazamiento y dimensiones*
  - 2.4. *Relación arquitecto-bibliotecario. La aportación del bibliotecario*
  - 2.5. *La adaptación de edificios históricos*
  - 2.6. *Distribución de espacios.*
  - 2.7. *La señalización*
    - 2.7.1. *Función y características de la señalización*
    - 2.7.2. *Señalización interna y externa.*
      - 2.7.2.1. *Señalización externa*
      - 2.7.2.2. *Señalización interna.*
  - 2.8. *Mobiliario y equipamiento*
  - 2.9. *Evaluación de edificio e instalaciones*
3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN
4. BIBLIOGRAFÍA

### 1. OBJETIVOS

Conocer los principios que deben guiar la organización de los espacios bibliotecarios a los fines y necesidades de las bibliotecas y sus usuarios. Estudiar las soluciones habituales en la distribución de espacios para los distintos servicios, y conocer los criterios para la selección e instalación de los equipamientos materiales que requieren las bibliotecas.

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

#### 2.1. Evolución de los edificios de biblioteca.

El soporte físico de la biblioteca, el edificio, ha evolucionado con los cambios sociales, los cambios de los materiales constructivos, y los cambios en la manera de entender la misión de la biblioteca. Carrión ha explicado que se ha evolucionado desde los edificios compactos, con un único espacio para todo, con estanterías murales cerradas, a la biblioteca tripartita, en la que se enlaza mediante el catálogo a los tres elementos: público, libros y personal (salas de lectura, depósitos y despachos). Y finalmente a una biblioteca abierta a los usuarios con una nueva división tripartita basada en el grado de accesibilidad y ruido. En general, si durante mucho tiempo la imagen de la biblioteca era impopular y poco atractiva, y sus locales se han considerado lugares de almacenamiento y conservación, cerrados, silenciosos y vigilados, con el auge de la preocupación por los usuarios, los edificios se han ido haciendo más horizontales, dedicando más espacio a los materiales en libre acceso para quien desee manejarlos, disminuyendo la superficie para depósitos, y procurando que el movimiento sea fácil pero controlado.

Hasta el XIX teníamos espacios regulares, condicionados por las vigas, los muros de carga, sin vanos amplios. En la segunda mitad de ese siglo entró el arte industrial, el hierro y acero en las bibliotecas, y aparecen edificios monumentales poco versátiles, altos, con depósitos compactos, dando lugar a edificios impresionantes, con altas salas de lecturas y el defecto de la rigidez y escasa operatividad. Y finalmente se instauran los modelos de biblioteca abierta, cuando se considera al usuario como centro de interés, se relajan las separaciones, se procura

implicar y relacionar la biblioteca con el entorno, crear zonas que rompen la frontera de lo externo y lo interno, etc. Los espacios se conciben abiertos, bien comunicados, accesibles y flexibles. La biblioteca se representa como un almacén de comunicación. Este modelo llega a su máxima expresión en la llamada biblioteca de cultura, cuando los bibliotecarios consideran que hay que sacar la biblioteca a la calle, que existe para mejorar la vida de la ciudad y que hay que convertirla en lugar de encuentro ciudadano. Aquí, la asunción de actividades no estrictamente bibliotecarias implica una redistribución de la superficie disponible, dando lugar a la nueva biblioteca tripartita orientada a quitar el "miedo a los dinteles", con tres secciones de accesibilidad gradual:

- Zona no accesible, con los fondos históricos o de poco uso.
- Zona de libre acceso formalizada.
- Zona informal, de consulta libre, de descanso, de paseo, de curiosidad, de comunicación con el bibliotecario y con otros lectores.

Según los tipos de biblioteca se dan estructuras distintas: La biblioteca pública es la más transparente y abierta, en consonancia con la diversidad y universalidad de sus usuarios. La especializada es más compacta, las universitarias dependen del nivel de centralización de servicios, que va desde las situaciones de multiplicación de depósitos en departamentos, a la existencia de grandes edificios de campus. Las escolares, pequeñas y repartidas por las aulas.

La evolución futura del diseño de los espacios bibliotecarios es compleja porque hay que tener en cuenta que las funciones son múltiples y contradictorias:

- Abierta a los usuarios pero también conservadora.
- Espacio de la memoria pero abierto al futuro y a la tecnología.
- Espacio físico pero con servicios tanto presenciales como a distancia.
- Atención específica a diferentes categorías de usuarios, con demandas diferentes, pero que ha de tener flexibilidad para los cambios y facilidad de uso rápido y autónomo;
- La biblioteca como receptor pero a la vez como emisor.
- Condición de espacio público pero en la que se realizan actos privados, como la lectura.

## 2. Principios de los edificios bibliotecarios

El primado de la función sobre la forma hace que debamos tener en cuenta los fines a que va a servir la biblioteca para concebir el edificio que la va a albergar. En otras épocas se hacía un edificio y después se instalaba en él una biblioteca, un colegio, un cine, una universidad. Ahora se debe tener en cuenta la funcionalidad.

Los principios de utilidad, belleza y economía deben coexistir, sin un divorcio entre forma y función. Hay que evitar un exceso de esteticismo o intelectualismo en la arquitectura, dando prioridad al bienestar de los ocupantes, su comodidad, salubridad y seguridad.

El arquitecto inglés Harry Faulkner-Brown establece las condiciones que debe asumir todo edificio bibliotecario. Estos principios básicos fueron presentados en 1973 y revisados en 1980 y son los siguientes:

1. **Flexible:** el edificio debe haber sido diseñado con posibilidad de hacer cambios en función de nuevas necesidades que vayan surgiendo con el paso del tiempo. Debe haber posibilidad de intercambiar las funciones, de que el espacio valga para cualquier cosa. Procurar que las instalaciones, los servicios y la estructura sea adaptable. Frente a la predeterminación espacial del edificio, implica que todo el edificio sea igualmente biblioteca. Solo los cerramientos exteriores, unifican el conjunto, y todos los espacios

valen para distintas funciones, usos e instalaciones. Se debe procurar que los elementos como escaleras y ascensores afecten lo menos posible a los espacios, que las resistencias de carga sean suficientes para convertir en depósito espacios previamente no concebidos como tales, que la construcción permita conseguir unidades de espacio homogéneas, basadas en la distancia regular entre soporte, uniformidad de altura de techos. Todo esto, en suma da posibilidad de amoldarse a procesos futuros de renovación o ampliación..

2. **Compacto:** el edificio es un todo compuesto de distintas secciones; esto permite una mayor facilidad en la circulación tanto de los usuarios como del personal y los libros. Se perseguirá la circulación intensa en el menos espacio posible. El carácter compacto normalmente se basa en el que espacio esté constituido a partir de una unidad susceptible de ser repetida. Así, Metcalf recomienda el cubo. Lograr la mayor capacidad de espacio y puestos de lectura en la superficie disponible. El cubo permite el cambio de función: de estantes a puestos de lectura, etc. Salas de no más de 500 m<sup>2</sup>, o se dificulta el silencio, orden, comodidad.
3. **Accesible:** debe asegurar la accesibilidad y facilidad de movimiento tanto desde el exterior como en el interior. Desde el exterior haciendo el edificio céntrico urbanística y culturalmente, identificable o discernible de otros, transparente para el transeúnte, en una calle sin obstáculos y con facilidades de acceso por transportes públicos, aparcamientos cercanos o andando. Y accesible desde el interior: sin corredores largos, vericuetos. Con escaleras, rampas y ascensores adecuados, con señalización adecuada. Con claridad en la distribución de espacios y orientación mediante señalización adecuada. Con buen diseño de las secciones de entrada: vestíbulo, guardarropas y aseos, mostrador de control y orientación, catálogos, escaleras y ascensores de circulación.
4. **Extensible:** la biblioteca, como organismo vivo, crece y se desarrolla. Así, el edificio que la alberga debe permitir este crecimiento: hacia los lados (si el solar lo permite), hacia arriba y/o hacia abajo (añadiendo nuevas plantas). Los edificios se deben proyectar pensando en las necesidades de espacio y servicios de los próximos 10 a 20 años.
5. **Variado en su oferta de espacios:** el edificio debe permitir la instalación de distintas secciones dentro de él, cada una de ellas con necesidades diferentes y condiciones propias (salas de lectura, de consulta, sección infantil y juvenil, depósitos, zonas de libre movimiento, salón de actos, etc.).
6. **Organizado:** el edificio que albergue la biblioteca ha de permitir el acercamiento entre libros y lectores; este principio se plasma fundamentalmente en una organización para la adecuación del libre acceso a los libros y, por otro lado, una organización en los catálogos que favorezca su consulta y uso de la manera más comprensible pero siguiendo criterios científicos.
7. **Confortable:** la biblioteca debe ser cómoda, debe intentar transmitir sensaciones placenteras dentro de lo posible y despertar afinidades y atracciones. Que atraiga y retenga a los lectores, que haga posible el uso. El confort es: acústico (silencio, suelos silenciosos, dobles ventanas u otros elementos aislantes de los ruidos exteriores), visual (luz suficiente, individual para investigadores, colectiva), físico (temperatura), psicológico (acabado agradable, humanización del espacio, disposición adecuada).
8. **Seguro:** la seguridad del edificio bibliotecario se expresa en varias vertientes: hacia el usuario, hacia el personal, hacia el equipamiento y hacia la colección. Debe estar asegurado el control del comportamiento del usuario y su protección, así como la del fondo). La construcción basada en materiales ignífugos, no inflamables, con dispositivos de seguridad y extinción. Protegido contra el agua, los agentes físicos, biológicos y químicos. Existirán dispositivos magnéticos antirrobo o circuitos cerrados de televisión, aislamiento del exterior con impermeabilización de suelos y techos, conducciones de agua y electricidad seguras, etc.

**9. Constante:** la inalterabilidad en las condiciones físicas dentro del edificio (temperatura, humedad, luminosidad, aislamiento sonoro, etc.) favorece el trabajo cómodo de usuarios y personal. Y es necesario para la conservación de los materiales bibliotecarios.

**10. Económico:** la necesidad de que el edificio debe construirse y mantenerse con el mínimo de recursos y de personal. Este principio fue adoptado en 1980 en sustitución del que había formulado en 1973, el principio de que el edificio debía ser indicativo, es decir que mediante la señalización dentro del edificio y fuera de él debía asegurarse a los usuarios la localización de las distintas secciones y el conocimiento de los requerimientos de cada una de ellas.

Algunos de estos principios han sido criticados por su ambigüedad y falta de rigor y podemos decir que, globalmente, son muy generales y carecen de los detalles indispensables para su aplicación práctica y para su ulterior evaluación. Esta claro que los principios de Faulkner - Brown son un método válido para encarar la construcción del edificio bibliotecario, pero lo importante, tanto como los principios es la interpretación que de ellos pueda hacerse.

Romero (2001) sugiere algunas tendencias generales:

- Edificio como gran contenedor que pueda acomodarse a los cambios que se vayan produciendo. Los proyectos basados en programas demasiado concretos dan como resultados modelos rígidos
- Organización de las circulaciones verticales y horizontales que liberen unos espacios de fácil adaptación a los diferentes usos bibliotecarios
- Espacios de trabajo y consulta pensados como naves diáfanas dotadas de una red de instalaciones de dimensiones generosas y fácil acceso. No se tiene que diseñar para un programa concreto, sino que deben poderse sumar y dividir.
- Los espacios de acogida, como el vestíbulo, las escaleras y las salas multifuncionales conforman la puerta de la biblioteca. Como tales, hay que dotarlos de la dimensión y el simbolismo que necesitan estos espacios públicos.

#### ***Recomendaciones sobre número de bibliotecas y puntos de servicio***

##### *Pautas de FIAB:*

1 biblioteca en poblaciones de 3.000 habitantes

1 Sistema de bibliotecas: A partir de 50.000 habitantes.

##### *Recomendaciones de INTAMEL para ciudades de más de 400.000 habitantes:*

1 Biblioteca central que coordine el sistema de bibliotecas de la ciudad

1 biblioteca de distrito para poblaciones de más de 100.000 habitantes

1 biblioteca de barrio cada 15.000 habitantes. Sus fondos serán sobre todo libros infantiles y de 1.000 a 2.000 para adultos.

##### *Ministerio de Cultura*

1. Debe haber una biblioteca en todas las poblaciones de más de 3000 habitantes

2. En poblaciones de 30.000 a 400.000 habitantes debe haber: 1 biblioteca central; 1 Biblioteca sucursal por 15.000 habitantes

3. En poblaciones de más de 400.000 habitantes: 1 biblioteca central, más 1 de distrito por cada 100.000 habitantes, y una de barrio por cada 15.000 habitantes.

### **2.3. Emplazamiento, dimensiones, recomendaciones**

Todas las normas inciden en reclamar para la biblioteca un espacio céntrico y bien comunicado de la ciudad o del lugar en que se ubique. La ubicación céntrica evita los largos desplazamientos a los usuarios de distintas zonas de la ciudad. Si no es muy céntrica debe estar próxima a las grandes vías de tráfico peatonal, con facilidades de transporte público,

zonas cercanas de aparcamiento para los coches y sin barreras para facilitar la entrada y circulación de disminuidos físicos. El alto coste de los solares céntricos se amortiza en pocos años y esta ubicación garantiza el acceso a un mayor número de población. Otra posibilidad aceptable es que la biblioteca esté cerca de establecimientos comerciales. La cercanía a edificios con actividad comercial importante es beneficiosa, y es esencial que la biblioteca no de una imagen de edificio aislado y alejado de los centros de movimiento y paso frecuente de los ciudadanos. J.C. Beard cita varios casos en los que los propietarios de comercios y tiendas británicos habían insistido en tener cerca de sus locales una biblioteca pública y habían financiado con aportaciones su construcción.

También se recomienda en muchos casos que la biblioteca esté situada en planta baja. Siempre que sea posible conviene ahorrar al usuario y al personal una complicada distribución de zonas y un continuo subir y bajar de unas plantas a otras. Además, la existencia de varios pisos obliga al diseño de sistemas de circulación vertical adecuados. Aún así, cuando no fuera posible la ubicación de todos los servicios en una misma planta, sí ha de valorarse la posibilidad de situar al menos los especialmente dedicados a usuarios, y dejar las otras plantas para depósitos, zonas de oficinas o zonas de servicios menos utilizados.

Además, deberá ser un sitio seguro, sin peligros para la conservación, orientado correctamente para favorecer la iluminación y la conservación, etc. Hay condicionantes económicos, sociológicos y técnicos para conseguir el emplazamiento ideal. Suele ser preferible evitar que la biblioteca comparta su espacio con otras instalaciones, pues ello dificulta el crecimiento y la flexibilidad, como ha pasado en España en las antiguas Casa de la Cultura. Sin embargo, dependiendo del tamaño de la población, el presupuesto municipal puede determinar este tipo de convivencia.

En *Prototipo de Bibliotecas Públicas y La arquitectura de la biblioteca* (V. bibliografía del tema) se detallan la mayor parte de requerimientos constructivos para bibliotecas, teniendo en cuenta número y tipo de usuarios, tamaño de colecciones, accesibilidad, etcétera.

#### *Características ambientales*

| Pieza                       | Temperatura ambiente | Temperatura. Cerramientos | Humedad relativa (%) |
|-----------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|
| Depósito bibliográfico      | 15-21                | -                         | 45-65                |
| Admon. y público            | 18-25                | 14-27                     | 40-75                |
| Zonas comunes               | 18-30                | 10-35                     | 40-75                |
| Sala lectura, audiovisuales | 18-25                | 14-27                     | 40-75                |
| Salas de préstamo           | 18-30                | 14-30                     | 40-75                |

#### *Intensidad de iluminación entre (en luxes):*

|                                 |     |     |
|---------------------------------|-----|-----|
| Depósitos                       | 100 | 150 |
| Depósitos de fondo antiguo      | -   | 50  |
| Recepción                       | 250 | 500 |
| Trabajos especializados         | 250 | 750 |
| Despachos                       | 250 | 500 |
| Salón de actos                  | 100 | 500 |
| Sala de exposiciones            | 100 | 500 |
| Salas de lectura                | 500 | 750 |
| Salas de audición y visionado   | 100 | 500 |
| Zonas comunes                   | 100 | 250 |
| Dependencias del servicio       | 100 | 250 |
| Cuartos de maquinaria y control | 75  | 100 |

|   |
|---|
| <i>Normes per a biblioteques publiques. Catalunya</i>   |
| --- Ejemplo A: <i>Biblioteca pública central comarcal, en una comarca de 5.000-10.000 habs.</i>   |
| - Vestíbulo-acceso: 10 m <sup>2</sup>   |
| - Zona de consulta de adultos: 75 m <sup>2</sup>  |
| - Zona de préstamo abierto de adultos: 90 m <sup>2</sup>  |
| - Zona infantil de consulta-préstamo abierto 60 m <sup>2</sup>                                    |
| - Zona de revistas: 20 m <sup>2</sup>   |
| - Zona de audiovisuales: 25 m <sup>2</sup>  |
| - Zona de exposiciones y conferencias: 75 m <sup>2</sup>  |
| - Depósito: 55 m <sup>2</sup>   |
| - Despachos: 10 m <sup>2</sup>  |
| - Zona de descanso: 15 m <sup>2</sup>   |
| - Aseos: 20 m <sup>2</sup>  |
| - Calefacción: 6 m <sup>2</sup>   |
| - Aparcamientos: 20 m <sup>2</sup>  |
| - Espacios de circulación: 19 m <sup>2</sup>  |
| TOTAL: 500 m <sup>2</sup>   |
| Puestos de lectura:   |
| - Zona de consulta de Adultos: 30 puestos   |
| - Zona de préstamo de adultos: 10 puestos   |
| - Niños: 20 puestos   |
| - Revistas: 6 puestos   |
| - Audiovisuales: 4 puestos  |
| TOTAL: 70 puestos   |
| --- Ejemplo B): <i>Biblioteca pública para una población de entre 4.000 a 8-10.000 habitantes</i> |
| - Vestíbulo-acceso: 10 m <sup>2</sup>   |
| - Zona de lectura, catálogos, estanterías, 150 m <sup>2</sup>                                     |
| - Zona de préstamo abierto de adultos: 60 m <sup>2</sup>  |
| - Zona de exposiciones y conferencias: 75 m <sup>2</sup>  |
| - Depósito: 26 m <sup>2</sup>   |
| - Despachos: 8 m <sup>2</sup>   |
| - Aseos: 15 m <sup>2</sup>  |
| - Calefacción: 6 m <sup>2</sup>   |
| - Espacios de circulación: 10 m <sup>2</sup>  |
| TOTAL: 360 m <sup>2</sup>   |
| Puestos de lectura:   |
| - Zona de consulta de Adultos: 25 puestos   |
| - Zona de préstamo de adultos: 5 puestos  |
| - Niños: 20 puestos   |
| - Revistas: 6 puestos   |
| - Audiovisuales: 4 puestos  |
| TOTAL: 60 puestos   |

|  |
|--|
| <i>Borrador de Normas para la Región de Murcia:</i>                                |
| --- <i>Biblioteca Pública municipal</i>  |
| 1. Lectura en sala:  |
| a) Sección de adultos:   |
| - 3/4 puestos de lectura por cada mil habitantes                                   |
| - Mínimo recomendable, 25 puestos  |
| - 2,5 m <sup>2</sup> . por puesto  |
| b) Sección infantil:   |
| - 4/5 puestos de lectura por mil habitantes  |
| - Mínimo recomendable, 15 puestos  |
| - 3 m <sup>2</sup> por puesto  |
| c) Sección de Hemeroteca   |
| - 1 puesto por cada 2.000/3.000 habitantes   |
| - 3 m <sup>2</sup> por puesto  |
| - Mínimo recomendable: 8 puestos   |
| 2. Sección de Préstamo:  |
| - aproximadamente un 50% de la colección total                                     |
| - 15 m <sup>2</sup> por cada 1000 volúmenes  |
| 3. Sala de Audiovisuales   |
| - Mínimo recomendable, 6/8 puestos de audición                                     |
| - 4 m <sup>2</sup> por puesto  |
| 4. Depósitos   |
| - 7 m <sup>2</sup> por 1.000 volúmenes   |
| 5. Oficinas: 10/12 m <sup>2</sup> por empleado                                     |
| 6. Zona de circulación:  |
| - 10-12% de la superficie total  |
| 7. Indicación aproximada de la superficie total de la biblioteca en m <sup>2</sup> |
| - Inferior a 10.000 habitantes: 300/420 m <sup>2</sup>                             |
| - De 11.000 a 20.000 habitantes: 42/38 m <sup>2</sup> por cada 1.000 habitantes    |
| - De 21.000 a 35.000 habitantes: 37/32 m <sup>2</sup> por cada 1.000 habitantes    |
| - De 36.000 a 50.000 habitantes: 31/27 m <sup>2</sup> por cada 1.000 habitantes    |
| --- <i>Biblioteca filial.</i>  |
| Superficies y puestos de lectura   |
| Sección de adultos:  |
| - Mínimo recomendable, 25 puestos  |
| - 2,5 m <sup>2</sup> . por puesto  |
| Sección infantil:  |
| - Mínimo recomendable, 15 puestos  |
| - 3 m <sup>2</sup> por puesto  |
| Oficinas:- 10/12 m <sup>2</sup> por empleado                                       |

Las dimensiones son muy importantes. Sin un mínimo de espacio y puestos de lectura, poco se puede hacer. Existen normas en función del número de habitantes o usuarios, del tamaño de la colección, del número de puestos de lecturas, etc. A las normas hay que unir el contexto, que se debe asumir. Hasta un 50% de distorsión se podría aceptar, por debajo ya no podemos hablar de biblioteca mínimamente aceptable.

## 2.4. Relación arquitecto-bibliotecario. La aportación del bibliotecario

Como puede suponerse, la realización o transformación de edificios bibliotecarios es una tarea muy compleja, en la que deben colaborar arquitectos y bibliotecarios, escuchándose y respetando las propias parcelas de profesionalidad. La planificación del edificio es importante porque es una inversión para mucho tiempo y muy costosa. El bibliotecario debe conocer su bibliotecas, sus necesidades, servicios, sus usuarios, los modos de acceso a la lectura y la

información que se pretende, etc. El arquitecto ha de señalar qué soluciones técnicas son posibles, respetando el valor histórico del edificio, qué efectos van a producir sobre preservación, conservación, seguridad y accesibilidad de los fondos; qué circulación de usuarios y personal va a resultar, crear las redes informativas necesarias, etc. Si, como ocurre a veces, arquitectos y bibliotecarios no se comunican lo suficiente, se producen disfunciones que perjudican los resultados para el trabajo futuro de profesionales y usuarios. Es fundamental una cooperación estrecha y desde el principio, reconociendo la independencia mutua en sus respectivos campos, pero con acuerdo en los objetivos fijados por los bibliotecarios, que en este proceso son "clientes" y deben actuar como tales.

El anteproyecto recoge lo que el bibliotecario pide al arquitecto. Es un resumen de las necesidades y problemas, de lo que queremos. El bibliotecario debe dar el croquis de la organización técnica y administrativa. el número de usuarios, la proporción de puestos de lectura por población, el número de volúmenes, y el incremento previsto. Según Fuentes Romero debería contener:

- Funciones que se desea cumplir en la biblioteca.
- Número aproximado de usuarios en horas normales y en las horas de máxima actividad. En función de esto, delimitar la superficie total y útil del nuevo edificio, la decisión sobre el número de plantas, la distribución por secciones de esa superficie, la asignación de una planta a cada sección y las relaciones espaciales entre ellas.
- El tamaño (en metros lineales) y peso aproximados de la colección en función de los habitantes de la población.
- El tipo de relaciones que se quiere mantener con la comunidad y los horarios de apertura al público.
- El tipo de relaciones con el sistema bibliotecario, esto es, si el trabajo va a funcionar en forma de red o no.
- Número de empleados y el espacio a ellos dedicado.
- El presupuesto disponible, que determina el ajuste del proyecto.
- Si el edificio va a ser de nueva construcción o se va a rehabilitar uno que ya existe.
- Si la biblioteca va a estar instalada compartiendo los locales con otras entidades o, al contrario, en edificio exento e independientes de cualquier otro organismo.
- Por último, la aplicación como baremo o guía de las normas internacionales en función del número de habitantes de la población que la biblioteca va a atender.

## 2.5. La adaptación de edificios históricos

Si los edificios son de nueva planta se pueden aplicar más fácilmente los principios que si ya nos encontramos con un edificio antiguo o que no fue pensado para uso bibliotecario. A veces surge el dilema de si rehabilitar y adaptar edificios históricos o hacerlos nuevos: Las grandes Bibliotecas Nacionales o de investigación suelen ser bibliotecas centenarias, ubicadas en construcciones diseñadas con una mentalidad distinta a la actual. El crecimiento del número de publicaciones hace que reciban -como destinatarias del Depósito Legal- enormes cantidades de documentos cada año (por ejemplo, nuestra Biblioteca Nacional ingresa 600.000 piezas cada año en los distintos soportes). La capacidad de sus depósitos se ve lógicamente desbordada, pues no fueron concebidas para albergar hasta decenas de millones de documentos ni sofisticadas redes informáticas para su conocimiento y difusión. Las alternativas que se plantean son varias: La primera sería realizar enormes edificios de nueva planta, con el inconveniente de que se habrán de hacer normalmente en el extrarradio de las grandes ciudades, perdiendo la Biblioteca Nacional su situación céntrica y emblemática en la capital del país. También se puede intentar aprovechar el edificio histórico ampliando su capacidad con obras arquitectónicas muy complejas -dotación de plantas subterráneas o

paralelas, creación de edificios anejos comunicados, etc. Finalmente, como se ha hecho en España, se puede mantener el edificio actual -eso sí, con una remodelación profunda que permita las comunicaciones informáticas, de personal y de fondos, respetando en lo posible la estructura original del edificio- y crear depósitos secundarios -en nuestro ejemplo, en Alcalá de Henares se ha construido tres edificios de ocho plantas que contendrán dos millones y medio de documentos y harán las veces de Centro Nacional de Acceso al Documento. Para Fuentes Romero la respuesta es doble; si adoptamos un punto de vista estricta o "solamente" bibliotecario, debe decirse que no, por lo elevadísimo del coste, los problemas de almacenamiento, la necesidad de respetar con el mayor rigor las condiciones de los edificios históricos, etc. Desde este punto de vista sería preferible ubicar las bibliotecas en edificios de nueva planta. Pero si valoramos la utilidad social, en el sentido de que convertir en biblioteca un viejo edificio puede hacer posible que se invierta en su conservación, en el respeto del legado arquitectónico y el patrimonio histórico-artístico, en hacer las ciudades más humanas y agradables, se convierte en algo hermoso, útil y satisfactorio para todos los que han intervenido en dicha transformación y para la sociedad que recibe el resultado final de esa adaptación arquitectónica)

## 2.6. Distribución de espacios.

Hay varias posibilidades y criterios para la diferenciación de espacios en las bibliotecas. A pesar de la flexibilidad, hay que proceder a una división. La asignación de espacios a los distintos servicios no significa la separación de los mismos. Hay espacios funcionales (de uso por la colección, usuarios o empleados) y de apoyo (técnicos) y de tránsito y servicio.

En las bibliotecas públicas un criterio de diferenciación es el tipo de usuario. Tenemos niños y adultos, presentes y ausentes (bibliobuses, préstamo por correo) unos pueden estar presentes (prisiones) y otros no (hospitales). Los adultos necesitan préstamo y lectura en sala (pueden estar unidos), audiovisuales -no tiene por qué descartarse su préstamo-; información y lectura de revistas. Los niños tienen dos ciclos -5 a 9- y 10-14. Fuera de las grandes bibliotecas, la separación niño-adulto debe ser mínima, según las *Pautas 4.11 y 4.12*, y no se justifica sección de adolescentes. Sin embargo, dentro de la sala general de adultos puede ser interesante, sin forzar una división física, crear una zona juvenil con colecciones agrupadas por centros de interés. También hay que contar con la conveniencia de espacios para investigación, y la posibilidad de actividades colectivas y culturales, mediante una sala polivalente. En las bibliotecas universitarias, sólo se diferencian tipos de puestos de lector según el uso, no tanto por categorías. Debe haber espacios para estudio individual, para trabajo en grupo, para investigación, etc. M.F. Bisbrouck propone 5 zonas funcionales para bibliotecas universitarias, que son fácilmente aplicables a bibliotecas públicas:

- Espacios de entrada o zona de acogida.
- Espacios de consulta/trabajo y puesta a disposición de la documentación.
- Espacios de búsqueda de información.
- Espacios para depósitos de libros.
- Espacios de servicios internos.

Hay que contar también con espacios para trabajos técnicos y servicios higiénicos, así como los espacios para las comunicaciones horizontales y verticales. En las bibliotecas pequeñas, como vimos, sólo debe haber dos alturas o una más la entreplanta. En las grandes, no más de cuatro, siendo la última para personal. La primera con los servicios más relacionados con la cultura y la información: recepción, orientación, información, catálogos, control de circulación, préstamo personal, actos colectivos. Espacios para exposiciones, sala de reunión y conferencias, proyección o tertulias, puestos audiovisuales. Todo esto debe estar en estrecho

contacto. La zona de trabajo abarca el espacio para selección y recepción de fondos, de catalogación, restauración y encuadernación, despachos de personal directivo, etc. Estarán en espacios de sótano los talleres, instalaciones de agua, luz, climatización, seguridad, almacenes especiales e independientes para materiales especiales, laboratorios de fotografía, microfilmación o grabación, etc.

Las salas públicas deben diseñarse de modo que puedan vigilarse y atenderse con el menor número de funcionarios. Los tamaños no son fácilmente normalizables, sobre todo en bibliotecas nacionales y especiales. El espacio requerido por cada 1000 volúmenes es una unidad de medida (Hacen falta 5,5, 7 y 15 m<sup>2</sup>. por cada mil libros según sea depósito cerrado, de acceso limitado o libre. En salas infantiles, 16 m<sup>2</sup> por 1.000 volúmenes). También se calcula en función del espacio por puesto de lectura (entre 2,5 y 4 m<sup>2</sup> según se trate de puestos en mesas individuales o en mesas corridas. Debemos también mantener algunos puestos de investigación con mesas de despacho con posibilidad de retener los libros, y cabinas para conseguir mayor aislamiento. En estos puestos hace falta de 3,6 a 5 m<sup>2</sup>, o más las cabinas. Los pasillos deben ser mayores cuando el depósito es en libre acceso (84 cm.), y mayores en sala de lectura (120 cm.). La capacidad disminuye (menos estantes, y con menos volúmenes), cuanto más al público esté la colección. En grandes depósitos cerrados, con los libros ordenados por tamaños, caben más. Debe haber espacio para unos 600 volúmenes por mil habitantes de la población, salvo en las ciudades muy grandes que disminuirá a 500. En una biblioteca para 3.000 habitantes nunca menos de 4.000 libros en préstamo a adultos. Debe haber zonas de lectura y exposición de revistas y periódicos de fácil acceso, visibilidad y comodidad. Zonas de lectura con estanterías de libre acceso par los libros de mucha consulta. Zona de consulta de materiales audiovisuales. Para revistas, 1 puesto de consulta por 2.000 habitantes, pero nunca menos de 8, a 3 m<sup>2</sup>. por asiento. Zonas de audiovisuales independientes en bibliotecas de poblaciones de mas de 20.000 habitantes.

Los catálogos al público necesitan el equivalente a un puesto de lectura por terminal. Hay que considerar también los espacios para los empleados, y al menos el personal directivo debe tener despacho separado. El resto del personal puede compartir el espacio, aislado por el mobiliario mismo. Media: 10 m<sup>2</sup> por persona.

| INSTALACIONES PARA CONSULTA DE ADULTOS (Pautas) |                                 |  |                               |                                 |
|---|---------------------------------|--|-------------------------------|---------------------------------|
| PO-BLACION SERVIDA                              | Colocación de estantes abiertos |  | Superficie para sentarse      |                                 |
|   | N. volúmenes                    | Superficie necesaria (m <sup>2</sup> ) | N. de plazas a 1,5/1000 habs. | Superficie de suelo a 2,5/plaza |
| 3.000   | 100                             | 1                                      | 5                             | 13                              |
| 5.000   | 300                             | 3                                      | 8                             | 20                              |
| 10.000  | 900                             | 9                                      | 15                            | 38                              |
| 20.000  | 3.000                           | 30                                     | 30                            | 75                              |
| 40.000  | 7.000                           | 70                                     | 60                            | 150                             |
| 60.000  | 12.000                          | 120                                    | 75                            | 188                             |
| 80.000  | 16.000                          | 160                                    | 120                           | 300                             |
| 100.000   | 20.000                          | 200                                    | 150                           | 375                             |

Ya hemos visto que la distribución de los espacios hay que definirla a priori, pero es necesario organizarla de una forma flexible que permita cambios y simultaneidad de actividades. También contribuirá a esta idea el tipo de mobiliario escogido, la distribución de los fondos y

una arquitectura que facilite la relación con el exterior. Las bibliotecas nacionales y las grandes bibliotecas de investigación y especializadas no son fácilmente normalizables.

| INSTALACIONES PARA PRESTAMO DE ADULTOS (Pautas) |                   |                                 |   |
|---|-------------------|---------------------------------|---|
| POBLACION SERVIDA                               | Estantes abiertos |                                 | Superficie necesaria  |
|   | Vol. por 1000 h.  | Capacidad total de los estantes | 15 m <sup>2</sup> por 1000 vols. (mín. 100 m <sup>2</sup> ) |
| 3.000   | 1333              | 4.000                           | 100   |
| 5.000   | 800               | 4.000                           | 100   |
| 10.000  | 600               | 6.000                           | 100   |
| 20.000  | 600               | 12.000                          | 180   |
| 40.000  | 600               | 24.000                          | 360   |
| 60.000  | 600               | 36.000                          | 540   |
| 80.000  | 550               | 44.000                          | 660   |
| 100.000   | 500               | 50.000                          | 750   |

## 2.7. La señalización

### 2.7.1. Función y características de la señalización

Un aspecto importante en relación con los espacios es su señalización. La importancia de la señalización es grande porque en ella se fundamenta una buena accesibilidad. Además, los usuarios cada vez más requieren una buena señalización, que relacionan con la mejor acogida humana y material. La señalización ayuda a crear, propagar y mantener la identidad visual de una biblioteca. Y, además, sólo una minoría de usuarios de las bibliotecas en acceso libre emplea el catálogo en la búsqueda de documentos, yendo la mayoría de los lectores directamente a la estantería, sin recurrir al fichero. La señalización es una forma amable de acogida al usuario y a la vez, potencia su libre movimiento por el interior de la biblioteca y su propia autonomía. El sistema de señalización, pues, ha de encaminarse hacia tres objetivos: favorecer el acceso a la biblioteca, facilitar el uso de su estructura y sus servicios y permitir la utilización autónoma de la búsqueda documental. Si el bibliotecario no se siente capaz de diseñarla directamente, puede encargarla a un grafista, o a una empresa de comunicación. La señalización requiere la producción de una serie de signos con las siguientes características:

- que sean estables, claros y simples, en ubicación conocida, realizada y permanentemente visibles, en lugares donde la vista no esté ya demasiado solicitada ni haya ángulos muertos que perturben la visión
- que permitan un uso flexible y adaptable a nuevas situaciones
- que sean de comprensión universal, no ambiguos, concisos y de lectura rápida por su buen emplazamiento, formato y tamaño
- que utilicen los tipos de letras, colores, tamaños y símbolos más adecuados
- que estén colocados en una secuencia lógica fácil de seguir.
- que provoquen una reacción, una respuesta
- visibles durante toda la jornada; iluminarla si es preciso, o colorearla, de modo armónico con el entorno
- Resistentes al vandalismo
- No peligrosa, sin esquinas puntiagudas o salientes

## 2.7.2. Señalización interna y externa.

### 7.2.1. Señalización externa

Facilita la localización y el acceso al edificio, y publicita la biblioteca, favoreciendo la creación de su identidad visual e imagen pública. La señalización externa se utiliza para indicar la dirección en que se encuentra la biblioteca, indicar dónde está la zona de aparcamientos, orientar sobre las paradas de los bibliobuses y, ocasionalmente, información sobre algunas actividades o servicios determinados, como exposiciones, cursos, conferencias y otras tareas. Las señales externas de localización (aparcamientos, carteles anunciadores de la biblioteca, aparcamientos para minusválidos, aparcamientos para bicicletas y carril-bici, parada de bibliobús, etc.) deben estar en lugares bien visibles y alrededor de la biblioteca, excepto los carteles de direccionamiento hacia ella que estarán colocados en puntos estratégicos de la población y, como mínimo, en un radio de 2 km. del edificio.

Las señales externas de contenido comprenden las relativas a la denominación de la biblioteca y pueden colocarse en la fachada del edificio o en carteles fijos pero siempre preocupándose de que sea un emplazamiento principal y difícil de obviar. Estos carteles pueden ir acompañados con información sobre instrucciones o indicaciones de carácter general como los horarios de apertura.

### 2.7.2.2. Señalización interna.

El usuario debe tener, nada más entrar en la biblioteca, un espacio amplio y despejado, donde se sienta acogido y en el pueda disponer, con simbología clara y orientadora, de una información breve, rápida y completa relativa a los servicios que puede utilizar, las secciones donde se ubican estos servicios y la forma de llegar a ellos. Así, es necesaria la existencia de un panel que muestre esta información mediante un directorio. Conviene que este directorio utilice colores y dibujos para hacer más clara las búsquedas. También debe haber indicadores direccionales por todo el edificio, planos de planta con indicación del lugar de ubicación del usuario. Y debería haber también una señalización normativa que ilustrara sobre las modalidades del servicio, uso de los catálogos, horario, etc. La señalización de la colección es, por último, capital para posibilitar el acceso directo a los documentos. Depende del sistema de ordenación empleado, y en todo caso requiere indicadores de estantería que señalen y orienten sobre las materias, representaciones simbólicas de los centros de interés, carteles explicativos de la CDU si la firma se basa en ellas, etc.

## 7.3. Elementos del sistema de señalización

Los elementos constitutivos de un sistema de señalización son:

- *Los caracteres tipográficos.* En primer lugar hay que procurar una buena legibilidad, para la que habrá que decidir un tipo de letra claro, con letras mayúsculas y minúsculas combinadas para diferenciar los niveles del mensaje. El tamaño de los caracteres determina la distancia a la que puede ser leído, así como la separación entre caracteres. Puede calcularse un cm.
- *Los Símbolos.* Los símbolos utilizados en el sistema de señalización serán fundamentalmente de los siguientes tipos:
  - Información: servicios higiénicos, mostrador de información, teléfono público, guardarropa, escaleras y ascensores, aparcamientos, cafetería, circulación de minusválidos, salas de conferencias, etc.
  - Contra incendios: extintores y mangueras, salidas de urgencia, etc.
  - Dirección: hacia las distintas secciones de la biblioteca.
  - Prohibición: prohibido fumar o pasar a determinados servicios internos.



- *Los Colores.* Los colores tienen un valor estético y también comunicativo, porque suelen estar asociados socialmente a conceptos como el peligro o la prohibición -el rojo-, la libertad de acceso -el verde-, etc. Se recomienda que el color utilizado garantice la máxima legibilidad del mensaje, que armonice con el ambiente de la biblioteca y que, si se utilizan composiciones con varios colores, se tienda a no usar aquellas que pierdan claridad visual.

## 2.8. Mobiliario y equipamiento

Para estar al día de mobiliario y equipamiento es necesario conocer a los proveedores, pedirles sus catálogos, visitar sus web, asistir a ferias especializadas como SIMO o SONIMAG, así como a los congresos en que los fabricantes tienen realizar exposiciones y presentaciones, como DOCUMAT, EXPODOC. En España tienen presencia EMSA, Gama, 3M, HEMEX, BCI. Pueden citarse, entre otros elementos del mobiliario y equipamiento:

- Mostradores de recepción, que deben permitir que se escriba sobre ellos las notas de pedido, y se den los libros al bibliotecario. Ayudar a entrar en contacto lector y bibliotecario. De distintos tamaños según la frecuencia de uso.

- Mesas (altura en torno a 76 cm., y tamaño mínimo de 90 x 60 cm, para permitir trabajar con un papel de doble A4, un libro y la hoja de anotación). Las mesas corridas y grandes permiten más cabida, pero fuerzan a estanterías solo murales y dificultan el trabajo individual.
- Sillas: altura de 42 a 45 cm., de tipo anatómico: El respaldo debe retirarse de la perpendicular unos 13 cm. Sillones en la zona de consulta de prensa y revistas.- Expositores de revistas: Que permitan exponer el último de frente y guardar detrás los anteriores.
- Estanterías: Se aconseja metálicas, no de madera, y que permitan tener los libros al alcance de la mano. Las hay convencionales, fijas, que pueden ser sencillas o a doble faz, y son de cómodo manejo y buen aprovechamiento. Y densa, los *compactus*, sistemas de estanterías desplazables sobre raíles que permiten la unión de una estantería con otra, eliminando el espacio entre estantería y estantería. Permiten un gran ahorro de espacio, y son seguras ante incendios, inundaciones, pero los documentos en ellos tienen falta de ventilación, exigiendo mayor resistencia del edificio. También hay estanterías modulares fácilmente ampliables, añadiendo alturas, o transformables. Las estanterías son elementos creadores de divisiones de espacio. Con ruedas pueden suprir la ausencia de salas polivalentes. Si son de distintos colores, pueden valer de orientación al lector. Deben tener sujetas-libros, banderolas, portaetiquetas para la señalización. Se debe dejar la idea de que las estanterías sean sólo murales, que es consecuencia del uso de las salas de lectura como lugares de estudio.
- Carritos para traslado de libros. y otros sistemas de transporte automático desde los depósitos a las salas de lecturas.
- Tablones de anuncios y señalización.
- Móobiliario de despacho para el personal técnico, muebles de guardarropa y consigna.
- Aparatos reproductores de imagen y sonido para el uso de los materiales no librarios
- Móobiliario propio para los servicios técnicos (restauración, fotografía, encuadernación).
- Sistemas de detección electrónica de robo, que facilitan el control y evitan la vigilancia.

Además debe haber archivadores y armarios para materiales no librarios: discos, videocasetes, microformas, estampas, carteles, mapas, recortes, electrónicos. Archivadores de pergamino: armarios especiales de archivo horizontal. Archivadores de carteles, postales, estampas y folletos: archivadores con carpetillas separadas. Cajas y estantes metálicos para filmes. Cajones para diapositivas. Armarios para grabaciones, a salvo de variaciones magnéticas. Vitrinas dotadas de seguridad y aislamiento de la temperatura o humedad extremas para fondos especiales cuyo valor se cumple más en la contemplación que en la consulta.

En cuanto a los equipos técnicos y de comunicaciones, debemos tener: ordenadores y terminales para los catálogos y el acceso a las bases de datos y las redes, tanto para usuarios como bibliotecarios. Equipos reproductores de imagen y sonido. Fotocopiadora, impresora láser, máquinas destructoras de papel, teléfono y fax... Todos estos aparatos deben ser homologados y de uso de extendido, de marcas con buenos servicios técnicos en la zona, con repuestos y accesorios para la vida normal del equipo. Hay que buscar el menor coste de mantenimiento, a calidad similar. Pedir presupuestos alternativos para la adquisición, considerando tanto los precios, como las calidades, las condiciones de pago, la posibilidad de prueba, la garantía, los costes de formación, la posibilidad de mantenimiento in situ, etc. En todo caso, hay que evitar el exceso de equipo, que no se aproveche bien, por ejemplo porque sea más rentable encargar al exterior determinadas tareas que hacerlas en la biblioteca, porque no tengamos el personal técnico necesario o el tiempo preciso.

Hay que prever la instalación del cableado informático, con unas canalizaciones que permitan su utilización simple, de fácil mantenimiento, y muy flexible para permitir ampliaciones posteriores e incorporación de nuevas tecnologías. La instalación eléctrica seguirá las normas

técnicas vigentes y habrá un sistema de alimentación ininterrumpida que evite los daños a los ordenadores por caídas de la electricidad. Para la iluminación, considerar que el exceso de luz deteriora los documentos. La luz artificial fatiga. No todas las zonas deben tener la misma iluminación (por ejemplo, debe haber zonas rodeadas de oscuridad para ver microformas). Las luces de mesa deben quedar fuera de la línea visual, evitar la sombra del propio lector y la refracción del papel. Desprovista de radiaciones. Evitar la intensidad excesiva. Constante.

Es muy importante también el material fungible, de oficina: tejuelos, sellos, tampones, papel, sobres impresos de la biblioteca., tarjetas del personal. Fichas, toners o cintas de repuesto. Plásticos adhesivos, tarjetas de lector, papel impreso de la biblioteca de distintos tamaños, etc.

## 2.9. Evaluación de edificio e instalaciones

Al menos de modo intuitivo, debe hacerse una evaluación de los espacios, tanto a partir de una comparación con las normas cuantitativas sobre superficies y capacidades, como de modo cualitativo, examinando mediante la observación y la entrevista con usuarios en qué medida se cumplen los principios aceptados para los edificios bibliotecarios: la adecuación de la señalización, la accesibilidad general y especialmente la accesibilidad física de las personas con discapacidades, la comodidad acústica y climática, la circulación, etc. Y al detectar problemas, intentar solventarlos en la medida de lo posible.

## 3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

¿Cómo han evolucionado los edificios de las bibliotecas? ¿Cómo son los espacios y edificios de las bibliotecas de nuestro entorno? ¿Qué principios deben considerarse en la realización de edificios bibliotecarios? ¿Qué relaciones y colaboración debe haber entre bibliotecarios y arquitectos? ¿Qué datos debe aportar el bibliotecario? ¿Qué normas existen sobre tamaños, puestos de lectura y superficies para las bibliotecas públicas? ¿Qué espacios se diferencian en todas las bibliotecas? ¿Por qué es importante la señalización? ¿Qué características debe reunir? ¿Cuál es el mejor emplazamiento para una biblioteca pública? ¿Cómo es el emplazamiento de las bibliotecas de nuestro entorno? ¿Qué fuentes tenemos para elegir el mobiliario para una biblioteca?

## 4. BIBLIOGRAFÍA

- BIBLIOTECAS de la Comunidad de Madrid: *Normas de identidad, Madrid: Consejería de Cultura*. Madrid. Dirección General de Patrimonio Cultural, 1988.
- BRAWNE, M. *Bibliotecas. Arquitectura: Instalaciones*. Madrid, Blume, 1970.
- FAULKNER-BROWN, H. Diseño de grandes edificios para bibliotecas. En: *Informe Mundial sobre la Información. 1997-1998*. Madrid: Unesco, CINDOC, 1998, p. 272-283.
- FUENTES ROMERO, J.J. La adaptación de edificios para uso bibliotecario: aspectos generales. *The management of building new libraries*, Barcelona, LIBER, 1993
- NORMES per les biblioteques publiques a Catalunya. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaries i documentalistes, 1984-1992. (2 v.)
- PROTOTIPO de bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, 1995.
- ROMERO, S. *La arquitectura de la biblioteca*. Barcelona: Col·legi Arquitectes Catalunya, 2001 (En [http://www.coac.net/escolasert/papers\\_sert/imatges/arq\\_biblioteca/07Bibliotecas.pdf](http://www.coac.net/escolasert/papers_sert/imatges/arq_biblioteca/07Bibliotecas.pdf) pueden consultarse varios fragmentos)
- La SEÑALIZACIÓN. *Educación y biblioteca*, 59, p. 54-59.
- TORRES NADAL, J.M. Proyecto para la Biblioteca Pública de Murcia, *Documentos de Arquitectura*, 17, julio 1991, 53-61.
- VIDULLI, P. *Diseño de bibliotecas. Guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas*. Oviedo: Trea, 1998.

## TEMA 8: EL DESARROLLO DE LA COLECCIÓN

### 1. OBJETIVOS

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

- 2.1. Gestión y desarrollo de colecciones.
- 2.1.1. Introducción al concepto.
- 2.1.2. Objetivos de la gestión de la colección
- 2.2. La selección
  - 2.2.1. Orientaciones cuantitativas
  - 2.2.2. Diversidad, demanda y calidad
  - 2.2.3. Criterios para la selección y fuentes
  - 2.2.4. El expurgo
- 2.3. La adquisición. Modalidades de incorporación de fondos
- 2.4. El proceso de adquisición
- 2.5. Registro y sellado.
- 2.6. Evaluación de colecciones.
  - 2.6.1. Indicadores de evaluación de la colección, Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB-España).

### 3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN, Y EVALUACIÓN

### 4. BIBLIOGRAFÍA

## 1. OBJETIVOS

Con este tema comienza un bloque temático dedicado a la gestión de colecciones, entendiendo el término en un sentido amplio. En relación con la colección, en primer lugar debemos conocer la importancia y los procedimientos de formación y desarrollo de las colecciones, abarcando aspectos como la selección, el expurgo, la adquisición, las fuentes para los distintos procesos, así como una introducción en la importancia de la gestión de colecciones y su evaluación.

## 2. CONTENIDOS BÁSICOS

### 2.1. Gestión y desarrollo de colecciones.

#### 2.1.1. Introducción al concepto.

Hablamos de gestión o desarrollo de la colección para referirnos a todo lo relacionado con su planificación, su formación, evaluación y mantenimiento. Abarca varias actividades como la determinación de los criterios de selección, evaluación de necesidades, proceso de adquisición, estudios del uso de la colección, evaluación, conservación, cooperación para compartir recursos, conservación y expurgo. Hoy se da gran importancia a la evaluación y a la gestión, y no solo al crecimiento. La colección exige un proceso organizativo amplio, ya lo llamemos gestión o desarrollo. No acaba cuando se pone el libro en un estante: debe evaluarse su uso, su vigencia, su estado de conservación, su retirada. etc. Debe haber un plan coordinado con todas las áreas de la gestión bibliotecaria. Debe estudiarse el periodo de conservación, cuidar la calidad, uso que se dará. Desde la selección, incorporación, servicio y relegación.

Todo ello se debe concretar en un programa acordado por la biblioteca de acuerdo a sus fines: debe ser escrito, accesible y revisable regularmente, aunque pueden hacerse planes plurianuales. El programa de desarrollo de la colección contendrá los objetivos respecto a la

colección, su amplitud, formatos, los recursos económicos, los criterios de distribución presupuestaria, la descripción de los procesos de gestión a aplicar, los planes de cooperación y evaluación, etc. Por todo ello este programa será el instrumento de los bibliotecarios para actuar, evaluar, cooperar, utilizar criterios correctos de selección, establecer prioridades de catalogación, conversión retrospectiva y conservación, etc.

Las colecciones son soporte fundamental de los servicios de la biblioteca. De modo sinónimo se habla normalmente de fondo bibliográfico, pero el término colección es preferible. Fondo puede ser un término más de conservación, de archivo. En todo caso, sobre la colección se vuelca la mayor parte del trabajo de los bibliotecarios, para dar los servicios: El bibliotecario *forma*, desarrolla y mantiene la colección mediante la selección, el pedido, la comprobación, el registro, encuadernación, restauración, reproducción, expurgo, de la colección. La *organiza*, mediante la catalogación, la distribución por materias, la colocación en una sección.... Y la *difunde* mediante los catálogos, la circulación de fondos a través del préstamo o la reproducción. La colección es un organismo vivo. El personal para la gestión de colecciones debe ser un buen conocedor de los objetivos de la biblioteca y de los materiales, en relación con todos los servicios de la biblioteca. No hay una gestión ideal, pues además de las normas generales necesitamos conocer a qué comunidad servimos, qué necesita. Es algo plenamente bibliotecario. No tanto económico o político, aunque haya que resolver circunstancias de este tipo.

En la actualidad una colección está compuesta por algo más que por las obras localizadas en la propia biblioteca. Debemos añadir las colecciones accesibles por medios telemáticos y el préstamo interbibliotecario. También se va dotando la biblioteca de documentos en formato digital que pone en su sitio web. Se trata de la suma de la colección *virtual* y la colección físicamente presente. Es decir, el entorno de cooperación bibliotecaria y la tecnología condiciona la formación y el acceso a la colección, en un contexto de limitación y control de los recursos económicos puestos a disposición de los bibliotecarios. En la política de selección pueden intervenir, sobre todo en bibliotecas integradas en redes, programas colectivos de selección de materiales, al estar encuadrada nuestra biblioteca dentro de un sistema bibliotecario, ya a nivel local, regional o nacional. Lógicamente, se requieren catálogos colectivos del ámbito de la cooperación, e incluso, un catálogo colectivo nacional.

### 2.1.2. Objetivos de la gestión de la colección

De Mesa y Taladriz recogen los objetivos de la gestión de la colección, referidos a bibliotecas universitarias, estructurándolos en tres bloques:

- Objetivos relativos a la colección: Exhaustividad, control del crecimiento evitando desequilibrios, expurgo de los materiales que deben retirarse de las zonas de consulta, actualización, cantidad suficiente y tipología adecuada.
- Objetivos relativos a los usuarios: Disponibilidad y accesibilidad máxima, pertinencia entendida como aproximación a la demanda, posibilidad real de utilización, tiempo de acceso reducido, acceso a recursos externos, y validez y uso de la colección de referencia.
- Objetivos relativos a la institución: La colección debe contribuir a que la institución logre sus objetivos.

## 2.2. La selección

Hay que partir de la idea de que toda colección es incompleta. Es imposible tenerlo todo. El proceso de selección es obligado, y no es tan sencillo como a primera vista parece. Requiere buenos conocimientos profesionales, editoriales y culturales, pues no hay unos criterios

totalmente generales y objetivos. Una buena selección produce una buena biblioteca, que sirve al usuario sobre lo que necesita y le da a conocer lo que desconoce.

Para la selección deben tenerse a la vez en cuenta los objetivos de la institución y los usuarios, las disponibilidades económicas, las relaciones de cooperación que tengamos, recomendaciones cuantitativas y cualitativas, etc. Importa tanto el tamaño como la calidad y el uso. Y los fines de cada biblioteca: una biblioteca escolar debe dar gran atención a los audiovisuales, una especializada a las revistas científicas y la literatura gris, una nacional debe perseguir incorporar todas las publicaciones menores. La pública, la colección más variada y universal, por la heterogeneidad de sus usuarios.

La selección se puede realizar de modo directo, revisando las obras, o través de fuentes de información, críticas, desideratas, bibliografías de obras recomendadas, guías de lectura...

### 2.2.1. Orientaciones cuantitativas

Respecto a la cantidad de obras de una colección, suele depender del tamaño de la población o la comunidad de usuarios, y de la publicación en cada campo científico y cultural. En primer lugar, aunque una biblioteca no debe crecer por mera acumulación sin equilibrio, la colección debe tener un tamaño mínimo: 8000-9.000 v. mínimo en una biblioteca pública, por ejemplo. En Murcia el borrador de *Normas* redactado hace unos años contemplaba un fondo mínimo inicial de 5.000 volúmenes para una biblioteca pública de población de 5.000 habitantes, y un incremento anual del 5/8% del total, más una colección mínima de 2.000 audiovisuales, con un incremento anual de 300 unidades. Las obras de referencia deben ser el 10% del total de la colección, y como mínimo 100 volúmenes en el punto de servicio menos. 6000 items para una biblioteca de prisión, 3.000 para hospitales. Para centros docentes de tamaño medio, Carrión recoge la cifra de 20.000 volúmenes, 200 títulos de publicaciones periódicas y 10.000 audiovisuales, aunque se trata de una norma no planteable en nuestro ámbito nacional. En relación con el número de usuarios, una unidad de medida básica, se recomiendan 2-3 volúmenes por habitante en poblaciones pequeñas, que se reducen a 1,5-1 volúmenes en la poblaciones grandes, 10 items por recluso en prisiones, 40-60 por estudiante en centros escolares no universitarios. En bibliotecas universitarias, 130 volúmenes por estudiante, con un incremento de 0,5 volúmenes por estudiante. Y un título de revista por cada diez alumnos.

### 2.2.2. Diversidad, demanda y calidad

La colección hoy no se entiende si no es variada: publicaciones unitarias y en varios volúmenes, colecciones y obras sueltas; monografías y obras de referencia, manuales, obras didácticas, literatura en sus distintos géneros, infantil y juvenil. Reproducciones. Documentos audiovisuales, electrónicos o multimedia. La diversidad implica equilibrio entre los distintos soportes de información, y entre los distintos tipos de publicaciones. Y equilibrio entre los gustos e intereses actuales de los usuarios, y la labor bibliotecaria de impulsar nuevos intereses y descubrir horizontes, como señalan las *Pautas para bibliotecas públicas de la IFLA*. Es una exigencia dada por la propia diversidad de las fuentes de conocimiento y cultura, y por la multiplicidad de las demandas de los usuarios. Por ejemplo, en una biblioteca pública se aconseja que las obras de referencia constituyan el 10 % de la colección. De la sección de préstamo de adultos, 30% para obras de creación, 60% a libros formativos o no literarios. El 10% como mínimo deben ser otros medios no librarios. También hay que tener en cuenta que un tercio aproximadamente de las obras deben ser para la sección infantil.

La escasez de recursos lleva a otro dilema clásico: demanda vs. calidad. Pero el problema más bien es de pobreza de recursos. No debemos enfrentar dos aspectos complementarios y necesarios. Atender la demanda mayoritaria, aunque no sean las obras que desde el punto de vista de la crítica sean las mejores, pero también atender la calidad, los gustos minoritarios, etc. El bibliotecario debe decidir algunos fondos por la política bibliotecaria: equilibrio, diversidad, síntesis cultural, reflejo de la cultura de una época a través de la colección, y debe ir atendiendo también los deseos concretos, la demanda de los usuarios, aunque a veces ésta esté estimulada por la publicidad u otros factores. Pero la biblioteca tiene también cierto fin pedagógico, orientador. La demanda de los usuarios también puede ser de calidad, y en muchas bibliotecas, base orientadora de la selección.

| <b>Fondos</b>   | <b>Formatos</b>  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- obras de ficción y no ficción para adultos, jóvenes y niños</li> <li>- obras de referencia</li> <li>- acceso a bases de datos</li> <li>- publicaciones periódicas</li> <li>- periódicos locales, regionales y nacionales</li> <li>- información sobre la comunidad</li> <li>- información oficial, comprendida la de autoridades locales y relativa a ellas</li> <li>- información comercial</li> <li>- documentación sobre la historia local</li> <li>- documentación genealógica</li> <li>- recursos en el idioma principal de la colectividad</li> <li>- recursos en los idiomas minoritarios</li> <li>- recursos en otros idiomas</li> <li>- partituras de música</li> <li>- juegos de ordenador</li> <li>- juguetes</li> <li>- juegos y rompecabezas</li> <li>- materiales de estudio.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- libros, tanto con cubierta dura como flexible</li> <li>- folletos y publicaciones efímeras</li> <li>- periódicos y publicaciones periódicas, comprendidas carpetas de recortes de prensa</li> <li>- información digital gracias a Internet</li> <li>- bases de datos en línea</li> <li>- bases de datos en CD-ROM</li> <li>- programas informáticos</li> <li>- microformas</li> <li>- cintas de audio y CD</li> <li>- DVD</li> <li>- cintas de vídeo</li> <li>- discos láser</li> <li>- materiales impresos con caracteres de gran tamaño</li> <li>- materiales en braille</li> <li>- libros sonoros</li> <li>- libros electrónicos</li> <li>- carteles.</li> </ul> |

(Directrices IFLA/UNESCO, 2001)

### 2.2.3. Criterios para la selección y fuentes

La selección para la incorporación o no de fondos debe efectuarse teniendo en cuenta:

- La misión o carácter de nuestra biblioteca constituirá el criterio objetivo para la incorporación de materiales.
- Las necesidades de los lectores y usuarios.
- Los avances y las novedades en los distintos aspectos del conocimiento.
- Los recursos disponibles, que se deben aprovechar al máximo, con el máximo rendimiento.
- La obligada neutralidad ideológica, otro principio bibliotecario: evitar cualquier discriminación por raza, lengua, cultura, religión, y con un criterio amplio, objetivo, basado en el conocimiento y de acuerdo con los recursos existentes, será esencialmente el responsable de la decisión selectiva.

Criterios generales de selección de una obra, según Gardner, serían:

- La autoridad, reconocimiento del autor, editor o comité de redacción
- La exactitud y corrección de la información presentada
- La imparcialidad con que se presentan los temas
- Fecha: la actualización de la obra y su revisión
- Alcance: Exhaustividad en el tratamiento de los temas relevantes

- Profundidad: Nivel de detalle o superficialidad de la obra
- Idoneidad de vocabulario, legibilidad
- Relevancia de la obra para nuestros usuarios
- Interés: Capacidad de la obra para interesar, provocar curiosidad...
- Organización lógica de los contenidos y sus partes
- Estilo apropiado e inteligible para nuestros usuarios
- Estética de la obra
- Aspectos técnicos: buena disposición de los elementos, ilustraciones, imágenes...
- Características físicas: tipografía correcta, diseño, facilidad de uso, durabilidad del papel y la encuadernación.
- Aspectos complementarios: Existencia de bibliografía, apéndices, notas, guías en el material..
- Interés bibliotecario: Adecuación a la colección existente, frecuencia previsible de uso, equilibrio que aporte
- Precio en relación con otras, previsión de obsolescencia...

Existen criterios específicos de selección para los distintos tipos documentales: publicaciones periódicas científicas (uso de la colección, coste, posibilidad de completar la colección en otros soportes, inclusión en bases de datos, posibilidad de obtención por canje...), materiales no librarios (organización del material, calidad técnica, adecuación a los objetivos de la biblioteca y necesidades de los usuarios...). En el caso de los materiales informáticos, especialmente cd-rom, habrá que tener en cuenta el contenido, actualización, software de recuperación necesario, posibilidades de consulta y búsqueda, posibilidades de uso de los resultados de consultas y búsquedas, manuales de consulta, facilidad de manejo...). Y también es importante desarrollar criterios para seleccionar documentos electrónicos y recursos web: contenido, calidad de los contenidos multimedia, organización, actualización, autor o entidad responsable, facilidad de acceso y descarga de programas, accesibilidad total o restringida, coste, ...

En todo caso, el bibliotecario puede acudir a fuentes bibliográficas tales como:

- Bibliografías comerciales, catálogos de editoriales, de librero. ISBN.
- Bibliografías nacionales o regionales, obra de las entidades responsables del patrimonio bibliográfico. Informan de la catalogación y se estructuran por materias mejor que los catálogos comerciales. Abarcan mayor número de documentos. El problema es que necesitan complementarse con fuentes que nos permitan la gestión de adquisiciones
- Bibliografías críticas, tanto formales como las recogidas por las revistas especializadas, las secciones de crítica de los periódicos de información general
- Fuentes bibliográficas retrospectivas, para cubrir lagunas, deterioro, pérdidas.
- Bibliografías monográficas: De obras básicas para bibliotecas públicas, de obras de referencia infantiles y juveniles....

El problema de cómo valorar las obras a seleccionar es muy complejo. Contaremos con fuentes externas: reseñas críticas, bibliografías comentadas. Realizaremos análisis de carácter profesional: autoridad e imparcialidad del autor, actualidad y exactitud, nivel científico, relevancia del tema, adaptación al nivel de nuestros lectores, calidad y estilo, calidad de los aspectos técnicos del documento. Que el libro tenga índices, ilustraciones, notas, bibliografía. Adaptación a las necesidades de la biblioteca: el uso, las necesidades de los usuarios, los planes de estudio. Es interesante el examen de la obra directamente por el bibliotecario, si ello

es posible, y en caso contrario tomar la valoración de fuentes bibliográficas o personales de nuestro entorno.

#### 2.2.4. El expurgo

##### - Concepto y finalidad

Es una selección negativa, a posteriori. Es una eliminación responsable, necesaria para la biblioteca, basada en razones de eficacia, y vigencia de la colección, en tanto espejo cultural de la época. Es tan importante como la positiva, pues sin el expurgo la colección queda inmóvil, muerta, y por tanto, inútil. Se entiende por expurgo tanto la trasferencia de fondos dentro de la misma biblioteca como la trasferencia de la propiedad a otras instituciones, o la destrucción material.

Una biblioteca es una colección *viva*. Hay que adaptar la colección a las necesidades del conjunto de usuarios. Conseguir una colección relevante y con la mejor accesibilidad, que a veces se ve dificultada por la mezcla de las obras de interés con otras ya obsoletas. Ahorrar espacio en los depósitos y el tiempo de localización, mejorar el acceso a los materiales, ahorrar dinero, son razones para el expurgo. La biblioteca deber servir, no solo conservar, teniendo en cuenta que estas afirmaciones se matizan según el tipo de biblioteca en que nos encontramos, sus finalidades, su campo de conocimiento. Es elemental que una Biblioteca Regional, responsable de la colección local, o una Nacional, no harán expurgo, como bibliotecas de conservación (aunque si pueden hacer traslado de fondos, como hace nuestra Biblioteca Nacional a sus instalaciones de Alcalá de Henares). En cambio, en las bibliotecas públicas puede llegar a abarcar al 10% de la colección por año, por el predominio del valor de uso. También en las bibliotecas especializadas, en función de la vida media de sus documentos: el crecimiento de la ciencia priva de su valor informativo a buena parte de los fondos y fuentes generales de información. Es una distorsión al usuario la información obsoleta. Y es fundamental en la biblioteca escolar. También el deterioro, la pérdida y el hurto obligan a prescindir de muchos libros, si no se reponen por ser aún de mucho uso. El *Informe Atkinson* recomendó un principio de autorregulación de las colecciones, según el cual debía haber igual eliminación que adquisición, un crecimiento-cero una vez que se hubiera alcanzado un tamaño ideal. Pero este principio fue criticado: no tiene por qué haber correlación entre crecimiento y eliminación, podría ir en contra de la propia biblioteca.

La abundancia de la producción bibliográfica, la insuficiencia de los locales y la falta de espacio, la posibilidad de acceso a fondos que no se tengan en propiedad en el contexto actual, etc., dan una relevancia al expurgo que hasta ahora no ha tenido en nuestro ámbito. Las bibliotecas deben tener un programa regular de expurgo, que lleve a la retirada de los fondos no relevantes para la política de la biblioteca. Aunque se pueden producir pequeños perjuicios, es imprescindible. El expurgo requiere, como es lógico, una evaluación previa de la colección.

El resultado del expurgo no siempre es la destrucción, la retirada definitiva, pues se considera también posible y conveniente a veces la transferencia a otras partes, la redistribución a otras bibliotecas o a otras secciones, ser regalados o vendidos. Con frecuencia simplemente se pasa los fondos de un primer nivel de máxima accesibilidad, cuando están en libre acceso, a un depósito cerrado de la misma biblioteca, cuando empieza a decaer el uso. Y cuando decae totalmente, puede pasar a otros depósitos o bibliotecas, donde podrán ser objeto de estudio de los historiadores, los filólogos, bibliógrafos, etc. Se debe evitar que los fondos desecharados vayan a otras bibliotecas menores, si no valen tampoco para ellas. Fuentes Romero ha

criticado el limosnerismo de algunas bibliotecas, que no lleva a la formación de buenas colecciones, sino a una acumulación.

El expurgo plantea la necesidad de la creación de bibliotecas de depósito. En algunos casos estas bibliotecas eliminan los duplicados a partir de la existencia en depósito de más de dos ejemplares, o cobrar tarifas si se quiere mantener la propiedad de los fondos.

#### **- Barreras al expurgo.**

Fuentes Romero ha reflexionado sobre las barreras que han hecho infrecuente el expurgo en las bibliotecas españolas, identificando los siguientes:

- Psicológicas: El excesivo afán conservador: el bibliotecario tradicional no gusta de "tirar" nada: se considera un conservador. Existe una resistencia a admitir que lo comprado ya no vale, o que la selección fue errónea. El bibliotecario cree que alguien todavía pedirá la obra. Aplazamiento continuo del expurgo por falta de tiempo, desagrado de la tarea o temor a cometer errores.
- Tamaño y prestigio. Una biblioteca parece más importante si es más grande, se piensa que obtendrá más resultados, o tendrá más prestigio.
- Legales: Problemas de propiedad del libro, que se considera bien inventariable.

#### **- Criterios y proceso para el expurgo**

Un primer criterio es prever el escaso uso, analizando los usos habidos en los últimos años o la fecha del último préstamo, por ejemplo, cuidándonos, eso sí, de comprobar si hay razones de falta de accesibilidad que motiven la falta de circulación, y no se trate de una obsolescencia real. Criterio poco fiable sería considerar la fecha de publicación o la de adquisición. Otro criterio es la calidad de la obra, su importancia histórica o científica, que habrá que evaluar para diferenciar el declive en el uso que no significa siempre pérdida del valor. También debemos analizar la relación con otros de la misma materia y la redundancia, la existencia de ejemplares múltiples de documentos ya en desuso. Debemos también tener en cuenta el coste, el valor negativo, que se produce por mantener en la colección determinados ejemplares, que quitan sitio, obstruyen el acceso, exigen tiempo de inventario y conservación, etc. Otro criterio es la disponibilidad a través de otras bibliotecas, que nos puede animar al expurgo, pues aunque se requiera algún uso de un ejemplar, puede ser más barato obtenerlo por préstamo que mantenerlo indefinidamente en la biblioteca. Finalmente, las condiciones físicas, el espacio disponible, nos obligarán al expurgo en frecuentes ocasiones.

Obras típicamente expurgables son las duplicadas o múltiples; los ejemplares regalados y no solicitados, donaciones superfluas. Las ediciones sobrepasadas por otras que las han revisado. Los documentos estropeados por el uso, viejos, sucios, destrozados, incompletos por la falta de páginas, mutilados o robados, que deberemos sustituir o restaurar, pues el deterioro suele ser indicio de uso.. Las revistas carentes de interés o no continuadas, las duplicadas de manuales ya no recomendados. Las obras estadísticas, las guías y directorios atrasados, las obras que tratan de descubrimientos recientes, publicaciones como guías turísticas que suelen reeditarse renovadas rápidamente, las obras de actualidad política o coyuntural que no adquieren valor histórico. En cambio, obras muy vigentes siempre son las gramáticas, los diccionarios de la lengua, las obras de autores clásicos, cuyo valor es permanente, las obras de historia de la ciencia, la filosofía o las religiones.

### **2.3. La adquisición. Modalidades de incorporación de fondos**

Que la selección termine en adquisición depende de los recursos disponibles, de nuestra dependencia de un sistema bibliotecario, etc.

- La Compra: No es puramente una técnica profesional, si bien debe haber un bibliotecario que resuelva las cuestiones difíciles relativas a pedidos de material, estudio, el control del presupuesto y la identificación correcta de los documentos. Debe ser el procedimiento normal de adquisición. Requiere conocer los editores y librerías, a través de los catálogos, de otras como el *Publisher's International ISBN Directory* de Saur, *ISBN. Libros españoles en venta*, el *Books in print* así como el *Book out of Print*, etc, que suelen tener casi todos los departamentos de adquisición de las bibliotecas, y actualmente son accesibles por INTERNET. Del mismo modo, numerosas librerías dan acceso a sus servicios haciendo posible la consulta y adquisición a través de páginas web.
- El Canje de Publicaciones: Es importante, pero hay que tener en cuenta la calidad y utilidad de los fondos que nos envíen, pues como señala Carrión, ha valido para dotar mal a las bibliotecas pobres. Es importante el intercambio de publicaciones oficiales, tanto boletines como estadísticas, monografías, bibliografías, catálogos. El intercambio de duplicados o múltiples (que no desecharlos e inútiles). puede ser un medio de vivificación de fondos antiguos. Debe ser de fondos activos, adquiridos por error, o llegados por donativo, adquisiciones múltiples, etc. Incluso los fondos de expurgos pueden ser positivos, no tienen por qué ser fondos muertos para otra biblioteca. Para la gestión del canje se deben editar listados con fecha, dar de baja los ya no disponibles, etc. Las instituciones utilizan sus publicaciones para obtener otras, de modo que el canje permite el acceso a fondos de literatura gris que suelen tener dificultades de compra o mala distribución. A veces también ha potenciado esta forma de cooperación y adquisición el que es el único medio que tienen las bibliotecas para adquirir publicaciones agotadas y, por último, sirve en los países con desequilibrios en las balanzas comerciales para adquirir publicaciones extranjeras con el menor coste posible. Es un buen mecanismo para garantizar la actualización de las colecciones de publicaciones periódicas, en una coyuntura económica proclive a la cancelación de numerosas suscripciones. Y, por último, ayuda al mantenimiento de relaciones institucionales, lo que repercute siempre en la mejora del funcionamiento.
- Las Donaciones y legados: No hay que aceptar todo lo que nos den, aunque es una forma muy importante de obtención de fondos sobre todo, por ejemplo, para la formación de una colección local. Evitar condiciones. Calcular las necesidades de espacio, personal, etc. que nos ocasionarán.
- El Depósito: Aunque nuestra biblioteca no sea la depositaria del Depósito Legal, es otra forma de entrada de fondos por los legados y otros tipos de depósitos.

#### 2.4. El proceso de adquisición

Debe estar bien organizado, lo que supone:

- Comprobar los datos bibliográficos, sobre todo si se parte de desideratas de usuarios, completar datos insuficientes, lo que facilitará la tramitación del pedido.
- Comprobación de la existencia de las obras solicitadas en el catálogo de la biblioteca;
- Creación de un fichero de pedido, de proveedores, cronológico. (ordenado alfabéticamente por autores) -fecha de pedido, datos del libro, proveedor, tipo de pedido (a examen, firme, suscripción). Debería ser con una ficha triple autocopiativa, para enviar el original para el pedido, y guardar las copias en el fichero de pedidos y en el de proveedores. Envío de las fichas de pedidos. Entrega y recepción de las obras solicitadas. Reclamar cuando pase el tiempo de recepción previsto. Comprobación de la recepción y la factura, y tramitación del pago al proveedor..

Un aspecto importante de las adquisiciones es comprobar qué proveedores nos atienden mejor, en línea con la gestión de calidad. Se trata de saber cuales cometan menos errores, más obras recibidas de las pedidas, en menor tiempo, y con servicios complementarios.

La política de los proveedores abarca, por ejemplo, la posible negociación de precios en función del volumen de compra o la reducción del plazo de pago. La concentración relativa de proveedores, diferenciando entre los proveedores de las obras más corrientes de producción nacional, que serán de la localidad. Y los especializados en las materias y soporte que cubra nuestro fondo, frecuentemente extranjeros. Las revistas científicas deben adquirirse a través de distribuidores especializados como EBSCO o SWETS, que localizan, informan, llevan la gestión de reclamaciones, proporcionan servicios de información de próximos fascículos, índices en línea, buscan datos de nuevos títulos, etc.

El gasto en adquisiciones documentales es difícil de mantener por la tendencia a frenar el crecimiento del presupuesto de los servicios públicos, junto a la existencia de crisis económicas periódicas. Además, la propia subida de precios de los documentos - especialmente las revistas científicas-, y el desplazamiento de los gastos de las bibliotecas hacia las infraestructuras informáticas y las comunicaciones, están condicionando grandemente el desarrollo de las colecciones. Los principales problemas son mantener la suscripción de revistas, no perjudicar en exceso la compra de libros -muy requeridos en Humanidades y algunas Ciencias Sociales-, y lograr la continuidad de las obras en curso y de referencia. Difíciles objetivos cuando se da una creciente preponderancia de otros gastos.

## 2.5. Registro y sellado.

Se trata de operaciones que completan la incorporación de fondos. El registro es una operación administrativa y contable que permite verificar que los créditos asignados a la compra de libros se han utilizado efectivamente para ese fin. Con él se hace efectiva la incorporación al fondo. Se comprueba que el libro y su precio se corresponde con lo pedido y con la factura, y se incorpora a la biblioteca. Antes de hacerlo se debe comprobar si el libro no es defectuoso. En la factura se pone el mismo número, para tramitarla a los servicios de pago. Se registra todo, también las donaciones. En la actualidad, se trata de una operación que realizan los sistemas integrados de gestión bibliotecaria. El programa de automatización da un número de registro correlativo a cada documento que se da de alta, que normalmente se coloca mediante una etiqueta adhesiva en forma de código de barras legible por un lápiz óptico. De este modo, adquisición, registro, catalogación y préstamo se convierten en tareas en las que no hay que tomar repetidamente los mismos datos.

La colocación del sello de la biblioteca en determinadas páginas, especialmente en la portada es prueba de la propiedad de la obra. Debe ser presente pero discreto, no tapando información, ni perjudicando la conservación. Para esta tarea, por tanto, vamos a necesitar: un sello y un libro de registro que es un instrumento normalizado. Las revistas se solían registrar aparte, en fichas individuales para cada título, del tipo Cardex. Cada documento distinto tendrá un número distinto. En cambio, las obras en varios volúmenes, uno único que se pondrá en todos.

El registro, junto con el catálogo topográfico, se usa para los inventarios. Se trata de un recuento para tener constancia de la permanencia del libro en la biblioteca, de su estado y medios para conseguir que ésta sea el más adecuado. El registro es testimonio de que un documento forma parte de la colección, su estado e incidencias.

## 2.6. Evaluación de colecciones

Dado que una colección no puede crecer indefinidamente y que debe adecuarse a los intereses de los que la usan, es necesario estudiarla y evaluarla, lo que posibilitará tomar medidas correctoras cuando se precise, o reorientar la política de adquisiciones. Evaluar una colección es valorar la utilidad y pertinencia de las colecciones de una biblioteca con relación a sus usuarios o programas. Un instrumento fundamental para los gestores de la colección. Es necesaria para enfocar los gastos de adquisiciones en los materiales más necesarios; conocer la colección de manera más efectiva. Y es base para los planes y políticas de desarrollo de las colecciones a nivel local y cooperativo. El carácter relativamente tangible de la colección la hace evaluable, y de hecho es el terreno en el que más se ha extendido la evaluación..

Se puede evaluar a nivel cuantitativo: tamaño en general y por usuarios, tamaño por materias, fechas, idioma, índice de crecimiento anual. Y a nivel cualitativo, comparando a normas. Y evaluación por uso: cantidad reflejada en las estadísticas de circulación.

El tamaño es un factor a considerar porque sin un mínimo es dudoso que pueda funcionar eficazmente una colección. Esto se puede contrastar con normas, siempre que nos interese. Hay que tener en cuenta la relación entre tamaño y títulos distintos, cuyo número es siempre menor. En una biblioteca universitaria, por ejemplo, el número mínimo indicado por la norma no es suficiente, pues depende del número de profesores, de alumno, de los métodos de enseñanza, de la ubicación de la biblioteca, de los programas de estudio.

Las posibles fuentes para la evaluación de colecciones son:

- Estudios estadísticos del préstamo, el gasto por materias, la evolución plurianual del gasto y las adquisiciones. Estudios de uso de las colecciones, a partir de encuestas a los usuarios, muestreo de una parte de la colección para estudiar su comportamiento durante un tiempo determinado. También considerar el préstamo interbibliotecario. Las estadísticas de uso son prueba esencial de la calidad de la colección. Si se lleva registro de la frecuencia con que un determinado libro es prestado, los resultados suelen mostrar que el uso decrece con el tiempo, y también al aumentar el tiempo entre su adquisición y la publicación. Se pueden hacer previsiones de uso en el futuro, al menos en las colecciones científicas. Los resultados pueden orientar el expurgo, aunque los estudios del uso anterior no puede predecir con total certeza la utilización futura.
- El análisis por expertos, lo que incluye desde la valoración de científicos de las materias que cubre la biblioteca a la propia experiencia de los bibliotecarios de referencia.
- Las encuestas a usuarios.
- El cotejo con bibliografías, que se convierten en listas de verificación, en bibliotecas ideales. Válido para colecciones académicas y especializadas. Comparar con la bibliografía citada en libros fundamentales de cada materia. ¿Podrían haber sido escritos esos libros en nuestra biblioteca?. El uso de bibliografías revelará deficiencias o lagunas importantes. Pero las listas se vuelven obsoletas rápidamente. Comparar con otras bibliotecas o bibliografías consideradas completas. Se pueden usar los *Science* y *Social Science Citation Index* y el *Journal Citation Reports* para comprobar si tenemos las obras más relevantes de una especialidad. Nos permite prever las obras más importantes para nuestros usuarios en bibliotecas especializadas.
- La revisión directa de estanterías, si hay ordenación sistemática: ver los libros menos usados, lagunas, series incompletas. Puede ser fácil y práctica.
- Análisis de las características de la colección: cobertura cronológica, colecciones completas, diferentes soportes y/o formatos, precio medio de los libros por materias.

- Estudios de solapamiento entre varias colecciones: coincidencias y lagunas, para planes cooperativos de adquisición.
- Comparación con normas y recomendaciones. En nuestro ámbito -bibliotecas universitarias y públicas- esta comparación llevará usualmente a la conclusión de la insuficiencia de las colecciones.

#### 2.6.1. Indicadores de evaluación de la colección, Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB-España).

Los indicadores relacionados con el análisis de cómo la **oferta** de una biblioteca pública es adecuada, según el PAB, son:

1. Existencias/habitante: promedio de documentos que la biblioteca ofrece por habitante (Indica: volumen de la oferta)
2. Composición del fondo: representación porcentual de cada una de las áreas temáticas que componen el fondo (Indica: adecuación de la oferta al perfil de la población)
3. Excluidos de préstamo: porcentaje de fondos no disponibles para el servicio de préstamo (Indica: orientación abierta y de disponibilidad del servicio)
4. Cuota de renovación: porcentaje de documentos con una antigüedad inferior a un año. (Indica: actualidad de la oferta documental)
5. Cuota de fluctuación del fondo: porcentaje de incremento o decremento del volumen total de fondos el último año (Indica: política de conservación y planificación de espacios)

En cuanto a los indicadores de **rendimiento** del fondo, tendríamos:

1. Disponibles/prestados: porcentaje de documentos disponibles comparado al porcentaje de documentos prestados en un año, en cada una de las áreas temáticas (indica: equilibrio oferta/demanda en cada una de las áreas)
2. Cuota de ausencia: porcentaje de documentos que se encuentran en préstamo de forma simultánea (indica: rendimiento de los fondos)
3. Rotación: promedio de veces que un documento ha salido en préstamo a lo largo de un año (indica: intensidad del uso de los fondos)

### 3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN, Y EVALUACIÓN

¿Qué se entiende por gestión de colecciones? ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Qué es un programa de desarrollo de la colección, y qué datos debe contener? ¿Qué criterios debemos tener en cuenta para la selección de la colección? ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de adquisición? ¿Qué posibilidades existen para la incorporación de fondos? ¿Por qué es importante la evaluación de colecciones? ¿Qué posibles métodos de evaluación de colecciones existen? ¿Qué es el programa PAC?

### 4. BIBLIOGRAFÍA

- DE MESA SANCHEZ, A., TALADRIZ MAS, M. El concepto de colección y el programa para su gestión y desarrollo. En: *Homenaje a Roció Caracuel*. Sevilla: Universidad, 1995, 231-241.
- FUENTES ROMERO, J.J. El expurgo como labor bibliotecaria. *Boletín de Anabad*, XXXV (1985), 1, p. 93-98.
- GAUDET, F., LIEBER, C. *El expurgo en la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 2000.
- GRUPO PAB-ESPAÑA. *Programa de Análisis de Bibliotecas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1997.
- RUIZ DE ELVIRA, M. Selección y adquisición. En: Magan Wals, JA (coord.) *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995.

## **TEMA 9: ORDENACIÓN, GESTIÓN DEL PROCESO TÉCNICO Y CONSERVACIÓN DE LAS COLECCIONES DOCUMENTALES.**

### **1. OBJETIVOS**

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

- 2.1. *Ordenación de las colecciones. Las signaturas topográficas*
- 2.2. *Gestión del proceso técnico*
- 2.2.1 *Criterios para organizar el proceso técnico*
- 2.2.2. *La conversión retrospectiva*
- 2.2.3. *Los bibliotecarios y la evolución del proceso técnico*
- 2.3. *La conservación.*
- 2.3.1. *Criterios de conservación.*
- 2.3.2. *Los soportes bibliográficos y la conservación*
- 2.3.3. *Causas y factores de degradación de los materiales documentales*
- 2.3.4. *Actuaciones para la preservación.*
- 2.3.5. *La restauración*

### **3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN**

### **4. BIBLIOGRAFÍA**

## **1. OBJETIVOS**

Los objetivos de este tema son tres. Por un lado, conocer la importancia y las posibilidades de ordenación de las colecciones, como un factor importante para la accesibilidad. Por otro, estudiar algunos criterios de gestión de las tareas técnicas. Y por último, conocer los principios, condiciones, problemas y factores que afectan a la conservación de las colecciones como condición de posibilidad de que la biblioteca cumpla sus funciones.

## **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

### **2.1. Ordenación de las colecciones. Las signaturas topográficas**

El modo de ordenación de las colecciones depende de varios factores:

- Del tipo de biblioteca, del tamaño de la colección y espacio disponible, así como del ritmo de crecimiento, que obligará a sistemas en los que se aproveche más o menos el espacio.
- Del tipo y frecuencia de uso, que aconsejará una ordenación que permita más o menos el acceso.
- Del tipo de usuarios, que puede llevar a criterios por edades o niveles.

La ordenación viene dada por la signatura topográfica, que figura tanto en el libro -a través del tejuelo- como en los asientos bibliográficos. Las posibilidades de ordenación más habituales son las siguientes:

- Sistemática, normalmente a través de la CDU: La organización del conocimiento coincide con la organización física de la biblioteca.
- *Por numero currens: En una secuencia correlativa de números.* En su aplicación más pura coincide con el número de registro. Se utiliza sobre todo en aquellas bibliotecas con gran cantidad de documentos en depósitos cerrados.
- Por agrupaciones propias según las necesidades de la institución o el usuario (según niveles académicos en el caso de bibliotecas escolares o universitarias, centros de interés...)

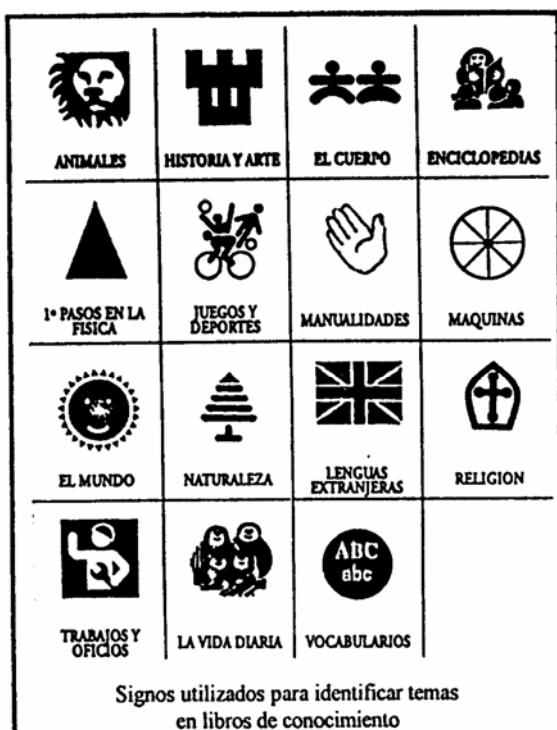
Las bibliotecas de conservación -nacionales, regionales, bibliotecas de fondos antiguos muy valiosos- normalmente guardan las colecciones en depósitos a los que no accede el usuario. Igualmente, muchas bibliotecas tienen en depósitos cerrados parte de sus colecciones, normalmente las que por antigüedad son de utilización poco frecuente, y los materiales que es difícil mantener en sala, como los folletos, etc. En estos casos, la ordenación es meramente correlativa, con un *número currens*. Con éste, siempre es fácil localizar el libro, y la capacidad de los depósitos se aprovecha al máximo, sin que sea problemático utilizar sistemas de almacenamiento densos, los compactus. En este tipo de ordenación sólo se diferencian los tipos de materiales, pues suele ser interesante que los folletos estén juntos ( $F-n$ ,  $F-n^{+1}$ , etc.), del mismo modo que los planos, los discos o las estampas. Las revistas estarán normalmente en acceso directo, ordenadas alfabéticamente, y dentro de cada título, de modo cronológico y numérico. Los años anteriores se pueden guardar en depósitos, pues el uso será normalmente escaso una vez pasados algunos años.

Las bibliotecas públicas, escolares, universitarias y especializadas, en las que se da una prioridad absoluta al uso, deben tener una parte importante de la colección en libre acceso, ordenada por materias. Así se facilita el acceso directo entre lector y libro. Siempre estará en libre acceso, como mínimo, la sección de referencia, en la misma sala de lectura, y la colección principal de préstamo. Las materias, y por tanto la ubicación, vendrá dada por el propio sistema clasificatorio que use la biblioteca, por ejemplo, la CDU, simplificada para que la signatura resulte corta y comprensible (3 dígitos para la sección de adultos y 1 o 2 para el fondo infantil). La signatura se completa con las 3 primeras letras del encabezamiento principal de la obra, y las tres del título. En algunas bibliotecas, a la literatura no se aplica este sistema de signatura basado en la CDU para las obras de creación literaria. En lugar de agrupar la literatura por países, se agrupa por géneros, mediante una inicial representativa (N para novela, la P para poesía, la T para teatro). Esto también se aplica a las biografías (B) y a la literatura infantil (I). En este último caso se procura también mantener unidas las series o colecciones que los lectores acostumbran a buscar juntas. También, se suele distinguir por el color de los tejuelos las secciones de libros apropiados para cada edad.

La colección de las bibliotecas se articulará normalmente en una colección de trabajo y uso frecuente en estanterías de libre acceso, y una colección de reserva o menos uso en depósitos cerrados o de acceso restringido.

Dado que las bibliotecas tienen cada vez mayor diversidad de soportes documentales, nos parece lo más natural estructurar, en la medida de lo posible, el fondo bibliográfico por materias y no por soportes. Es decir, se trata de tener al alcance del usuario los documentos que traten de un mismo tema, puesto que todos pueden interesar y ser complementarios, y todos se pueden asegurar mediante la magnetización.

El acceso directo es una tendencia cada vez más universalizada en las bibliotecas. Si quiere, el usuario elige y utiliza los fondos sin necesidad del catálogo y sin el profesional. Con este sistema de acceso la biblioteca se hace más ligera, y el usuario tiene una visión completa y real de documento primario ya que se permite un uso directo del documento. Aunque hay un mayor deterioro físico de los documentos, es ampliamente amortizado por el mayor uso. El personal de la biblioteca debe revisar frecuentemente los estantes para la reordenación de los documentos, y es necesaria una buena señalización.



Para posibilitar el mayor acceso se tiende a crear sistemas ideográficos que representen visualmente las clasificaciones bibliotecarias como la CDU (Como en los pictogramas que se presentan más abajo, tomados del libro de Jordí), o incluso se pueden destacar especialmente algunos temas de mucha demanda, los llamados "centros de interés". En este sistema las obras de mayor demanda (géneros y temas de moda, obras de gran actualidad) se ordenan en función de un índice alfabético de materias -con temas muy amplios y se ubican en las zonas de más fácil acceso de la biblioteca, señalizándolos muy bien mediante símbolos, de modo que se localizan siempre las obras sin necesidad de acudir a los catálogos. Este sistema, que se puede aplicar de modo similar a los fondos sonoros y audiovisuales, obliga a un gran dinamismo en la biblioteca y al cambio de signaturas cuando

los libros dejan de ser de gran demanda, pero el resultado es un gran incremento de la circulación, el objetivo de toda biblioteca. Así lo acreditan experiencias bibliotecarias exitosas como las de Alcudia, Salamanca o Guadalajara.

| 00   |    | 10   | 20  | 30  | 40       | 50                     |
|--|----|--|---|---|----------|------------------------|
| FUNDAMENTOS DE LA CIENCIA Y LA CULTURA                         |    | FILOSOFÍA  | RELIGIÓN Y TEOLÓGIA                         | CIENCIAS SOCIALES                         | CIENCIAS |                        |
| Bibliografías, listas de libros, catálogos, etc.               | 01 | Metáfisica   | 11 Teología natural                         | 21 Estadística                            | 31       | Matemáticas            |
| Bibliotecas y lecturas   | 02 |  | 12 Biblia - Evangelio                       | 22 Política                               | 32       | $\frac{+2}{5}$         |
| Encyclopedias generales, Diccionarios, Manuales, etc.          | 03 | Vida espiritual. Ciencias Ocultas  | 13 Religión cristiana. Dogmas.              | 23 Economía. Trabajo y moneda             | 33       | Astronomía             |
| Colecciones de artículos periodísticos, críticas, conferencias | 04 | Sistemas filosóficos   | 14 Teología moral. Práctica religiosa.      | 24 Derecho. Jurisdicción.                 | 34       | Física                 |
| Revistas, generales, Anuario y directorios                     | 05 | Psicología   | 15 Teología pastoral. (Parroquia)           | 25 Administración local                   | 35       | Química                |
| Organizaciones y colectividades de cualquier tipo              | 06 | Lógica. Teoría del conocimiento  | 16 Iglesia cristiana y sociedad             | 26 Precisión y asistencia social. Seguros | 36       | Minerología            |
| Periódicos y periodismo.                                       | 07 | Moral. Ética.  | 17 Historia general de la iglesia cristiana | 27 Educación. Enseñanza. Formación.       | 37       | Geología. Meteorología |
| Recopilaciones generales.                                      | 08 |   | 18 Otras confesiones cristianas             | 28 Pesos y medidas.                       | 38       | Fósiles                |
| Manuscritos, Libros notables,                                  | 09 |   | 29 Religiones no cristianas. Monjali.       |   |          | Palaeontología         |
|  | 10 |   |   |   |          | Zoología               |
|  | 11 |   |   |   |          |                        |
|  | 12 |   |   |   |          |                        |
|  | 13 |  |   |   |          |                        |
|  | 14 |  |   |   |          |                        |
|  | 15 |  |   |   |          |                        |
|  | 16 |  |   |   |          |                        |
|  | 17 |  |   |   |          |                        |
|  | 18 |  |   |   |          |                        |
|  | 19 |  |   |   |          |                        |
|  | 20 |  |   |   |          |                        |
|  | 21 |  |   |   |          |                        |
|  | 22 |  |   |   |          |                        |
|  | 23 |  |   |   |          |                        |
|  | 24 |  |   |   |          |                        |
|  | 25 |  |   |   |          |                        |
|  | 26 |  |   |   |          |                        |
|  | 27 |  |   |   |          |                        |
|  | 28 |  |   |   |          |                        |
|  | 29 |  |   |   |          |                        |
|  | 30 |  |   |   |          |                        |
|  | 31 |  |   |   |          |                        |
|  | 32 |  |   |   |          |                        |
|  | 33 |  |   |   |          |                        |
|  | 34 |  |   |   |          |                        |
|  | 35 |  |   |   |          |                        |
|  | 36 |  |   |   |          |                        |
|  | 37 |  |   |   |          |                        |
|  | 38 |  |   |   |          |                        |
|  | 39 |  |   |   |          |                        |

|  |  |  |                         |  |                         |  |   |                     |                |   |  |
|--|--|--|-------------------------|--|-------------------------|--|---|---------------------|----------------|---|--|
| 60   | ARTES MUSICALES, JUEGOS, DEPORTES Y ESPECTACULOS | 70   | LINGÜISTICA Y FILOLOGIA | 80   | LINGÜISTICA Y FILOLOGIA |  |   |                     | 90             | GEOGRAFIA, BIOGRAFIAS, HISTORIA                       |  |
| Medicina   | TÉCNICA MEDICINA CIENCIAS APLICADAS              | 61   | Jardineria              | 71   | Lingüistica y filologia | 81   | Narraciones policiales, de terror y de misterio | 82-34               | Cómics, Tebeos | 82-9  | Geografía, Exploración de tierras y países |
| Ingenieria técnica   | 62   | Arquitectura                                     | 72                      | Literatura   | 82                      | Narraciones humor. Chistes, fábulas        | 82-35   | Literatura inglesa  | #⑥**           | Biografias, Genealogia, Heráldicas                    |  |
| Agricultura Selvicultura, Caza y pesca                       | 63   | Artes plasticas Escultura, cerámica, Numismática | 73                      | Poeta Cancionero, Rimas infantiles, Adivinanzas, Fábulas                       | 82-1                    | Narraciones fantásticas, Leyendas          | 82-36   | Literatura alemana  | 820            | Historia universal                                    |  |
| Economia domestica   | 64   | Artes aplicadas y artesanía, Manualidades        | 74                      | Teatro (como género literario)   | 82-2                    | Narraciones Cientifico-ficción             | 82-37   | Literatura francesa | 840            | Historia de Europa. E. Media, Moderna y Contemporánea |  |
| Comunicaciones y empresas                                    | 65   | Dibujo Pintura                                   | 75                      | Antologías de cuentos  | 82-3                    | Narraciones de animales como protagonistas | 82-38   | Literatura italiana | 850            | Historia de Asia                                      |  |
| Química Industria química                                    | 66   | Artes gráficas Grabado                           | 76                      | Libros imágenes, Abecedarios   | 82-30                   | Narraciones de temática religiosa          | 82-39   | Literatura española | 860            | Historia de África                                    |  |
| Industrias diversas (madera, aceite, tel, joyería) Bricolaje | 67   | Fotografía                                       | 77                      | Narraciones de la vida real  | 82-31                   | Adaptaciones de clásicos                   | 82-4  |                     | 97             | Historia de América del Norte                         |  |
| Informática  | 68   | Música   | 78                      | Narraciones históricas y de Guerra   | 82-32                   | Libros escritos por niños                  | 82-5  |                     | 98             | Historia de América del Sur                           |  |
| Industrias de la construcción                                | 69   | Diseños, Ejercitativos, Juegos y deportes        | 79                      | Narraciones de acción, oeste, aventuras (acción, oeste, piratas, vaqueiros...) | 82-33                   | Miscelánea                                 | 82-8  |                     | 99             | Historia de Oceanía                                   |  |

## 2.2. Gestión del proceso técnico

El proceso técnico de la colección, lo que tiene que ver su descripción y análisis para la recuperación posterior, no se trata en este *Texto-Guía* al ser objeto específico de las asignaturas de *Análisis Documental*. Sin embargo, si que debemos preocuparnos de los aspectos de gestión involucrados para llevarlo a cabo: recursos económicos y humanos necesarios, procedimientos, etcétera.

En el proceso técnico la automatización ha cambiado mucho los modos y dinámicas de trabajo del personal, así como las posibilidades de los usuarios:

- Se rompe la tipología tradicional de los catálogos (autor, título, materia...), pues a través del módulo de consulta de cualquier programa se puede acceder desde todos los puntos de vista a la información de la base de datos de la biblioteca, a través de Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC).
- De la catalogación original, es decir, realizada directamente por el bibliotecario, ahora es posible pasar a otras modalidades de catalogación derivada, tomando los datos de otras bases de datos o catálogos.
- La automatización del proceso técnico ha facilitado la cooperación bibliotecaria.
- Es más frecuente realizar la catalogación de modo cooperativo o centralizado, y no directamente en cada unidad bibliotecaria particular.
- Tareas como la reproducción, impresión y alfabetización de fichas, que consumían mucho tiempo de trabajo, han desaparecido.

- La automatización de los catálogos, junto con la del préstamo a través de la base de datos de usuarios, facilita tareas de evaluación del uso, de la circulación de materiales, así como el control de calidad.
- Hay una puesta al día rápida del catálogo y un conocimiento casi inmediato de la disponibilidad de los documentos.
- Hay flexibilidad para una fácil modificación de datos en los procesos de expurgo, cambios, errores, bajas, inventarios
- Es posible el acceso a los usuarios desde diferentes lugares de la biblioteca en función del número de terminales disponibles, y vía Internet, y los usuarios pueden consultar muchos catálogos sin desplazarse, globalmente o por subconjuntos, y hay una multiplicación de los criterios de búsqueda, así como una fácil impresión de las búsquedas por los lectores.

### 2.2.1 Criterios para organizar el proceso técnico

- Un primer aspecto es el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria que utilizamos. En los años ochenta las bibliotecas intentaron desarrollar programas propios, pero actualmente se utilizan programas comerciales extendidos y aceptados por la comunidad bibliotecaria.. Es una decisión difícil y compleja, pues tiene un coste elevado, compromete a la biblioteca con determinado hardware, condiciona el trabajo bibliotecario para un largo espacio de tiempo, etc. De ese modo se asegura la posibilidad de intercambio de registros, la captura de datos catalográficos que nos ahorren trabajo, etc. Los criterios de elección de un sistema u otro o para cambiarlo, vienen dados:
  - Por el coste
  - Por la introducción o pertenencia a redes de bibliotecas con las que pretendamos intercambiar registros.
  - Por la amigabilidad conseguida en los interfaces de trabajo y consulta
  - Por la adaptabilidad a las necesidades de la biblioteca
  - Por el servicio de apoyo informático y de mantenimiento

Los Sistemas más comunes en las bibliotecas españolas son VTLS (por ejemplo está en las bibliotecas universitarias de Cataluña); ABSYS (En las públicas del estado y muchas universitarias); UNICORN, WEBCAT, ABIES para las bibliotecas escolares o ALEPH.

- Debe establecerse una metodología de trabajo:
  - Decidir si la catalogación es original o por copia y en qué casos. La catalogación por copia tiene también sus dificultades. Consuma tiempo y comunicaciones, aunque facilita la homogeneidad, una vez filtrados los registros y adaptados a nuestro propio enfoque de la catalogación. Se debe evitar las excesivas correcciones, debiéndose aceptar en lo posible los datos disponibles. En todo caso, debe haber unos encargados de mantener el sistema, las autoridades, corregir errores, detectar duplicados, evaluar la calidad del proceso. La catalogación original ha sido preferida por los bibliotecarios por las complejidades técnicas o los frecuentes fracasos en la captura de registros, pero como éstos van disminuyendo, es previsible que cada vez se haga más la catalogación por copia, y una vez conocidas las rutinas, se podrá realizar por personal menos especializado, y los catalogadores actuales podrán dedicar una parte de su tiempo a tener contacto con las necesidades directas de los usuarios.
  - Decidir si hacemos la catalogación centralizada, descentralizada o cooperativa. Ésta da uniformidad y fiabilidad, y las facilidades crecientes de interconexión en línea conducen a la catalogación cooperativa, en la que cada centro bibliotecario procesa los fondos que incorpora, tomando los registros de la base de datos común, y aportando las catalogaciones originales que realice. La modalidad de catalogación en publicación

tiene sus dificultades porque requiere la colaboración estable y ágil, entre centros bibliográficos y editores. Puede ser una ayuda útil, aunque siempre habrá datos incompletos o errores.

- Prioridades de la catalogación: Si se catalogan todos los documentos o no, en qué orden y cómo hacemos la conversión retrospectiva, y el nivel de profundidad en la descripción.
- Las tareas centralizadas y descentralizadas: El control de aspectos informáticos y las autoridades deben estar centralizadas o bajo una coordinación estricta: Términos autorizados, materiales, signaturas para los documentos.
- Y también es importante la evaluación del proceso técnico, su coste, su eficiencia, y sus resultados. Es fácil medir cuantitativamente el uso del catálogo (cuanta gente lo usa, por cuanto tiempo, en qué períodos), pero difícil medir su efectividad: éxitos y fracasos, sus causas, etc. Los cuestionarios difícilmente reproducen realmente la experiencia de los usuarios; el muestreo es difícil. Se suele hacer entrevistas mientras los usuarios usan el catálogo. Hasta ahora se ha medido más el uso que una verdadera evaluación. Hay que estudiar también a los que no usan los catálogos y por qué razones, o los problemas por los que no se encuentra lo buscado: Falta de conocimiento, preferencia por el acceso directo y la revisión de los materiales, recuerdo incompleto de los datos bibliográficos, búsquedas ineficientes por materia.

Para el proceso de catalogación se deben establecer una serie de normas y procedimientos, que regulen los pasos a dar. Ello da lugar a los manuales de procedimiento, que incluyen los aspectos antes mencionados, por ejemplo el sistema de control de autoridades -de personas y entidades, materias, correspondencias de números de CDU y encabezamientos- que eviten las confusiones y las pérdidas de información por exceso de generalidad de los datos. El Manual es usado por todos los bibliotecarios como referencia en el trabajo técnico y sirva para el control y homologación de los procesos documentales que realizan, y hacer posible una buena recuperación en el catálogo.

Un buen ejemplo que conocemos de este tipo de manuales en nuestro ámbito es precisamente el de la Biblioteca Regional de Murcia, en <http://www.bibliotecaregional.carm.es/manual/>. Este texto describe cómo realizar la catalogación, clasificación, signaturización, o cómo usar el sistema de gestión. Además, contiene especificaciones técnicas de carácter general sobre la captura de registros de otras bases de datos, uso de mayúsculas y minúsculas, puntuación y utilización de campos del formato Ibermarc en la catalogación, normalización en el control de autoridades, clasificación sistemática y alfabética. Con todo ello se pretende conseguir la calidad en los registros y a la vez sencillez, claridad y economía de tiempo en la ejecución.

Por ejemplo, el desarrollo de las operaciones, una vez completado el proceso de adquisición (comprobación y registro de la factura), podría suponer las siguientes etapas:

- Comprobar en la base de datos si existe ya el registro bibliográfico del documento
- Si ello es así, capturarlo y modificar los datos de signatura y centro
- Si no está, buscarlo en otras bases de datos si es previsible su localización. Utilizar los cd-roms de bibliografía española o de redes de bibliotecas que tengamos disponibles, o incluso los de bibliografía extranjera. Consultar los opacs de las bibliotecas españolas accesibles por Internet, principalmente el de la Biblioteca Nacional o las universitarias.
- Si se localiza, capturar el registro y modificar lo necesario
- Si no se localiza, se hace su catalogación original.

The screenshot displays the homepage of the 'Manual de procedimiento catalogación automatizada' (Version 2.1, updated and expanded Fall 2001). The main navigation menu includes:

- 1. Monografías**: Catalogación | Autoridades | Clasificación | Localización y estructura | Signaturas adultos | CDU y signaturas infantil | Normas de manipulación
- 2. Vídeos**: Catalogación | Autoridades | Clasificación | Localización y estructura | Signaturas
- 3. Grabaciones Sonoras**: Catalogación | Autoridades | Clasificación | Signaturas | Tabla de clasificación
- 4. Publicaciones seriadas**: Catalogación | Autoridades | Clasificación | Signaturas

## 2.2.2. La conversión retrospectiva

Consiste en incorporar los registros catalográficos al sistema actual, si teníamos un catálogo en fichas impresas. Es una tarea pesada en las bibliotecas con muchos años de historia, pero necesaria (aunque por un tiempo se pueda seguir manteniendo un doble catálogo, manual y automatizado desde determinada fecha). Los costes varían según el tamaño del fondo, y según el método escogido, si se hace una recatalogación con el libro a mano, si copiamos registros de otras fuentes o si partimos simplemente de la ficha bibliográfica o de la portada del libro. Al mismo tiempo que se hace la conversión se aprovechará para inventariar los fondos, cambiar la firma si es preciso, incorporar código de barras al documento, etc. La conversión se puede hacer en la biblioteca o externamente. En la biblioteca puede hacerse:

- Por introducción directa de los datos: En España, al no haber habido registros automatizados en abundancia, ha sido frecuente. Los proveedores extranjeros de registros no proporcionaban los datos de buena parte de nuestras colecciones, y además hay que corregir los registros en encabezamientos principales e indización. Las desventajas son el esfuerzo del personal o la menor normalización. Si se hace por empresas externas tenemos como ventajas el que supone un menor esfuerzo de plantilla, los costes son conocidos desde el principio y no se modifican. No se consume recursos informáticos propios ni exige formación adicional. Las desventajas son la posible peor calidad de los registros, y la necesidad de revisión posterior.
- Trasferencia de registros de fuentes externas.

## 2.2.3. Los bibliotecarios y la evolución del proceso técnico

El proceso técnico -catalogación y clasificación- ha sido la principal tarea de los bibliotecarios, como llave para la recuperación de información, pero hoy asumimos que no es un fin en sí mismo, sino que se hace para los usuarios. Por ello conceptualmente la catalogación está perdiendo importancia relativa. Los avances en el control de la información, como son la catalogación en publicación, la catalogación compartida, la captación de registros de bases de datos externas o el desarrollo de grandes catálogos colectivos en línea pueden

reducir el tiempo y el personal necesario para el proceso, y cambia la manera de trabajar en las bibliotecas, la estructura de los departamentos de proceso, el nivel de especialización requerido, la interconexión con los otros departamentos. Los catalogadores deben tener mayor formación que antes, como ha señalado Magán Wals:

- Conocimiento de nuevos estándares como el MARC,
- Aparición de rutinas más complejas: autoridades, carácter público de los registros.
- Uso de modalidades de trabajo que exigen conexiones a catálogos, uso de cd-roms
- Elaboración de políticas de proceso técnico sistemáticas. (A pesar de ello, los catalogadores siguen prefiriendo la catalogación propia)

Además, se considera prioritario avanzar en el diseño del producto de la catalogación que se ofrece al público, el catálogo debe adaptarse simplificando los campos, aumentar las ayudas, incluir guías y tutoriales de uso, dado que si no a veces no se obtienen buenos resultados de las búsquedas, o hay mucho ruido, como consecuencia de que el análisis de contenido es muy pobre. El peligro es que las tecnologías se han adaptado a las prácticas tradicionales en lugar de ser al revés. Como se va haciendo en muchos casos, se debe simplificar el opac dejando sólo título, responsabilidad, edición y serie, y a la vez profundizar en las posibilidades de recuperación realizando mejor la indización, e incluyendo un campo (USMARC o IBERMAC 520 o el UKMARC 513) para un breve resumen. Y aprovechar el opac para dar más servicios: hacer bibliografías específicas para grupos de usuarios cuyas necesidades han sido pre establecidas.

### 2.3. La conservación.

La conservación de los materiales es necesaria para posibilitar la difusión posterior y evitar la pérdida de información. Se debe perseguir la máxima utilización y la máxima conservación. A nivel global, es una exigencia de la Constitución y de la Ley de Patrimonio, así como de las leyes de Patrimonio Bibliográfico de las Comunidades Autónomas. Conservar es mantener las propiedades físicas y funcionales de los documentos para lograr el cumplimiento de su finalidad trasmisora de información. Su misión es proteger y recuperar la integridad material de las obras, tanto durante el almacenamiento como durante el uso. Habría una conservación activa, dirigida a los bienes culturales que deben ser manipulados necesariamente para captar su información, como los documentos impresos en general (a diferencia de los bienes de museo), y una conservación pasiva, centrada en el control de las circunstancias ambientales y de la degradación que experimentan los materiales en depósito o exhibición.

La conservación abarca dos conceptos. El de preservación, entendida como un adelantarse a los daños, asegurar que la información -toda la colección- sobreviva utilizable el tiempo necesario. Se trata de impedir el daño gracias al conocimiento de las causas de deterioro y la adopción anticipada de las oportunas medidas correctoras. Y el de restauración: recuperar o subsanar el estado original de las propiedades de los documentos que se hayan deteriorado o destruido. La prevención es más positiva, aunque exija un gasto inicial desproporcionado, pues permite tratamientos masivos frente a la costosa y no siempre posible restauración, siempre individual.

La preocupación por la conservación debe llevar a realizar periódicamente inventarios y recuentos, operaciones para tener constancia de la permanencia del libro en la biblioteca, saber de su estado de conservación y la necesidad de poner medios para conseguir que ésta sea la más adecuado, previniendo el deterioro o salvándolo si ya se ha producido.

Existen programas internacionales de la Unesco, el RAMP (Records and Archives Material Program) o el PAC (Preservation and Conservation), que pretenden la conservación de las

colecciones de cada país y su preservación mediante formatos distintos del original. Hay recomendaciones sobre uso de papel adecuados de carácter alcalino, y otras medidas de preservación, etc.

### 2.3.1. Criterios de conservación.

Viñas ha recogido los principales criterios que deben guiar la conservación de los materiales:

- Toda biblioteca debe disponer del medio ambiente acorde a las exigencias de permanencia y durabilidad de los fondos que contiene, y disponer de las copias que restrinjan el uso de los originales cuando la particularidad de las obras lo requiera.
- Ante toda intervención curativa, debe mantenerse el respeto a la originalidad de la obra y su autoría. Debe descartarse cualquier manipulación que suponga variaciones en la integridad material que la define, y desechar toda falsificación o intento de imitar hasta hacer pasar por auténtico lo que es simple restitución.
- Inocuidad para la obra: Evitar la agresión de los medios de trabajo o de los procedimientos de aplicación.
- Identificación de los elementos y zonas intervenidas
- Reversibilidad de los productos incorporados a la obra por si hubiera que proceder a su anulación o sustitución. Para ello es necesario contar con informes de los trabajos realizados.

### 2.3.2. Los soportes bibliográficos y la conservación

La composición del soporte de los documentos condiciona su conservación antes de que se incorpore a la biblioteca. Así, en los materiales bibliográficos dependerá primeramente del papel, las tintas y la encuadernación utilizada. Hasta hace no muchos años, los documentos bibliográficos usaban papeles artesanales hechos de trapo o en general de fibras vegetales (algodón, lino, cáñamo), con tintas realizadas con pigmentos y aglutinantes de origen vegetal o mineral, y encuadernaciones rígidas y resistentes. En la actualidad, tanto por el aumento de la producción, como por la idea imperante de consumo, los libros no tienen esas características que los hacían muy duraderos.

La industrialización del libro lleva al uso de papel de celulosa obtenida a partir de pasta de madera, de menor calidad de la deseable, y que además se manipula con aditivos químicos para el blanqueo, la consolidación y el abrillantamiento. Todo esto provocará reacciones químicas negativas para la conservación: la oxidación de las partículas químicas y la acidificación de la celulosa, que hacen el papel quebradizo y amarillento. A peor calidad del papel -que llega a su extremo cuando se recicla-, mayor rapidez de autodestrucción. Por otra parte, las tintas modernas son también químicas, y frecuentemente -sobre todo los colores- presentan una rápida decoloración a la luz. Y, por último, la encuadernación actual no resulta lo suficientemente sólida y protectora para ayudar a pervivir al libro. Los libros de bolsillo, y muchos libros científicos han sustituido la encuadernación clásica -cosido de cuadernillos a tapas rígidas- por el pegado de hojas y la cartulina. El libro hoy se considera un bien de consumo más, y el abaratamiento de su producción y su distribución más amplia ha facilitado su extensión a más grupos sociales. Pero las bibliotecas deben procurar la adquisición de las obras en ediciones que puedan permanecer lo necesario a sus fines.

### 2.3.3. Causas y factores de degradación de los materiales documentales

En general podemos clasificar las causas de alteración, según Viñas, en naturales, que pertenecen a su propia esencia, o accidentales.

- Naturales: Algunas serían de carácter intrínseco al documento -baja calidad de las materias primas, inestabilidad de los aditivos, manufactura defectuosa, las tintas

corrosivas y la oxidación o acidificación natural. Otras serían extrínsecas al documento, pero propias de su medio ambiente de conservación: las condiciones de instalación, el microclima formado por humedad y temperatura, luz, contaminación atmosférica, etc.

- Accidentales: Las plagas bibliófagas, las inundaciones, las vibraciones, los derrumbamientos, los robos, el vandalismo y los usos indebidos.

Desde el punto de vista del agente causante, se suelen clasificar los factores de deterioro en biológicos, químicos y físicos.

- Biológicos: Los hongos (*bacillus cereus*, *aspergillum*, *foxting*), insectos (*piojo de libro*, piececillo de plata, cucaracha, carcoma) o roedores que atacan al papel como material biológico que es.
- Químicos serían los materiales que provocan la oxidación e hidrólisis de la celulosa por la humedad, el exceso de temperatura, la composición del papel o contaminación atmosférica (factor químico ambiental). La luz descompone químicamente los materiales orgánicos: reducirla al máximo en las zonas de depósito, y especialmente la ultravioleta. La acidez del papel, que es emigrante, se traslada de un documento a otros. Las tintas de mordiente débil o metálicas.
- Físicos, por último, serían la manipulación y uso, que produce un deterioro natural, robos, roturas, las ataduras, sellos, correas o encuadernaciones inadecuadas, los formatos anormales que condicionan dobleces, etc. Y los desastres producidos por guerras o catástrofes naturales, cuyos daños se atenúan con planes para el traslado de fondos y con sistemas de construcción antiseísmo.

#### 2.3.4. Actuaciones para la preservación.

##### - *Condiciones ambientales de los depósitos*

Es elemental una correcta adecuación de la temperatura, la humedad y la luz. Ello exige unas condiciones ambientales graduables, pues se debe evitar las fluctuaciones importantes y frecuentes propias de la climatología natural. Cuando no hay usuarios, debemos poder adaptar las condiciones de temperatura y humedad a los libros y documentos especiales. Todo cambio debe ser gradual, para evitar deformidades o grietas.

Las oscilaciones térmicas producen una rigidez en la estructura de los documentos y, finalmente su fragilidad y fragmentación. Igualmente, la humedad relativa descompensada produce ya deshidratación y sequedad por su escasez, o hidrólisis por su exceso. Lo ideal para el documento es un 40-50% de humedad relativa y una temperatura de 15 a 21 grados..

Todo ello hace necesario la existencia de climatización en los depósitos, que será controlada por termohigrómetros. Para regular la humedad existen humidificadores y desecadores. Si no se pueden poner acondicionadores, hay que intentar la climatización natural: asegurar la buena ventilación y circulación del aire. Situar el edificio en sitios altos sin problemas de humedades y bien ventilados. Orientación adecuada para proteger del sol y obtener el beneficio de los vientos. Usar persianas y aislantes para evitar la luz solar directa sobre los materiales. Buen mantenimiento del edificio para evitar las humedades y las filtraciones en épocas de lluvia.

Por ello, el buen microclima de los depósitos requiere: baja temperatura y humedad, buena ventilación, iluminación adecuada, limpieza -pues la suciedad cría microorganismos e insectos-, áreas diáfanas, sin rincones ni zonas ocultas, locales sin vanos o huecos al exterior, anulando toda comunicación innecesaria, vigilando y protegiendo los conductos estrictamente. Incorporar materiales nuevos sin contaminación biológica, con salas de

fumigación y desempolvado. Control periódico de la documentación, el mobiliario y las zonas conflictivas, tratamientos preventivos con antisépticos -desinfectantes, desinsectantes, etc.

| SOPORTE                | Temperatura | H R. (%) |
|------------------------|-------------|----------|
| Papel                  | 15-21       | 45-65    |
| Film en b-n            | 12-20       | 30-40    |
| Film en color          | 10-20       | 25-35    |
| Grabaciones (discos)   | 10-18       | 40-50    |
| Magnéticos (cintas)    | 14-18       | 40-50    |
| Memorias ópticas       | 16-20       | 35-45    |
| Microfilm, microfichas | 18-20       | 30-40    |

También conviene evitar la exposición a la luz, una energía que degrada los documentos. Para estos es conveniente una intensidad de 50 lux, que se logra mediante luz natural, mediante ojos de buey superiores o inferiores, o artificial. Se debe impedir la incidencia de la luz solar directa sobre los materiales raros y valiosos. No deberá haber en los depósitos ventanas a las fachadas de mayor incidencia solar. La obscuridad total favorece los microorganismos. Sólo algo de luz ambiental, artificial porque no debemos depender de la hora y su reparto desigual por el depósito. La luz incandescente da más calor y rayos infrarrojos. La luz fluorescente es más barata, ilumina más con menos gasto, por lo que se suele preferir. El problema son sus rayos ultravioletas, que con filtros, de todas maneras, pueden evitarse. Deberá haber un sistema difusor que anule las radiaciones directas sobre los fondos. La intensidad debe ser de 100 lux a nivel de pavimento.

También se debe controlar la polución en el medio ambiente: limpieza de los depósitos. La polución de las ciudades, desde los gases por el uso de combustibles al polvo son agentes de degradación del papel. Debe haber sistemas de renovación y filtrado de aire en el sistema de climatización que evite los factores de contaminación, y usar pavimentos que no produzcan polvo.

#### *- Almacenamiento adecuado*

En muy importante también la colocación adecuada en su lugar de exposición o de almacenamiento. Algunos materiales deben estar horizontales, otros verticales, otros en cajas. Las estanterías requieren una altura adecuada, que permita el paso del aire y no obliguen a doblar los libros o deformarlos al entrar o salir.

Para un buen almacenamiento del material bibliográfico el mobiliario idóneo son estanterías rectangulares y alargadas con 6 a 7 baldas en donde los documentos se colocan verticalmente para un mejor aprovechamiento del espacio y conservación y de izquierda a derecha, conforme al sentido de la escritura latina. El material ideal para las estanterías es el acero cromado por su solidez, y carácter ignífugo. Se recomienda que las estanterías carezcan de fondo para garantizar mayor limpieza y aireación. Deben tener unos límites de altura en torno a 2 metros para garantizar el acceso, una longitud aproximada de 1 metro y una resistencia de 100 kilos que garantice su estabilidad. Las baldas deben tener de 25 a 30 centímetros de profundidad para acoger documentos de mayor tamaño.

Así, los libros se colocan en vertical, salvo los formatos especiales o en los expositores de novedades. Se sujetan con apoyalibros, que evitan las caídas, inclinaciones y curvamientos. Los folletos -es decir, las publicaciones de menos de 50 páginas- y los libros que, aún teniendo más puedan curvarse por su tamaño o mala encuadernación, se guardarán en cajas de cartón de PH alto, es decir, no ácido, suficientemente rellenas, con signatura correlativa. Se

evitarán las cintas adhesivas comunes de papelería, cuya cola produce oxidación y deteriora la encuadernación, amarilleando con el tiempo. Las fotografías se deben guardar en archivadores de cajones, dentro de sobres individuales para que no se rocen. Los sobres de clichés deben ser transparentes. La temperatura para la fotografía en color, 5 C. Igual, las diapositivas y transparencias. Evitar el contacto con los dedos. Los discos de vinilo, en sobres de plástico transparente, y serán limpiados antes y después de cada audición. Los materiales cartográficos, mapas y planos, se guardarán en planeras horizontales, salvo que se hayan publicado ya plegados -en cuyo caso se pueden dejar en cajas-, o cuando por su excesivo tamaño requieran tubos de cartón no ácido o plástico. Las grabaciones electrónicas se conservarán protegidos de campos magnéticos. Las películas, en cajas de metal, en posición horizontal.

**- *Medidas de prevención contra agentes naturales y humanos***

Abarcan medidas de prevención contra agentes naturales: agua, fuego, plagas, etc., o humanos: robos, mutilaciones, agresiones, etc.

Al comenzar la construcción debe hacerse un estudio del suelo sobre el que se asentará el edificio. Debe utilizarse hormigón armado, con tejado a doble vertiente, para evitar en lo posible goteras y actuar como cámara térmica aislante. Los muros han de ser de ladrillo al exterior y yeso al interior, para garantizar un aislamiento microclimático. Los suelos deben ser de piedra antipolvo y que no retengan la humedad.

Las medidas antifuego son diversas. Se evitará el paso de conducciones eléctricas sobre el edificio. La construcción usará materiales resistentes e ignífugos, deberán haber en los depósitos de muros, paredes o suelos cortafuegos, y en general la compartimentación de espacios, separando los depósitos de la zona de trabajo, donde es más probable el fuego. Se deben instalar las escaleras montacargas y ascensores fuera de los depósitos. Prever y señalizar las salidas de emergencia y evacuación, sistemas de detección automática que localicen los incendios en los depósitos y cuartos de maquinaria y calderas. Alarmas conectadas a los bomberos, seguridad en las instalaciones eléctricas. Debe haber extintores para los distintos tipos de fuego.

Respecto a los problemas por agua: Prevenir averías en las conducciones, instalación de sumideros. Secado de materiales mojados mediante aireación o refrigeración intensa. Impedir el paso de cañerías por los depósitos. Prevenir las humedades por capilaridad, filtración o condensación, mediante impermeabilización de los cerramientos.

Los problemas por malos usos o agresiones exigen la prevención mediante medidas de seguridad como el control de accesos para evitar accesos no autorizados, el control estricto de los movimientos del libro para saber en cualquier momento donde están y cual es su estado de deterioro, si bien de modo discreto y prudente. Contra el robo y el maltrato se instalan detectores de infrarrojos, videodetectores, cajas blindadas para los materiales preciosos, etc. Las ventanas tendrán rejas si están a menos de 4 m. de altura. Contactos magnéticos, sistemas de cámaras de televisión en circuito cerrado con monitores en los puntos de control. Total visibilidad desde los puntos de control. Contra el vandalismo en las fachadas exteriores, utilizaremos barnices antiadherentes o pinturas repelentes de la humedad.

A veces el deterioro se produce por el mero uso. Deberemos limitarlo sólo en el caso de materiales raros y preciosos. En este caso procuraremos la sustitución por copias. Prevendremos usos indebidos explicando a los lectores los usos adecuados. Evitar que se

escriba o raye los documentos. Limitar el uso a los investigadores que realmente requieran los fondos especiales y delicados. Las bibliotecas públicas son de libre acceso, en cambio en las que los documentos son únicos y su extravío irreparable, el carné de investigador o de usuario nos permite ajustar a la biblioteca con los que realmente la deben usar. Mandar copias en el préstamo interbibliotecario. También es nociva la reproducción exagerada por reprografía, que acaba con la rotura por la manipulación y por la exposición excesiva a la luz y el calor. En todo caso, las limitaciones vendrán en caso de imposibilidad de reponer los ejemplares, siendo más permisivo cuando no vaya a quedar la biblioteca sin un documento irremplazable.

#### **- Encuadernación**

La encuadernación persigue asegurar a los libros la solidez suficiente para durar y resistir el uso, de acuerdo con el tipo de biblioteca a la que estén destinados. La política de encuadernación varía según, pues, el uso y duración estimada de los libros, según cada biblioteca y cada libro. En una biblioteca pública, si tenemos 3 usos al año, y 8 años de vida, la encuadernación es poco necesaria.

La tendencia en la actualidad es encuadrinar cada vez menos obras. Tanto por la posibilidad de reemplazo, como por el coste. No es acertado encuadrinar obras de menor importancia, o aquellas que son menos costosas que la encuadernación misma. Hay que establecer prioridades, en un momento en que prima más la actualización de las colecciones que su conservación. Al menos, intentar mantener el presupuesto para encuadrinar revistas, pues evita pérdidas, facilita ordenación y conservación.

En las bibliotecas públicas debe ser suficiente un simple forrado con plástico transparente, que hace limpiable la portada, y respeta su contenido informativo y estético. En otras épocas, la encuadernación de los libros les daba un aspecto demasiado serio y uniforme, perdiendo la ilustración de cubierta. Se ha comprobado la disminución del uso después de estas encuadernaciones de colores serios y uniformes. También hay que cuidar la estética: no puede ser vulgar la encuadernación de una obra valiosa.

Aunque si se encuaderna mucho en una gran biblioteca puede ser de interés tener un taller de encuadernación, lo normal es encargar este servicio a talleres especializados externos. La encuadernación puede hacerse al ingresar los documentos, cuando ya tiene signatura. O, las revistas en curso, conforme se van completando años con sus índices.

#### **- Planes de producción preservativa y duplicaciones**

Pretenden preservar el contenido intelectual de los documentos transfiriéndolos a otros soportes. Así, se preservan los materiales originales en su forma física y se puede hacer una consulta visual sin manipulación directa de los originales. La conversión a otros formatos da lugar a facsímiles, copias en microficha, microfilm o cd-rom, de los que a su vez se pueden dar copias a los usuarios interesados. Los sistemas posibles son:

- Fotocopia: es la reproducción exacta del documento. Tiene un uso muy frecuente y poco cuidadoso. Su inconveniente es que genera necesidades de espacio, el deterioro del original por la luz que emite la máquina y la presión mecánica, y la durabilidad.
- Microfilm: es la reproducción a escala mínima. Ahorra espacio, tiene alta resolución y componentes estabilizantes que prolongan su duración por muchos años, su uso es fácil. Pero el acceso a la información es lento y necesita condiciones ambientales de conservación costosas, por tratarse de material fotográfico.
- Soportes ópticos: CD-ROM, DVD.

Normalmente se pasa a otros soportes los materiales más antiguos, y a veces así pueden exponerse como partes de museos del libro (como hace la Biblioteca Nacional para la difusión del patrimonio bibliográfico español). Y también los periódicos, por la mala calidad del papel con que se han confeccionado siempre, que los condena a una mala conservación.

### 2.3.5. La restauración

Consiste en recuperar la integridad física y funcional que tenía el documento, gracias a la corrección de las alteraciones o daños que le afectan. Restaurar es volver el documento a su estado anterior a la degradación, su condición original. Por tanto, al reparar la característica perdida o mutilada debe siempre respetarse y no desvirtuar la originalidad de la obra primitiva. Antes se trataba a veces de una actividad artesana basada en recetas y técnicas, pero sin criterios uniformes, produciéndose involuntariamente daños irreversibles. Debe estar hecha por especialistas, con estos criterios:

- Abstenerse de las manipulaciones que impliquen modificación real o aparente de los auténticos y privativos valores del documento: Lo primero, no hacer daño. *Primum non nocere*: No se debe dañar al intervenir en un documento. Al manipularlo se contrae una gran responsabilidad, por el riesgo de producir nuevos deterioros. Debe identificarse lo propio y lo añadido, con la colaboración de bibliotecarios, historiadores, etc.
- Eliminar los enmascaramientos ajenos que desvirtúen la obra: suciedad, parches, pseudoreparaciones y aditamentos extraños. Son medidas asépticas: eliminación de manchas por oxidación, hongos o acción de tintas metalográficas. Salvo los que ya formen parte de la propia historia del documento: anotaciones marginales de un investigador ilustre, parches de la censura, etc.
- Los elementos degradados deben estabilizarse y consolidarse. (corregir su acidez, parar los procesos de deterioro, en lugar de sustituirlos... consolidar mediante adhesivos que den consistencia perdida al papel y los documentos. Reparación de cortes y desgarros, con adhesivos adecuados, no cintas autoadhesivas o parches que dejarán manchas).
- Reincorporación de los fragmentos desprendidos, con injertos de papel en los huecos, manual o mecánica
- Reconstrucción de los elementos perdidos, si son identificables gracias a la documentación. Debe ser fácilmente identificable su carácter no original.
- Reintegrar los elementos desconocidos sin posibilidad de identificación, si son necesarios para la comprensión del documento, en un estilo neutro y distinto del original.

La restauración debe ser reversible, discreta, detectable. Se debe fotografiar el documento, para testimoniar el estado de conservación. Proteger el papel durante el proceso de restauración. Desinfectar, desinsectar, esterilizar, limpiar de suciedad, y desacidificar. todo ello hace de la restauración una actividad científica.

Estos principios se aplican también en la restauración de la encuadernación. Hay encuadernaciones insustituibles, por su valor, libros sin encuadernación, por perdida, o encuadernaciones inservibles por mala calidad de sus materiales o por manufactura defectuosa. En el primer caso hay que respetar al máximo los elementos que aun se conserven, reintegrando las zonas y materiales desaparecidos. Al desmontar y montar hay que tener el máximo aprovechamiento de los originales. Si la encuadernación está perdida, hay que hará una encuadernación funcional. Se debe evitar la guillotina de bordes del libro. Si conviene imitar la encuadernación antigua, se imita con materiales actuales, sin ir a una imitación perfecta, para no intentar falsificar. Si no se conoce la encuadernación antigua, hacerla al estilo de la época del libro. Si la encuadernación está inservible, hacerla funcional,

con materiales resistentes e inocuos para la obra. Debe haber constancia informativa de cómo era la encuadernación original y las razones que justifican su renovación.

### **3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué tipo de ordenación debe predominar en las bibliotecas públicas municipales? ¿Y en las escolares e infantiles? ¿Qué tipos de firma topográfica son más frecuentes? ¿Qué cambios se están produciendo en la actualidad en los procesos de catalogación? ¿Cómo afectan al trabajo de los bibliotecarios? ¿Qué ventajas tienen los catálogos automatizados? ¿Qué opciones hay para realizar la conversión retrospectiva? ¿Por qué es importante la evaluación del uso de los catálogos? ¿Qué factores contribuyen al éxito en la búsqueda en los catálogos? ¿Por qué es importante la conservación? ¿Cuáles son las medidas de preservación que se pueden aplicar en cualquier biblioteca? ¿Cómo afecta a la conservación la diversificación de los soportes? ¿Qué problemas afectan más frecuentemente a la conservación de los documentos en papel? ¿Qué son los planes de producción preservativa? ¿Cómo debemos conservar los distintos materiales documentales en los depósitos?

### **4. BIBLIOGRAFÍA**

- BESCOS, J., NAVARRO, J. La digitalización como medio para la preservación y acceso a la información en archivos y bibliotecas. *Educación y Bibliotecas*, 98, (1997), p. 28-41.
- CALVO, B. La lectura infantil en las bibliotecas públicas. *Infancia y Sociedad*, 21-22, 1993, p. 72-88.
- CARRIÓN, M. *Manual de bibliotecas*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1993.
- DEREAU, J.M, CLEMENTS, D.W.G. *Principios para la preservación y conservación de los materiales bibliográficos*. Madrid: Ministerio de Cultura, 1988.
- FRIAS, J.A. De las tablillas sumerias al acceso público en línea: la recuperación de la información a través del catálogo de la biblioteca. En: Magan Wals, J.A. (ed.) *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995, p. 233-259.
- BEREJO, A., FUENTES ROMERO, J.J. Los soportes fílmicos, magnéticos y ópticos desde la perspectiva de la conservación de materiales. *Anales de documentación*, 4, 2001. <http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a01soportes.pdf>
- GARCIA MEDIA, A. La literatura sobre conservación y restauración del patrimonio bibliográfico: estado de la cuestión.. *Educación y Bibliotecas*, 98, (1997), p. 53-62.
- HERNANDEZ, F. La conservación de materiales bibliográficos. *Educación y Bibliotecas*, 78, (1997), p. 44-50.
- JORDI, C. *Guía práctica para la biblioteca escolar*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1999.
- IPERT, S., ROME-HYACINTHE, M. *Restauración de libros*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1989.
- MAGAN WALS, J. A. La descripción bibliográfica hoy: sugerencias para el aprovechamiento de las posibilidades de las nuevas tecnologías. En: Magan Wals, J.A. (ed.) *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995, p. 233-259.
- *La PRESERVACION y restauración de documentos y libros en papel: Un estudio del RAMP con directrices*. París: Unesco, 1984.
- SALABARRÍA, R. El libre acceso y los sistemas de clasificación, *Educación y Biblioteca*, 39, 1993, p. 43-44.
- SANCHEZ, A. Conservación en bibliotecas de bajo presupuesto. *Educación y Bibliotecas*, 78, (1997), p. 52-56.

- SANTOS ARAMBURU, A. Conversión retrospectiva. Métodos y propuestas de viabilidad. En: Magan Wals, J.A. (ed.) *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995, p. 105-115.
- SEDIC: Relación de conocimientos y técnicas aplicables a las funciones de los profesionales de la información y la documentación. Madrid: 2002. <http://www.sedic.es/framcer.html>
- VAILLANT CALLOL, M., VALENTIN RODRIGO, N. *Principios básicos de la conservación documental y causas de su deterioro*. Madrid: MEC, 1996.
- VIÑAS TORNER, V. Medidas y políticas de conservación de materiales bibliotecarios. Problemas y soluciones. En: MAGAN WALS, J.A. *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995, p. 469-485.

## **TEMA 10: ASPECTOS BÁSICOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA BIBLIOTECA**

### **1. OBJETIVOS**

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

- 2.1. El presupuesto.
- 2.1.1. Concepto, características y ejecución
- 2.1.2. Problemas de gestión presupuestaria
- 2.1.3. Control de la gestión presupuestaria
- 2.2. Documentos de apoyo a la gestión de la biblioteca.
- 2.2.1. *Normas técnicas*
- 2.2.2. Reglamentos
- 2.2.3. La memoria anual de las bibliotecas y otros informes estadísticos

### **3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN**

### **4. BIBLIOGRAFÍA**

### **1. OBJETIVOS**

Adquirir unas nociones básicas de los procesos de trabajo de las bibliotecas: la gestión y disposición presupuestaria, los problemas en la obtención y gestión de recursos económicos, la realización de estadísticas e informes, el acercamiento a la evaluación como método de mejora del funcionamiento de la biblioteca, la elaboración de reglamentos de funcionamiento internos y de normas para usuarios, etc.

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

#### **2.1. El presupuesto.**

##### **2.1.1. Concepto, características y ejecución**

La biblioteca tiene que buscar una rentabilidad no sólo económica sino, principalmente, social. La obligan a ello su financiación pública y su fin, hacer posible el derecho de los ciudadanos de obtener información, superando las dificultades y desigualdades en la oportunidad de acceso al conocimiento.

Una biblioteca obtiene recursos de fuentes internas (el presupuesto ordinario asignado, y el extraordinario para infraestructuras, equipamientos), y externas (subvenciones, con cargo a proyectos, convenios, aportaciones de entidades privadas, patrocinio estable de servicios...)

La asignación presupuestaria se deberá corresponder con la planificación económica que la biblioteca haya hecho. El presupuesto es el medio de acción para sostener la actividad de la biblioteca durante el tiempo para el que haya sido formulado. Según Peón, las características de los presupuestos son:

- Constituyen actos de previsión, es decir, recogen los gastos de funcionamiento previstos para el tiempo determinado, normalmente un año
- Se elaboran regularmente
- Deben, como previsión económica, estar equilibrados formalmente

- Deben aparecer expresados en lenguaje contable, con la estructura y forma propia de las partidas presupuestarias.
- Como instrumento de gestión son previsiones normativas de obligado cumplimiento, ya que no se puede exceder los límites de gasto atribuidos.

Desde su concepción a su ejecución práctica se dan las siguientes fases:

- Elaboración: Se realizan anteproyectos para cada una de las posibilidades de gasto, se ajustan las cifras, y se realiza el estudio y discusión del proyecto
- Aprobación: Supone que la administración de que depende la biblioteca acepta la asignación presupuestaria acordada y su modo de distribución
- Ejecución: Lleva varias fases: autorización del gasto, disposición, contratación de la obligación, orden de pago y realización material de éste.

Al elaborar un presupuesto hay que tener en cuenta los siguientes conceptos de gasto:

- Locales.
- Equipos y mobiliario
- Sueldos y jornales
- Colecciones documentales impresas y electrónicas
- Materiales y suministros fungibles
- Otros gastos diversos (formación de personal, estudios de evaluación o asesoramiento, encargo de catalogación retrospectiva...)

En todos estos conceptos hay unos gastos iniciales, otros anuales ordinarios, y por último, otros relativos a la atención de necesidades futuras, quedando, en resumen así una estructura habitual de presupuesto de biblioteca:

| ITEM        | GASTOS INICIALES  | GASTOS ANUALES  | GASTOS FUTUROS   |
|-------------|---|---|--|
| LOCALES     | Preparación del espacio físico (reconstrucción, divisiones, instalación, iluminación, decoración) | Mejoras según las necesidades                                   | Ampliación o nuevos locales  |
| EQUIPOS     | Compra de equipos y muebles   | Reparaciones, reemplazos y nuevas compras según las necesidades | Equipos nuevos o reparación de equipos: mobiliario para nuevos locales |
| SUELdos     | Consultores, requerimientos iniciales   | Profesionales, empleados de oficinas y servicios                | Alzas periódicas de salarios. Incremento personal                      |
| COLECCIONES | Colección inicial, revistas, publicaciones secundarias  | Suscripciones anuales, aumento de colecciones                   | Extensión de las colecciones a otros campos                            |
| MATERIALES  | Materiales y suministros iniciales  | Uso anual de materiales y suministros                           | Imprevistos y nuevos procedimientos                                    |
| DIVERSOS    | Consultores, viajes durante la puesta en marcha   | Viajes, servicios de formación, evaluación y estudio            | Imprevistos, investigación, evaluación                                 |

Hay varias maneras de presentar los presupuestos:

- Por partidas: Es la más cómoda y habitual es por partidas, diferenciando entre los gastos corrientes (personal, teléfono, libros), y los gastos de capital: (edificios, ordenadores, fotocopiadoras). Poco crítico pero obligado a veces.

- Por programas. Es más adecuado, porque vincula el gasto a objetivos concretos (automatización, retroconversión, renovación de colecciones) Tiene dificultades técnicas, pues después resulta complicado mover partidas de unos programas a otros. La realización de programas ayuda a conseguir presupuestos extraordinarios.

Siendo difícil señalar los porcentajes del total de ingresos que debemos asignar a cada concepto de gasto, podemos considerar aceptables las estimaciones de gasto, como un acercamiento a lo que supondría un presupuesto equilibrado, según Atherton:

- 50-65% para salarios del personal
- 20-30% para adquisiciones bibliográficas
- 10% Compras
- 5% gastos diversos

También es necesario establecer aproximadamente qué parte del presupuesto total de una institución se debe dedicar a la biblioteca. Atherton recomienda entre el 5 y el 10% del departamento del que dependa la biblioteca. Para las bibliotecas universitarias se ha aconsejado conseguir el 5%, aunque esta cantidad puede resultar suficiente o no según el nivel de servicios.

### 2.1.2. Problemas de gestión presupuestaria

Los recursos de las bibliotecas están viéndose afectados en la actualidad por diversas circunstancias. Por un lado, el precio de los suministros bibliotecarios ha subido más que la media de los precios, mientras que los presupuestos asignados están prácticamente estancados. La inflación y la devaluación de la moneda afectan a las bibliotecas más que a otros servicios, porque muchos materiales se adquieren del exterior del país, como ocurre con la mayoría de las revistas científicas, la tecnología, etc.

Además, el gasto se ha ido desplazando, especialmente en las bibliotecas científicas y universitarias, hacia las revistas frente a los libros, por la mayor subida del precio de aquellas. Y, además, se están incrementando los gastos que las bibliotecas dedican a equipamientos informáticos, a ordenadores, impresoras, lectores ópticos y de microficha, escaners, sistemas de telecomunicaciones, faxes, fotocopiadoras y reproductores de otros soportes. Estas compras engendran gastos posteriores de mantenimiento, reparación y renovación, así como necesidades de material fungible: toners, papel adecuado, disquetes, etc. Y también se utiliza una parte mayor del presupuesto en el contrato de servicios on line, pago del gasto de las líneas telefónicas a través de las cuales se accede a Internet. El resultado es un incremento del gasto corriente y una disminución paralela de la inversión en materiales documentales, especialmente librarios.

Todo esto incrementa la necesidad de buscar medios novedosos de obtención de recursos, para mantener el poder de compra. En este sentido se hace necesario concursar mediante proyectos concretos a convocatorias de subvención de la investigación, la educación o la cultura, buscar el patrocinio de actuaciones concretas, intensificar la cooperación, utilizar al máximo las posibilidades de obtener publicaciones gratuitas de interés producidas por organismos públicos o relacionados con nuestra biblioteca, buscar apoyos externos de gestores y usuarios, etc. Es importante para la biblioteca tener una buena imagen, y capacidad de resaltar el valor añadido que proporciona el mantenimiento de sus servicios.

Las bibliotecas se han planteado sistemas de control y reducción de gastos, han iniciado programas de cancelación de revistas y adquisición cooperativa, etc. En estos momentos es preciso evaluar la rentabilidad de nuestras adquisiciones, reemplazar títulos poco usados y

dejar de adquirir algunas suscripciones en papel, especialmente de bases de datos, porque es más rentable la adquisición de productos en cd-rom. Las revistas científicas y las bases de datos científicas irán progresivamente produciéndose en formatos electrónicos y siendo accesibles por red, y la publicación en papel se encarecerá conforme vaya disminuyendo su tirada hasta casi desaparecer.

Las bibliotecas deben procurar economizar, tanto por la limitación de recursos como por la necesidad de aprovecharlos lo mejor posible. Hay que dar más servicios con el mismo dinero o los mismos con menos dinero. Examinar críticamente los gastos, y fomentar el ahorro. A la vez, negociar con los proveedores la posibilidad de descuentos en función del volumen de compra y la reducción del aplazamiento de los pagos, identificar las mejores opciones, etc. El modo de gestión de la empresa debe incidir en las bibliotecas: procurando generar ingresos, analizar costes, reducir gastos que no suponen menoscabo de los servicios, mejorando la ejecución de los presupuestos.

Actualmente también se está planteando el cobro de tarifas por algunos servicios especiales. Es algo delicado, porque los servicios que damos en realidad ya se pagan a través de los impuestos. Los servicios fundamentales deben ser gratuitos, pero los que benefician a un solo usuario, o a los usuarios externos, se pueden cobrar, no tanto para obtener beneficios como para cubrir parte del gasto y poder seguir dándolos. Así, participan en los gastos los que directamente se benefician de algunos productos específicos de la biblioteca. Por ejemplo, se pueden cobrar tarifas por microcopias, gastos de envío, fotocopias, perfiles DSI, respuestas a empresas privadas o a usuarios ajenos a la organización, consultas a bases de datos que cobren tarifas a la biblioteca, etc. De hecho, por ejemplo, la Biblioteca Nacional en España y los sistemas bibliotecarios regionales tienen aprobados precios por determinados servicios.

La tarificación es lógica para: La obtención de fotocopias; impresión de documentos de ordenador u otro tipo de reproducciones; los servicios de préstamos interbibliotecario; los servicios dados a empresas; la penalización de algunas infracciones, o como elemento de valoración de determinados servicios (MECD, 2002)

En la política de compras de la biblioteca debemos aplicar técnicas de gestión de calidad referidas a los proveedores: análisis de eficacia y menor error, concentración relativa de proveedores que mejora la gestión administrativa, revisar precios y plazos de entregas, descuentos aplicados, cobro de gastos de envío, cancelaciones, número de reclamaciones necesarias, etc. Por otra parte, es conveniente defender las librerías locales utilizándolas para las compras de libros de editoriales nacionales y regionales.

### 2.1.3. Control de la gestión presupuestaria

La Administración pública establece unos sistemas de control, tanto contables como de legalidad. El control contable pretende evitar que se pueda producir un volumen de gasto mayor al previsto. El de legalidad se aplica para verificar la corrección de las aplicaciones presupuestarias y su sometimiento a las normas legales que les afecten. Por otra parte, como señala Peón, no debe adoptar meramente una perspectiva contable, es decir, de corrección y equilibrio formales, sino desde una perspectiva de servicio, desde los fines de la biblioteca. Ello nos lleva a la evaluación de las partidas presupuestarias de la biblioteca, de su ejecución, de su productividad en cuanto a los objetivos inicialmente previstos, y la eficacia con la que la biblioteca está desarrollando sus funciones.

## 2.2. Documentos de apoyo a la gestión de la biblioteca.

### 2.2.1. Normas técnicas

Una norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que establece, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden de un contexto dado. Deben ser:

1. Aceptadas: Incorporen los deseos de las partes interesadas en adoptarlas.
2. Utilizadas: Para ello es necesario cuidar la preparación y diseño, que facilite su uso
3. Actualizadas: Deben revisarse para incorporar las modificaciones pertinentes
4. Ser únicas: La existencia de duplicados o versiones confunde y rompe el consenso.

Las normas suelen ser productos colectivos, aportados a través de comités de expertos de las asociaciones profesionales, como ocurre en Estados Unidos, o de los órganos de gobierno de los sistemas bibliotecarios. Las normas señalan características, mínimos o condiciones adecuadas para los servicios bibliotecarios. Pueden referirse tanto a tipos de bibliotecas o sistemas bibliotecarios como a procesos determinados a realizar en ellas. Desde el punto de vista de la gestión bibliotecaria nos interesan las normas que suelen hacerse en el ámbito regional para las bibliotecas públicas, o para las bibliotecas universitarias. Estas contienen qué servicios deben darse, características del edificio y las instalaciones, superficies y número de puestos de lectura precisos en función de la población, tamaño y variedad de los fondos, cantidad y cualificación del personal, horarios de servicio, puntos de servicio distintos, etc.

Las normas se pueden entender como la configuración de un ideal, como un modelo, una medida de valoración, un estímulo para desarrollo y mejora, o como un instrumento para ayudar a la decisión y la acción. Abarcan, por tanto, dos campos: el de la planificación y el de la evaluación. Pero han sido criticadas porque normalmente se han centrado más en los recursos, en las inversiones, en los imputs, que en las salidas, en los servicios, en el rendimiento, y, porque, una vez que una biblioteca las logra, no incitan a su progreso, temiéndose que sean un freno a la expansión de la institución. Para Lancaster las normas serán válidas en la medida en que (a) se basen en la investigación y el estudio estadístico de su objeto; (b) sea posible medir su aplicación; (c) sean definibles; (d) adecuadas a la institución o servicio para la que se hagan; (e) autorizadas y reconocidas; y (f), realistas.

En esta materia se realizaron numerosos esfuerzos durante los años 70 y 80, condicionados por un debate casi siempre presente sobre la dificultad de su aplicación a las realidades particulares y la discusión sobre su utilidad. En los últimos años se caracterizan por una evolución general de lo cuantitativo hacia lo cualitativo. Y aunque se consideran fundamentales, en el terreno de las bibliotecas han sido tachadas discutibles, imprecisas, demasiado generales o difícilmente cumplibles. Lo cierto es que es difícil hacer normas aplicables y realistas cuando los cambios en el mundo de las bibliotecas, los usuarios y la información se suceden demasiado rápidamente.

### 2.2.2. Reglamentos

Los Reglamentos pretenden regular la organización de los servicios bibliotecarios. En el caso de las bibliotecas públicas deben señalar las funciones del servicio, su dependencia, su régimen económico, la estructura del personal, las competencias de la dirección y de las distintas secciones y negociados, las condiciones de acceso a los servicios y las normas para su uso. Como ejemplo de reglamento pueden verse los de las bibliotecas públicas o los de las bibliotecas universitarias.

Una versión simplificada, clara y bien diseñada de los reglamentos, en los que afecte a los usuarios, debe darse a conocer a éstos, señalando los derechos de los usuarios, los requisitos para serlo, los servicios que se dan y cómo obtenerlos, etc. Son un instrumento básico para la comunicación de la biblioteca con sus usuarios, ya editada como trípticos, carteles o como hojas informativas.

### **2.2.3. La memoria anual de las bibliotecas y otros informes estadísticos**

Las bibliotecas tienen que dar cuenta frecuentemente de sus datos principales, tanto por razón de la necesidad de autoevaluación como por exigencia de la institución de la que depende. La Memoria anual suele ser un documento que recoge los datos fundamentales de la gestión y los servicios de la biblioteca. Se realiza a partir de los datos que hemos ido acumulando durante el año en los partes diarios y mensuales. Debe recoger los datos identificativos de la biblioteca, los datos de las instalaciones, sus superficies, puestos de lectura, estanterías, medios técnicos, los datos de las adquisiciones (tipos, número), presupuesto invertido por la biblioteca, proceso técnico de los fondos realizado en el año (libros catalogados, clasificados, fichas realizadas e intercaladas), los servicios dados: número de consultas en sala, préstamos individuales e interbibliotecarios, consultas a bases de datos, reprografía, formación de usuarios, servicios especiales, etc. Asimismo debe analizarse el cumplimiento de los objetivos, y realizar conclusiones de los datos en relación con la propuesta de mejoras o resolución de problemas que se detecten.

Los centros coordinadores tienen modelos estadísticos que las bibliotecas cumplimentan a diario, con los datos de altas, bajas, consultas, préstamos, etc., y mensualmente envían para ir recabándose los datos que luego aparecerán en la memoria anual. Las bibliotecas universitarias hacen, de modo parecido, un informe periódico que luego permite hacer la Memoria anual del servicio. La unificación de los modelos de recogida de datos ayuda a conocer e investigar la realidad de las bibliotecas. De modo parecido, el INE tiene un modelo estadístico para realizar la estadística de bibliotecas. En todo caso, hemos de tener una clara perspectiva de que las estadísticas no son un fin en sí mismo, sino un medio para conocer el funcionamiento, detectar aspectos mejorables y reorientar los servicios.

## **3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué características tienen los presupuestos de las bibliotecas? ¿Qué criterios pueden guiar la confección del presupuesto de la biblioteca, y cuáles son los conceptos fundamentales de gasto? ¿Cuál es el papel de las normas y los reglamentos? ¿Cómo se hace una memoria anual de actividades, qué datos debe contener? ¿Qué datos suelen recoger los modelos para informes estadísticos de las bibliotecas?

## **4. BIBLIOGRAFÍA**

- BRYSON, J. *Técnicas de gestión en bibliotecas y centros de documentación*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1992, capítulo 25.
- LANCASTER, F.W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, 1983.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Madrid: MECD, 2002
- PEON PEREZ, J.L. La gestión administrativa y presupuestaria. En: Orera Orera, L. *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 307-313.
- PEON PEREZ, J.L. La evaluación de servicios bibliotecarios. En: Orera Orera, L. *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 315-323.

## TEMA 11: LA COOPERACIÓN INTERBIBLIOTECARIA

### 1. OBJETIVOS

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

- 2.1. Concepto y causas de la cooperación bibliotecaria
  - 2.1.1. Evolución histórica.
  - 2.1.2. Causas de la cooperación
  - 2.2. Objetivos de la cooperación.
  - 2.3. Características generales de la cooperación.
  - 2.4. Tipología de las actividades cooperativas.
    - 2.4.1. Por los niveles o categorías de la cooperación
    - 2.4.2. Por los objetivos perseguidos
  - 2.5 La cooperación en España.

### 3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

### 4. BIBLIOGRAFÍA

*TEXTO DE LECTURA Merlo Vega, J.A. Sorli Rojo, A. La cooperación bibliotecaria en tiempos de Internet. Anuario SOCADI de Información y Documentación 1998.*

### 1. OBJETIVOS

Es objetivo de este tema hacer patente la necesidad de cooperación entre las bibliotecas en el contexto actual de la información, conociendo los fundamentos y procesos que la cooperación bibliotecaria implica. Conocer los principales organismos y actuaciones de cooperación internacional existentes.

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

#### 2.1. Concepto y causas de la cooperación bibliotecaria

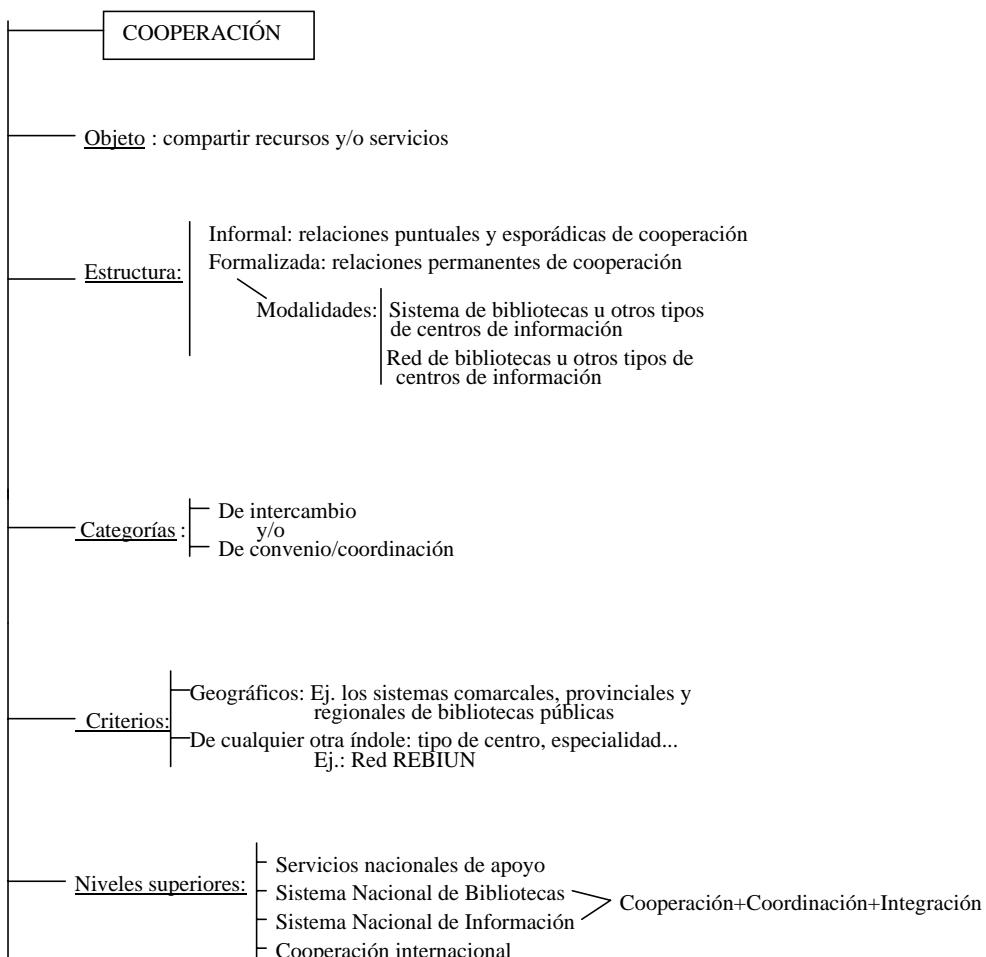
Las bibliotecas, como organizaciones que han de cumplir unos fines complejos, cada vez necesitan más cooperar con otras instituciones, y principalmente con otras bibliotecas, para lograr sus objetivos y mejorar sus resultados. Se dan circunstancias como el crecimiento del volumen de información y el de las demandas, el recorte de los recursos, la simplificación de los intercambios gracias a las nuevas tecnologías y a la extensión de los organismos internacionales responsables de la política de información y la normalización, que facilitan, impulsan y obligan a las bibliotecas a aprovechar las posibilidades que da el compartir recursos. La cooperación es definida simplemente como una combinación de esfuerzos hacia un fin del que todos los participantes esperan un beneficio real o imaginario.

##### 2.1.1. Evolución histórica.

Según Díez Hoyo el concepto de cooperación interbibliotecaria es ya una realidad en la década de los años treinta, si bien con unos condicionantes y en un contexto muy alejado del actual. Desde aquellos años hasta nuestros días, es posible distinguir tres grandes etapas:

- Desde 1930 hasta 1960. Es un periodo de expansión de la cooperación, pero basado en el voluntarismo y la descoordinación.
- Desde 1960 a 1980. Es una fase que olvida las fórmulas cooperativas ensayadas anteriormente, tendiendo hacia el individualismo y la autosuficiencia: es un momento de bonanza económica.

- Desde 1980 en adelante. Resurge la necesidad de cooperar, pero atendiendo a unas motivaciones muy distintas de las existentes en el primer periodo: el voluntarismo va a dejar paso a la racionalidad del proceso de cooperación.



### 2.1.2. Causas de la cooperación

Existen tanto factores ligados tanto a la aparición de nuevos conceptos (los aplicados a información y bibliotecas) como a los cambios producidos en el contexto de la profesión (desde las nuevas tecnologías de la información hasta el ideal del mercado económico mundial pasando por la influencia de los organismos y asociaciones profesionales). Así, tendríamos:

- La consideración de la información como un recurso básico y una fuerza productiva directa, que adquiere un valor estratégico y económico en el mercado, ha obligado a bibliotecas y centros de documentación a crear estructuras cooperativas para maximizar sus servicios y rentabilizar las inversiones presupuestarias.
- El nuevo concepto de biblioteca que la define como una organización de servicios, creada por y para la sociedad, ha hecho que aquélla no solo adquiera un talante empresarial sino también que desarrolle todo tipo de formas de cooperación. Sólo a través de estos dos mecanismos se podrá ofrecer mayores y mejores servicios a los distintos segmentos sociales, con unas inversiones cada vez menos cuantiosas.
- El desarrollo de las tecnologías de la información (tratamiento electrónico de datos, telecomunicaciones, inteligencia artificial) ha producido, entre otros muchos efectos, la ampliación de forma insospechada del campo de actuación de la cooperación interbibliotecaria.

- La labor e influencia ejercidas por los organismos y asociaciones profesionales (nacionales e internacionales, gubernamentales y privados) en el campo de la normalización de los procesos y actividades relacionadas con la información, ha posibilitado, entre otras cosas, la cooperación entre todos los ámbitos geográficos e institucionales.
- El paso de una política económica protecciónista a una liberalización de los mercados internacionales ha provocado la aparición de un mercado de la información sin fronteras nacionales, en el cual la cooperación interbibliotecaria es uno de sus mejores exponentes.

## 2.2. Objetivos de la cooperación.

Los objetivos de la cooperación bibliotecaria consisten en posibilitar y potenciar los tres grandes desafíos con los que se enfrentan hoy las bibliotecas: la eficacia, eficiencia y competitividad para la mejora de los servicios.

- A través de la cooperación, los sistemas de información ganan en operatividad y consiguen más fácilmente los fines propuestos; es decir, se potencia la eficacia.
- Desarrollando actividades cooperativas, las bibliotecas y centros de documentación optimizan recursos y rentabilizan inversiones; esto es, ayudan a ser más eficientes.
- Por medio de la cooperación, las instituciones documentales aumentan su utilidad social y por ende, elevan su nivel de competitividad.

No obstante, las bibliotecas deben cooperar si con ello van a mejorar, bajo un precio y un esfuerzo razonables, la oferta de servicios que se presta a la comunidad de usuarios sobre la que se tiene responsabilidad: no se ha de cooperar por altruismo sino por egoísmo, concibiendo cualquier programa de cooperación como una oferta comercial negociable.

## 2.3. Características generales de la cooperación.

La cooperación bibliotecaria cuenta con los siguientes rasgos característicos:

- La cooperación tiene un carácter procesual. Ello significa que si bien la cooperación ha de plasmarse en un programa concreto donde se especifican objetivos y planes, la realidad de dicha actividad es mucho más dinámica: la cooperación es entonces un proceso continuo de ampliación de objetivos.
- La cooperación posee una naturaleza contractual. Todo proceso de cooperación implica un compromiso, pero dicho compromiso debe materializarse en un convenio escrito, debidamente formalizado y regulado.
- La cooperación adquiere un carácter económico. El objetivo principal de todo acto cooperativo es maximizar los servicios minimizando los costes económicos. Sin embargo, si el primer aserto puede ser factible no lo es tanto el segundo, por lo menos en cifras absolutas. Las actividades necesarias para apoyar el proceso de cooperación implican un aumento de horas de trabajo, un mayor esfuerzo gestor (especialmente en planificación y coordinación) y una serie de gastos extras que elevan los niveles de gasto y esfuerzo de las unidades de información en comparación con la etapa en que operaban individualmente. Estos gastos han de ser contemplados en los programas cooperativos y repartidos de forma equitativa entre las unidades cooperantes para garantizar que se ofrece más con el menor aumento posible de recursos.

## 2.4. Tipología de las actividades cooperativas.

Se pueden establecer dos criterios de clasificación: uno determinado por los niveles o categorías en que puede desarrollarse la cooperación y otro ligado a los objetivos que persiguen las diferentes actividades.

#### 2.4.1. Por los niveles o categorías de la cooperación

Atendiendo a este criterio, D. J. Desmonds establece dos categorías de cooperación:

- De intercambio. En este sentido, cooperar es exclusivamente compartir recursos y servicios entre las organizaciones que colaboran, sin intervenir en la gestión autónoma de cada una de ellas. Así, se intercambian materiales (a través del préstamo interbibliotecario o el canje de publicaciones), información (por medio de canales convencionales o electrónicos), personal, usuarios...
- De convenio. En este caso, no solo se persigue compartir o intercambiar sino también trabajar en equipo; esto es, coordinar la gestión de las unidades cooperantes para hacerlas complementarias. Esta coordinación se manifiesta en la adquisición cooperativa, la catalogación compartida, la formación del personal, la coedición, la investigación...

#### 2.4.2. Por los objetivos perseguidos

Respecto al segundo criterio de clasificación, Diez Hoyo ha establecido la siguiente tipología:

##### **- Cooperación en materia de acceso y/o suministro del documento primario.**

Existen tres fórmulas cooperativas, perfectamente compatibles entre sí, por las cuales las unidades de información que colaboran en un determinado programa de cooperación pueden acceder a la información en bruto, a los documentos primarios. Se trata de:

##### *La adquisición cooperativa*

Tiene considerables dificultades para implantarse en la realidad bibliotecaria. Las causas de este hecho se situarían en la necesidad de una coordinación muy estricta y el elevado coste que ello conlleva para los centros cooperantes. Por ello, los planes de adquisición cooperativa se han mantenido vivos en aquellos casos en los que se mostró más viable:

- En aquellos países con mayor tradición cooperativista,
- En el área de las publicaciones periódicas
- En el sector de las bibliotecas nacionales.

##### *El canje*

Los factores que han determinado y potenciado esta forma de cooperación son los siguientes:

- Es el único medio que tienen las bibliotecas para adquirir publicaciones agotadas,
- Es también la forma más rápida y eficaz de acceder a la "literatura gris"
- Sirve en los países con desequilibrios en las balanzas comerciales para adquirir publicaciones extranjeras con el menor coste posible.
- Ayuda a garantizar la actualización de las colecciones de publicaciones periódicas, en una coyuntura económica proclive a la cancelación de numerosas suscripciones
- Es una fórmula utilizada por los editores con catálogos poco conocidos para hacer publicidad de sus textos.

En cuanto a las características que debe tener todo programa de cooperación en materia de intercambio de publicaciones destacamos:

- Las operaciones de canje y adquisiciones realizadas en las bibliotecas han de ser gestionadas por un mismo departamento
- La selección ha de primar en todo intercambio, admitiendo solo obras pertinentes
- El valor añadido que supone el mantenimiento de relaciones institucionales con el pretexto del canje es siempre superior a cualquier balance económico.

### *El préstamo interbibliotecario*

Todos los programas de préstamo interbibliotecario han de converger en la creación de sistemas nacionales de préstamo, única fórmula para garantizar el préstamo internacional. Pero además han de cumplir algunos requisitos:

- Las instituciones que cooperen en esta materia deben especificar, por escrito y tras un acuerdo global, las normas que van a regir esta actividad (publicaciones a prestar, plazo del mismo, condiciones...)
- En todo convenio de préstamo interbibliotecario debe especificarse además cuáles son los usuarios de cada institución que van a tener derecho a este servicio y cuáles son sus deberes.
- Se debe huir de la burocratización del sistema, para lo cual es preciso simplificar y precisar las cláusulas del convenio.
- Debemos diversificar además nuestras peticiones, siguiendo la pista de la biblioteca más cercana, para lo cual se hace necesaria la existencia de catálogos colectivos actualizados y de colecciones destinadas exclusivamente al préstamo interbibliotecario con carácter de última instancia.
- Es aconsejable cobrar una cuota por cada documento prestado, racionalizar, rentabilizar o amortizar los gastos de este servicio.

### **- Cooperación en materia de acceso y/o suministro de información bibliográfica.**

La cooperación en esta materia requiere:

- La homologación a nivel internacional, y por supuesto nacional, de los sistemas de catalogación e indización, de los ficheros de autoridades (para los puntos de acceso) y de los formatos automatizados de registro y difusión de datos bibliográficos, con el fin de materializar el Control Bibliográfico Universal.
- El desarrollo e implantación de las actividades de catalogación/indización centralizada (a nivel local o regional y nacional en países pequeños o poco desarrollados) o compartida (especialmente indicado para las redes) con la posibilidad en ambos casos de crear catálogos únicos y/o colectivos, según las necesidades (bien en línea, bien en CD-ROM).

### **- Cooperación en materia de recursos humanos: la formación del personal bibliotecario.**

La cooperación en este campo comenzó a experimentarse en los años ochenta a partir de los siguientes factores determinantes:

- El elevado coste que supone para una sola organización desarrollar un programa de formación, máxime cuando cuenta con una plantilla reducida.
- La cada vez mayor interconexión entre unidades, sistemas y redes, con la obligada necesidad de formar a los profesionales en realidades o contextos amplios y diversos.

En cuanto a los objetivos de esta formación se apunta a una doble vertiente:

- Desarrollar las destrezas estrictamente profesionales, y
- Ampliar los horizontes sociales y culturales de los profesionales en beneficio del enriquecimiento personal.

Los tipos de actividades formativas en cooperación más destacadas:

- Cursos de preparación técnica
- Seminarios de corta duración y visitas programadas
- Empleo de materiales didácticos (videos, transparencias, programas de ordenador...)
- Intercambio de personal
- Hacer la sombra a alguien (Shadowing)

## 2.5 La cooperación en España.

La cooperación bibliotecaria en España se ha dado principalmente entre bibliotecas universitarias y científicas, que ha supuesto la creación de redes como REBIUN y otras, agrupadas por su programa de automatización, su temática (Mecano, Documat, Ciencias de la Salud...), su ámbito regional (Consorcio de Bibliotecas de Cataluña...). Las bibliotecas públicas han retrasado su cooperación por la etapa de desarrollo autonómico, que ha llevado a sistemas bibliotecarios independientes. En la actualidad se realizan anualmente Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, con la participación de los representantes bibliotecarios de Ministerio de Educación y Cultura y de las Comunidades Autónomas, lo que está favoreciendo actuaciones cooperativas.

Por otro lado, por encima de la cooperación regulada oficialmente, la facilidad de comunicación por Internet está favoreciendo proyectos de cooperación de tipo más espontáneo pero muy fructíferos.

## 3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

¿En qué campos es importante la cooperación? ¿Qué requisitos son necesarios para que sea posible?. ¿Qué actuaciones de cooperación se realizan en la comunidad europea? ¿Qué características tiene actualmente la cooperación?

## 4. BIBLIOGRAFÍA

- DIEZ HOYO, M. C. ¿Competir o cooperar?: las bibliotecas en los noventa. *I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles*. Madrid: Ministerio de Cultura, 1992.
- MAGÁN WALS, J.A. (1996). "La cooperación bibliotecaria: aspectos básicos". En: MAGÁN WALS, J.A: (dir). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis. P. 279-302.
- MERLO VEGA, J. A. Panorama de las organizaciones bibliotecarias y documentales internacionales. *Boletín de AABADOM*, 1998, 3-4, p. 23-31.
- MERLO VEGA, J.A., SORLI ROJO, A. La cooperación bibliotecaria en tiempos de Internet. En: *Anuario SOCADI de Documentación e Información 1998*, Barcelona: SOCADI, 1998, 245-254.
- MERLO VEGA, J. A., SORLI ROJO, A. La cooperación bibliotecaria en tiempos de Internet. *Anuario SOCADI de Información y Documentación 1998*.

## 5. TEXTO DE LECTURA Merlo Vega, J.A. Sorli Rojo, A. La cooperación bibliotecaria en tiempos de Internet. *Anuario SOCADI de Información y Documentación 1998*.

"1. Un nuevo concepto de cooperación bibliotecaria. (...) La idea de cooperación bibliotecaria también ha sido modificada a partir de la aparición de las redes telemáticas y de la implantación progresiva de Internet como red de redes. El concepto de biblioteca evoluciona al tiempo que lo hace el de documento. Las bibliotecas virtuales (los documentos virtuales) hacen su aparición a mediados de los 90 y en estos momentos están plenamente incorporadas a la realidad bibliotecaria, a pesar de ser términos todavía no definidos con rigor. La biblioteca deja de ser considerada como un edificio o una institución cerrada y alcanza una nueva función como proveedora de información electrónica. Esto ocurre a la vez que el usuario de la biblioteca, también usuario de Internet, comienza a tomar parte activa en el proceso informativo. El propio usuario localiza la información que necesita y la solicita a la biblioteca.

Todo esto ha derivado en que la cooperación abandone en parte sus características procesuales, contractuales y económicas (...) y significativamente se haya vuelto más informal. Las actividades de colaboración que pueden realizarse a través de Internet son más variadas y necesitan de menos normativa, a excepción de algunas aplicaciones, como el préstamo interbibliotecario, que sigue requiriendo unas reglas precisas para su correcto funcionamiento.

2. Internet en las bibliotecas. El uso de que Internet está siendo objeto en las bibliotecas es muy variado. Lancaster y Sandore, utilizando contribuciones de otros autores establecieron una serie de aplicaciones comunes:

- comunicación entre el personal o con otros colegas
- discusión a través de servidores de listas u otros vehículos electrónicos
- ayuda a los servicios de referencia en búsquedas de todo tipo y en bases de datos
- uso de catálogos de otras instituciones
- posibilidad de crear perfiles de búsqueda propios para los usuarios
- préstamo interbibliotecario: verificación, peticiones, suministro, ...
- catalogación
- compra de libros y publicaciones periódicas
- evaluación de sistemas en línea para la selección de uno
- elaboración de bases de datos producidas localmente, pero accesibles por usuarios remotos
- creación de páginas web para facilitar información de la biblioteca, sus recursos y servicios

En un estudio realizado por los autores de este artículo (...) se ofrecen los resultados de una encuesta en la cual se preguntaba a los profesionales de las bibliotecas españolas cuál era el uso que comúnmente hacían de Internet. La mayoría de las respuestas incidían, en primer lugar, en la comunicación profesional mediante el correo electrónico, las listas de distribución y los grupos de noticias. Un bloque importante de respuestas decían consultar frecuentemente los catálogos de otras bibliotecas, ya fuera para apoyarse en su catalogación o para obtener información bibliográfica. Del mismo modo, los profesionales españoles aseguraban utilizar Internet como una fuente de referencia, así como para la consulta de publicaciones electrónicas. Porcentajes similares empleaban Internet para el examen y descarga de softwares y para la selección y adquisición de documentos. Menos de la mitad de los profesionales solicitaban obras en préstamo interbibliotecario o pedían documentos a través de Internet. Por último se citaban otras utilidades menos empleadas: envío a los usuarios de D.S.I., boletines de sumarios o novedades; uso de redes locales de CD-ROM, actualización profesional, formación, elaboración de directorios de distinto tipo, etc. (...)

### 3. Internet y la cooperación bibliotecaria

(...)3.1. Comunicación entre profesionales. Para una fértil colaboración es necesaria una fluida comunicación. Internet ha posibilitado que los profesionales de las bibliotecas se comuniquen de manera inmediata a través del correo electrónico. El uso que se hace de esta tecnología en el terreno de la cooperación es muy variado, aunque principalmente se emplea para solicitar información y documentos. Por lo general las páginas web principales de las bibliotecas facilitan las direcciones de correo electrónico a las que dirigirse en caso de necesitar realizar una consulta. No obstante existen buscadores de correos electrónicos y directorios de profesionales que facilitan la labor; estos son interesantes porque muchas veces, sobre todo en caso de redes, la biblioteca no tiene una página propia, aunque el personal sí dispone de direcciones de correo electrónico.

En España destacan una serie de directorios de bibliotecarios y documentalistas, que facilitan las direcciones de correo electrónico. (...) Otras formas de comunicación son las listas de distribución y los grupos de noticias. Está demostrado que estas herramientas están siendo muy utilizadas por las bibliotecas para solicitar información bibliográfica y préstamo de materiales, entre otras cuestiones como anuncio de donaciones, ofertas de trabajo y becas, calendario de cursos, etc. (...).

3.2. Fuentes de información y formación de colecciones virtuales. Compartir fuentes de información equivale a compartir recursos, aunque no se dispongan de ellos. Las bibliotecas y otras instituciones están elaborando fuentes de información de distinto tipo, que serán utilizadas por los bibliotecarios para satisfacer las demandas de los usuarios, pero también para tareas técnicas como la selección de documentos de cara a la adquisición de los mismos. Existe multitud de colecciones de referencia virtuales, aunque como fuente de información pueden y deben utilizarse los motores de búsqueda y los directorios temáticos de recursos. Este tipo de recursos de información pueden entenderse también como cooperación bibliotecaria, siempre y cuando hayan sido elaborados por una biblioteca y puestos a disposición del resto de los usuarios de Internet.

Hasta la existencia de Internet las fuentes de información, impresas o electrónicas, tenían un uso limitado, ya que, por lo general, sólo podían ser consultadas en el propio recinto de la biblioteca. La tecnología permite que a través de Internet, de manera gratuita o comercial, se puedan consultar bases de datos, obras de referencia, bibliografías, etc., es decir, que gracias a la red Internet cualquier biblioteca de cualquier parte del mundo pueda consultar documentos de otra biblioteca (...).

3..3. Adquisición. Aunque en este caso más que de cooperación bibliotecaria se estaría hablando de cooperación entre bibliotecas y vendedores, lo cierto es que Internet ha contribuido de manera importante a mejorar los vínculos entre quienes distribuyen y venden los documentos y las bibliotecas, compradoras de los mismos.

El hecho de que las empresas vinculadas al comercio de documentos hayan volcado en Internet sus catálogos y posibiliten la compra de sus productos mediante procedimientos electrónicos supone un síntoma de colaboración con los compradores, a pesar de que ésta cooperación no es en modo alguno desinteresada.

Para las bibliotecas es una ventaja el poder consultar directamente los catálogos de estas empresas y solicitar mediante un formulario electrónico aquellas obras en las que esté interesada. Internet ha dado lugar a las denominadas librerías virtuales, empresas dedicadas a la venta de obras a través de la red.

Como síntoma de colaboración pueden entenderse las recopilaciones de recursos orientadas a facilitar el trabajo de la adquisición en las bibliotecas. Existen distintos directorios en línea cuya finalidad es reunir documentos hipertexto de interés para la selección y la incorporación de documentos. El ejemplo más loable es Acqweb, que aporta más de 1000 direcciones de libreros, editoriales, anticuarios y otras fuentes de información como softwares, catalogación, propiedad intelectual, etc. Iniciativas como ésta, realizadas por una biblioteca para uso de las restantes, pueden interpretarse también como colaboración bibliotecaria.

**3.4. Acceso a la información bibliográfica.** Uno de los grandes avances en la cooperación bibliotecaria fue la creación de catálogos colectivos. Al generalizarse los sistemas automatizados de gestión bibliotecaria y los sistemas de interconexión, los catálogos colectivos comenzaron a popularizarse, ya que era relativamente fácil unir en una única máquina los registros catalográficos de distintas bibliotecas.

Internet ha simplificado todavía más los requisitos técnicos y, sobre todo, ha posibilitado que se pueda acceder a la información de los catálogos y bases de datos de manera rápida y sencilla. Esto demuestra, una vez más, que la red Internet ha sido de especial utilidad para el mundo bibliotecario y, por consiguiente, para la colaboración entre bibliotecas. En estos momentos se pueden contar por cientos los catálogos de bibliotecas y bases de datos que se pueden consultar en Internet. Las consultas bibliográficas, uno de los principales servicios de las bibliotecas, pueden realizarse desde cualquier lugar, lo que está dando como resultado que la biblioteca se convierta en un mero puente entre el usuario y el documento final. Los catálogos bibliotecarios abundan, por lo que se están realizando numerosos directorios que ayudan a la localización de bibliotecas con presencia en Internet. Poner el catálogo de una biblioteca en Internet es ayudar a otras bibliotecas (...).

**3.5. Suministro de documentos.** El préstamo interbibliotecario y los servicios de teledocumentación son otras de las actividades habituales en la cooperación bibliotecaria. Puede decirse que existen redes de bibliotecas que se fundamentan única y exclusivamente en el préstamo y suministro de documentos. Históricamente éste ha sido el campo en el que más han cooperado las bibliotecas. En el momento actual Internet ha posibilitado que los trámites de las peticiones de documentos se simplifiquen y se reduzca el tiempo de envío, aumentando el uso de estos servicios y las posibilidades de acceso al documento.

La mayoría de las bibliotecas nacionales, universitarias y especializadas permiten a sus usuarios que soliciten obras en calidad de préstamo interbibliotecario. En sus páginas web incluyen la normativa a seguir y las tarifas, así como un formulario para solicitar una publicación concreta. No podían faltar, claro está, los grandes centros bibliotecarios que tradicionalmente se han significado por sus servicios de obtención de documentos.

El suministro de documentos se ha visto revolucionado desde la aparición de Internet. Primero con la aparición de las publicaciones electrónicas, que mantenían la misma estructura que sus versiones impresas, pero con un acceso a sus contenidos muchísimo más rápido. Más tarde comenzaron los servicios de suscripción a estas publicaciones electrónicas y la posibilidad de recibir los artículos a texto completo en los que el usuario estuviera interesado. El mercado de este tipo de servicios fue evidente desde el primer momento y rápidamente surgieron empresas para comercializar documentos electrónicos, al tiempo que otras empresas que tradicionalmente se habían dedicado a la suscripción de publicaciones periódicas o a la venta de productos en soporte óptico, incluyeron los servicios de obtención y suministro de documentos electrónicos entre su oferta comercial.

Entre todas las posibilidades que Internet ofrece destaca este servicio, ya que la red y la tecnología creada en torno a ella han hecho posible que distintas bibliotecas se pongan de acuerdo para enviarse obras en préstamo o para suministrar documentos a sus usuarios de manera rápida y sencilla.

**3.6. Apoyo técnico.** Muchas veces la mejor manera de resolver una duda es consultando a otros colegas. En ese caso, el personal bibliotecario utiliza las vías normales de comunicación, así como las electrónicas, de las que ya se habló en un apartado anterior. Pero en otras ocasiones se utilizan manuales de referencia y cualquier otra documentación en la que se crea que se puede encontrar la respuesta al problema. Las bibliotecas elaboran productos, normativas, manuales de uso, etc. para la mejor gestión del centro y para una correcta aplicación de las normas bibliotecarias. Si estas herramientas se ponen a disposición de otros centros, entonces se puede hablar de cooperación bibliotecaria en materia de recursos profesionales o técnicos.

Internet también incide en este aspecto de la cooperación, ya que muchas bibliotecas están poniendo en línea documentos de trabajo, normas de catalogación, formatos, clasificación, tesoros, etc. Es decir, herramientas de trabajo cotidianas de indudable valor. Lo mismo ocurre con aspectos relativos a sistemas operativos, programas de gestión automatizada de bibliotecas, aspectos administrativos, de suministros, ofimáticos o de cualquier otro

tipo no profesional. Las bibliotecas están poniendo a disposición de otras bibliotecas instrumentos con las que apoyarse en su trabajo. De esta manera es más sencillo realizar tareas como la catalogación compartida o el control de autoridades, por ejemplo. Y eso es cooperación bibliotecaria.

**3.7. Nuevos servicios.** Internet está dando lugar a nuevos servicios y a la posibilidad de realizar de manera distinta servicios tradicionales. Quizá una de las aplicaciones más novedosas de Internet es el uso de redes locales de CD-ROM. Distintas bibliotecas, por lo general pertenecientes a la misma institución, comparten una red de CD-ROM que puede ser consultada por cualquiera de los usuarios de esa red. Las bibliotecas, especialmente las universitarias, ofrecen esta posibilidad, a la vez que preparan fichas y guías de uso consultables en línea para que se pueda obtener el máximo rendimiento de los discos adquiridos.

El acceso electrónico al documento también puede considerarse como un nuevo servicio, ya que el sistema de búsqueda de información es novedoso, así como el procedimiento de solicitud de los documentos. En la misma categoría se incluirían los servicios de alerta y D.S.I., el envío de boletines de adquisiciones y sumarios o la comunicación directa con el usuario para indicarle vencimiento de plazos de préstamo, disponibilidad de obras reservadas, etc. Un nuevo servicio que ha sido posible gracias a Internet es facilitar al usuario la consulta a documentos de publicaciones electrónicas a las que está suscrito el centro. El personal bibliotecario prepara unas páginas web en las que facilita al usuario la relación de publicaciones a las que puede acceder desde su terminal, éste realizará la consulta de manera independiente y podrá consultar los artículos que considere de su interés. Existen distintas empresas que facilitan este servicio que, por lo general, es caro y debe ser abordado por una red de bibliotecas, de ahí que se haya incluido como una muestra más de la cooperación interbibliotecaria.

**3.8. Formación y desarrollo profesional.** Otra de las muestras tradicionales de la cooperación entre bibliotecas es la organización de actividades de formación y actualización profesional. Para obtener el máximo rendimiento de los cursos destinados a preparar al personal es conveniente que estos fueran recibidos por el mayor número posible de profesionales. De este modo se optimizan los gastos que hubiese generado el curso. Muchas redes de bibliotecas, como es el caso de REBIUN, organizan cursos de formación continua para el personal de las bibliotecas pertenecientes a la red, siendo incluso un aspecto contemplado en los estatutos de esta red cooperativa. Internet ha facilitado que se programen cursos y que estos se pongan en línea, tanto de temas profesionales como de cualquier otro tipo (sobre todo informáticos), para que los trabajadores de las bibliotecas puedan adquirir los conocimientos que posibiliten desempeñar correctamente las tareas profesionales. Como ya se dijo anteriormente, el hecho de que una biblioteca ponga en línea materiales de formación está implicando su voluntad de cooperación con el resto de las bibliotecas a las que pueda interesar esa información. La aparición en Internet de las publicaciones electrónicas y otros documentos virtuales especializados en Biblioteconomía también suponen un elemento más favorable a la preparación técnica de los profesionales, además de ser otro aspecto que hay que incluir dentro de la cooperación entre centros bibliotecarios. Del mismo modo que se han desarrollado versiones electrónicas de revistas tradicionalmente impresas, también se han creado publicaciones exclusivamente para Internet. Esto ha ocurrido tanto en Biblioteconomía como en cualquier otro campo de la ciencia.

**3.9. Investigación y proyectos conjuntos.** El desarrollo de una ciencia radica en la investigación que se realice de la misma. La Biblioteconomía cuenta con un grupo de investigadores que estudian los distintos aspectos que componen esta disciplina. Entre estos investigadores juegan un papel destacado los profesionales de las bibliotecas, quienes estudian los problemas comunes para encontrar soluciones conjuntas. La cooperación en la investigación se demuestra en el momento en que varios profesionales trabajan coordinadamente en un mismo tema, con el objetivo final de compartir los resultados. Este tipo de colaboración suele plantearse de manera informal, sin convenios previos, ya que sólo se busca difundir soluciones útiles para las bibliotecas participantes en el estudio, aunque las conclusiones de la investigación puedan ser también extensibles al resto de la comunidad bibliotecaria. Internet está facilitando también la tarea de los investigadores. Múltiples y sencillas son las posibilidades para que un equipo investigador se comunique entre sí: correo electrónico, grupos de noticias, listas de distribución específicas, chat, etc. son medios rápidos de comunicación. No hay que olvidar que una comunicación fluida es fundamental en cualquier equipo de investigación. Además de las posibilidades de comunicación, Internet ofrece, asimismo, distintos sistemas para el envío de documentos: archivos enlazados a los mensajes de correo electrónico, transferencia de ficheros mediante FTP o puesta en línea de páginas web son medios rápidos y eficaces de envío de información. Mediante cualquiera de estos procedimientos los miembros de un equipo de investigación pueden difundir sus estudios y ponerlos en línea para que puedan ser utilizados por quienes lo deseen.

Un elemento importante de la cooperación es la realización de proyectos conjuntos entre bibliotecas. Por lo general, las bibliotecas o las instituciones de las que dependen abordan proyectos para elaborar instrumentos de trabajo, catálogos colectivos, publicaciones, normas, estadísticas, planificación de servicios, desarrollo de softwares, organización de actividades formativas, programación cultural, etc. Internet, por los mismos motivos

que se apuntan párrafos atrás, ayuda a la realización de estos proyectos, ya que facilita el intercambio de informaciones y la transferencia de documentos. (...) Los consorcios están encontrando utilidades para desarrollar sus objetivos y sus proyectos utilizando la red (Boada, 1997). El préstamo interbibliotecario, la formación de bases de datos y catálogos colectivos, adquisición compartida, diseño y mantenimiento de páginas web comunes, etc. son actividades que los consorcios desarrollan de manera ágil empleando Internet. (...)

*3.10. Información propia.* Se ha dejado para finalizar un último elemento favorecedor de la cooperación entre bibliotecas. Las distintas bibliotecas y colectivos bibliotecarios están poco a poco incorporando información propia a la ingente cantidad de documentos que existe en la actualidad en la red. Las bibliotecas, los consorcios, las asociaciones profesionales o las instituciones que mantienen bibliotecas poseen páginas web sobre las mismas que informan de su localización, servicios, actividades, reglamentos, fondos y de cualquier otro aspecto que se considere oportuno, además de poner en línea su catálogo.

A priori con las páginas web de las bibliotecas no se pretende más que estar presente en Internet y ofrecer información a los usuarios potenciales, que además, en este sentido, pueden denominarse también usuarios virtuales. Pero, a la vez que se aporta información, pretendiéndolo o no, se está ayudando a otras bibliotecas en cuanto al diseño de sus páginas y, sobre todo, en cuanto a la prestación de servicios. En Biblioteconomía es lícito y aconsejable copiar experiencias. Si una biblioteca ha desarrollado con éxito un nuevo servicio, ha organizado una actividad que ha sido bien recibida o ha desarrollado cualquier acción que se considere útil, las demás bibliotecas pueden y deben tomar ejemplo y realizar actos similares. Ahí reside el interés cooperativo de la información que sobre sí mismas ponen en línea las bibliotecas.

Al igual ocurre con las instituciones y las asociaciones profesionales. Estas entidades organizan cursos de formación, jornadas, conferencias o grupos de trabajo que están a disposición de los profesionales. Con el hecho de difundirlas públicamente están cooperando con la profesión. En esta idea se incluyen también los boletines informativos y las publicaciones electrónicas que realizan estas instituciones. Como se decía antes, por el motivo de ofrecer esas informaciones a todos los interesados se está contribuyendo a la cooperación entre profesionales.

4. Internet: un principio, un medio, un fin. En los apartados anteriores se ha intentado mostrar los aspectos en los que Internet facilita la cooperación entre bibliotecas o entre personal bibliotecario, entendiendo cooperación como cualquier tipo de colaboración que ayude al desarrollo profesional bibliotecario. Queda demostrado que Internet está facilitando que los bibliotecarios intercambien experiencias y comparten productos y servicios.

Ahora bien, la implicación de Internet en la cooperación bibliotecaria dependerá de si ya existía colaboración previa entre las bibliotecas. Muchas de las actividades cooperativas que hoy se están realizando se iniciaron cuando Internet comienza a implantarse, es decir, Internet es el principio de esa cooperación. Por otra parte, las redes cooperativas que ya existían antes, sobre todo las que basaban su existencia en un programa de gestión de bibliotecas común, utilizan Internet como un medio; únicamente han variado los protocolos y sistemas de comunicación, en definitiva la tecnología, pero Internet no es más que un intermediario que ha simplificado la comunicación entre los centros participantes, además de favorecer la creación de nuevos servicios. Por último, se están llevando a cabo multitud de experiencia de cooperación cuyo objetivo final es la propia red: Internet como fin. Este tipo de colaboración reside sobre todo en la selección y descripción de recursos técnicos, tanto de cara a los usuarios como a los propios trabajadores.

Sea un principio, un medio o un fin Internet está resultando plenamente beneficioso para las bibliotecas en general y para la cooperación bibliotecaria en particular. Como conclusión (...) las ventajas que presenta Internet en cuanto a la colaboración interbibliotecaria se resumen en:

- ventajas económicas: el ahorro económico ha sido siempre un factor fundamental en la cooperación bibliotecaria. Internet reduce costes en la comunicación y en el envío de documentos. Muchos de las actividades cooperativas (catalogación, suministro de documentos, adquisición, .etc.) ahoran gastos si se realizan a través de Internet.

- ventajas temporales: el tiempo es oro, como dice la sabiduría popular. El ahorro de tiempo supone también ahorro económico. La inmediatez de las comunicaciones y la transferencia de archivos supone que el personal pueda rentabilizar su trabajo y sus esfuerzos.

- ventajas informativas: en Internet hay más documentos y, posiblemente, de mayor calidad. La red es una gran fuente de información, una gran colección de referencia. En Internet hay páginas multidisciplinares, fáciles de localizar y fáciles de consultar. Cualquiera puede incluir información y cualquiera puede utilizarla, ése es la principal característica de Internet en cuanto a la compartición desinteresada de datos.

- ventajas organizativas: la tecnología de comunicaciones sobre la que se asienta Internet permite la creación de redes locales e intranets de gran utilidad para la cooperación entre bibliotecas de una misma institución. Además Internet está facilitando el trabajo a los consorcios que utilizan esta red para el desarrollo de sus objetivos cooperativos"

## Segunda parte

Los servicios bibliotecarios.  
Biblioteconomía especializada

## **TEMA 1: LA DEFINICION DE LOS USUARIOS Y LOS SERVICIOS BASICOS**

1. OBJETIVOS
2. CONTENIDOS BÁSICOS
  2. 1. Los servicios a usuarios.
    - 2.1.1.La calidad en los servicios
    - 2.1.2.Derechos de los usuarios
    - 2.1.3.La condición de usuario. El carné o tarjeta de lector
  2. 2. El servicio de lectura y consulta en sala
  2. 3. El servicio de préstamo externo o a domicilio
    - 2.3.1. Colección de préstamo
    - 2.3.2. Destinatarios, número de volúmenes prestados y duración del préstamo
    - 2.3.3. Gestión y control del préstamo
    - 2.3.4. Préstamo Interbibliotecario
    - 2.3.5. Préstamo colectivo
  2. 4. Reprografía
  2. 5. Orientación, información bibliográfica y referencia
    - 2.5.1. La colección de referencia
    - 2.5.2. Tipos de consultas de los servicios de información
    - 2.5.3. Metodología de la consulta de información. La entrevista
    - 2.5.4. Coordinación y organización.
  2. 6. Pautas de evaluación de los servicios
3. APPLICACION PRACTICA. SERVICIOS DE BIBLIOTECA DIGITAL.
4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN
5. BIBLIOGRAFÍA

ANEXO: SAORÍN PÉREZ, T. El concepto de Biblioteca Híbrida. Tejuelo, 2001 (fragmentos)

### **1. OBJETIVOS**

Formar un concepto amplio de los servicios a los usuarios y las características que los deben constituir. Conocer e interiorizar los factores de calidad de los servicios bibliotecarios. Conocer los servicios habituales de las bibliotecas. Iniciarse en la organización y prestación de los servicios bibliotecarios básicos.

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

#### **2. 1. Los servicios a usuarios.**

La biblioteca adopta hoy un modelo de actuación orientada al usuario, que afecta a todos los servicios técnicos y a la misma organización física de los espacios: el edificio debe ganar en transparencia, flexibilidad y diversidad en la distribución de sus espacios, comodidad, etc. La organización de la colección debe facilitar la localización de los documentos, mediante la creación de secciones organizadas por centros de interés, la señalización, los instrumentos de recuperación, la búsqueda de la amigabilidad y la integración en el diseño de los catálogos. Si antes el tiempo laboral no estaba dedicado normalmente a los usuarios más que en una pequeña parte, ahora se tiende a aumentar el tiempo dedicado directamente a ellos, a mejorar los horarios de atención, disminuir la pérdida de tiempo del usuario en lograr lo que busca, disminuyendo el tiempo dedicado a las rutinas técnicas, algunas de las cuales se puede simplificar. La calidad de los servicios técnicos, en los catálogos, en la clasificación, etc., no se justifica si no se corresponde en la práctica con unos servicios públicos de una calidad semejante.

### 2.1.1. La calidad en los servicios

La calidad en la atención al público es difícil de calibrar por el carácter intangible de muchos de los servicios, que en sí mismos son muy heterogéneos, y por formar parte de éstos algunos aspectos subjetivos como el trato. En todo caso, debe llegarse a ella mediante el conocimiento y la adaptación a las necesidades del usuario, así como mediante la búsqueda de la efectividad en la prestación de los servicios, en una línea coherente con los principios de la gestión de la calidad.

La calidad se puede entender, en relación con las expectativas de los usuarios, en estos sentidos:

- Calidad esperada: la calidad que el usuario da por supuesta y que sólo halla en falta cuando detecta un error
- Calidad exigida: la calidad que hace que el usuario elija nuestro servicio y no otro, esperando hallar la respuesta que precisa.
- Calidad programada: La que se intenta obtener
- Calidad realizada: La que es capaz de obtener la persona que realiza un trabajo.
- Calidad emergente: La calidad que el usuario no espera, cuando el servicio desborda sus expectativas iniciales.

Diversos autores han intentado sintetizar los aspectos o criterios de evaluación que los usuarios tienen en cuenta al experimentar o sentir que los servicios tienen calidad:

- Los tangibles: los detalles que rodean el servicio: apariencia de instalaciones, imagen, personal de contacto, confortabilidad, posibilidad de uso de espacios...
- Fiabilidad: Realización del servicio con formalidad y exactitud, mantener la promesa de servicio: respetar el horario de apertura, los plazos indicados para conseguir un documento, información contrastada, autenticidad...
- Capacidad de respuesta: Responsabilidad, deseo de servir de forma rápida y eficaz, utilizando tanto los recursos propios como ajenos.
- Seguridad: cortesía y competencia de los empleados
- Empatía: compromiso con el cliente, deseo de comprender sus necesidades precisas.
- Accesibilidad. (Horarios, posibilidades, facilidades de acceso y utilización física y a la información, posibilidad de autoservicio).
- Comunicación adecuada, cortesía, etc.
- Tiempo de respuesta aceptable, eficiencia.

Bailey y Pearson, identificaron un total de 38 aspectos o dimensiones relacionados con la calidad en los sistemas de información. Entre ellos muchos que ver con la atención y comunicación:

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento y adecuación al usuario.</li><li>• Credibilidad.</li><li>• Flexibilidad</li><li>• Exhaustividad en la cobertura</li><li>• Capacidad de respuesta (tener los recursos para responder de modo ágil y fiable, utilizando tanto los recursos propios como ajenos).</li><li>• Puntualidad</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fiabilidad (relevancia, precisión, autenticidad, información contrastada).</li><li>• Comunicación adecuada, cortesía, etc.</li><li>• Tiempo de respuesta aceptable, eficiencia.</li><li>• Competencia técnica del personal</li><li>• Actualización</li><li>• Recuperación de errores</li></ul> |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Accesibilidad. (Horarios, posibilidades, facilidades de acceso y utilización física y a la información, posibilidad de autoservicio).</li><li>• La imagen y el confort (el aspecto de las instalaciones, las actitudes, la posibilidad de espacios privados).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud del personal</li><li>• Utilidad percibida</li><li>• Sentimiento de participación</li><li>• Comunicación con el personal</li><li>• Sentimiento de control</li><li>• Lista de productos y servicios</li><li>• Seguridad de los datos</li></ul> |
|---|--|

### 2.1.2. Derechos de los usuarios

Los usuarios de las biblioteca tienen -con posibles matices según las bibliotecas en que nos encontramos-, los derechos siguientes:

- Recibir atención, información y formación sobre la organización, servicios y usos de la biblioteca.
- Consultar los fondos directamente en la biblioteca, a través del préstamo a domicilio, de acuerdo con la normativa que lo regule, o en ocasiones a través de las redes de información en el caso de los colección digital.
- La consulta de los catálogos y bases de datos disponibles en la Biblioteca.
- La orientación e información bibliográfica y referencial en materias propias de la biblioteca, mediante el uso de fuentes propias de la biblioteca o a través de bases de datos ajenas
- El acceso a documentos que no se encuentren en los fondos propios de la biblioteca a través de servicios de cooperación bibliotecaria
- La reproducción de obras que no puedan prestarse, en los términos previstos por la legislación sobre la materia.

De esta enumeración se derivan los principales servicios a usuarios en las bibliotecas, que deben ofrecerse tanto en sus propios espacios como a través de redes:

- Lectura y consulta
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Información bibliográfica y referencial
- Formación de usuarios
- Reprografía

Sobre este marco general se pueden incrementar los servicios, o adoptar formas especiales, como veremos. Junto al usuario normal existe un tipo de usuario al que se facilita especialmente el uso de los servicios, normalmente son los investigadores. Las bibliotecas en el caso de éstos intenta apoyar sus necesidades especiales que se suelen concretar en espacios reservados, a veces cerrados, mejor dotados de tecnología, mayor amplitud en los servicios de préstamo, etc.

Otras veces las bibliotecas, especialmente las públicas, suelen realizar una extensión de sus servicios, la llamada *extensión bibliotecaria*, para acercar y hacer posible el uso de los servicios a los usuarios que tienen dificultades para acceder a ellos por cualesquiera razones. La especificidad de algunos de los colectivos de usuarios atendidos -que da lugar a modalidades propias de uso y colecciones especiales-, hace que se tienda a hablar de servicios especiales para referirnos a esas prestaciones bibliotecarias. Además, las bibliotecas también suelen, y deben, realizar actividades de lo que se llama extensión cultural, cuando facilitan y

promueven las manifestaciones culturales por encima de lo que es meramente la difusión de su colección, contribuyendo a hacer de su biblioteca un foco cultural. Es algo que obliga a las bibliotecas nacionales y regionales, a las públicas y a las universitarias, sobre todo.

### 2.1.3. La condición de usuario. El carné o tarjeta de lector

Sólo la biblioteca pública es de principio abierta a todos los individuos en cualquier circunstancia. Las demás bibliotecas, que tienen fines particulares, están pensadas para determinados colectivos de usuarios. Todos tienen derecho a las bibliotecas que les sean apropiadas, pero no es rentable que usen una biblioteca usuarios para los que no está pensada. Ello obliga a un filtro, el carné de lector, que ayuda a hacer posible que la biblioteca de los servicios a quienes le corresponden. Normalmente el carné no se exige cuando simplemente se va a estudiar en las bibliotecas, o puede reemplazarse por mostrar el documento de identidad si sólo se quiere consultar en sala. Pero es imprescindible para utilizar el servicio de préstamo, pues es necesario identificar a aquel que retira obras de la biblioteca. Normalmente el carné de usuario se hace especialmente en y para una biblioteca o un sistema bibliotecario, aunque existe la tendencia a evitar la multiplicación de documentos, y por eso en las bibliotecas universitarias y especializadas, o en general en las que sus usuarios tienen ya una tarjeta de identificación como miembros de la institución, ésta se puede considerar válida, y no obligar a hacer otra adicional. Para ello tendremos que asignarle una numeración que corresponda con nuestro registro de usuarios en el que tendremos sus datos básicos, es decir, aquellos que nos permitan localizarla para resolver cualquier incidencia producida, informarse de la disponibilidad de una obra, etc.

Actualmente los sistemas bibliotecarios tienden a hacer posible que con una única tarjeta de usuario se pueda usar un conjunto de bibliotecas de un mismo sistema local o regional, o en el caso de los investigadores, a todo el sistema nacional de bibliotecas públicas (Nacional, Públicas del Estado, Regionales, y otras públicas o privadas con fondos de investigación que se adhieran) mediante la acreditación de un único documento válido y compatible en todas ellas.

## 2. 2. El servicio de lectura y consulta en sala

Todas las bibliotecas deben disponer del servicio de lectura y consulta en sala, procurando establecer un horario lo más amplio y adaptado posible. Así, las bibliotecas universitarias procuran estar abiertas en torno a las 60 horas semanales, además de establecer salas especiales sólo para lectura y estudio permanentemente abiertas. Las bibliotecas municipales con escaso personal deben abrir al menos 30 horas semanales. Las filiales, 15. Las bibliotecas municipales de ciudades de más de 20.000 habitantes, como mínimo 35. Además, se debe concentrar en el horario de tarde la mayor parte de ellas, para permitir la afluencia de los usuarios al acabar su jornada laboral o de estudios, y posibilitar la consulta los sábados por la mañana.

La consulta puede darse a través:



- Acceso directo a la colección, que es el preferible, especialmente a la colección actualizada y de uso frecuente.
- Acceso indirecto, que obliga al usuario a solicitar al bibliotecario la obra localizada en el catálogo, mediante una ficha de pedido que normalmente es doble y que lleva los datos del usuario y la identificación del documento. Ambas fichas deben colocarse, una en el fichero de pedidos y la otra funciona como testigo dejándose en el lugar que ocupaba el libro.
- Acceso semidirecto. Se usa fundamentalmente para el acceso a documentos como video, cassetes o discos, en los que bien las carátulas o bien las fundas se sitúan en expositores al libre acceso, debiendo pedirse el documento al depósito.

Dado que el acceso a una biblioteca realmente es el acceso a su colección, se tenderá a que los fondos estén en libre acceso, y ordenados por materias, para facilitar su uso directo. Ello deberá entenderse así en toda biblioteca que no tenga misión conservadora. Esta libertad de acceso debe combinarse con la seguridad de la colección, que puede exigir la instalación de sistemas de control magnético.

Cuando no hay libre acceso, las obras deben traerse de los depósitos una vez que los usuarios han identificado a través de la hoja de pedido los documentos que son de su interés. La lectura en sala con acceso controlado exige pues, varios elementos a organizar: un encargado de la recepción de pedidos y de su entrega, y un documento mediador, la papeleta de pedido, en la que haremos al lector anotar los datos que permitan con rapidez y seguridad localizar el libro y servirlo. Además, la papeleta de pedido debe permitir saber quién tiene el libro y dónde está cuando no se encuentra en la estantería. Tras el uso el lector devuelve el libro y a él se le reintegra su tarjeta. El libro será colocado en su lugar y la hoja de pedido podrá usarse para estadísticas.

Normalmente en esta modalidad de acceso controlado se suele reglamentar el número máximo de obras que se pueden servir a la vez -no más de tres habitualmente-, la posibilidad de realizar peticiones anticipadas, las eventuales infracciones y sus consecuencias, la autorización o no para permitir el acceso a la sala para consultar con otros libros o bultos, etc. La gestión produce retrasos y su formalidad puede retrair a algunos usuarios, pero es conveniente para fondos antiguos que no pueden estar en acceso directo, los que requieren una seguridad elevada por su valor, aquellas que requieran un permiso especial, como las Tesis Doctorales, o aquellos que por sus características requieran su consulta a través de copias o con equipamientos especiales que se ubiquen en espacios diferenciados de investigación.

## 2. 3. El servicio de préstamo externo o a domicilio

El préstamo a domicilio es el mejor modo de difundir la colección, pues permite la lectura en cualquier lugar, al permitirse la salida del documento del centro. Podemos hablar de préstamo personal, colectivo e interbibliotecario. Es necesaria una reglamentación que determine:

Qué fondos pueden o no ser prestados.

Qué usuarios y en qué bibliotecas pueden recibir el préstamo.

Los plazos de préstamo y número de obras autorizadas.

Las responsabilidades en caso de deterioro anormal, pérdida o sustracción.

### 2.3.1. Colección de préstamo

Hay bibliotecas cuya colección total puede prestarse; en otras, sólo una parte, la colección de préstamo. Normalmente, las obras que deben ser excluidas de préstamo domiciliario son las siguientes:

Manuscritos e incunables. Libros raros y preciosos, con algún carácter único.

Obras agotadas o difícilmente reemplazables.

Obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, catálogos, bibliografías, atlas...) y manuales básicos, de los que siempre habrá de quedar al menos un ejemplar.

Publicaciones periódicas.

Fondos especiales (antiguos, inéditos, microformas o bajo soporte informático).

Tesis y tesinas inéditas.

Obras de uso muy frecuente en la biblioteca.

En estos casos debe prestarse su reproducción.

### 2.3.2. Destinatarios, número de volúmenes prestados y duración del préstamo

El servicio de préstamo puede ser utilizado por todos aquellos que reúnan los requisitos para ser usuarios del mismo. En una Universidad, ser estudiante, profesor o personal de administración. En el caso de una biblioteca de cualquier Administración Pública, pertenecer a ella. En los colegios, sus escolares, profesores y padres. En las bibliotecas privadas o de sociedades, los asociados. En las bibliotecas públicas todos pueden acceder al préstamo, debiendo eso sí, disponer el lector de carné de usuario, y aceptar y cumplir las normas de la biblioteca respecto plazos, respeto a los documentos, etc.

El número de obras que se puede prestar es algo que depende del tamaño de los fondos, del número de usuarios, de su tipología, de la frecuencia de uso, y de la coincidencia o no de la demanda sobre las mismas obras. Igualmente ocurre con la duración del préstamo. Habitualmente se han prestado dos obras durante quince días, prorrogables por otros quince. Hoy algunas bibliotecas están ampliando el número y diversidad de obras que pueden llevarse a la vez. Sin embargo, hay muchas posibilidades: En algunas bibliotecas se diferencia el período de préstamo en función del uso de las obras, siendo menor el tiempo (un sólo fin de semana, incluso) en aquellas que por su mucho uso deben estar casi siempre en la biblioteca para los lectores. Otras obras, si son de reciente incorporación o muy populares, se prestan por una semana. Las revistas del año en curso casi nunca se prestan. En todo caso, se fotocopia el artículo de interés. En cambio, hay obras que por su extensión, complejidad o especialización se pueden dejar durante varios meses, como ocurre con los fondos de investigación de profesores universitarios. En general, los audiovisuales se prestan por menos tiempo, pues su consulta requiere menos tiempo que la lectura de un libro. También se varía la duración del préstamo por la categoría de usuario, distinguiéndose entre el investigador y el lector, o entre estudiante de primer y segundo ciclo, doctorado, o docente, en el caso de las bibliotecas universitarias. En esta línea se está extendiendo el llamado *préstamo preferente*. Pero no hay que confundir adecuación a las necesidades de cada categoría de usuario con privilegio. Los usuarios con mejores condiciones deben cumplirlas con la misma exactitud que los que tienen normas más estrictas.

Servicios complementarios al préstamo son los de reserva y prórroga. La reserva es la posibilidad de pedir que, cuando un libro que está prestado e interesa a un usuario sea devuelto, se reserve y avise al lector para que pueda llevárselo en préstamo. La prórroga es la extensión del período de disfrute de un documento. Es una nueva transacción repetida y simplificada, que debe poder hacerse siempre que la obra no haya sido demandada.

### 2.3.3. Gestión y control del préstamo

El préstamo debe estar organizado y regulado. Existirá una normativa cuyo conocimiento se promoverá entre los usuarios. Su gestión exige, como ha explicado Carrión, un sistema que:

- Conjugue libertad de acceso y control de la transacción
- Armonice datos estadísticos suficientes y confidencialidad
- Rapidez en la operación
- Equilibre gratuidad y garantías de conservación
- Posibilidad de reclamación, prórroga y reserva.

El control del préstamo exige conocer los siguientes aspectos:

- Tener disponibles, en cualquier momento, los datos de los lectores que tienen libros en préstamo.
- Conocer los libros de la biblioteca que están prestados y quien los tiene
- Saber la fecha de préstamo y la de devolución, para informar a los lectores que han pedido libros que no están en préstamo, sobre cuándo estarán disponibles.

Para conocer estos aspectos se pueden utilizar varios procedimientos. Los sistemas manuales han ido dejándose conforme se automatizaba la gestión. Requerían fichas de préstamo, carné de lector, y libro de registro de socios. Suelen basarse en la existencia de ficheros de libros (ordenado por la signatura topográfica), de lectores (por orden alfabético de apellidos) y de fechas de devolución, de ordenación cronológica. En algunos casos se utilizaba una ficha autocopiativa de tres hojas, que el lector llenaba con sus datos y los de la obra, y que pasaban a los ficheros. Estos sistemas eran seguros, pero incómodos para el lector, que tenía que copiar todos los datos. Para el personal resultaba lento y costoso de mantener. Otro sistema habitual consistía en utilizar fichas ya existentes del libro y del lector, en las que se completaban los datos de la transacción en un espacio cuadriculado al efecto, cuando un lector se llevaba la obra. En la ficha del lector se anotaba el número de registro del documento y la fecha tope de devolución. En la ficha del libro se anotaba el número de carné de lector. La biblioteca conservaba las fichas de lector y libro, que se archivaban por signatura -la ficha de los libros- y por fecha de devolución -la del lector.

El sistema de control no automatizado de movimiento de los documentos más extendido era el sistema Newark, consistente en tres fichas:

- Ficha del lector con los datos del usuario: con las columnas de devolución.
- Fichas del documento con su datos y con columnas de responsabilidad.
- Fechas de devolución: que generalmente suelen venir en una ficha que se pega a la cubierta donde se escribe la fecha en la que debe ser devuelto el documento.

En la actualidad se gestiona el préstamo mediante el módulo correspondiente de cualquiera de los sistemas automatizados de gestión bibliotecaria. Con ellos se hace muy fácil el control, la estadística, la reclamación automática, la concreción de las fechas de devolución, etc. Los sistemas automatizados sólo necesitan cruzar los datos de registro de libro y lector, normalmente legible por codificación de barras con un lector óptico. Cada libro tiene un período de préstamo autorizado, igual que cada lector, y un número autorizado de préstamos.

Un aspecto que, aun siendo desgradable, debe incluir la normativa, es la posible actuación sancionadora en el caso de infracciones de la normativa de préstamo, que normalmente redundan en perjuicios para otros lectores y para la propia biblioteca. Es necesario asegurar la devolución a tiempo de las obras y en buenas condiciones, evitar la impunidad en el caso de

robos o deterioros voluntarios. Lo habitual, cuando no se devuelve los libros en los plazos convenidos, es la retirada temporal de la tarjeta de lector. En el caso de libros perdidos, la biblioteca debería exigir la reposición de su costo, para poder reintegrarlo en la biblioteca. En todo caso, estas medidas se aplicarán con prudencia, porque la biblioteca no debe tener voluntad sancionadora, sino motivar el respeto a las normas como medio de convivencia y disfrute máximo de los bienes comunes.

#### **2.3.4. Préstamo Interbibliotecario**

Es una variante del préstamo personal, y consiste en proporcionar al usuario el acceso a las obras, o copias de ellas, que no se encuentran en la biblioteca. La biblioteca para ello acude a otras bibliotecas, por lo que el préstamo interbibliotecario crea la necesidad de la cooperación. De hecho, el préstamo en la forma más básica de cooperación bibliotecaria. Su condición de posibilidad en la existencia de catálogos colectivos, que permitan conocer los fondos de las bibliotecas cooperantes. Estos catálogos deberán estar publicados o ser accesibles electrónicamente.

Esta modalidad de préstamo debe orientarse a conseguir fondos cuya consulta sea imposible de otra manera, por razones de distancia, por no poder pertenecer nuestro usuario a determinada biblioteca, etc. Es un sistema también para llegar a literatura gris en el campo científico. No debe pedirse obras de mucho uso, o que estén aún a la venta, y puedan conseguirse fácilmente. En todo caso, para la buena gestión del préstamo interbibliotecario exige aclarar los casos y usuarios en que se efectuará la petición, el cobro o no de las tarifas o gastos engendrados, la determinación de la biblioteca a que se realizará su petición, etc. Cuando recibimos peticiones deberemos optar entre enviar el original, o proporcionar una fotocopia del mismo.

El principal centro para suministro de documentos de otros países que las bibliotecas españolas pueden utilizar es el British Library Document Supply Centre (BLDSC). La propia Biblioteca Nacional ofrece como uno de sus servicios canalizar las peticiones que hagan las bibliotecas españolas al DLBSC, mediante transmisión electrónica. El envío y la devolución del documento se realiza directamente entre la biblioteca peticionaria y la British Library, a la que se le paga una tarifa por original y por cada diez fotocopias.

#### **2.3.5. Préstamo colectivo**

Se realiza a instituciones, grupos sociales o culturales, y puede venir reglamentado por un convenio. La biblioteca hace el préstamo por lotes y el control sólo debe dar un número a este lote y mantener un fichero de prestatarios.

### **2.4. Reprografía**

La biblioteca debe habilitar un medio de reprografía para proporcionar copia de las obras que no puedan prestarse, en los términos previstos por la legislación vigente sobre la materia. Se tratará especialmente de entradas en materiales de referencia, artículos de revistas, etc. También debe existir reproducción de obras mediante microforma de los fondos especiales, a un coste que la biblioteca deberá aprobar de acuerdo con su institución de pertenencia. Lo más sencillo es permitir la instalación de una fotocopia de monedas o tarjeta, en régimen de autoservicio, y las bibliotecas grandes contratan la provisión del servicio con empresas privadas mediante un concurso.

## 2.5. Orientación, información bibliográfica y referencia

La complejidad creciente de la información hace que cada vez para la biblioteca sea más apremiante ser un servicio de información. La información comienza con la más elemental, la de recepción y orientación al lector cuando llega a la biblioteca, que suele darse a través de los mostradores de información y préstamo, a través de las guías de uso y la señalización. Continua con la información bibliográfica, cuando se informa de los documentos que puede haber sobre temas determinados, cómo buscar en ellos, etc. Después se llega al servicio de referencia, en el que se contesta directamente a cuestiones por parte de la biblioteca. Es una atención personalizada, que abarca desde la respuesta directa a la formación para capacitar en las propias búsquedas. Además, el servicio de información elabora productos que facilitan la información bibliográfica antes de que se demande, como boletines bibliográficos, guías de uso, formación de usuarios, etc. La complejidad de esta tarea requiere tanto especialización como profesionalidad, intuición y actitud investigadora en el bibliotecario encargado. Es superfluo señalar que debe ser personal técnico, dejando las cuestiones básicas para el personal auxiliar. Y que no siempre podremos satisfacer las consultas, por falta de fondos adecuados, de organización, o de tiempo, debiendo ajustar las fuentes de información y la formación que necesitamos para las consultas que resulte más propio atender en el tipo de biblioteca en que nos encontramos.

### 2.5.1. La colección de referencia

La información bibliográfica y de referencia se da de modo personal por el bibliotecario y a través de la colección de referencia, que ha sido de uso común, en buena parte, para lectores y bibliotecarios. Los bibliotecarios utilizan tanto productos de la propia biblioteca, como una colección de referencia impresa y electrónica, sistemas basados en las telecomunicaciones e Internet, así como otros medios informales.

La sección de referencia se compone de fuentes de carácter directo o inmediato, que informan por sí mismas (enciclopedias, diccionarios enciclopédicos y de la lengua, manuales básicos y tratados, guías y directorios personales e institucionales, repertorios biográficos y legislativos, anuarios y series estadísticas, memorias de empresas y balances, cronologías, atlas, etc.) y indirectas, que remiten a las fuentes que permiten tratar un tema determinado (bibliografías, catálogos de bibliotecas, catálogos colectivos, revistas de resúmenes, boletines de sumarios, índices de bases de datos, etc.). Suelen ser materiales caros, y de forzosa actualización, que engendra nuevos gastos, que la biblioteca debe afrontar. El valor de una obra de referencia depende de su adecuación a las necesidades concretas de nuestra biblioteca, de su actualización, de su exactitud y autoridad, etc....

Junto a las fuentes de información clásicas las fuentes de información electrónicas tienen una importancia creciente, pues han enriquecido enormemente las posibilidades de la información bibliotecaria, tanto a nivel general como en los distintos campos especializados. Las páginas web de las bibliotecas, con sus selecciones de enlaces de interés por temas, constituyen fuentes para la información y referencia, que cada bibliotecario a su vez debe valorar para integrar en su propia colección de referencia digital. Merlo (2000) ha sintetizado así las fuentes de información basadas en Internet:

**Buscadores y metabuscadores:** sistemas de recuperación de páginas web recopiladas en una base de datos mantenida por una empresa o institución. Desde estos sistemas de acceso a la información presente en Internet pueden localizarse páginas web, correos electrónicos, direcciones, imágenes, programas, etc. Existen muchas variantes en este campo, ya que los buscadores pueden presentarse en combinación con otras fuentes de información en línea (como los índices temáticos). En la actualidad existen buscadores que realizan las

búsquedas en varias bases de datos de páginas web simultáneamente; en este caso se habla de metabuscadores. La utilidad de estas fuentes de información es mayor cuanto más específica es la consulta.

**Índices temáticos y portales:** directorios de páginas web clasificados siguiendo una estructura sistemática. Pueden abarcar todos los campos del conocimiento o estar especializados en alguna disciplina concreta. En muchos casos la organización de la información se realiza partiendo de criterios geográficos. Estas fuentes son útiles cuando se desea localizar información de un tema.

**Selecciones de recursos:** recopilaciones de páginas web y recursos de información presentes en Internet. No suelen seguir una estructura tan organizada como los índices temáticos, además de que se centran en una materia específica. El interés de esta fuente de información estriba en que suelen tratarse de selecciones realizadas por personas que trabajan en el mismo campo del conocimiento o profesional, por lo que supuestamente se habrán seleccionado los recursos de mayor interés y calidad.

**Bases de datos:** sistemas de localización de información bibliográfica, estadística, factual, económica, legislativa, etc. Estas fuentes de información equivalen a las tradicionales bases de datos, con la diferencia de que el acceso a la información se realiza de forma remota, por medios telemáticos.

**Colecciones de referencia:** páginas web que pueden ser empleadas del mismo modo que el fondo de referencia de cualquier centro de información: encyclopedias, diccionarios, biografías, etc. Además de recursos independientes existen excelentes recopilaciones de páginas útiles como fuentes de información y referencia.

**Catálogos en línea:** consulta a los catálogos de bibliotecas y centros de documentación. Son abundantes los OPAC presentes en Internet, a los cuales se puede acceder a través del web o mediante una conexión telnet. La utilidad de estos catálogos es evidente para localizar información bibliográfica.

**Publicaciones electrónicas:** diarios, revistas o textos digitales. Este tipo de documentos son interesantes como fuentes de información, ya sea general o especializada, puesto que presentan información actualizada y de fácil acceso sobre cualquier materia. Tradicionalmente las publicaciones periódicas han sido consideradas como uno de los sistemas más rápidos y eficaces para la propagación de la información y el conocimiento. Este carácter de inmediatez en la divulgación es ampliamente superado por las publicaciones electrónicas, con contenidos similares, pero más actualizadas y de consulta más rápida.

**Listas de distribución y grupos de noticias:** recepción de informaciones a través del correo electrónico. Este servicio es empleado como fuente de información, ya que tanto en las listas de distribución como en los grupos de noticias se pueden obtener informaciones útiles de manera muy rápida. Incluso existen listas de distribución concebidas como fuentes de información electrónica, basadas en el intercambio de informaciones sobre recursos de interés accesibles en línea. Otra variante son los servicios de actualización bibliográfica, que en realidad consisten en la realización de una difusión selectiva de la información por medio del correo electrónico. Muchas empresas e instituciones envían periódicamente información sobre los temas elegidos por los usuarios.

**WWW:** las páginas web institucionales, comerciales o personales ofrecen múltiples informaciones de utilidad. En muchas ocasiones se obtendrá más información desde las páginas elaboradas por una empresa, un organismo o una persona que acudiendo a cualquier otra fuente de información. La sencillez de los sistemas de edición de páginas web y las facilidades que ofrecen los proveedores de servicios Internet para albergar información en sus servidores ha posibilitado que existan cientos de millones de páginas web disponibles. La calidad de las mismas y su empleo como fuente de información vendrá determinada en última instancia por el usuario que las consulta.

Además la propia biblioteca es creadora de materiales de referencia, produce información a través de (Merlo, 2000):

**Boletines de novedades y/o adquisiciones:** listados de los últimos documentos incorporados a la biblioteca y/o aparecidos en el mercado. La diferencia consiste en que los boletines de adquisiciones recogen únicamente documentos que están en la biblioteca, mientras que en los de novedades no tiene por qué, ya que puede tratarse de recomendaciones u orientaciones bibliográficas sobre obras que aún no han sido adquiridas.

**Bibliografías impresas y guías de lectura:** Repertorios bibliográficos sobre temas de interés para los usuarios o de actualidad (conmemoraciones, acontecimientos históricos, científicos o literarios, etc.). Estas bibliografías pueden realizarse por indicación de los usuarios o por propia iniciativa del personal. Las guías de lectura suelen ser más informales, recogiendo sólo obras seleccionadas, mientras que las bibliografías son más exhaustivas y especializadas.

**Dossiers de prensa:** recopilación de noticias sobre un tema. Son de gran utilidad cuando tratan temas de actualidad, sobre los cuales no hay producción bibliográfica.

|  |
|--|
| <p><b>Tablones de anuncios:</b> información local, institucional, cultural, etc. Este sistema de suministro de información tiene muy buena acogida, ya que suele ser un medio útil para ofrecer informaciones muy demandadas por los usuarios.</p>   |
| <p><b>Diffusión Selectiva de la Información:</b> la biblioteca puede comprometerse a ofrecer periódicamente información sobre distintos temas a los usuarios que estén interesados. Para ello, se recogerán los perfiles informativos del usuario, en los cuales se expondrán cuáles son los aspectos de los que quiere ser informado.</p>   |
| <p><b>Folletos de la biblioteca:</b> la propia biblioteca suele ser un tema de los más demandados por los usuarios, por lo que es conveniente realizar folletos explicativos sobre la misma, sus servicios, el uso de los catálogos, etc.</p>  |
| <p><b>FAQ (Frequently Asked Questions):</b> la biblioteca puede ofrecer al usuario un archivo de FAQ o preguntas frecuentes. La función de las FAQ es informar sobre temas muy diversos ofreciendo preguntas planteadas por distintos usuarios, pero que pueden ser útiles para todos. Las FAQ pueden realizarse por escrito o bien ofrecerse dentro de la información web de la biblioteca.</p>   |
| <p><b>Selección de páginas web:</b> con la implantación del acceso a Internet como un servicio bibliotecario más se ha hecho necesario recopilar las páginas de mayor interés para los usuarios, ya sea por su contenido o porque desde las mismas se pueda localizar otras informaciones.</p>   |
| <p><b>Listas de distribución:</b> si la biblioteca dispone de correo electrónico para comunicarse con sus usuarios, como ocurre en las bibliotecas universitarias, otro medio de ofrecer información son las listas de distribución o correo. Los usuarios suscritos a estas listas recibirían la información que la biblioteca quisiese enviar: novedades, información bibliográfica, búsquedas temáticas, direcciones web de interés, etc.</p> |

Un interesante proyecto para mejorar los servicios de información y referencia en las bibliotecas públicas españolas es el denominado “Pregunte. Las bibliotecas responden”. Es un servicio de información, público y mediante correo electrónico y web, gestionado de modo cooperativo entre bibliotecas de las diferentes Comunidades Autónoma, con la colaboración de la Biblioteca Nacional y la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Desde la página de inicio del sitio web de las bibliotecas participantes se accede directamente al servicio: <http://www.pregunte.org/pregunte/pub01.shtml>



## 2.5.2. Tipos de consultas de los servicios de información

- Consultas de respuesta rápida: Preguntas generales sobre el funcionamiento de la biblioteca y sus servicios, localización de diferentes secciones o materiales, preguntas bibliográficas de fácil resolución.
- Consultas bibliográficas: Relacionadas con la búsqueda de bibliografía existente de un tema determinado, y que pueden resolverse bien mediante la orientación al usuario hacia las fuentes pertinentes para resolver por sí mismo la consulta, o dando respuesta directa mediante la búsqueda del propio bibliotecario. Aplicar una u otra opción depende de la filosofía de los servicios. Parece lógico que enseñemos a los usuarios antes que darles el

trabajo totalmente resuelto. Para el bibliotecario quedarán las búsquedas más caras o complejas para los usuarios inexpertos.

- Consultas de información no bibliográfica: De datos estadísticos, información sobre países u organizaciones, legislación, o temas generales. Suponen un gran conocimiento del bibliotecario de la colección y de los recursos informativos existentes.
- Peticiones de documentación externa mediante préstamo interbibliotecario: Los servicios de información tienen una extensión en la consecución física de la documentación, pues es muy pobre limitarse a la documentación de la propia biblioteca, y también lo es dar mera información bibliográfica sin facilitar su localización. Estos servicios deben, o realizar el proceso de acceso al documento original, o canalizar las peticiones hacia los servicios de obtención de documentos responsables, con los que nos pondremos en contacto.
- Alerta informativa: Es un servicio de información de las novedades, que abarca los boletines de sumarios, de novedades, de adquisiciones, etc. Algunos de estos deben tender a convertirse en electrónicos, por el coste y la limitación de su edición convencional.
- Difusión selectiva de información. Es la información al día a los usuarios concretos de la documentación relevante en sus campos propios de especialización. Servicio propio de las bibliotecas especializadas, se puede ir extendiendo también a los usuarios relacionados con la investigación de las bibliotecas académicas. Se basa en el diseño de perfiles de usuarios, ya individualizados ya de grupos.
- Información sobre otras bibliotecas y centros de información. Facilita el acceso a colecciones más amplias, posibilita el préstamo interbibliotecario, etc. Deberemos distinguir entre aquellos con los que tengamos convenios de cooperación, y con los que no tengamos compromisos de atención mutua.
- Elaboración de informes y asesoramiento técnico. Los bibliotecarios tienden a ser cada vez más asesores y consultores, y pueden asumir una tarea de este tipo.

Tipos de Consultas (Merlo, 2000)

| Servicio de información                | Descripción   |
|--|---|
| Consultas de respuesta rápida          | Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca                  |
| Consultas bibliográficas               | Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas |
| Acceso al documento                    | Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.                           |
| Información sobre novedades            | Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.                             |
| Difusión Selectiva de la Información   | Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios                  |
| Orientación bibliográfica y documental | Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.                    |
| Asesoramiento técnico                  | Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema                               |
| Formación de usuarios                  | Uso del servicio, de la colección, etc.   |

### 2.5.3. Metodología de la consulta de información. La entrevista

Los pasos a dar serían los siguientes:

- Recepción de la consulta: Finalidad, nivel de profundidad, términos asociados. El usuario suele llegar con una pregunta abierta y general. Debemos hacerle ser más explícito, y concretar su demanda..
- Clarificación: Recoger los datos, controlar el significado, buscar términos sinónimos o asociativos de las materias, palabras clave, idiomas y período de interés. Tipo de consulta. Necesidad de exhaustividad o actualización.

- Búsqueda bibliográfica y documental: Selección de las fuentes disponibles. Consulta retrospectiva. Anotación de las referencias obtenidas, para la selección posterior de las pertinentes. Control escrito de las fuentes ya revisadas. Registro de consulta
- Resolución final de la consulta: Revisión de fuentes complementarias. Selección y rechazo de las inoportunas. Dar la respuesta indicando las fuentes utilizadas. Comprobar que la respuesta satisface la necesidad de información que se tenía, dando posibilidad de ampliar la respuesta o completarla. Archivar la búsqueda, pues se constituyen en fuentes de información futura.

#### 2.5.4. Coordinación y organización.

Las bibliotecas suelen reunir la gestión de la Información Bibliográfica y el Préstamo Interbibliotecario en un departamento, que sería responsable de:

- La formación de la colección de referencia
- La selección y la gestión de las base de datos de carácter general y multidisciplinar.
- La información bibliográfica y de referencia de carácter general.
- La coordinación de la información bibliográfica automatizada, bien on-line o en CD-ROM, de las distintas bibliotecas.
- La coordinación del préstamo interbibliotecario nacional y realización del préstamo interbibliotecario internacional.
- La obtención de documentos primarios de obras y artículos no disponibles en la colección.

El bibliotecario responsable de este departamento, a veces denominado bibliotecario referencista debe tener un buen conocimiento de las fuentes de información y de su aprovechamiento. Debe tener capacidad comunicativa y de comprensión de las demandas de los usuarios, y mantenerse continuamente al día.

Debe preverse y analizarse el coste de los servicios, realizar informes y estadísticas periódicas sobre los resultados, establecer contactos y coordinar nuestros servicios de información con los de otras bibliotecas y entidades, evaluar resultados y detectar posibles mejoras, etc.

### 2.6. Pautas de evaluación de los servicios

#### ***Evaluación de los servicios***

A partir de las estadísticas clásicas de la biblioteca es fácil obtener indicadores sobre los servicios, entre los que R. Domínguez destaca los siguientes:

- Número de visitas o entradas, diario, mensual o anual, dividiendo las entradas por el total de población atendida
- Número de carnés expedidos (Nos ayuda a conocer la proporción de usuarios reales respecto a los potenciales)
- Número de peticiones de préstamo interbibliotecario
- Número de peticiones de consulta de fondos en depósito
- Asistentes a los actos culturales programados
- Visitas a las exposiciones realizadas.
- Número de consultas al servicio de referencia
- Índice de consultas de referencia satisfechas positivamente

#### ***Evaluación de la consulta en sala***

La evaluación de la consulta en sala tanto de fondos generales como de obras de referencia y revistas, es difícil, dado que las colecciones están cada día más en acceso directo, y por tanto

la consulta es libre, no se registra y no se puede contabilizar. Para evaluarla debemos pedir a una muestra de los usuarios que respondan sobre las consultas realizadas, sus materias, etc. También podemos utilizar el recuento de los libros dejados sobre las mesas y carritos una vez consultados, para lo cual debemos asegurarnos de que los usuarios no colocan los libros cuando terminan su consulta. También debe aclararse qué entendemos por consulta, que a veces es un simple repaso del índice o un repaso, y otras una revisión en profundidad. En el caso de las revistas los estudios de uso son importantes porque se pueden considerar para la renovación o cancelación de títulos, cuyo coste es muy elevado para el escaso rendimiento que se hace de ellos

### ***Evaluación del préstamo***

Algunos de los indicadores citados por R. Dominguez, son:

- Préstamos anuales y mensuales
- Préstamos por materias
- Préstamos por soporte o tipología de documentos
- Tasa de circulación por usuario (Total de préstamos dividido entre total de usuarios de la biblioteca)
- Tasa de rotación de materiales (Total de préstamos de un año dividido por el total de items de la colección. Se debe calcular también para cada parte o materia de la colección)
- Cuota de ausencia (proporción de documentos prestados a la vez respecto del total que tenemos, en general o de cada parte de la colección)
- Antigüedad-actualidad de los fondos: porcentaje de documentos de la biblioteca publicados después de determinada fecha.

### ***La evaluación de los servicios en el programa PAB***

Según el grupo PAB-ESPAÑA. *Programa de Análisis de Bibliotecas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1997, tendríamos como indicadores de rendimiento de los servicios, éstos:

#### **Indicadores de demanda del servicio**

- Documentos no prestados: porcentaje de documentos disponibles para el préstamo y que no han sido prestados el último año (Indica: alerta, nivel de no uso de los fondos de la biblioteca)
- Visitas. Relación entre los visitantes y el numero de habitantes a lo largo del último año (Indica: integración de la biblioteca como servicio referente)
- Clientes activos: porcentaje de la población que ha prestado como mínimo u documento a lo largo del último año (Indica: penetración en el mercado)
- Fluctuación de socios activos: porcentaje de socios activos del año anterior que no han prestado nada durante el último año (Indica: mantenimiento de la demanda del servicio)
- préstamo/habitante. promedio de documentos prestados por habitante a lo largo del último año (Indica: nivel de aceptación por parte de la población)
- Inscripciones nuevas: porcentaje de habitantes que se han hecho socios por primera vez de la biblioteca a lo largo del último año (Indica: capacidad de captación de nuevos sectores de la población)

#### **Indicadores de orientación al cliente**

- Superficie disponible: metros cuadrados a disposición del público que la biblioteca ofrece por cada 1000 habitantes. (Indica: grado de disponibilidad para la diversidad de entornos)
- Horas de servicio: porcentaje de horas de atención al público que ofrece la biblioteca en comparación al comercio minorista (Indica: disponibilidad horaria de la biblioteca)

- Tiempo de tramitación: promedio de semanas que transcurren desde la petición de un documento hasta su disposición para el usuario (Indica: agilidad de respuesta a las demandas)
- Reciclaje profesional: porcentaje del tiempo de trabajo destinado a reciclaje profesional (Indica: importancia a la capacidad y actualización profesional)
- Nuevas adquisiciones por habitante: promedio de gasto por habitante destinado a nuevos documentos para la biblioteca (Indica: importancia que las instituciones responsables dan al mantenimiento de un servicio actualizado).

Indicadores de eficiencia:

- Frecuentación del servicio: Promedio de visitantes y de documentos prestados en una hora de servicio público
- Visitantes/usuarios: porcentaje de visitantes que usan el servicio de préstamo (Indica: potencialidad de promocionar el servicio de préstamo)
- Tiempos de proceso: tiempo promedio que ocupa cada una de las tareas que componen el proceso de un documento, desde que se selecciona hasta que está a disposición del usuario (Indica: posibilidad de optimización de tareas internas)
- Cuota de gastos por habitante: promedio de pesetas que se destinan en una año a la biblioteca por habitante (Indica: importancia de la biblioteca para las instituciones titulares)
- Índice de ausencia: porcentaje de horas laborales no realizadas debido a ausencias (Indica: satisfacción y motivación laboral del equipo)
- Cuota de gastos por servicio: gasto promedio anual por visitante de la biblioteca y gasto promedio anual por hora de apertura del servicio (Indica: relación entre gastos y utilidades).

### **3. APPLICACION PRACTICA. SERVICIOS DE BIBLIOTECA DIGITAL.**

OBJETIVO: Acerca al alumno a los servicios ofertados por las bibliotecas mediante el empleo de tecnologías de la información y comunicación, mediante el estudio de los conceptos asociados a biblioteca digital, biblioteca electrónica, biblioteca virtual y biblioteca híbrida.

PROCESO: Los alumnos deben analizar varias de las definiciones propuestas en torno a la biblioteca digital (Saorín, 2001, texto anexo). Después deberán aplicar un modelo de evaluación presentado sobre una o varias de las siguientes web de bibliotecas (Se valorará que se realice un estudio comparado de dos instituciones del mismo o distinto tipo):

- Bibliotecas Regionales Biblioteca Regional de Murcia | [www.bibliotecaregional.carm.es](http://www.bibliotecaregional.carm.es)
- Biblioteca Regional de Castilla y León | [www.bcl.jcyl.es](http://www.bcl.jcyl.es)
- Bibliotecas públicas Biblioteca Pública de Tarragona | [www.biblio.fut.es](http://www.biblio.fut.es)
- Biblioteca Pública de Valladolid | [bpval.bcl.jcyl.es/](http://bpval.bcl.jcyl.es/)
- Bibliotecas Universitarias Biblioteca Universidad Carlos III | [www.uc3m.es/biblioteca/](http://www.uc3m.es/biblioteca/)
- Biblioteca Universidad de La Rioja | [biblioteca.unirioja.es/](http://biblioteca.unirioja.es/)
- Bibliotecas digitales Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes | [www.cervantesvirtual.com](http://www.cervantesvirtual.com)
- Biblioteca digital de la UPC | [bibliotecnica.upc.es](http://bibliotecnica.upc.es)

Elegir una (o varias) de las siguientes secciones:

- Acceso
- Organización y estructura

- Usabilidad documental
- Sistema de información referencial
- Contenido institucional
- Contenido de difusión
- Contenido de orientación y formación de usuarios
- Herramientas participativas
- Colecciones digitales
- Servicios personalizados

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Cómo se puede valorar el servicio de las bibliotecas de nuestro entorno? ¿El horario es adecuado? ¿Qué ventajas proporciona el acceso directo a las colecciones de las bibliotecas? ¿Cómo se organiza y controla el préstamo a domicilio? ¿Por qué es importante el servicio de información y referencia? ¿Qué tipos de cuestiones pueden demandar los usuarios del servicio de referencia? ¿Qué obras constituyen la colección de referencia? ¿Qué fines tiene el préstamo interbibliotecario? ¿Qué bibliotecas lo realizan?. ¿Qué problemas origina en nuestro entorno el servicio de lectura en sala? ¿Cuál es la metodología adecuada en el proceso de respuesta en las demandas de referencia e información bibliográfica?

#### **5. BIBLIOGRAFÍA**

*CLAVES para el éxito: Indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas* Barcelan: Col'legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1995.

DOMINGUEZ, R. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. 4. Formas de evaluación y análisis*. Oviedo: Trea, 1997, 37-60.

IFLA: *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. París: UNESCO, 2001. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

LOPEZ DE QUINTANA, E. Servicio a usuarios y relaciones interpersonales en el ámbito de los sistemas de información. En: Magan Wals, J.A. *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995, p. 321-342.

MAGAN WALS, J.A. Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. En: Magan Wals, J.A. *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995, p. 321-342.

MERLO VEGA, J. A. El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, 3, 2000, p. 93-126 <http://www.um.es/fcccd/anales/ad03/AD07-2000.PDF>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas*. Madrid: 2002

RODRÍGUEZ MUÑOZ, J. V., SAORÍN PÉREZ T., Bibliotecas digitales: integración de servicios, recursos y espacios informativos en redes. En: PEÑA ROS, R. *Gestión digital de la información*. Madrid: RA-Ma, 2002.

SAORIN PÉREZ, T. El concepto de biblioteca híbrida. *Tejuelo*, 2, 2001.

#### **ANEXO: SAORÍN PÉREZ, T. El concepto de Biblioteca Híbrida. *Tejuelo*, 2001 (fragmentos)**

“Marco teórico

La terminología usada en bibliotecas al hablar de bibliotecas digitales, electrónicas o virtuales es bastante poco precisa en cuanto al alcance de cada tipo, y en especial bastante distante con la situación habitual en la mayor parte de las bibliotecas existentes. Al estudiar las líneas para de transformación tecnológica de la biblioteca como servicio de información documental, debemos considerar siempre la interrelación entre la componente

tecnológica e informativa de la biblioteca y la componente organizacional y espacial de la institución, de cuya combinación surge el concepto de la biblioteca híbrida.

Pocos proyectos de Biblioteca Digital responden íntegramente a las especificaciones descritas anteriormente. La biblioteca digital es una visión de futuro. Gran parte de los proyectos tecnológicos parten de servicios ya existentes, a los que pretenden potenciar. Podemos hablar de una biblioteca en proceso de transformación tecnológica, que partiendo de la información y los servicios ya existentes, busca la integración entre la biblioteca tradicional y la digital. Existen numerosas reflexiones sobre el futuro de las bibliotecas, y en casi todas ellas podemos encontrar recogido implícitamente los conceptos de integración, sistemas híbridos, evolución y convivencia [Crwaford; Gorman, 1995].

Lo digital es una faceta del mundo real que no podemos entender aislada del contexto organizacional en el que se desarrolla. Especialmente en tanto que gran parte de la información relevante seguirá circulando en formatos no digitales o no integrados [Chowdhury; Chowdhury, 1999].

Este es el marco explícito que orienta importantes proyectos en el marco de la iniciativa eLib (Electronic Libraries Programme) del gobierno británico, de cuales tienen importante repercusión el proyecto HYLIFE de la Universidad de Northumbria (Newcastle), AGORA de la Universidad de East Anglia, UKOLN de la Universidad de Bath, BUILDER de la Universidad de Birmingham, HEADLINE del London School of Economics y MALIBU del King's College de Londres. Mientras muchos proyectos de bibliotecas digitales parten de las colecciones (digitales), el punto de partida que impulsa a los proyectos de eLib son los componentes implicados en el servicio: institución, usuarios y bibliotecarios. [Rusbridge, 1998].

La iniciativa estadounidense sobre bibliotecas digitales (DLI), reformula en esta dirección su segunda etapa (DLI-2), aunque no aplique expresamente el término. Se insiste para esta segunda fase en “una mayor comprensión y un acceso mejorado a los contenidos y colecciones digitales, a la interoperabilidad e integración en entornos informativos flexibles a nivel de usuarios individuales, grupos e instituciones”. Se observa un paso de lo tecnológico a lo sociotecnológico, y en realidad implica la concepción de la Biblioteca Híbrida.

La propuesta y adopción del término “*Hybrid Library*” en los estudios de soporte financiados por el programa eLib tiene su origen en la constatación de que “los autores pronosticaban la biblioteca híbrida, aunque no usasen el término, desde el momento en que consideraban el reto de la integración de recursos electrónicos con las funciones tradicionales de la biblioteca” [Oppenheim y Smithson, 1999, p. 99]. Otros términos como “*Gateway library*” [Dowler, 1997] buscan definir el mismo espacio, tender un puente entre la biblioteca tradicional y la incipiente biblioteca electrónica. El término híbrido entraña con una de las necesidades del momento histórico. Desde el punto de vista de las profesionales la *interdisciplinariedad* permite enriquecer cada área con el conocimiento de otras disciplinas, asumiendo la *complejidad* de las actividades.

Desde el punto de vista social, podríamos ponerla junto al *mestizaje* y la *integración social*. La metáfora biblioteca híbrida funciona desde el punto de vista cultural, pero no desde el punto de vista tecnológico, puesto que no aporta contenidos concretos sobre sistemas de información, estándares o aplicaciones. Tan solo denota un estado de la interrelación Tecnología-Institución. Esta característica es la que permite usarla en un plano superior al de biblioteca digital o electrónica, siendo además importante la existencia complementaria de desarrollos tecnológicos concretos y exploraciones prácticas de ideas, de manera que la teoría del modelo se pueda contrastar con la experiencia real de implantación, desarrollo y uso. El programa eLib busca el “desarrollo” de proyectos que la “investigación”, conscientes de la dificultad de muchas aplicaciones tecnológicas de laboratorio en pasar a la realidad bibliotecaria. Al mismo tiempo se distinguen aquellas acciones centradas en “recursos de información” de aquellas centradas en el “contexto organizacional” o “contexto de servicio”. Por eso, la conceptualización de biblioteca híbrida, se considera como el consecuente lógico del desarrollo de proyectos desde instituciones en funcionamiento. El director del programa afirma que “la institución permanece como un importante foco para las actividades de la biblioteca digital, y los usuarios de estas instituciones requieren esa clase de integración de servicios de biblioteca digital que la biblioteca híbrida promete” [Rusbridge, 1998]

En su estudio sobre “*La distribución de los contenidos en la nueva sociedad informacional*” el profesor Moreiro se inclina hacia este modelo, puesto que “Las bibliotecas siempre se han preocupado de facilitar el acceso referencial y material a la información. Su objetivo no ha cambiado. A la hora de definir la nueva situación se han buscado denominaciones sinónimas como *biblioteca virtual*, *biblioteca electrónica*, *biblioteca digital*, *biblioteca sin paredes*, e incluso la de *biblioteca híbrida*, en relación a una colección mixta de materiales clásicos y digitales. En todos ellos, lejos de que los adjetivos se sitúen como modificadores de un núcleo, parecen haberse puesto en su lugar, haciendo perder al término biblioteca la posición central, y dando al medio

más importancia que al objeto” [Moreiro, 1999, p. 313]. Ante esta facilidad con la que el adjetivo suplanta el concepto nuclear de biblioteca como servicio, sobre el que ya hemos insistido en epígrafes anteriores, es más importante la articulación de los componentes del término, que el término en sí. El mismo autor, caracteriza este nuevo escenario, el de la biblioteca híbrida, en los siguientes términos, planteando sobre ellos algunas cuestiones clave:

- Sus servicios descansan en recursos de información digitales distribuidos por la red.
- La interactividad con el usuario suele establecerse desde el teclado (acceso a distancia) con preferencia a la visita personal (acceso en el sitio).
- La tendencia más clara se dirige hacia el acceso a los recursos en red, con preferencia a los materiales que están almacenados en el centro.
- El tradicional catálogo de biblioteca está convirtiéndose en un mecanismo de descubrimiento de recursos en la red.
- Las referencias bibliográficas contenidas en los sistemas de información se están ampliando hasta incluir recursos no bibliográficos tales como referencias a personas, organizaciones y conjuntos de datos.
- Se manifiestan nuevos modelos organizativos y nuevas funciones distribuidas que se fundamentan en la cooperación y en los servicios de dominio-base.

En el marco de las bibliotecas electrónicas, será pues necesario el planteamiento de los siguientes aspectos:

- La biblioteca electrónica se está desarrollando más deprisa de lo que parece.
- Es aún una entidad compleja y vacilante para la que existen escasas apoyaturas teóricas.
- Debido a esta inherente inestabilidad, su puesta en marcha y la inversión que se necesita para hacerlo es aún de alto riesgo.
- Operan en un entorno global: nuevos productos y servicios se hacen normales en poco tiempo.
- Si se quiere mantener la competitividad, la cooperación resulta primordial.
- El contenido se está volviendo el factor dominante.
- Los problemas de los derechos de autor se resolverán o se eludirán a petición del mercado.
- Los aspectos económicos aún no se comprenden muy bien.
- Los trabajos y funciones bibliotecarias están cambiando con gran rapidez. Además, es evidente que las bibliotecas son causantes de la introducción de entornos digitales en las instituciones a las que dan servicio.

En el marco del proyecto eLIB, motor de expansión del término “Hybrid Library”, se busca un tanto un modelo conceptual como tecnológico, en el que los componentes tecnológicos tengan igual importancia que las ideas innovadoras. Fruto de esta manera de enfocar el problema, son los trabajos de *MODELS* (Moving to Distributed Environments for Library Services). MODELS propone una terminología para la biblioteca híbrida y una Arquitectura de la Información (Models Information Arquitecture. MIA) basada en la idea de biblioteca como espacio de intercambio (Trading place) en el que se da acceso a una gama de proveedores de información.

La BH diseñada “para armonizar todo tipo de tecnologías en el contexto de una biblioteca en funcionamiento, al mismo tiempo que para explorar la integración de sistemas y servicios en contextos electrónicos e impresos” debe integrar el acceso a 4 tipos de recursos [Rusbridge, 1998] usando tecnologías digitales e incorporando todos los medios:

- **Recursos tradicionales** (legacy): Cualquier recurso no-digital, no solo papel, sino también documentos audiovisuales en soporte magnético, mapas, etc.
- **Recursos de transición** (transition): Recursos tradicionales que han sido digitalizados, bien mediante OCR, bien mediante técnicas de imaging.
- **Nuevos recursos** (new): Recursos informativos creados expresamente para el entorno digital, en los que encontramos una compleja red de formatos, tecnologías y sistemas de acceso.
- **Recursos futuros** (future): Recursos digitales normalizados, en los que los datos y los métodos de acceso forman una unidad.

Arms propone partir de tres elementos para conceptualizar la biblioteca [ARMS, 2000]:

|              |   |
|--------------|---|
| Tecnología   | Formato de los documentos<br>Sistemas de acceso a la información              |
| Personas     | Relación usuarios-biblioteca<br>Actividades realizadas por personas           |
| Organización | Sistema de información en la organización<br>Organización del trabajo técnico |

El modelo de la biblioteca híbrida delimita dos “espacios” o “entornos” relacionados. Por un lado la biblioteca como lugar (Library as place), y por otro el Entorno de información digital (Digital Information Landscape). La concepción espacial del servicio de biblioteca nos parece un aspecto clave, desde el momento en el que se integran el espacio de trabajo y el espacio de información mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, y la posibilidad de digitalización de cualquier flujo de información. [Heseltine, 1999].

La biblioteca como espacio físico (lugar) incluye:

- personal técnico o intermediarios de la información
- Atención al usuario (formación, resolución de problemas técnicos)
- Usuarios (Con acceso identificado, en entornos adaptados a necesidades individuales o de grupo) Con acceso mediante interface windows o web al Entorno de Información Digital.
- Servicios de referencia tradicionales basados en colecciones librarias.

El escenario de información digital, al que el usuario tiene acceso en la biblioteca como lugar, mediante interface windows o web:

- Catálogos (Opac local, Catálogos colectivos, Catálogos colectivos Virtuales).
- Servicios de Alterta / Librerías on-line.
- Servicios de información comerciales.
- Servicios de información en tiempo real.
- Pasarelas especializadas internet (Internet Subject-Based Gateways).
- Fuentes de información en CD-ROM.
- Fuentes primarias (Revistas electrónicas, Materiales digitalizados).
- Potencialmente, también podría acceder a: literatura gris, archivos multimedia, etc.

En el contexto de los proyectos de Bibliotecas Digitales, al concebirlas de una manera amplia, se intuye implícitamente el concepto de Biblioteca Híbrida. La Digital Library Federation insiste en que es un punto estratégico el conseguir la plena integración entre las colecciones digitales y las no-digitales [Waters, 1997].

El modelo 5S planteado por Fox y Ohm, para conceptualizar las Bibliotecas Digitales, quizás sea el más cercano a la óptica de la Biblioteca Híbrida, puesto que no limita la visión de la BD a un producto electrónico, sino que lo enmarca organizativamente como un servicio. El modelo se basa en que las BD pueden ser “descritas, modeladas, diseñadas, implementadas, usadas y evaluadas” usando 5 conceptos abstractos clave, las 5 “S”: Streams, Structures, Spaces, Scenarios y Societies. [Fox y Ohm, 1999].

En este contexto las Bibliotecas Digitales “se construyen – recopilan y organizan – por una comunidad de usuarios. Sus funcionalidades dan soporte a las necesidades de información de esa comunidad. La BD es una extensión, perfeccionamiento e integración de una variedad de instituciones informativas con ubicación espacial, donde los recursos se seleccionan, recopilan, organizan, preservan y son hechas accesibles a una comunidad de usuarios”. Bibliotecas Digitales es algo más que “colecciones digitales” o “colecciones digitalizadas” [Fox y Ohm, 1999, p. 417] puesto que los elementos sociales, económicos y legales de ellas son demasiado importantes como para olvidarlos. Hay que buscar definiciones que incluyan el aspecto SOCIAL, es decir, que incluyan a comunidades de usuarios al definir la BD.

| <b>Concepto</b>    | <b>Descripción</b>  | <b>“5S”</b> |
|--------------------|---|-------------|
| <b>Fuentes</b>     | Textos, contenidos multimedia, resúmenes.<br>Protocolos de comunicaciones, diálogos interactivos, logs de servidores y discusiones humanas.   | Streams     |
| <b>Estructuras</b> | Estructuras de dato, redes de hipertexto, constructos de RI (ficheros invertidos, ficheros de firma, registros MARC, etc.), tesoros.  | Structures  |
| <b>Espacios</b>    | Espacio, no solo el relacionado con las dimensiones, sino también espacios vectoriales, probabilísticos, conceptuales.  | Spaces      |
| <b>Escenarios</b>  | Además de las especificaciones HCI (Interfaz Hombre-Máquina) de diseño y requerimientos, también describe los procesos, procedimientos, funciones, servicios y transformaciones. Los aspectos dinámicos y temporales de las DL. | Scenarios   |
| <b>Sociedades</b>  | Referente a autores, bibliotecarios, anotadores y otros actores implicados.   | Societies   |

En realidad la biblioteca híbrida existe en potencia desde el momento en que, de cualquier manera, se incorporan las tecnologías electrónicas a la biblioteca, y se considera básico contemplar las dimensiones de :

Interoperabilidad, Escalabilidad y Escenarios [Fox y Ohm, 1999]. Un proceso de tecnologización implica un cierto estado de biblioteca híbrida. Incluye cualquier paso dentro de un entorno en el que han cambiado las tecnologías de distribución, publicación y acceso a la información. Pero la clave, frente a otros modelos para proyectos digitales o electrónicos, es la misma existencia de la biblioteca, el contexto de institución bibliotecaria en el que se da el proceso de cambio.

La clave para alcanzar un estado evolutivo avanzado estará en la consistencia con que se produzca la simbiosis entre las distintas funciones y recursos de la biblioteca real y la biblioteca digital a todos los niveles. Podremos hablar, en la mayor parte de los casos, de Bibliotecas híbridas parciales, especialmente cuando no podamos describir en ellas un modelo que explica integralmente el sistema. Podremos encontrar que la mayor parte de proyectos avanzados con esta orientación provienen del ámbito de las Bibliotecas Universitarias y Científicas, puesto que su nivel de informatización, recursos humanos y económicos son mucho más potentes, su comunidad de usuarios más reducida y controlada, sin olvidar la existencia de un mercado de productos electrónicos de gran envergadura dirigidos a la comunidad científico-investigadora.

En este contexto, el enfoque de la biblioteca híbrida es válido para el análisis de cualquier biblioteca actual, puesto que todas se encuentran en proceso de adaptación y transformación tecnológica. Sin embargo, solamente podremos hablar con propiedad de biblioteca híbrida en aquella que encontremos con un modelo global y formalizado de integración de las tecnologías digitales en todos los niveles de procesos, comunicación y servicio.

Mientras muchos trabajos teóricos se pierden en el planteamiento de una biblioteca virtual, fruto quizás de un tiempo futuro bastante lejano, el modelo conceptual de la biblioteca híbrida busca intervenir en la realidad, en el aquí y el ahora. No es tan solo un escalón intermedio hacia la biblioteca virtual global, sino una importante etapa en el desarrollo de las bibliotecas. El nivel de digitalización de las colecciones variará, la forma tecnológica no podemos afirmar que es la definitiva, pero sí podemos acertar si pensamos que el proceso de evolución será constante, y por lo tanto debe estar conducido por un modelo dinámico e integrador, abierto al cambio pero manteniendo la unidad del sistema biblioteca, a nivel informativo, organizativo y de servicio. La biblioteca híbrida es un concepto expansivo, más que evolutivo, que contiene en sí el germen para la evolución del servicio bibliotecario.

### **Los espacios en la Biblioteca Híbrida**

La conceptualización espacial de la biblioteca híbrida tiene una importancia especial, puesto que cualquier modelo de servicio de biblioteca pasa por ser un lugar en el que se encuentra y trabaja con información. Ese lugar ha sido siempre un lugar mixto: el edificio, las salas, las estanterías, los depósitos, las mesas de consulta, los expositores y en los mismos documentos que conforman la colección. Ahora, el enfoque espacial sigue siendo igualmente válido, aunque su complejidad ha aumentado debido al papel primordial que adquieren los espacios electrónicos de acceso a la información e interacción con el usuario.

El espacio lo abordaremos desde el punto de vista del servicio público. Es decir, tan solo nos ocuparemos del espacio donde transcurre la interacción con el usuario y su trabajo con la información y documentos, adoptando una tendencia dominante en la bibliografía, que la que se valora la repercusión de la tecnología digital en el usuario [Tenopir; Ennis, 1998; Cooper; Dempsey; Menon; Millson-Martula, 1998; Keefer; Ponsati, 1994].

Antes de esquematizar estos espacios debemos puntualizar que el espacio en la biblioteca híbrida no es tan solo el espacio interno de la biblioteca, sus documentos y recursos, sino que es también espacio-entorno: el universo de la información digital pública, las redes de comunicaciones. La importancia del entorno (Productores, Usuarios, Comunicaciones, Redes de bibliotecas) para el concepto de biblioteca en la sociedad es un tema del que seguiremos oyendo hablar, pues está en la base de un enfoque sistémico de la biblioteca como biblioteca-red.

Podemos resumir los componentes espacios que una concepción de Biblioteca híbrida pretende integrar en la siguiente tabla:

| <b>Componentes de la Biblioteca Híbrida</b>        |  |
|--|--|
| <b>Espacio de servicios</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo de los usuarios</li> <li>- Atención usuarios</li> <li>- Acceso al documento</li> <li>- Acceso a la información</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexión remota desde Ordenadores Personales (Entorno doméstico).</li> <li>- Conexión remota desde Ordenadores Personales en redes corporativas (Entorno Laboral).</li> <li>- Conexión remota desde Ordenadores Personales en redes corporativas de bibliotecas (Entorno Interbibliotecario).</li> <li>- Puesto de consulta digital en instalaciones de la Biblioteca (Entorno intrabibliotecario).</li> <li>- Consulta presencial en instalaciones de la Biblioteca (Entorno bibliotecario presencial).</li> </ul>  |
| <b>Espacio informativo Colecciones</b>             | <p>(I) DOCUMENTOS PRIMARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos librarios (Colección Impresa).</li> <li>- Documentos audiovisuales (Colección audiovisual).</li> <li>- Documentos especiales: planos, carteles, etc (Colección especial).</li> <li>- Documentos remotos de acceso libre (Colección internet pública).</li> <li>- Documentos electrónicos en línea (Colección internet comercial).</li> <li>- Documentos electrónicos ROM (Colección Multimedia).</li> </ul> <p>DOCUMENTOS SECUNDARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de distribuidores de información (Colección Servicios Editoriales).</li> <li>- Fuentes de información en línea (Colección de Referencia Internet).</li> <li>- Fuentes de información electrónicas ROM (Colección de Referencia electrónica).</li> <li>- Fuentes de información librarias (colección de Referencia Impresa)</li> </ul> |
| <b>Espacio informativo Sistemas de información</b> | <p>(II)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Información Público-OPAC.</li> <li>- Local y Distribuido.</li> <li>- Información institucional.</li> <li>- Información documental de colecciones.</li> <li>- Broker de información.</li> <li>- Gestión de atención usuarios.</li> <li>- Sistema de información de distribuidores de información.</li> <li>- Sistemas intradocumentales de acceso a la información.</li> <li>- Portal arquitectónico (Edificio de la biblioteca).</li> <li>- Portal intranet para servicio al usuarios.</li> <li>- Portal internet para servicio de información público.</li> <li>- Portal extranet (internet distribuido en cooperación).</li> </ul>   |
| <b>Espacio de acogida</b>                          |  |

Por lo tanto, para el marco teórico de este trabajo, podemos hablar de **Servicios de Biblioteca en Entornos Digitales**, como un escenario de presente-futuro en el que se da una “simultaneidad de medios y técnicas que convivirán sin exclusividades” [Anglada, 2000] en camino hacia una integración profunda, que permite entenderla como un verdadero sistema, y no como la suma coyuntural de elementos heterogéneos. Actualmente el término más sintético y más extendido para denominar el reto tecnológico en las bibliotecas es el de Biblioteca Digital, pero queremos remarcar que el marco para este trabajo es el aquí y el ahora: la Biblioteca Híbrida, que pertenece más al estado de la cuestión cuando se empezó a hablar de Biblioteca Electrónica, aunque la tecnología de acceso y almacenamiento sea ahora digital.

Para finalizar, resumimos esquemáticamente los principales aspectos del modelo de Biblioteca Híbrida:

- Parten de una institución bibliotecaria ya existentes, con su espacio, colecciones, recursos humanos y organizacionales.
- Supone un proceso hacia la integración entre una biblioteca tradicional con una digital.
- Los elementos de biblioteca digital sirven para potenciar más que para remplazar a la biblioteca convencional.
- El usuario convive con documentos electrónicos y en papel.
- Los servicios se producen en entornos remotos, siendo su forma intrínseca lo digital, y en entornos presenciales, donde también se aplican las tecnologías digitales.
- La biblioteca híbrida afecta no solo al usuario en a la prestación de servicios, sino también al profesional en la gestión de procesos”.

## **TEMA 2: FORMACIÓN DE USUARIOS. ORGANIZACION DE PROGRAMAS DE FORMACION**

### **1. OBJETIVOS.**

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

- 2.1. Función educativa de la biblioteca
- 2.2. Evolución del concepto y los contenidos de la formación de usuarios.
- 2.3. Las competencias que incluye la alfabetización informacional
- 2.4. Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental
  - 2.5.1. Objetivos de la Educación de Usuarios
  - 2.5.2. Principios básicos para el éxito del aprendizaje:
- 2.6. Actuaciones de formación más habituales

### **3. APPLICACION PRACTICA. DISEÑAR UNA ACTIVIDAD DE FORMACION DE USUARIOS EN UNA BIBLIOTECA.**

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

### **5 BIBLIOGRAFÍA**

### **1. OBJETIVOS.**

La formación de los usuarios, y lo que tiene de servicio educativo la biblioteca, es parte de su esencia, y ayuda a rentabilizar el resto de los servicios. La formación de usuarios está pasando a ser más que enseñanza del uso de la biblioteca para ser alfabetización informacional y digital, es decir, capacitación del usuario para que aproveche la información. Debe ser un servicio de todo tipo de bibliotecas, y su necesidad es mayor por la carencia e insuficiencia de las bibliotecas escolares, que limita el desarrollo de habilidades de información dentro del sistema escolar. Las tecnologías actuales engendran dificultades y posibilidades nuevas. La educación de usuarios es necesaria porque muchas veces las bibliotecas son sitios difíciles de usar, y porque el mundo de la información es en sí mismo complejo. La mayoría de los usuarios tiene problemas para acceder y utilizar la información de modo completo y crítico, e incluso muchos profesores e investigadores no saben utilizar las bibliotecas todo lo bien que debieran. En este contexto, el objetivo de este tema es conocer los principios y técnicas de la formación de usuarios como uno de los principales servicios de la biblioteca, consistente en cooperar al desarrollo de habilidades y aprendizajes relacionados con las actividades de buscar, seleccionar, criticar y reelaborar la información. El alumno debe conocer los posibles modos de iniciar a los usuarios en el trabajo en las bibliotecas, en la localización de los documentos que contienen, y de su información, asumiendo una actitud de control sobre la información.

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

#### **2.1. Función educativa de la biblioteca**

La preocupación por la educación ha sido una constante de la biblioteca. Además, la biblioteca en sí misma y su utilización para cualquier fin tiene una dimensión educativa pues entre el aprendizaje como procesamiento de información y el proceso documental que realizan las bibliotecas hay un paralelismo que es referente y modelo para los usuarios: las bibliotecas buscan, evalúan, seleccionan, clasifican y organizan la información para su difusión, y esto es lo que hacemos cuando aprendemos: buscar información a partir de una necesidad, localizarla, evaluarla, seleccionar o extraer la relevante, organizarla en nuestro sistema de conocimientos previos, y aplicarla a nuestros fines o comunicarla. La biblioteca como institución es un referente del aprendizaje, sus colecciones un reflejo de la ciencia y la

cultura, y el bibliotecario un modelo, un ejemplo como el maestro de cómo seleccionar y usar la información.

De hecho, en cualquier uso de la biblioteca el lector está obteniendo un aprendizaje: al leer amplía sus conocimientos, su cultura, o su capacidad de comprensión; al estudiar en la biblioteca está aprovechándola para sus actividades de educación formal; al informarse está obteniendo los elementos para producir conocimiento; al acceder a documentos de la biblioteca está obteniendo fuentes de conocimiento seleccionadas; al divertirse, acceder a la cultura o usar tecnología para la comunicación o el ocio está adquiriendo alfabetización digital o conociendo distintas manifestaciones artísticas; en suma, al usar la biblioteca junto a otros está adquiriendo hábitos democráticos y de respeto, interiorizando las prácticas de cooperación en el aprendizaje o ampliando su visión del mundo de la información en sus distintos soportes.

Esta función educativa está presente en todo tipo de bibliotecas. Es evidente en la escolar o la universitaria, pero en la pública es también fundamental. Por ejemplo *Manifiesto IFLA/UNESCO* de 1994 la afirma que es un centro para el aprendizaje permanente, apoyo de la educación y la alfabetización, e instrumento para facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos. Las recientes *Directrices* para las bibliotecas públicas (IFLA, 2001) consideran la educación e instrucción como la primera de sus finalidades, relacionándola con el aprendizaje durante toda la vida. Además, le atribuyen misiones de apoyo a las bibliotecas escolares y una función compensadora de las desigualdades en cuanto al acceso a la información y el conocimiento. Entre otras muchas menciones, tenemos:

- 1.3.1: Educación e instrucción (...) La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debería ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones para que pueda estudiar. La capacidad de acceder a la información y hacer un uso efectivo de ella es vital para que la instrucción dé buenos resultados y donde sea posible, 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 (...). La gente recién alfabetizada necesita un acceso sencillo a los materiales de lectura adecuados para mantener y aumentar sus nociones.
- 3.4.5. Educación y Formación a lo largo de toda la vida. La biblioteca pública respalda la educación y formación a lo largo de toda la vida, colaborando con escuelas y otras instituciones educativas para ayudar a los estudiantes de todas las edades... De igual modo debe actuar respaldando las campañas de alfabetización y de adquisiciones básicas para la vida cotidiana... La propagación del aprendizaje a distancia está influyendo en las bibliotecas públicas. Quienes estudian en sus hogares es probable que acudan a su biblioteca local como primera fuente en la que buscar documentación. Muchos necesitarán recurrir a Internet, servicio que la biblioteca debe ofrecerles. Las bibliotecas públicas desempeñan un papel cada vez más importante en la red educativa y deben facilitar espacio y acceso a los instrumentos necesarios para satisfacer esta demanda.
- 3.4.11. Promoción de la lectura y alfabetización. La biblioteca pública debe prestar apoyo a actividades gracias a las cuales las personas puedan hacer el mejor uso posible de las Tecnologías. Debe ayudar a otras instituciones que combaten el analfabetismo y fomentan el conocimiento práctico de los medios de comunicación. Es posible lograrlo mediante la promoción de la lectura, el suministro de los materiales adecuados a quienes están escasamente alfabetizados la colaboración con otras organizaciones de la comunidad que luchan contra el analfabetismo, ...la promoción de la informática y la formación en este

campo, ...la cooperación con los profesores, los padres y otras personas de contacto que ayudan a los nuevos ciudadanos a adquirir las nociones educativas básicas que les permitirán desenvolverse en el nuevo contexto.

- 3.6. Educación de usuarios. La biblioteca debe ayudar a sus usuarios a adquirir la capacidad necesaria para hacer el mejor uso posible de sus recursos y servicios. Los miembros del personal deben actuar como navegadores de información y ayudarles, sea cual sea su edad, a utilizar de la mejor manera las TIC. Asimismo, se deben preparar para formarlos. Como las TIC son cada vez más asequibles, el papel de la biblioteca pública a la hora de facilitar el acceso a estos medios y de ayudar a la gente a utilizarlos lo mejor posible es de vital importancia.

## 2.2. Evolución del concepto y los contenidos de la formación de usuarios.

Tradicionalmente la formación de usuarios se ha entendido como el servicio bibliotecario que consistía en dar a conocer el uso de la biblioteca y sus recursos de búsqueda documental. Ha sido casi siempre una instrucción bibliográfica, que tenía como fin lograr el aprovechamiento óptimo de la biblioteca. Ello implica enseñarles a ahorrar tiempo en el uso de los servicios, que la biblioteca resulte familiar, que se sepa usar los distintos sistemas bibliotecarios, las obras de referencia, que se conozcan los modos de cita bibliográfica... También tiene que tener como resultado que cambie la actitud hacia la biblioteca, hacer ver que es un lugar agradable y acogedor, y adecuado para resolver sus necesidades.

Para las bibliotecas, además de ser estos servicios educativos una parte de su misión, son una oportunidad estratégica de desarrollo, pues:

- Son una vía para mejorar el uso y rendimiento de las colecciones documentales y el resto de los servicios
- Hacen aumentar la autonomía de los usuarios.
- Incrementan el valor añadido de los servicios bibliotecarios en un momento de desintermediación, que obligaría a ampliar las funciones profesionales
- Ayudan a mejorar la imagen de las bibliotecas, al mostrarse volcados sobre el usuarios y sus necesidades de información
- Ayudan a relacionar biblioteca con tecnología e información, de un modo integrador con la visión de la biblioteca como lugar de la cultura impresa
- Son una vía para dotarse de tecnología, si conseguimos que se ubiquen en la biblioteca o su entorno ordenadores de uso público, telecentros...

Una razón de la necesidad de la formación de usuarios era la compleja organización de la información documental en nuestras bibliotecas, que han tenido sistemas clasificatorios difíciles, poco señalizados y facilitados conceptual y gráficamente. En este sentido, la progresivamente mayor disposición de las bibliotecas para facilitar el uso, ha ido haciendo que se simplificara el acceso, y su diseño hiciera más transparente la consulta y uso tanto de las instalaciones como de la colección y los productos de búsqueda bibliográfica. Esta simplificación ha ido reorientando los contenidos de la formación de usuarios: La mejor señalización, la amigabilidad de los interfaces de consulta o el acceso directo a las colecciones va guiando y facilitando el uso, y ello va haciendo superfluos algunos de los contenidos tradicionales de la formación de usuarios, y abriendo el camino a otros más relacionados con el proceso de convertir la información en conocimiento.

Pero el que apartemos las complejidades innecesarias de los procedimientos de acceso y consulta no implica que las personas sepan utilizar y aprovechar mejor la información para su propio conocimiento y su actuación. La información en general es cada día más compleja, por

factores como el crecimiento del volumen de la documentación en múltiples soportes y vías de acceso, el rápido cambio y la mediatización tecnológica del conocimiento. Y ello lleva a la necesidad creciente de habilidades de información, que hagan a las personas capaces de aprender durante toda la vida y adaptarse a los cambios. Sintetizadas por Bernhard (2002), las principales razones invocadas para justificar la puesta en marcha de acciones de formación en esta dirección son las siguientes:

- El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier formato;
- Una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente;
- Una economía fuertemente basada en actividades de servicio y apelando a tecnologías en rápido desarrollo;
- La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprenda a aprender en una perspectiva de solución de problemas;
- La necesidad de estar al día de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación;
- La demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e Internet, y de evaluarla, de gestionar la información interna y externa así como llevar a cabo actividades de alerta;
- La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basada en los recursos y en la solución de problemas;
- El impacto de la formación en el uso de la información en la continuidad en los estudios y el éxito escolar.

Lo que necesitan los individuos no es sólo saber usar las bibliotecas, sino dominar las habilidades y estrategias para informarse y usar la información, lo que implica conocer la fuentes y saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información de ellas. Respecto a la tradicional formación de usuarios, no nos preocupa sólo la información documental accesible en o desde las bibliotecas, y nos implicamos no sólo en enseñar las habilidades de buscar y localizar, sino también las de comprender, usar y comunicar la información y lograr conocimiento. Ayudar a los usuarios a adquirir estas competencias no es tarea de los bibliotecarios en exclusiva, pero sí tienen en ello un papel fundamental: demostrarlo es un objetivo de este artículo.

### 2.3. Las competencias que incluye la alfabetización informacional

La formación de usuarios, pues, se orienta a llegar a ser alfabetización informacional. Esta expresión proviene del uso del término literacy (alfabetización) que en inglés tiene además del significado básico de “capacidad de leer y escribir” el de “dominio de una serie de competencias y habilidades”. Por eso ha pasado de un modo natural a acompañar términos como media, digital, information o technological para referirse a estas nuevas “alfabetizaciones” necesarias en la sociedad de la información. Si la alfabetización lectoescritora era la condición de posibilidad de la cultura impresa, las nuevas alfabetizaciones relacionadas con el uso de la información lo son para la nueva sociedad-red en que nos encontramos. Su objetivo final, su para qué y su importancia es lograr hacer a los individuos aprendices a lo largo de la vida, personas capaces para encontrar, evaluar y usar información de cualquier fuente eficazmente para resolver problemas o tomar decisiones.

En cuanto a las distintas habilidades abarcadas por este concepto, en general abarcan habilidades para encontrar información (habilidades de localización y recuperación documental, y habilidades de manejo de equipos tecnológicos); para usar información

(habilidades de pensamiento, habilidades de estudio e investigación; habilidades de producción y de presentación), y para compartir y actuar éticamente respecto a la información. Todo ello independientemente de los soportes (tradicionales o electrónicos), de los tipos de información (gráfica, multimedia, textual) y de los modos de organización de sus contenidos (secuencial, hipertextual...). Según Bernhard (2002) incluye estas competencias:

- Identificación de la necesidad de información
- Creación y organización de la información
- Estrategias de búsqueda de información
- Habilidades tecnológicas e informáticas
- Evaluación y tratamiento de la información
- Utilización y comunicación de la información
- Aspectos éticos y sociales
- Actitud activa de cara al aprendizaje durante toda la vida
- Crítica de los medios de comunicación
- Autoevaluación

La educación de usuarios convierte al bibliotecario en profesor. Esto implica que debe preocuparse de enseñar de modo pedagógicamente adecuado a lo que se quiere trasmitir. Y esforzarse por que su mensaje sea comprendido. La formación de usuarios no es un despliegue del bibliotecario de su capacidad, sino un esfuerzo por acercar sus herramientas y productos adecuadamente a los intereses de los usuarios. Supone dar prioridad al servicio respecto de lo técnico, asumir que debemos adaptar nuestros esquemas a los usuarios, y no pretender que sea al revés. Que más que enseñar nuestras propias herramientas debemos hacer instrumentos que se utilicen fácilmente. Otro presupuesto de la formación es que debemos estimular, no agobiar o desanimar; no puede enseñarse todo a la vez, ni pretender impresionar, sino interesar a los "alumnos" con una actitud positiva hacia ellos. Por último, también debemos asumir que con la formación la biblioteca adquiere un compromiso que debe afrontar, pues luego no puede defraudar a las expectativas que crea. Si se hace bien, mejorará la profesión bibliotecaria, su status, se apreciarán más los servicios de la biblioteca, y los bibliotecarios serán mejor conocidos y comprendidos por los usuarios.

## 2.4. Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental

| Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental (Baró y Mañà) |  |
|--|--|
| Etapas   | Dificultades   |
| 1. Objetivo de la búsqueda   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Presentan los temas sin delimitar</li><li>- Presentan demandas excesivamente precisas</li><li>- No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental</li><li>- No parten de sus conocimientos previos</li><li>- No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo</li></ul>   |
| 2. Búsqueda de los documentos  | <ul style="list-style-type: none"><li>- No se orientan en el espacio de la biblioteca</li><li>- No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones</li><li>- Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda</li><li>- Buscan sistemáticamente en los estantes</li><li>- No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro</li><li>- Esperan que el bibliotecario solucione la consulta</li></ul> |
| 3. Localización de la información                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta</li><li>- No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices</li><li>- No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía</li></ul>   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| en los documentos impresos         | - No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan   |
| 4. Obtención de la información     | - Acumulan los documentos sin ningún método selectivo<br>- No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes<br>- No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes  |
| 5. Reelaboración de la información | - Copian mensajes completos de libros y encyclopedias<br>- No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes<br>- Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal<br>- No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado<br>- No consideran necesario citar las fuentes de información<br>- No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción. |

## 2.5. El proceso de organización de actividades de formación de usuarios

La metodología para el diseño y la organización de la educación de usuarios implica dar los siguientes pasos, que explicamos siguiendo a Svinicki y Schwartz:

- *Identificar los objetivos*: Los objetivos que nos podemos marcar pueden ser cognoscitivos, cuando queremos trasmitir destrezas informativas o intelectuales; afectivos, cuando más bien queremos producir actitudes positivas hacia la biblioteca y lo que implica, y psicomotores, cuando enseñamos destrezas operativas. Estos, a su vez, tienen un grado de complejidad que permite estructurarlos en básicos, intermedios, o avanzados. Los objetivos que nos marquemos dependerán de las posibilidades de la biblioteca, de la existencia o implantación de determinados servicios de interés, o del nivel de formación previa de los destinatarios de la formación
- *Conocer a los 'estudiantes'*: Se tratará de conocer el nivel de conocimientos previos de los usuarios, sus habilidades, etc., para adecuar a ellos el contenido de la formación.
- *Analizar las circunstancias*: Los medios y el tiempo disponibles, el número de estudiantes, la disponibilidad de recursos materiales, audiovisuales, si será en la propia biblioteca o un aula, etc.
- *Analizar el papel del instructor*: Las condiciones del bibliotecario que dará la formación: su motivación, sus aptitudes docentes, su capacidad organizativa. Debe procurar hablar clara y amenamente, no usar la jerga bibliotecaria, evitar resultar aburrido o tímido. Hay que proyectar confianza, competencia, entusiasmo respecto de la biblioteca, y establecer una relación de cordialidad. Crear lazos de amistad y simpatía, sin descuidar la disciplina si es necesaria.
- *Elegir las opciones de enseñanza*. Debemos elegir el método didáctico: si trabajaremos en grupo o de modo individual. Si utilizaremos un estilo directo (mediante conferencias, clases teóricas, demostraciones, películas, guías, que es más económico en tiempo y personal, pero menos activo y personalizado); semidirecto (estudio de casos, demostración con actuación del alumno, instrucción asistida por ordenador, instrucción programada) o indirecto: tormenta de ideas, investigación, discusión.
- *Organizar la instrucción*. Decidido ya el método, el instructor y la duración, debemos concretar los detalles para evitar fallos, falta de tiempo, planificar los ejemplos de búsqueda de modo que esté el libro en su sitio, la ficha bien intercalada, etc. Debemos clasificar la información a transmitir, identificar los contenidos sobre los que queremos que recaiga la atención, haciendo que ésta quede destacada. Las ayudas verbales o gráficas que utilizaremos, etc.

### 2.5.1. Objetivos de la Educación de Usuarios

Si enfocamos los objetivos desde el punto de vista de las dificultades de los usuarios en las distintas etapas de la búsqueda de información, y siguiendo con el esquema de Baró y Mañà, tendríamos:

| <i>Objetivos de la formación de usuarios</i>              |  |
|---|--|
| Objetivos   | Tareas implicadas  |
| 1. Saber delimitar el objetivo de la búsqueda             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descomponer el tema de la búsqueda en las distintas facetas (lluvia de ideas)</li> <li>- Establecer jerarquías y relaciones de subordinación entre los distintos conceptos</li> <li>- Determinar correctamente los términos de la búsqueda</li> <li>- Conocer las etapas del trabajo intelectual</li> <li>- Conocer las características de los distintos sistemas de restitución de la información</li> <li>- Temporalizar la tarea</li> </ul>  |
| 2. Saber localizar la información en un centro documental | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos correctamente</li> <li>- Conocer la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca</li> <li>- Conocer la función de cada uno de los catálogos</li> <li>- Saber decodificar los registros y las fichas catalográficas</li> <li>- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos</li> <li>- Conocer otros centros documentales</li> </ul>  |
| 3. Localizar la información en los documentos             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información en los impresos: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades</li> <li>- Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información en los documentos impresos: sumarios e índices</li> <li>- Utilizar correctamente los instrumentos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.</li> <li>- Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas</li> </ul> |
| 4. Conocer y utilizar los distintos tipos de información  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la idoneidad del documento en relación al tema de investigación</li> <li>- Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, dossiers informativos, monografías, bases de datos en línea, soportes ópticos, soportes magnéticos, videotext.</li> <li>- Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico de la información</li> </ul>  |
| 5. Saber reelaborar la información                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber tomar notas y clasificarlas</li> <li>- Redactar fichas analíticas</li> <li>- Citar correctamente las fuentes informativas</li> <li>- Elaborar resúmenes, esquemas, gráficos</li> </ul>  |

### 2.5.2. Principios básicos para el éxito del aprendizaje:

- Que consigamos motivación (que suscitemos la necesidad de saber y el interés por saber, la curiosidad o la conveniencia o el interés por la aplicación práctica de lo que va a ser aprendido).
- Que exista una buena organización de los contenidos a ser aprendidos.
- Que logremos la participación activa de los alumnos, pues es la mejor manera de aprender: hay que estimular, animar a preguntar, dejar reflexionar y trabajar al usuario. Dar otras posibilidades, dejar que planteen retos.
- Conseguir retroalimentación. Es decir, lograr informarse y evaluar la eficacia del proceso, hacer un seguimiento de la mejora de actitudes y métodos de trabajo de los usuarios en la biblioteca. Para ello, el método de evaluación debe ser válido y fiable en sus resultados, pero a la vez fácil de aplicar, y elaborar. Pueden aplicarse métodos formales (Tests,

ensayos, hojas de trabajo, diarios, pruebas de ejecución), o informales (autoinformes, observación, conversaciones).

## 2.6. Actuaciones de formación más habituales

La formación más elemental de conocimiento de la biblioteca se concretará en visitas guiadas, que deberán apoyarse en guías de uso sencillas y atractivas, que expliquen las colecciones, los servicios, las normas y los espacios. La guía de la biblioteca estará en los mostradores de la biblioteca, en los servicios de información, en las secretarías, en los clubes y asociaciones cercanas. También puede hacerse presentaciones en vídeo. Y es importante que se refuerce el conocimiento de la biblioteca con una buena señalización de los servicios.

En un nivel más complejo se encuentran los cursos de instrucción bibliográfica, conocimiento de las fuentes de información, uso de los catálogos, de las obras de referencia, repertorios, revistas, abstracts, boletines de sumarios, guías de fuentes institucionales y personales, etc. Es fundamental que los grupos sean pequeños, de no más de 15 estudiantes, que hagan ejercicios sencillos y aprendan con la práctica. También pueden hacerse cursos diferenciados sobre las publicaciones periódicas, su estructura, los catálogos colectivos, el uso de abreviaturas, e índices, las búsquedas de artículos en bases de datos, etc.

La generalización de los catálogos de acceso público en línea y de las bases de datos en CD-ROM, que cada usuario utiliza autónomamente en sus búsquedas, ha hecho de la destreza en el manejo de estos medios un objetivo primordial de la formación de usuarios. Debemos procurar que su uso sea muy interactivo y amigable, haciendo fáciles las búsquedas y los procedimientos, y, a la vez, que mediante la formación se conozcan los aspectos conceptuales, para evitar que se empobrezcan los resultados de su uso, por ruido o pérdidas de información. Ello da lugar a guías de uso y manuales o tutoriales web o listas de preguntas más frecuentes. Podemos también introducir métodos de enseñanza nuevos: por amigos, ensayo-error, sesiones de trabajo.

Algunos ejemplos destacados, en el ámbito de la biblioteca pública, serían:

- La biblioteca de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez realiza una intensa formación de usuarios, y también actúa sobre los mediadores del aprendizaje, como padres y docentes. Además, a través de su programa “Tecnologías de la información y la comunicación por tierras de Peñaranda” (<http://www.fundaciongsr.es/penaranda/pitic/general.htm>), ha llevado la alfabetización tecnológica a toda la comarca rural que tiene como referencia esta biblioteca, con programas formativos para todo tipo de colectivos, incluyendo por ejemplo a los mayores:

**InFormar IX.** Programa de Formación de Usuarios de la Biblioteca Pública de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) <http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm#fdi> .

1. *Público infantil:*

**Cursos @** para iniciar a los niños en el manejo de Internet y el cederrón.

**Biblio Hospital** para concienciar a los niños en el correcto uso de la colección.

**InFormar rojo, verde y amarillo** para los alumnos de primero, tercero y sexto de Educación Primaria.

2. *Público juvenil:*

**Encuentros con la Biblioteca** para los alumnos de Enseñanza Secundaria. Proyecto

**La Biblioteca Digital** proyecto para los alumnos del Segundo Ciclo de Enseñanza Secundaria y Bachillerato:

3. *Público adulto:*

**Crónicas de mi pueblo** proyecto para los alumnos de Garantía Social, Taller de Empleo, Educación de adultos...

**I@biblioteca.tú** proyecto para los alumnos del Taller de empleo.

4. *Colectivo de profesores:*

**Semana del profesor.** Visitas guiadas para los profesores nuevos.

**Recursos informativos y didácticos en tu Biblioteca** para los monitores del Taller de Empleo

5. *Programas con los padres*

**Leer antes de los seis**, programa de información y orientación para padres con hijos menores de seis años.

**Guía Contar con los cuentos**

**Guía La Biblioteca, un espacio compartido**

**La Biblioteca de tu hijo.** programa de información y orientación para padres

Folleto informativo

Internet en la Biblioteca de tu hijo.

**Guía ¿Cómo hablar de sexo con nuestros hijos?**

- La biblioteca Regional de Murcia organiza programas de *Uso inteligente de Internet* que se imparte en su sala de ordenadores para usuarios en general o para colectivos específicos que lo solicitan, entre los que se encuentran sectores específicos como los mayores, o desfavorecidos como reclusos o discapacitados. Además, su proyecto web incluye numerosas guías o tutoriales on line con formación documental.

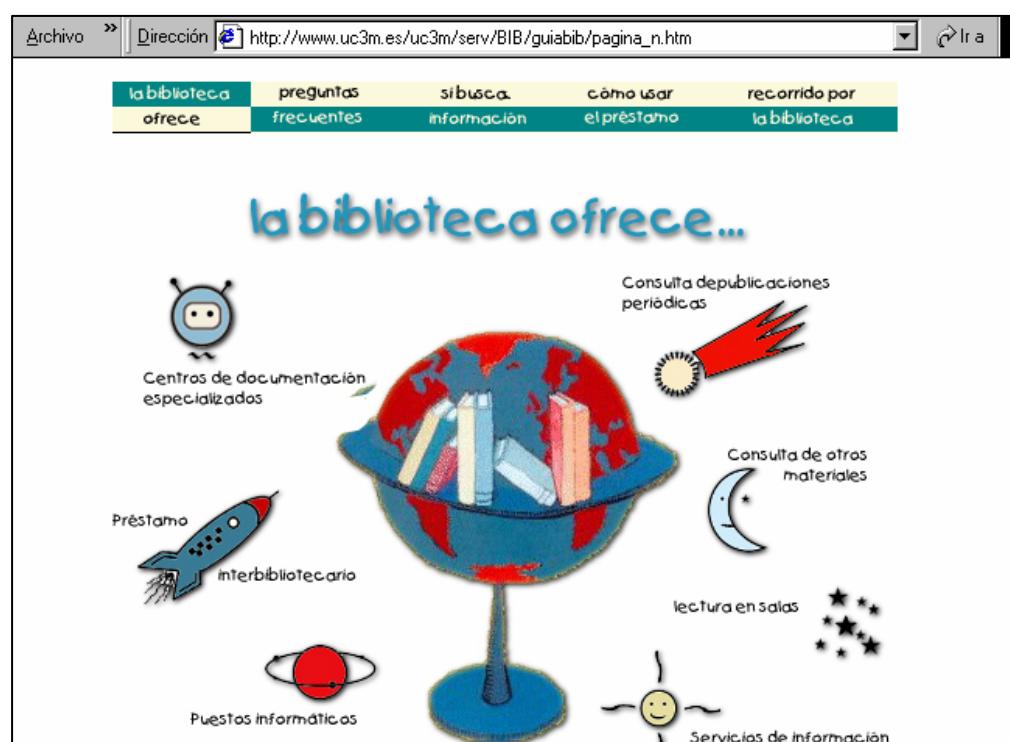


En el ámbito de la biblioteca universitaria se destaca mucho la necesidad de cooperar con los docentes para la introducción en las asignaturas de estos contenidos, que hagan a los alumnos hábiles para aprender e investigar. Las habilidades electrónicas se están extendiendo, pues las universidades tienen muchas salas de ordenadores de acceso directo, los jóvenes que acceden a la universidad acceden con un amplio contacto con las TIC, todos tienen una dirección de correo electrónico, los profesores van integrando las TIC en su actividad docente obligando a los alumnos a un dominio de las herramientas ofimáticas y las habilidades de acceso a redes... Sin embargo, dominar la tecnología no implica una capacidad de evaluación y aplicación de la información más allá de las estrategias de copia. Los docentes deben impulsar el uso de las bibliotecas, evitando métodos didácticos convencionales que no conducen a la necesidad de la búsqueda y uso de información científica. Puede implicar participación en asignaturas, cooperar en prácticas, apoyo en los trabajos de fin de carrera o tesis de licenciatura y maestría. Es más fácil la motivación para las tareas de aprendizaje cuando el acceso y uso de la información se lleva a cabo no en abstracto o en general, sino con un objetivo y una temática que es parte de los contenidos en los que el estudiante está formándose. Conjuntamente, el profesor y el bibliotecario fomentan y enseñan el uso de la documentación científica, revisando el proceso de aprender a informarse del alumno, el proceso intelectual de decidir, delimitar, perfilar y reorientar las necesidades de información, acompañando en búsquedas exploratorias y análisis de *reviews*, e incluso dando pautas para la valoración crítica de la información. Algunos ejemplos de formación de usuarios en universidades serían:

- Las visitas guiadas, los cursos introductorios y de profundización. Están presentes en

muchas bibliotecas universitarias, y un ejemplo pueden ser los de la Autónoma de Barcelona: *Conèixer les Biblioteques* (<http://www.bib.uab.es/formacio/curs.htm>), o el que nos parece más completo, el de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Cataluña, que incluye, bajo el programa "Como trobar i gestionar informació científico-técnica", sesiones de formación generales, temáticas o especializadas, y otras vinculadas a los estudios de la UPC, con orientaciones para la realización de los proyectos fin de carrera (<http://bibliotecnica.upc.es/sesfor/>).

- Cursos de libre configuración de documentación especializada, como los de la Universidad de Barcelona, <http://www.bib.ub.es/bub/formacio.htm>).
- Algunas bibliotecas utilizan los trabajos académicos y los proyectos de fin de carrera como oportunidad para la formación de usuarios. Las experiencias de apoyo desde las bibliotecas a estos trabajos van desde la facilitación de los materiales y la orientación en las búsquedas documentales que implican, hasta la enseñanza del uso de las bases de datos de modo individualizado para enseñarles prácticamente a conocer y usar los recursos de interés.
- Otra vía es la autoformación, a través de los portales web de las bibliotecas:
  - El desarrollo de bibliotecas digitales con los recursos didácticos de apoyo de las asignaturas, como apuntes o bibliografía recomendada implica que los alumnos sepan acceder y usar estos recursos. Suponen la idea de llevar la biblioteca al aula, de estrechar el vínculo de docencia y recursos de información.
  - Específicamente, mediante guías electrónicas de las bibliotecas, sus bases de datos y catálogos, y tutoriales hipertexto en formato electrónico. La formación en el entorno telemático va teniendo un protagonismo cada día mayor, con explicación de los recursos documentales y las estrategias de búsqueda, respuestas a las cuestiones más frecuentemente planteadas por estudiantes (FAQs), directorios estructurados de recursos, ejercitaciones y tests de autoevaluación. V. la guía de uso de la biblioteca Carlos III de Madrid, o las hojas Access de la Universidad Politécnica de Cataluña (<http://bibliotecnica.upc.es/FullsAcces/inici.asp>). Ejemplos internacionales de diseño de tutoriales hipertexto serían los de *Into Info*, *Tonic* (University of Newcastle, 1998) o *TIIT* de la Universidad de Texas.



ACTIVIDADES DE LAS BIBLIOTECAS DE QUÉBEC (BERNHARD, 2002)

**Actividades libres o integradas en un curso con ejercicios libres**

- Los talleres ofrecidos en casi todas las bibliotecas sobre una base regular o bajo demanda;
- El programa de formación de la Universidad de Québec en Montreal (horario regular de cuatro tipos de talleres).

**Actividades integradas en una asignatura con ejercicios y trabajos obligatorios**

- La formación obligatoria en ATRIUM (catálogo informatizado de la Universidad de Montreal) integrado en las actividades de vuelta al curso (Biblioteca de Biblioteconomía y Ciencias de la información);
- Los talleres de las bibliotecas de la Universidad de Québec en Montreal mencionados arriba, cuando su integración en la asignatura es demandada por un profesor y da lugar a una evaluación (ejemplos: Gestión y Educación);
- Las actividades integradas en las siguientes asignaturas: MEC 1100 – Escuela Politécnica (Proulx 1999), SOI 1003 (Ciencias de Enfermería – Univers. de Montreal), doce asignaturas en Medicina (proyecto InfoRepère).

**Asignaturas sin créditos de formación documental**

- Cuatro módulos en proceso de elaboración en la Universidad Laval (1999- ).  
<<http://www.bibl.ulaval.ca/info/formadoc/>>

**Asignaturas con créditos en disciplinas académicas**

- Laboratorio de introducción a la información profesional (Universidad de Québec en Chicoutimi);
- COM 1100 *Metodología de la investigación* (Universidad de Montreal)
- EDP 1900 *Método de trabajo intelectual* (Universidad de Montreal)
- PHI 15252 *Investigación y redacción en filosofía* (Universidad Laval)

**Actividades de Autoformación (no acreditadas)**

- El tutorial en CD-ROM *Library Research Guide* (Universidad Concordia – probado en 1999-2000);
- El envío de “cápsulas” de información en 1º de Medicina – proyecto InfoRepère creado por la Biblioteca de la Salud, Universidad de Montreal (Tardiff 1999);
- El progresivo trabajo de traducción y adaptación en francés de los módulos *Info Into Info*

**ACTUACIONES**

- La creación en 1991 del Grupo de trabajo sobre formación documental en el seno del Subcomité de bibliotecas de la CREPUQ (Conferencia de rectores y presidentes de Universidades de Québec) uno de cuyos mandatos es el de “*buscar la oficialización de la importancia de la formación documental en la formación universitaria*”
- La existencia en la mayoría de las bibliotecas de un puesto de coordinador de la formación documental;
- La existencia de salas de formación documental en los locales de todas las bibliotecas
- La creación, en 1995, en la Universidad de Québec en Chicoutimi, de una asignatura básica de un crédito de formación en el uso de la información debiendo integrarse progresivamente en los programas de primer ciclo
- El mandato confiado por el Consejo de administración de la Universidad Laval a la Vicerrectora de estudios de velar para que los programas integren gradualmente actividades de iniciación a la investigación documental y la elaboración en curso de una actividad de formación a estos efectos
- La existencia, desde hace años, en la Universidad de Montreal y Laval entre otras, de asignaturas de formación documental en relación con una disciplina académica y con los cursos prerrequeridos en formación permanente;
- La participación de una bibliotecaria en el subcomité informático dependiente del comité de programa de estudios de primer ciclo de la Facultad de Medicina de la Universidad de Montreal en 1998;
- La participación de bibliotecarios de la Escuela Politécnica en la elaboración de una formación documental integrada en una asignatura de primer año de bachillerato (1998-1999);
- La realización de talleres anuales de formación documental (Workshop in Library Use) en Québec, un encuentro de personas clave en formación documental de Norteamérica y otras partes del mundo.

**3. APPLICACION PRACTICA. DISEÑAR UNA ACTIVIDAD DE FORMACION DE USUARIOS EN UNA BIBLIOTECA.**

**OBJETIVO:** Hacer que los alumnos practiquen en el diseño de actividades de formación, sepan seleccionar las actividades, y se planteen que necesitarían para realizarlas.

2. PROCESO: Seleccionar una biblioteca, estudiar su uso y servicios, y:

- a) Identificar los objetivos de la formación de usuarios, en función de la edad y estudios, la formación previa...
- b) Seleccionar las actividades a realizar para conseguir los objetivos marcados, teniendo en cuenta las posibilidades económicas, las circunstancias e intereses de los usuarios, las posibilidades de la bibliotecas accesible, etc.
- c) Hacer un esquema de las tareas necesarias para organizar cada actividad: responsable, coste, calendario de celebración, difusión, etc.
- d) Redactar el proyecto.

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Por qué es importante la formación de usuarios? ¿Qué papel debe adoptar el bibliotecario en la formación? ¿Qué objetivos específicos de formación se dan en una biblioteca pública? ¿Y en una biblioteca científica? ¿Cómo se planifica y lleva a cabo el proceso de formación? ¿Cuáles son las dificultades principales de los usuarios en la búsqueda de información, en las distintas etapas del proceso de estudio e investigación?

#### **5 BIBLIOGRAFÍA**

- ARANDILLA, M., RODRÍGUEZ, P., GUERRERO, F., ZAYAS, A. Biblioteca y educación de adultos. *Educación y Bibliotecas*, 50, 1995.
- BARÓ, M. MAÑA, T. Formarse para informarse. La formación de usuarios infantiles en la búsqueda documental. *Aula*, 43, 1995.
- BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*, 5, 2002 361-408. <http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf>
- BENITO MORALES, F. Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en información. En: GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (coord.) *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 2000.
- BERNAL, F. J. *La extensión tecnológica del conocimiento*. Madrid: Complutense, 1985.
- FUNDACIÓN GERMAN SÁNCHEZ RUIPÉREZ. *Formar usuarios en la biblioteca*. Salamanca: Fundación, 2001.
- GARCÍA GÓMEZ, F. J., DÍAZ GRAU, A. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 65, 2001, p. 27-46.
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A. La alfabetización informacional como servicio de las bibliotecas. *Referencias*, 2002, 1.
- IFLA. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas*. UNESCO, 2001. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- PEÑALVER MARTINEZ, A. La formación de usuarios en bibliotecas públicas. En: *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 2000
- RIVAS ROLDÁN, A. Una experiencia de formación de usuarios adultos en la Biblioteca Municipal de Córdoba. *EDUCACIÓN y Biblioteca*, 93 (1998); p. 19-21
- SALABERRÍA, R. Autodidactas ante, bajo, cabe, con, contra, de desde, en bibliotecas. *Educación y Biblioteca*, 114, 2000 p. 48-56.
- SÁNCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ, L. ¿Qué es la formación de usuarios?. MAGÁN WALLS, J. A. *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1996, p. 397-407
- SVINICKI, M.D., SCHWARTZ, B.A. *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas. Aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: F. Germán Sánchez Ruipérez, 1991.
- WILLIAMS, W. G. El apoyo a los estudiantes adultos independientes a través de las bibliotecas públicas. En: *59 Congreso y Conferencia IFLA*. Barcelona, 1993.

## **TEMA 3: SERVICIOS DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA**

1. OBJETIVOS
2. CONTENIDOS BÁSICOS
  - 2.1. Extensión bibliotecaria y servicios especiales.
  - 2.2. Necesidades especiales que puede atender la biblioteca
  - 2.3. Los usuarios con limitaciones o barreras geográficas.
    - 2.3.1. Las Bibliotecas Sucursales.
    - 2.3.3. El préstamo colectivo.
    - 2.3.4. El Préstamo por Correo.
  - 2.4. Las barreras por discapacidad física, psíquica o sensorial.
    - 2.4.1. Movilidad reducida: la accesibilidad física y a la colección
    - 2.4.2. Usuarios con problemas de comprensión intelectual reducida por deficiencia mental
    - 2.4.3. Usuarios con problemas de visión disminuida o nula.
    - 2.4.4. Usuarios con audición disminuida o nula.
  - 2.5. Minorías socioeconómicas: los parados, inmigrantes, adultos no alfabetizados.
    - 2.5.1. Parados
    - 2.5.2. Minorías lingüísticas y étnicas.
    - 2.5.3. Biblioteca y Educación de adultos
  - 2.6. Lectores recluidos
    - 2.6.1. Enfermos internados en centros sanitarios.
    - 2.6.2. Bibliotecas de Hospital.
    - 2.6.3. Bibliotecas en otros Centros Sanitarios.
    - 2.6.4. Enfermos en casa y ancianos.
    - 2.6.5. Las bibliotecas en los Centros Penitenciarios.
3. APLICACION PRACTICA. REDACTAR LAS NORMAS DE USO DE UNA BIBLIOTECA Y DISEÑAR SU PRESENTACIÓN IMPRESA.
4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN
5. BIBLIOGRAFÍA

### **1. OBJETIVOS**

El objetivo que se pretende es dar a conocer y hacer patente la importancia de la extensión bibliotecaria y los servicios especiales como medios para hacer realidad los derechos ciudadanos sobre las bibliotecas. Deben conocerse los problemas específicos de distintos colectivos en relación con la información, la cultura y el acceso al conocimiento, y las medidas que éstas deben adoptar para superarlos.

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

#### **2.1. Extensión bibliotecaria y servicios especiales.**

La extensión bibliotecaria engloba una serie de servicios y medidas que toman las bibliotecas para tratar de eliminar o mitigar las barreras físicas, geográficas, sociales, económicas, culturales o de cualquier naturaleza que impiden o dificultan el acceso a la cultura y la información de ciertos grupos de población. En tanto son una medida para extender los servicios más allá de los límites convencionales de la biblioteca, se habla de extensión bibliotecaria. Y los servicios que engloba a veces se llaman servicios especiales, por cuanto se atienden con modos peculiares, colecciones especiales, etc., a colectivos diferenciados de los típicamente *normales*. Fuentes Romero ha señalado que, si un lector normal es aquel que, dominando aceptablemente las técnicas de lectura, no presenta, o los presenta en un mínimo grado, problemas físicos, psíquicos o de incardinación social, el lector especial será el que presente algún problema de la índole señalada. En los servicios especiales las bibliotecas

públicas bordean el campo del Trabajo y la Educación Social, por lo que es conveniente que el bibliotecario que vaya a planificar y gestionar estos servicios especiales tenga los conocimientos suficientes, el talante adecuado y la profesionalidad necesaria para atenderlos debidamente, en relación con los profesionales de la educación o la animación social.

La universalidad de acceso a la biblioteca es un principio permanente del Manifiesto de la UNESCO en sus distintas versiones. “La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Ha de contar además con servicios específicos para quienes por una o otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos, mentales, enfermos o reclusos”. La IFLA desarrolla pautas para organizar servicios bibliotecarios para colectivos con dificultades. Por ejemplo:

IFLA: *Diretrices para los Servicios Bibliotecarios dirigidos a Personas con Dislexia*. Gyda Skat Nielsen y Birgitta Irvall. La Haya, IFLA, 2002.

IFLA: *Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de Hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración*. Compilación de N. M. Panella, La Haya, IFLA, 2001.

IFLA *Comunidades multiculturales: normas para servicios bibliotecarios*, 2º edición revisada. IFLA: 1998. <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>

IFLA. *Guidelines for Library Service to Braille Users*. La Haya, 1998 <http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>

## 2.2. Necesidades especiales que puede atender la biblioteca

- Necesidades de acercamiento geográfico: préstamo por correo, bibliobús, servicios en hábitat disperso.
- Atención a las discapacidades permanentes: físicas, psíquicas y sensoriales.
- Servicios de acercamiento a ciudadanos con limitaciones socio-económicas: minorías étnicas, religiosas, inmigrantes, parados, adultos no alfabetizados.
- Servicios a lectores recluidos: hospitales, enfermos recluidos en su hogar, reclusos de centros de cumplimiento penitenciario, residencias de ancianos.

## 2.3. Los usuarios con limitaciones o barreras geográficas.

La biblioteca puede ofrecer al usuario sus servicios desde distintos puntos del sistema bibliotecario, lo cual es necesario en los casos de dispersión de la población. El obstáculo geográfico es patente en zonas rurales donde la dispersión demográfica es bastante común, pero también se puede apreciar hoy día en los barrios periféricos y cinturones industriales de las grandes ciudades, que en muchos casos, quedan muy alejados de cualquier biblioteca. El aislamiento geográfico suele traer consigo consecuencias nefastas como depresión económica o marginación social. El reto consiste en asegurar el acceso a los servicios bibliotecarios de todos aquellos habitantes de zonas lejanas a los grandes centros sociales y culturales, a través de puntos de servicio, cuya cantidad, modalidad y tipo estará en función del número de usuarios que ha de atender y de su distribución geográfica. Tendremos centros de lectura, al bibliobús, a la biblioteca de hospital o de prisión, etc. Otros ejemplos de acercamiento serían las bibliotecas en parques y jardines, en el Metro. Y en otros ámbitos hay lanchas que llevan libros a comunidades alejadas, en Sudamérica, o camellos, como ocurre en Kenia.

La atención de este problema tiene en España un hito en la Segunda República, cuando se intenta facilitar el acceso a los servicios bibliotecarios de las poblaciones aisladas a través de las Misiones Pedagógicas. Y con el Plan de bibliotecas de María Moliner. En él se plantea por primera vez un estudio serio sobre la atención bibliotecaria a los habitantes de zonas deprimidas o alejadas de los centros urbanos. Dependiendo del tamaño de estas poblaciones y del número de habitantes, María Moliner propone diferentes soluciones como bibliotecas

rurales, bibliotecas en poblaciones de menos de 500 habitantes, correspondientes para grupos aislados de casas, etc. Además del Plan, Moliner es autora de un estudio titulado *Instrucciones para el servicio de pequeñas bibliotecas*.

**Camels help provide Library Services**

PRESS RELEASE: For immediate release  
26 February 2002  
IFLA HQ  
The Hague, Netherlands



Motorized mobile libraries are well-known: buses, vans, trucks, cars, trains and boats provide library services to people in remote areas throughout the world. But also forms of non-motorized libraries exist: bicycles, boxes, and ... library services operated with the help of camels.

The latest IFLA Professional Report reveals the unique experiences of the Camel Mobile Libraries in Kenya. IFLA's Mobile Libraries Round Table commissioned the assessment of these services with the view of learning from their experiences so that guidelines and standards could be worked out as a way of encouraging projects in other countries and regions.

The Camel Library Service - operated by the Kenya National Library Service (KNLS) - is located in the North Eastern Province. The region - measuring 126,000 sq. km, 26% of Kenya - is one of the least developed in the country. It has a population of nearly 1 million. The illiteracy level in this region is 85%, while the national figure stands at 31%.

The Camel Library Service was launched in 1996 with 3 camels and had been expanded to 6 camels by the year 2001. It operates from a static branch of the KNLS in Garissa, from where it covers a radius of

### 2.3.1. Las Bibliotecas Sucursales.

Entendemos por Biblioteca Sucursal una forma de extensión bibliotecaria que se pone en marcha para atender las necesidades de los usuarios residentes en zonas alejadas de la biblioteca central. Así, atiende a barrios periféricos, suburbios, cinturones industriales, ciudades-dormitorio y, en general, cualquier agrupación poblacional que, razonablemente, quede fuera de las posibilidades de alcance de la biblioteca central. Una biblioteca sucursal debe disponer de la colección, el personal y las instalaciones suficientes para atender los servicios básicos de una biblioteca. Podemos considerar como servicios básicos los siguientes:

- Préstamo personal
- Consulta en sala
- Orientación al lector
- Lectura de periódicos y revistas de información general
- Sección infantil
- Posibilidad de acceso directo a la biblioteca central

Para conseguir estos objetivos, las IFLA recomienda para las bibliotecas sucurales:

- Debe existir una biblioteca sucursal en cada área de 1'5 Km. de radio en zonas de gran densidad de población. Si esta población supera los 3.000 habitantes la biblioteca sucursal debe ir transformándose en biblioteca municipal.

- La biblioteca sucursal permanecerá abierta al público entre 18 y 60 horas semanales, dependiendo de las necesidades, hábitos y horarios de sus usuarios. Manuel Carrión recomienda una media de 30 horas semanales.
- Si consideramos que conviene establecer una biblioteca sucursal en poblaciones de menos de 15.000 habitantes, la colección debe contar con 600 volúmenes por cada mil habitantes. Carrión recomienda entre 2 y 3 vol./hab.
- En cuanto al personal, ya vimos que en unidades administrativas menores, las Normas recomiendan un bibliotecario profesional auxiliado por personal de oficina. La biblioteca sucursal estará atendida generalmente por bibliotecarios no profesionales (auxiliares o administrativos) pero será necesaria la presencia frecuente de un bibliotecario profesional.

### **3.2. Las Bibliotecas Móviles. El bibliobús**

La Biblioteca Móvil, normalmente a través de bibliobuses, se utiliza principalmente para zonas rurales, o barrios urbanos sin servicios. También se ha experimentado para reforzar los servicios en épocas especiales en poblaciones con incrementos estacionales de población, como las zonas costeras en vacaciones. En zonas urbanas con muchos habitantes no es la solución idónea, pues una población de más de 15.000 habitantes ya justifica la existencia de una biblioteca sucursal estable. Siempre es más beneficioso que la autoridad competente afronte la creación de una biblioteca estable con edificio e instalaciones propias aunque trabaje en forma de sucursal. Se recomienda una biblioteca móvil por cada 15.000 habitantes, para atender a poblaciones menores de 3.000 habitantes en las que no se estima conveniente la creación de bibliotecas fijas. En España existen 6.478 municipios menores de 3.000 habitantes que suman una población de 4.319.393 habitantes.

En España, el interés por los bibliobuses ha llevado a la realización de un estudio sobre “El servicio de Bibliobús en España”, y se han elaborado unas Pautas para Bibliobuses (<http://travesia.mcu.es/documentos/PautasFilmBibl.pdf>) en el marco de los Grupos de Trabajo de Cooperación Bibliotecaria promovidos por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria que venimos citando. En estas pautas se dice que la colección mínima de un bibliobús debe tratar de alcanzar la cifra de 2 documentos por habitante de la zona en la que preste servicio, incluidos tanto los que transporta el propio vehículo como los existentes en la biblioteca o centro de apoyo, teniendo en cuenta que la capacidad de un vehículo de 10 m de longitud es de unos 4.000 documentos. Luego habría de haber otros 4.000 en depósito para ir renovando materiales, lo que daría un total de 8.000 volúmenes como colección adecuada: Libros 80% (incluyendo publicaciones periódicas 20/30 títulos); audiovisuales 20 %. Y otros materiales según necesidades. Documentos para adultos 35/50 de ficción y %60/70 de no ficción; y Documentos para niños y jóvenes 65/50% de ficción y un 40/30% de no ficción.

El propio bibliobús, además de los servicios habituales de préstamo, consulta, formación de usuarios, puede dar servicios para colectivos con necesidades especiales, como acercar la información y la lectura a minorías étnicas y lingüísticas. En todo caso, convendría tratar de establecer una parada fija del servicio en todo asentamiento en el que haya 500 o más personas de una misma minoría étnica o lingüística. Y son muy importantes sus servicios de apoyo a los centros educativos. Para la planificación del servicio, se contactará con los responsables del centro (directores, profesorado) con el fin de establecer las condiciones de colaboración y asegurar la mejor coordinación de los recursos respectivos. El establecimiento de paradas fijas en horario lectivo, en las propias escuelas o en sus inmediaciones, suele dar resultados positivos. Como apoyo puede ser útil completar los servicios directos de préstamo, información y formación de usuarios con colecciones de préstamo colectivo que respondan a

las necesidades curriculares de los centros. Son asimismo útiles las actividades de animación, como narración de cuentos, teatro infantil y juvenil, realizadas en horario lectivo.

Otras recomendaciones de funcionamiento de los bibliobuses, según Carrión, son:

- Frecuencia en las visitas; cada 15 días como mínimo; conseguir un servicio *regular*, y una parada mínima de dos horas.
- Establecer condiciones especiales de préstamo por la singularidad de la situación.
- Establecer unas paradas fijas, con tiempo suficiente, en zonas céntricas y de fácil acceso (junto a centros comerciales, docentes, sociales o similares).
- Organizar una buena publicidad de sus servicios y visitas.
- Atendidas por personal bibliotecario especializado, que sepa informar y orientar.
- Establecer un eficaz sistema de peticiones anticipadas.
- Disponer de vehículos con la suficiente capacidad.
- Combinaciones en la ruta para evitar ventajas en las primeras paradas.

También ha habido proyectos europeos para la utilización de bibliobuses con una dimensión más amplia, tales como el proyecto *MOBILE (Extending European information access through mobile libraries)*, un proyecto en desarrollo desde enero de 1994. El proyecto persigue aprovechar las ventajas de las Tecnologías de la Información y las conexiones telemáticas en la labor de acercamiento de la información y la cultura en general a las zonas geográficamente más desfavorecidas.

### 2.3.3. El préstamo colectivo.

Ya vimos al estudiar los tipos de préstamo este servicio, que es un modo de extensión bibliotecaria cuando se aplica al envío de lotes de libros a zonas aisladas rurales donde no llegan las bibliotecas móviles ni pueden ser cubiertas por los servicios de bibliotecas sucursales o centrales. Estos lotes se ofertan a los lectores bajo el cuidado y organización de alguna institución (ayuntamientos, escuelas, parroquias, etc). Para su buen funcionamiento es importante que el lote de libros sea parte de la colección viva y actualizada de la biblioteca que lo suministra. La regularidad en el servicio y la buena disposición de la persona responsable de su funcionamiento redundará en una mayor calidad del servicio.

### 2.3.4. El Préstamo por Correo.

Es un servicio dirigido fundamentalmente a personas que por cualquier motivo (generalmente por motivos de enfermedad o de situación geográfica) les resulta extremadamente difícil o imposible el acceso a la biblioteca. Presenta, sin embargo, graves problemas como un alto costo de mantenimiento, lentitud en suministrar los pedidos y complicaciones para el lector.

## 2.4. Las barreras por discapacidad física, psíquica o sensorial.

Discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Los individuos mantienen sus derechos por encima de las dificultades para ejercerlos, y el estado tiene la función de prevenir los problemas y posibilitar la integración cultural, educativa, laboral y social de la personas con discapacidad. Se calcula que el 10 % de la población mundial presenta alguna discapacidad.

En España la Ley 13/1982 de Integración social de los minusválidos reconoce a los disminuidos en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales el derecho a su completa realización personal y su total integración social. Además, las medidas tendentes a la

promoción educativa, cultural, laboral y social de los minusválidos se llevarán a cabo mediante su integración en las instituciones de carácter general, es decir, no en servicios y centros especiales segregados, lo cual deberá producirse sólo cuando la discapacidad sea profunda y la integración no sea posible por ello. En cuanto a los edificios públicos y a las vías públicas, se efectuará de tal forma que resulten accesibles y utilizables a los minusválidos. En España hay una sensibilidad creciente sobre este tema, aunque faltan programas definidos de servicios bibliotecarios de este tipo. Se ha avanzado más en accesibilidad física, con las mejoras en las instalaciones, que en los servicios concretos.

Asimismo, las *Pautas* de la UNESCO también recogen la problemática entre el lector discapacitado y la biblioteca, dando recomendaciones sobre el edificio de la biblioteca a la hora de estructurar sus espacios y elegir el mobiliario, integración, etc.. Las principales limitaciones serían la movilidad reducida por deficiencias motóricas, la comprensión intelectual reducida por deficiencia mental, la visión disminuida o nula, y la audición igualmente disminuida o nula.

La biblioteca pública debe, en primer lugar, posibilitar la accesibilidad. Según Demetrio Casado la accesibilidad es la condición para que se produzca la igualdad de oportunidades. La biblioteca debe tratar de reducir al mínimo el sentimiento de diferencia. Para los minusválidos adultos y los niños que al crecer abandonan la escuela, permanece la biblioteca pública como centro cultural con una labor integradora.

#### 2.4.1. Movilidad reducida: la accesibilidad física y a la colección

Esta accesibilidad debe garantizarse en dos aspectos: uno externo (la accesibilidad a los centros y locales) y otro interno (la accesibilidad a los servicios y actividades, movilidad por dentro del edificio). La accesibilidad al edificio desde el exterior puede facilitarse con medidas como las siguientes:

- Señalización adecuada
- Plazas de aparcamiento de coches para minusválidos, las más cercanas a la entrada
- Rampas de acceso al interior, con una anchura mínima de 1'20 m. y con barandilla-guía
- Evitar siempre las puertas giratorias y, si no es posible, asegurarse de la existencia de puertas normales. Las puertas automáticas son las más adecuadas.

En lo que respecta a la distribución de espacios dentro del edificio, no se trata de dedicar una sección de la biblioteca a los usuarios discapacitados, sino todo lo contrario: una buena forma de superar los problemas sociales que las minusvalías conllevan es tratar de integrar a todo tipo de usuario en un mismo edificio y con unas mismas condiciones. Sin embargo, para facilitar esta equidad, las instalaciones de la biblioteca deben cumplir unos requisitos en lo que se refiere a espacios y a mobiliario:

- Procurar que el suelo sea antideslizante y seguro para los aquejados de deficiencias motoras y problemas de desplazamiento, así como para ancianos y niños.
- Suficiente anchura en los pasillos y en zonas de movimiento como cerca de los ficheros, entre las estanterías y en zonas de información y consulta.
- Disponer los libros de las estanterías a una altura adecuada para los lectores en sillas de ruedas o de talla corta (no más de 1'50 m.). Si esto no es posible, asegurarse de la ayuda del bibliotecario aunque lo deseable es que el minusválido sea autosuficiente.
- Disponer de servicios unisexo por si el discapacitado ha de ir acompañado.
- Disponer en todo el local de una iluminación que evite zonas oscuras, sombras y reflejos. Conviene establecer algunos puestos de lectura para deficientes visuales con la iluminación apropiada.

- Suprimir esquinas, aristas y salientes en el mobiliario; las puntas redondeadas son las más recomendables.
- Ausencia de muebles fuera de su sitio que pueden convertirse en obstáculos como sillas, papeleras, carritos, expositores, mesas, etc.
- Señalar con claridad y sencillez los espacios y las distintas zonas. Una buena señalización evita problemas de comprensión y facilita el acceso de discapacitados auditivos. Si es necesario, la señalización auditiva puede dar buen resultado para los ciegos y, si no es posible, disponer de señalizaciones táctiles (guías en el suelo, surcos o barandillas en las paredes, etc). También es apropiado disponer de una buena señalización gráfica y de intérpretes mímicos para discapacitados auditivos.
- Las sillas y mesas dedicadas a discapacitados en la sala de lectura deben tener unas medidas diferentes: deben ser más anchas para facilitar el uso de aparatos lectores y equipamientos de ayuda a la lectura y con una altura inferior.
- En cuanto al equipamiento, debemos disponer de los avances tecnológicos de apoyo de la lectura que son sintetizadores de voz, que facilitan la comunicación con el ordenador, y la transcripción sonora del contenido de los documentos.
- Pasadores de páginas y apoyalibros.

#### 2.4.2. Usuarios con problemas de comprensión intelectual reducida por deficiencia mental

La biblioteca pública puede ser un entorno ideal para deficientes psíquicos e inadaptados sociales, pues en sus instalaciones el enfermo puede tener contacto con un ambiente de alta sociabilidad que refuerce su propia personalidad y su autoestima. El minusválido psíquico necesita de mayor espacio para sí mismo que un lector normal. Este espacio debe estar ambientado de forma especialmente agradable, con una decoración sencilla y tranquilizadora, humana y hogareña (plantas, cerámica, dibujos...). Este ambiente tranquilo y seguro puede ejercer efectos terapéuticos en el enfermo. El bibliotecario encargado de su sección deberá potenciar las rutinas de trabajo continuas y evitar los cambios bruscos que puedan desorientar al lector con problemas psíquicos.

#### 2.4.3. Usuarios con problemas de visión disminuida o nula.

El colectivo de invidentes ha sido el mejor y primeramente atendido en la biblioteca pública de entre los usuarios con algún tipo de discapacidad física. Esto no quiere decir, sin embargo, que sus necesidades como lectores estén adecuadamente satisfechas. Según las *Pautas de IFLA* la biblioteca debe asegurar que sean accesibles los libros en braille y hablados, cooperando con todas las organizaciones que proporcionen medios para la educación y la cultura de los invidentes. Además, para una atención provechosa a los invidentes, la biblioteca debe cumplir unos requisitos que afectan al edificio, el equipamiento, el mobiliario y la colección. Las medidas fundamentales que deben tomarse, aparte de las ya mencionadas arriba, son las siguientes:

- La biblioteca debe estar situada en una planta baja para evitar escaleras y ascensores.
- La sala de lectura debe estar en un sector tranquilo y aislado de ruidos del exterior.
- Debe haber una señalización amplia y clara.
- Se pueden utilizar los contrastes de colores para clarificar las diferentes secciones del edificio.
- Evitar los salientes en el mobiliario y establecer amplios espacios para facilitar los desplazamientos por el interior.
- Disponer de lámparas especiales para invidentes parciales.

- Disponer en la colección de libros impresos en grandes caracteres y de los necesarios aparatos ópticos de aumento.
- Disponer de pantallas que proyecten los documentos aumentados.
- Organizar un buen servicio de Libro Hablado y periódicos hablados con noticias de interés nacional y local.
- Mapas táctiles con guías de la biblioteca, de la localidad y los barrios o con guías turísticas.
- Identificar el material audiovisual y sonoro con diferentes colores o con escritura Braille pues son los ciegos quienes más van a utilizar estos soportes.
- Disponer de máquinas de escribir para ciegos.
- Sistemas visuales (retroproyector, circuito cerrado de televisión, etc).
- Sistemas de lectura impresa (OPTACON y Kurzweil Autoscan).
- Aparatos reproductores de Braille.

La atención a deficientes visuales presenta bastantes problemas a la biblioteca. El disponer de un equipamiento y colección adecuados es costoso y las pequeñas bibliotecas con un presupuesto reducido difícilmente podrán atender correctamente estas demandas. Debería existir una gran biblioteca central para ciegos, que cubriera el territorio nacional y que enlazada con la red de bibliotecas públicas, atendiera todos los pedidos y servicios a los invidentes. Este sistema sería más barato que mantener aparatos lectores y colecciones especiales para ciegos en cada biblioteca pública. Sin embargo, requeriría una buena organización y dedicación plena pues su funcionamiento dependería de préstamos por correo, cooperación interbibliotecaria, y otros servicios parecidos que necesitan de una buena gestión.

#### 2.4.4. Usuarios con audición disminuida o nula.

En lo que respecta a los usuarios de biblioteca con discapacidades auditivas podemos afirmar que han sido tradicionalmente los más incomprendidos y su problema el menos estudiado y tratado con respecto a otras discapacidades. Hasta ahora se venía pensando que la sordera no es un impedimento serio para la lectura y, en consecuencia, el lector sordo era un usuario más de los servicios bibliotecarios. Últimamente se ha descubierto que la sordera, especialmente la de nacimiento, presenta graves problemas para la comprensión y la familiarización con el lenguaje, ya sea hablado o escrito. Este tipo de lector discapacitado muestra bastante afición por los materiales no librarios (videos, cassettes, diapositivas, especialmente si van acompañados de texto). También hay que tener en cuenta en todas las actividades habladas de la biblioteca que el sordo debe estar frente a la persona que habla (hora del cuento, conferencias, mostrador de información) y que ésta debe esforzarse en vocalizar bien. A veces, dependiendo del número de usuarios con esta discapacidad, la biblioteca puede designar a un intérprete mímico. También es importante que las señales de información o peligro no sean sólo auditivas sino que vayan acompañadas de señales visuales. Una experiencia interesante es la que realizó el Centro Cultural Miraltornes, en Salamanca, para niños con deficiencias auditivas y sus familiares: “El susurro de los libros”:

**Proyecto de comprensión lectora para niños sordos usando como ámbito la biblioteca municipal de Salamanca (curso 98-99)**

**• Objetivos:**

- Formación de usuarios con deficiencias auditivas. Conocer la biblioteca municipal y sentirse usuario a través de la lectura, y los servicios que la Biblioteca ofrece.
- Alcanzar un grado de compresión lectora que permita leer textos de manera autónoma. Obtener un desarrollo cognitivo y afectivo que conduzca a una mayor autonomía personal.
- Sensibilizar a los demás usuarios de la biblioteca de los problemas que supone la sordera
- Implicar a las bibliotecas municipales para adaptar sus instalaciones y dinámica de trabajo a los usuarios con necesidades especiales

- **Actividades previstas:**
  - Conocimiento de los servicios de la biblioteca
  - Sesiones comunes de cuentacuentos con intérprete de lengua de signos
  - Dramatización
  - Expresión plástica a través del cuento
  - Lectura y comprensión de cuentos
- **Actividades programadas**
  - Sesiones de cuentacuentos
  - Formación de usuarios (conocer la biblioteca y los espacios, la ubicación de fondos bibliográficos, el uso del préstamo, los intereses bibliográficos de cada niño, evaluar su nivel de comprensión, interpretar y analizar libros, elegir y dramatizar cuentos)

## 2.5. Minorías socioeconómicas: los parados, inmigrantes, adultos no alfabetizados.

### 2.5.1. Parados

Aunque el parado no es de por sí una persona con una barrera específica a la hora de acceder a la lectura y la información, la gravedad del problema y su incremento entre la población durante los últimos años puede llevar a la biblioteca a intentar paliarlas en la medida de lo posible, desde el punto de vista de la información. Así cooperará en la mejora de las cualidades personales y profesionales del trabajador, lo que redundará en sus posibilidades para acceder a nuevos empleos. Algunas de las medidas que se pueden poner en marcha en una biblioteca cuando se trata de atender las necesidades de usuarios en paro:

- La biblioteca debe poner a disposición del parado una parte de la colección con libros que traten temas laborales (oficios, ocupaciones, profesiones) y legales. En muchos casos, el trabajador necesita reciclarse para encontrar un nuevo empleo.
- También la biblioteca debe mantener continuas relaciones con las oficinas de empleo pudiendo tomar, en algunos casos, funciones de información o lugar de anuncios laborales, normalmente a través de una publicación o un tablón con anuncios sobre ofertas de empleo, cursos.
- También la biblioteca puede prestar sus locales para reuniones, conferencias, charlas, clases, cursos, etc.
- Asesora en materias laborales, facilitando lecturas relacionadas con el tema y asesoría sobre documentación necesaria para asuntos laborales y sociales.

### 2.5.2. Minorías lingüísticas y étnicas.

El Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública concede a la biblioteca un papel indispensable para el fomento de la paz y de la comprensión entre las personas y entre las naciones e insiste sobre la garantía de acceso libre y en igualdad de condiciones a todas las personas sin distinción. Las Normas de IFLA para poblaciones multiculturales, abarcan a:

- Minorías inmigrantes. En esta categoría se incluyen las personas que se asientan permanentemente en una comunidad y cuya lengua(s) y cultura(s) es diferente a la de la sociedad que los acoge. Aquí también se incluyen los descendientes de inmigrantes que continúan identificándose con la cultura de sus padres.
- Personas que buscan asilo, refugiados y residentes con un permiso de estancia temporal.
- Trabajadores ambulantes. En ésta categoría se incluyen trabajadores inmigrantes temporales y sus dependientes. Son inmigrantes que no tienen la intención de establecerse permanentemente, y cuyo estatus legal es el de residentes temporales. Ellos se podrían convertir, con el paso del tiempo en residentes permanentes (categoría 1) dependiendo de la política de su país de residencia y de sus propios deseos.

- Minorías nacionales. Estos son grupos indígenas que llevan mucho tiempo afincados en un país, con una identidad étnica, lingüística y cultural diferente y con gran tradición, distinta a la de la mayoría. Pueden usar la lengua de la mayoría del país (como los suecos de Finlandia), o haber adoptado substancialmente la lengua principal del país (como los galeses o los indios americanos). Las minorías nacionales pueden compartir su lengua o cultura con los grupos mayoritarios de los países vecinos, o pueden existir solo en el país donde son una minoría.
- Una sociedad global. En la sociedad global todos somos parte de minorías culturales y todas las culturas deben estar representadas en la infraestructura de la información global.

Como se dice en estas norma, las minorías étnicas y lingüísticas pueden ser incapaces de utilizar al máximo todos los servicios generalmente disponibles de la biblioteca pública. Frecuentemente son incapaces de leer la lengua de la comunidad en que viven y muchos pueden ser, incluso lectores torpes de su propia lengua. Además, tienen otras necesidades como consecuencia de sus diferentes patrones culturales y de sus problemas de ajuste con la comunidad mayoritaria. Muchos incluso, probablemente estén en desventaja social y económica en comparación con el resto de la comunidad. Por todas estas razones, necesitan servicios especiales de la biblioteca pública:

- Las bibliotecas públicas deberían adoptar medidas positivas para identificar las necesidades y problemas de las minorías étnicas y lingüísticas en sus propias áreas, suministrar los materiales y servicios precisos y fomentar su uso.
- Las organizaciones centrales con responsabilidad en bibliotecas pueden ayudar estableciendo relación con los organismos nacionales pertinentes que representen los intereses de los grupos minoritarios.
- Se debería entrar en contacto con los dirigentes locales de los grupos minoritarios para que conozcan los servicios bibliotecarios y conseguir su cooperación para fomentar su uso.
- Es muy conveniente el empleo, incluso a tiempo parcial, de personal que conozca la lengua o lenguas necesaria para la biblioteca.
- Con frecuencia, los materiales, incluso periódicos, en lenguas minoritarias han de obtenerse de sus países de origen. Para conseguirlos, se puede recurrir a organizaciones nacionales o libreros especializados o varios sistemas bibliotecarios con necesidades similares pueden acordar actuar conjuntamente.
- Cuando varias pequeñas comunidades minoritarias necesiten materiales impresos o audiovisuales en la misma lengua, no será eficaz que cada biblioteca trate de satisfacer sus necesidades individualmente, contando cada una con una colección de materiales bastante limitada. Sería aconsejable la creación de acuerdos cooperativos que permitan la circulación de una gama más amplia de materiales entre varios sistemas bibliotecarios. Alternativamente, para completar las existencias locales, puede crearse una colección nacional de préstamo de este tipo de material.
- Es necesario producir y distribuir, principalmente a través de las organizaciones de los propios grupos minoritarios, hojas informativas, en sus lenguas, que describan los servicios bibliotecarios y de otro tipo que ofrezca la comunidad. Éstas y otras publicaciones podrían elaborarse por los propios miembros de la comunidad minoritaria con el apoyo y ayuda de la biblioteca.
- Los niños de los grupos minoritarios superarán muchas dificultades si viven felizmente en una comunidad extraña sin pérdida de su propia herencia cultural. Las bibliotecas han de ser conscientes de esto y ofrecer materiales adecuados sobre la historia y la cultura de los países de procedencia de los grupos inmigrantes, así como libros y revistas para niños en sus propias lenguas.
- Las minorías étnicas pueden enriquecer la vida de las comunidades en que viven conservando sus tradiciones culturales y continuando, en la medida de lo posible, la práctica de sus propias costumbres. La biblioteca pública puede ayudar en ambos sentidos promoviendo las actuaciones culturales y exposiciones sobre su vida y cultura tradicionales.
- Los grupos mayoritarios de cada comunidad pueden necesitar ayuda para comprender las diferentes culturas y costumbres de los grupos minoritarios de su entorno. En este sentido, la biblioteca pública también es una fuente principal de información.

- Cada biblioteca individual debería establecer claramente metas, objetivos y políticas relacionadas con sus servicios para minorías étnicas, lingüísticas y culturales y esto debería ocupar un lugar específico dentro de su orden de prioridades. Este plan de servicios multiculturales locales servirá de guía para el personal y de información para los usuarios.
- Cada biblioteca debería adoptar políticas de claro compromiso de no discriminación y antirracismo.
- Cada biblioteca debería realizar una evaluación continua sobre la naturaleza y las necesidades de su comunidad, en colaboración con los grupos minoritarios étnicos, lingüísticos y culturales y debería desarrollar sus servicios a partir de estas evaluaciones y consultas.
- Aunque reconocemos que muchos organismos consultivos y de gobierno de las bibliotecas, como son los consejos y las comisiones de bibliotecas, se constituyen de forma democrática, se debería intentar que reflejen la composición de la comunidad a la que sirven.
- Las bibliotecas que sirven a un gran número de personas que pertenecen a una minoría étnica, lingüística o cultural deberían disponer de fondos y servicios locales para ese grupo de usuarios.
- Todas las minorías étnicas, lingüísticas y culturales deberían disfrutar de unos servicios bibliotecarios del mismo nivel que la mayoría de la población y se deberían tomar iniciativas a nivel regional o nacional para asegurar que las minorías pequeñas o muy dispersas estén adecuadamente servidas; por ejemplo, por colecciones centrales circulantes o por la formación de redes cooperativas o por la provisión de servicios compartidos con bibliotecas cercanas.

Más que crear en sus locales secciones especiales físicamente segregados para las minorías étnicas y lingüísticas, la biblioteca debe integrar. Hay que, por un lado, mantener una colección básica en las lenguas propias de estas minorías y facilitar la pervivencia de sus tradiciones y costumbres con textos religiosos, legales, clásicos literarios, etc. Y por otro lado, procurar que el inmigrante conozca la lengua y costumbres del nuevo país para que se integre más rápidamente y con menos traumas. La biblioteca puede cooperar a la integración de las minorías raciales y lingüísticas de la comunidad con campañas de educación e información dirigidas a la población nativa. En colaboración con las escuelas, las asociaciones locales y otras instituciones, se pueden organizar planes encaminados a difundir aspectos culturales de otros pueblos y a favorecer el conocimiento mutuo. La educación en el respeto y en el alejamiento de posturas racistas y actitudes xenófobas puede ser potenciada por la biblioteca.

Por lo que se refiere al personal, el bibliotecario debe saber identificar las necesidades culturales de este colectivo para poder suministrar los materiales adecuados. También conviene que el bibliotecario tenga conocimientos idiomáticos para hacer más fácil la comunicación. También la biblioteca puede prestar sus instalaciones, siempre que disponga de locales y sea posible, para usos de interés cultural o social de las minorías étnicas de la comunidad.

### 2.5.3. Biblioteca y Educación de adultos

La Educación de Adultos se refiere a los intentos de mejorar la formación de los individuos que no pudieron completar su formación básica durante la educación convencional. Se dirige a un colectivo que, según Arandilla, plantea problemas como:

- Analfabetismo funcional.
- Falta de hábito en la lectura y, por tanto, en el estudio.
- Desconexión entre cultura y vida.
- Temor y complejo hacia el mundo de la Cultura institucionalizada.
- Poca autoestima de su cultura vivida.
- Distanciamiento entre el mundo oral y la palabra escrita.
- Identificación de cultura con escuela.
- Valoración del tiempo como trabajo y rentabilidad, y no como formación.

Para ayudar a la educación de adultos, tanto si obedece a razones de necesidad de titulación, como si no es así, la biblioteca debe motivar y atraer a estos lectores, potenciando los valores que representa, tanto de centro de cultura como de lugar abierto y diverso que posibilita el pensamiento crítico, el intercambio, la libre expresión de las ideas, etc. Las pautas de actuación serían, según Arandilla:

- Los bibliotecarios deben visitar la sede de educación de adultos desde el comienzo de curso para darles a conocer la biblioteca que tienen en su comunidad y con todos los servicios que ofrece.
- La biblioteca debe ser presentada de la forma menos institucional posible e insistir en que su acceso es personal y libre.
- En colaboración con los educadores se fija un calendario de actividades sin carácter obligatorio.
- Se da la opción a que la asistencia sea de carácter individual o en grupos.
- En ningún caso se presentará la biblioteca como un complemento del estudio, sino como un espacio libre que tiene como resultado complementar sus estudios.
- En ningún caso debe mostrarse que la biblioteca depende del Centro escolar, sino que se relaciona con él de forma autónoma.
- Los grupos de trabajo se reunirán alternativamente una vez cada dos semanas en la sede de educación de adultos, en la biblioteca y en su espacio exterior a ambas.
- No debe haber temas prefijados, sino que a través de las distintas conversaciones afloren siempre los problemas de la vida cotidiana.

En el terreno bibliotecario se ha desarrollado entre 1994 y 1996 el proyecto PLAIL (Public Libraries and Adult Independent Learners) financiado dentro del programa Bibliotecas de la Comisión Europea, y en el que ha participado el Ayuntamiento de Gijón. Entre sus resultados están una serie de normas y orientaciones para los bibliotecarios referidas al trabajo con los adultos, el uso de las tecnologías, y unas directrices de formación de los bibliotecarios que atiendan a adultos independientes.

## 2.6. Lectores recluidos

### 2.6.1. Enfermos internados en centros sanitarios.

Los enfermos son un grupo importantísimo de posibles usuarios al que no hay que descuidar. Por una parte, constituyen un grupo numeroso, y la situación de enfermedad no tiene por qué eliminar los intereses lectores o el derecho a la información y a la cultura que la biblioteca es responsable de facilitar.

Por otro lado, la atención bibliotecaria a este grupo de usuarios es mucho más fácil y barata si sigue la estructura administrativa sanitaria (hospitales, centros de rehabilitación, atención primaria, etc), pero no podemos olvidar que hay muchos enfermos fuera de cualquier instalación del sistema sanitario (enfermos en casa, ancianos) e incluso sin atención sanitaria alguna (drogodependientes, grupos marginales) a los que la biblioteca debería atender, a pesar de las dificultades que esto implica. Por último, mencionar la función benéfica que la lectura puede tener antes de la enfermedad (información y prevención) y después de ella (rehabilitación y reinserción).

### 2.6.2. Bibliotecas de Hospital.

Se trata de servicios desarrollados en común por instituciones sanitarias y bibliotecarias. En España, en 1984 aparece el Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria, que establece en

su punto 12 la necesidad de creación de bibliotecas para pacientes en los hospitales y la posibilidad de reparto de libros y revistas entre ellos. Del mismo año es la Carta de Derechos y Deberes del Paciente, cuyo punto 11 reconoce a los pacientes el derecho a acceder a la información y a la cultura, al entretenimiento y a las relaciones sociales. En 1987 se suscribió un convenio entre el INSALUD de Salamanca y la Fundación Germán Sánchez Ruipérez para proveer de libros a la población infantil y juvenil hospitalizada en un programa llamado Libros de Cabecera. En 1990, el Convenio de Cooperación Cultural entre el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Sanidad y Consumo, establece la creación de bibliotecas en los hospitales dependientes del INSALUD. Ello supuso la creación de bibliotecas en 27 hospitales y la previsión de creación en 5 más.

Estas bibliotecas tendrían estas características:

- Instalaciones: Según Carrión el local dedicado a biblioteca en un hospital debe contar con dos salas como mínimo: una de lectura y otra de depósito de la colección y de almacén de los carritos de libros, con un total de 50 m<sup>2</sup> como mínimo. La sala de lectura debe estar construida y equipada de forma que sea totalmente accesible y no presente en su interior problemas de movilidad. Para facilitar el trabajo del personal bibliotecario, esta sala debe comunicarse o estar cerca del local destinado a biblioteca especializada para uso del personal sanitario. La biblioteca de hospital necesita, en mayor medida que la biblioteca central por su tipo de usuarios, de unas condiciones especiales que hagan de sus instalaciones lugares limpios, cómodos, agradables y atrayentes. Para esto es esencial el mobiliario, la decoración, la iluminación, la temperatura y, por supuesto, la actitud del personal bibliotecario.
- Equipo: Compuesto por carritos de transporte de libros, pues muchos enfermos no podrán acudir al local de la biblioteca. El horario y recorrido de estos carritos de reparto debe estar bien organizado; también debe haber atriles para impedidos; material sonoro e instrumentos lectores para deficientes visuales.
- Colección: Deberá contener temas de carácter general (clásicos, divulgación, novedades de éxito y calidad, etc) y periódicos, revistas y cualquier publicación periódica que se considere de interés para el tipo de usuario que vaya utilizarla. En cuanto al número de volúmenes, las *Pautas de IFLA para bibliotecas de hospital*, de 1984 aconsejan un mínimo de 8 libros por cama en cada hospital. Como biblioteca sucursal y parte de una biblioteca pública, la de hospital debe contener en su colección un sitio dedicado a los libros para pacientes de diferente etnia o lengua.
- El personal: Carrión recomienda para hospitales con 500 camas 1 profesional bibliotecario ayudado por personal adiestrado del hospital o voluntario. En cuanto al perfil del bibliotecario de hospital, es evidente que el tipo de servicio requiere unas cualidades profesionales y personales específicas. Los usuarios de bibliotecas de hospital son personas en situaciones difíciles y dolientes, que muchas veces se ven agravadas por circunstancias sociales o personales. El bibliotecario, según Fuentes Romero, en consecuencia:
  - Debe aplicar sus conocimientos psicológicos, que en muchas ocasiones los da la propia experiencia, al trato con los pacientes.
  - Debe intentar conocerlos y, sin actuar como censor, saber las lecturas más recomendables para ellos.
  - Debe estar en contacto con el personal sanitario e informarse, manteniendo la discreción, de las condiciones de cada usuario para poder valorar sus necesidades.
  - Planificar su gestión, como en toda biblioteca, y considerar los datos que aporten su propia experiencia en el trato con los enfermos.
  - Tener dotes de buen comunicador y saber relacionarse con sus usuarios pues una de sus tareas principales es la visita a los enfermos en cama, y el contacto asiduo.

- Aplicando la biblioterapia, debe intentar ayudar al paciente en el desarrollo de sus potenciales, de sus habilidades, de su autoestima.

#### 2.6.3. Bibliotecas en otros Centros Sanitarios.

También la biblioteca debe estar presente en centros sanitarios que no sean hospitales propiamente dichos, tales como centros de rehabilitación de traumatizados, sanatorios psíquicos, centros de desintoxicación de alcohol o drogas, centros ocupacionales de minusválidos, etc. En estos casos, dependiendo del número de pacientes que atiendan, se valorará qué tipo de servicio bibliotecario es más conveniente para cubrir las necesidades de lectura dentro de las posibilidades presupuestarias del centro.

La biblioteca pública debe organizar un servicio de préstamo por lotes a los asilos y residencias geriátricas y a otras entidades culturales o recreativas como clubes, casinos, casas de cultura, centros de jubilados, etcétera, y poner a disposición del anciano los medios suficientes para ocupar sus ratos de ocio. Es importante que la colección enviada a las residencias de ancianos esté compuesta por, además de libros, documentos sonoros y audiovisuales, pues en muchos casos los problemas de vista suponen barreras infranqueables. También han de formar parte del lote los periódicos y revistas de actualidad y de divulgación pues la profusión de fotografías y los grandes caracteres utilizados en los titulares facilitan su lectura.

Con respecto a los centros de desintoxicación, la biblioteca puede hacer una tarea muy valiosa. La gravedad del problema de la drogadicción ha de mover a los bibliotecarios y a todos aquellos que trabajan en tareas culturales y sociales a comprometerse en ayudar a paliar sus efectos. Cada forma de toxicomanía presenta un cuadro clínico diferente, por lo que cualquier actividad o servicio bibliotecario referido a este tipo de enfermos debe hacerse bajo la orientación de médicos y psicólogos. Por otro lado, la biblioteca puede jugar un papel importante con campañas de información y prevención de la drogadicción, del SIDA y otras enfermedades.

#### 2.6.4. Enfermos en casa y ancianos.

Los enfermos recluidos en el hogar, ya de modo permanente o temporal, y los ancianos con problemas de movilidad que les impiden o dificultan la salida a la calle, han tenido tradicionalmente el servicio de préstamo por correo, o eventualmente los puede atender el bibliobús. Además, quizás fuera oportuno establecer un servicio de visitas a domicilio, que solucionaría el problema del préstamo a estos lectores y a la vez, realizaría un servicio social de interés humano. Es el modelo puesto en marcha en zonas británicas, donde lo ha hecho aconsejable el perfil de los usuarios. Normalmente para ello la biblioteca cuenta con apoyos extraordinarios, como la colaboración de organizaciones no gubernamentales o voluntariado social. Para este grupo los planes de préstamo deben ser generosos, sin número fijo limitado de libros u otros materiales que puedan prestarse a la vez, rápida atención de las solicitudes, frecuencia de visitas entre dos y cuatro semanas, y ocasiones especiales en que, con ayuda de organizaciones, se lleve a los lectores confinados en el hogar a la biblioteca para conocer y disponer más ampliamente de los servicios.

Hay que tener en cuenta que los usuarios de servicios bibliotecarios de cierta edad tienen grandes inconvenientes para leer. Problemas de vista, dificultad en fijar la atención y en mantenerse concentrados, rápido cansancio, etc, aconsejan el uso de medios audiovisuales y sonoros que, como explica Hutton, han tenido gran éxito entre la tercera edad en Devon. Se pueden organizar clubes de lectura en voz alta, lecturas por turnos, préstamo de videos,

cassettes y libros hablados. Por último, recordar que con este tipo de usuarios, especialmente los ancianos, el contacto personal es tan importante como el libro. Así conviene que la visita del bibliotecario o del voluntario encargado del préstamo a domicilio tenga la suficiente duración. En Devon se acordó que cada voluntario visitaría entre 4 y 5 personas cada día, para asegurar el trato humano y la conversación con el enfermo o anciano.

#### 2.6.5. Las bibliotecas en los Centros Penitenciarios.

La creación de servicios de atención bibliotecaria en los centros penitenciarios se fundamenta en el artículo 44 de nuestra Constitución, que garantiza el derecho de todos los españoles a estar informado y a tener acceso a la cultura. En referencia concreta a los internos de prisiones, el Artículo 25.2 dice que el interno tendrá derecho al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad.

Estos principios constitucionales se canalizan, en materia de instituciones penitenciarias, a través de la Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria (BOE de 5 de octubre de 1979) y del Real Decreto de 8 de mayo de 1981 del Ministerio de Justicia sobre Reglamento Penitenciario (BOE de 23 de junio de 1981). Y las *Pautas para Bibliotecas Públicas* de 1988 de IFLA-FIAB también hacen mención de las bibliotecas de prisiones en los puntos 1.61-1.64. Las actuaciones se han llevado de modo común entre el Ministerio de Justicia y el de Cultura.

Los servicios especiales bibliotecarios a las prisiones han mejorado en los últimos años, tanto en calidad como en número, normalmente dependientes de la actividad educativa. Las razones de este crecimiento, según Fuentes, serían:

- La concienciación de la biblioteca pública sobre la importancia de que sus servicios lleguen a los lectores especiales, entre los que están incluidos los presos.
- La organización bibliotecaria en sistemas y redes, lo cual favorece la cooperación con otras instituciones.
- Las recomendaciones de los Tribunales de Justicia para que se respeten y faciliten los derechos de acceso a la información y a la cultura de la población reclusa.
- La propia demanda de estos servicios bibliotecarios por parte de los presos. No olvidemos que, estadísticamente, las bibliotecas de prisiones son las más usadas entre todas las bibliotecas públicas.
- Las recomendaciones de psicólogos y sociólogos sobre el papel que la lectura puede hacer en el proceso de reinserción del preso.
- El aumento de los presupuestos estatales en materia de instituciones penitenciarias.

La Ley Orgánica General Penitenciaria recoge en su artículo 13 que los establecimientos penitenciarios deberán contar en el conjunto de sus dependencias con servicios idóneos... *escuelas, biblioteca, instalaciones deportivas y recreativas, talleres....* Y en los Artículos 57 y 58 hace referencia a la existencia de bibliotecas y a la lectura: *En cada establecimiento existirá una biblioteca provista de libros adecuados a las necesidades culturales y profesionales de los internos, quienes además podrán utilizar los libros facilitados por el servicio de bibliotecas ambulantes establecido por la Administración o entidades particulares con el mismo fin.* (art. 57). Los internos tienen *derecho a disponer de libros, periódicos y revistas de libre circulación en el exterior*, con las limitaciones que, en casos concretos, aconsejen las exigencias del tratamiento individualizado, previa resolución motivada del equipo de observación y tratamiento del establecimiento. Asimismo *estarán informados a través de audiciones radiofónicas, televisivas y otras análogas* (artículo 58).

Por su parte, el Real Decreto de 8 de mayo de 1981 sobre Reglamentación Penitenciaria dedica el capítulo II a Instrucción y Educación, y una de sus secciones trata de la biblioteca en la prisión:

Artículo 164.1: Para el cumplimiento de la función asignada, las Aulas y Círculos estarán dotados de:  
a) Servicios docentes, que comprenderán el local-escuela y la *biblioteca*. Uno y otro estarán *dotados del mobiliario y condiciones de ambientación adecuados para el trabajo personal y de grupo*.

b) Servicios culturales, con medios audiovisuales, aparatos de proyección fijos, magnetófonos, televisores, proyectores cinematográficos y, en general, aquellos que se consideren necesarios.

Artículo 176: En todos los Establecimientos Penitenciarios existirá, a cargo del Profesor de Educación General Básica, una Biblioteca provista de libros adecuados a las necesidades culturales y profesionales de los internos, y un número de salas de lectura equivalente a las unidades de clasificación del Centro. Tanto la Biblioteca general como las instaladas en las diversas unidades de clasificación, podrán funcionar en forma circulante. Las Bibliotecas se nutrirán de las consignaciones que acuerde el Centro Directivo con cargo al presupuesto oficial y de los donativos y legados que a su favor se constituyan. Toda Biblioteca estará convenientemente catalogada mediante dobles fichas, ordenadas por materias y autores, y habrá ejemplares de catálogos a disposición de los internos, para que éstos puedan formular las peticiones de obras que deseen. Los internos podrán también utilizar los libros facilitados por las Bibliotecas ambulantes establecidas por la Administración o por entidades particulares.

En general, la función de las bibliotecas de prisiones, y ese es su origen, es la reeducación y reinserción social del condenado. Sin embargo, también ha de procurar hacerle al interno más fácil la estancia en el centro durante el tiempo de condena.

Por lo que respecta al bibliotecario, las bibliotecas de instituciones penitenciarias han estado tradicionalmente atendidas por religiosos o maestros. Ya el Reglamento Penitenciario de 1981 asigna definitivamente al maestro de la prisión la función de bibliotecario. Sin embargo, en los centros donde el maestro no pueda ejercer esa función o necesite estar auxiliado, se han desarrollado programas de enseñanza sobre temas de Biblioteconomía para funcionarios de prisiones o para internos que puedan ejercer esa labor.

### **3. APPLICACION PRACTICA. Redactar las normas de uso de una biblioteca y diseñar su presentación impresa.**

**OBJETIVO.** Aprender a decidir sobre las condiciones de acceso y uso de las biblioteca, y redactar normas coherentes con las posibilidades disponibles y los intereses de los usuarios.

**PROCESO:** Se debe elegir una biblioteca, o suponer una con determinadas características, y:

- a) Identificar los tipos posibles de usuarios, las distintas posibilidades de acceso a los servicios.
- b) Establecer qué servicios debe dar la biblioteca
- c) Establecer las normas de cada uno de los servicios
- d) Establecer los supuestos de incumplimiento grave de las normas y sus efectos
- e) Redactar y presentar en un pequeño tríptico las normas, con un diseño adecuado para su comprensión

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Cuáles son las principales barreras que existen para que los servicios bibliotecarios lleguen a todos los individuos? ¿Qué relaciones debe constituir el bibliotecario con otros profesionales al organizar los servicios especiales? ¿Qué papel tiene la biblioteca pública en las bibliotecas de prisión y de hospital? ¿Por qué es preferible la integración de los servicios a grupos especiales de usuarios que la creación de servicios separados? ¿Qué actuaciones pueden llevarse a cabo con minorías inmigrantes?

### **5. BIBLIOGRAFÍA**

- ARANDILLA, M., RODRÍGUEZ, P., GUERRERO, F., ZAYAS, A. Biblioteca y educación de adultos. *Educación y Bibliotecas*, 50, 1995.
- CABALLERO GARRIDO, A. La extensión bibliotecaria. En Magan Wals, J.A. *Tratado básico de Biblioteconomía*, Madrid: Complutense, 1995, p. 383-398.

- CASADO, D.: Acceso de las personas con discapacidades y de la discapacidad a las bibliotecas. En: *Discapacidad y bibliotecas*. Madrid: Ministerio de Cultura, 1983.
- *¿DÓNDE están los lectores?. La contribución de la Biblioteca pública frente a los procesos de exclusión. V. Jornadas de bibliotecas infantiles y escolares*. Salamanca: Germán Sánchez Ruipérez, 1998.
- FUENTES ROMERO, J.J. Servicios a lectores especiales. En: *Seminario Hispano-Británico sobre Bibliotecas Públicas. 27-28 de febrero de 1989*. Madrid: Ministerio de Cultura, 1989.
- GONZÁLEZ QUESADA, A. La actuación de la biblioteca pública en Cataluña respecto a los inmigrados del Tercer Mundo. *Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios*, 31 (1993), p. 5-19.
- HUTTON, R. Servicios especiales en las bibliotecas británicas: Tercera Edad, Instituciones Hospitalarias y personas con minusvalías. En: *Seminario Hispano-Británico sobre Bibliotecas Públicas*. Ministerio de Cultura, Madrid, 1989.
- GONZALEZ, A. La biblioteca pública, uno de los protagonistas en la integración de la población inmigrante. En: *¿DÓNDE están los lectores?. La contribución de la Biblioteca pública frente a los procesos de exclusión*. Salamanca: Germán Sánchez Ruipérez, 1998.
- IFLA: *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. París: UNESCO, 2001. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- IFLA: *Directrices para los Servicios Bibliotecarios dirigidos a Personas con Dislexia*. Gyda Skat Nielsen y Birgitta Irvall. La Haya, IFLA, 2002.
- IFLA: *Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de Hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración*. Compilación de N. M. Panella, La Haya, IFLA, 2001.
- IFLA *Comunidades multiculturales: normas para servicios bibliotecarios*, 2º edición revisada. IFLA: 1998. <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>
- IFLA: *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas*. Ed. by John Michael Day, 2000.
- IFLA. Guidelines for Library Service to Braille Users. La Haya, 1998 <http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>
- MARTÍNEZ ROBLEDO, J., OLVERA LOBO, M.D. La educación de adultos, un reto que nos concierne a todos. Interrelación entre el marco educativo y el marco bibliotecario. En: *Congreso y Conferencia IFLA*. Barcelona, 1993.
- MAYO I FERNÁNDEZ, C. Servicios especiales de lectura en Bibliotecas Públicas. En: *VII JORNADAS Bibliotecarias de Andalucía. Bibliotecas y Educación*. Jaén, 1991. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1993. p. 155-202.
- MAYO I FERNÁNDEZ, C. Lectores con discapacidades físicas y mentales. En: *¿DÓNDE están los lectores?. La contribución de la Biblioteca pública frente a los procesos de exclusión*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1998.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas*. Madrid: 2002
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE *El servicio de bibliobús: pautas básicas para su funcionamiento*. Madrid: MECD, 2002. <http://travesia.mcu.es/documentos/PautasFilmBibl.pdf>
- PÉREZ PULIDO, M. Prácticas de lectura en prisión: estudio de actitudes y comportamiento de los reclusos en el centro penitenciario de Badajoz *Anales de documentación*, 4, 2001, <http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a11lecprision.pdf>

## **TEMA 4: FORMACION DE HÁBITOS LECTORES Y EXTENSIÓN CULTURAL**

### **1. OBJETIVOS**

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

- 2.1. Campos y actividades de animación
  - 2.1.1. Actividades de atracción
  - 2.1.2. Actividades de profundización en la lectura.
  - 2.1.3. Actividades de fomento de la creatividad. Actividades extraordinarias
- 2.2. El sentido de la animación a la lectura: la formación como lectores.
- 2.3. La extensión cultural
  - 2.3.1. Actividades de extensión cultural en la Biblioteca
  - 2.3.2. Criterios para el desarrollo de un buen programa de actividades
  - 2.3.3. La evaluación de resultados en el ámbito cultural.
- 2.4. Ocio y Bibliotecas

3. APLICACIÓN PRACTICA. Esbozar un plan de actividades culturales para una biblioteca pública municipal

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

### **5. BIBLIOGRAFÍA.**

### **6 ANEXO: PROPUESTAS DE LECTURA SOBRE LA LECTURA:**

## **1. OBJETIVOS**

Las bibliotecas deben promover el uso de sus servicios, darse a conocer y atraer a los lectores para que efectivamente lo sean. Pero, además, las bibliotecas, por ser piezas clave de la infraestructura cultural de la comunidad (todas en general, pero especialmente las públicas, a las que se refieren la mayoría de contenidos de este tema), deben hacer "extensión cultural", lo que consiste en colaborar y promover la vida cultural en general de su ámbito, excediendo lo que es la mera promoción de sus colecciones. El objetivo de este tema es conocer los procedimientos que pueden adoptar las bibliotecas para animación y la extensión cultural.

## **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

### **2.1. Campos y actividades de animación lectora**

La animación desde la biblioteca abarca un conjunto de actividades muy amplias y diversas. Persigue conseguir un mejor uso de la biblioteca por parte de los usuarios, y por eso se relaciona con aspectos como el marketing, la extensión bibliotecaria, la comunicación, etc. La biblioteca en la animación es especialmente activa, porque busca llegar efectivamente a todos sus potenciales usuarios, a todos los que tienen derecho a ella. La biblioteca tiene más fuerza cuanto más se use, por lo que hay que realizar todas las actividades de animación que podamos concebir. La actuación se volcaría sobre cuatro grupos de usuarios, tal como ha descrito B. Calvo, cuyo análisis seguiremos:

- A quienes no conocen ni siquiera la existencia de la biblioteca hay que presentársela.
- A los que sí la conocen pero no la usan todavía, hay que convencerles de que es un servicio también dirigido a ellos. De hecho ellos la costean, como contribuyentes que son.
- A aquellos que ya utilizan la biblioteca como sala de estudio, pero no los materiales ni los servicios, hay que mostrarles la variedad del fondo que en ella se contiene, subrayando sus atractivos, y las posibilidades que la biblioteca puede ofrecer.
- A los que ya usan los materiales bibliotecarios, hay que ayudarles a profundizar sus hábitos culturales y lectores.

### 2.1.1. Actividades de atracción

- Participar en acontecimientos locales, por ejemplo la *Feria del Libro* de la localidad. Entre las cestas de los libreros, la biblioteca pública debe tener un lugar en el que captar nuevos socios (habrá que llevar para ello impresos del carnet), divulgar los servicios (especialmente los más novedosos, como el préstamo de material audiovisual), relacionarse con los demás profesionales del libro que trabajan en la ciudad y aprender cosas de la comunidad a la que sirve, observando sus preferencias al adquirir libros. Igualmente, las Ferias de Artesanía, las Ferias Alternativas, los festivales de cine o teatro, o cualquier otro acontecimiento importante de la localidad pueden ser un escaparate para la biblioteca. Esto también se extiende a los acontecimientos relacionados con la celebración de días señalados: el día del libro, el de la mujer, el del medio ambiente, el de la paz, el del sida, el de la madre y el padre o el de San Valentín. Si la biblioteca organiza algo relacionado con ella, se aprovecha de la corriente creada por los medios.
- Promover y atender visitas colectivas, tanto de niños como de adultos. Las visitas de escolares a la biblioteca, en horas lectivas y acompañados de sus maestros, son una práctica muy habitual en las bibliotecas públicas. Es una forma muy buena de captar nuevos socios; muchos de los niños que vienen con su clase a la biblioteca por primera vez vuelven de nuevo a lo largo de la semana siguiente, acompañados de sus padres, para formalizar el carnet. Todas las asociaciones de una ciudad -de mujeres, pensionistas, vecinos, culturales, deportivas, etc- pueden acudir a conocer la biblioteca, de modo que una primera visita guiada y acogedora puede ayudar a romper el hielo y facilitar muchas más, ya individuales.
- Intervenir en los medios de comunicación social existentes en la localidad. Las colaboraciones pueden ser puntuales, cuando la biblioteca tiene algo concreto que comunicar -la visita de un autor, o la organización de una exposición, por ejemplo-, pero también pueden establecerse relaciones fijas. En este segundo caso la biblioteca tiene asignado un semanalmente un período de tiempo o un espacio si el medio es de prensa lo puede llenar hablando de sus actividades, haciendo crítica de libros o tratando de autores particulares.
- Llevar los servicios bibliotecarios a los lugares donde están los usuarios: por ejemplo, las piscinas en el verano, los jardines, o a las zonas de mercado.

### 2.1.2. Actividades de profundización en la lectura.

En este apartado se pueden incluir las técnicas bibliotecarias más clásicas que tratan de orientar al usuario destacando y aconsejando los libros de más calidad. Realizar guías de lectura, organizar visitas de autores, presentaciones de libros, exposiciones bibliográficas, la confección de listas de los libros más leídos, etc.

Los clubes de lectura tienen una importancia fundamental. Se trata simplemente de organizar un grupo de personas que lee al mismo tiempo una obra concreta -de la que la biblioteca presta un ejemplar a cada miembro del club- y celebrar reuniones periódicas con ellos para comentar lo que se ha leído. Existen clubes formados por colectivos específicos: mujeres, ancianos, jóvenes, o vecinos de un barrio concreto. Y otros son temáticos: aficionados a la literatura fantástica y de terror, o a la poesía, etc. En cada reunión se fija la cantidad de páginas que se leerán a lo largo de la semana siguiente, con objeto de que todas las personas avancen al mismo tiempo en la obra.

Los requisitos para que funcione un club de lectura son

- Un grupo de lectores, que puede tener de ocho a treinta miembros;

- El coordinador, la persona que dirige los coloquios, ayuda a escoger las obras y a fraccionar la lectura
- Los libros: tanto ejemplares de cada obra como personas forman el club, lo que supone el mayor coste -y por tanto el mayor problema.

El funcionamiento de todos estos grupos es muy parecido. En todos ellos se parte del libro, y se habla de todo lo que haya sugerido la lectura. En alguno puede haber variaciones: por ejemplo, en un club de pensionistas o en el de minusválidos puede ser la coordinadora quien lea en voz alta en cada reunión semanal, haciendo varias pausas a lo largo de la sesión para dar lugar a los comentarios. De los clubes de lectura se puede derivar a otras actividades, como el encuentro con el autor, la visión de películas, la programación de visitas culturales, etc. El apoyo del grupo y la socialización ayudan y motivan a los miembros a profundizar en actividades lectoras, educativas y culturales quizás abandonadas, facilitan la comprensión y el hábito de lectura. En <http://travesia.mcu.es/receta.asp> hay una serie de orientaciones para organizar clubes de lectura.

### 2.1.3. Actividades de fomento de la creatividad. Actividades extraordinarias

El tercer grupo de actividades de animación está formado por una serie de prácticas que fomentan la creatividad: La realización de obras colectivas, la recopilación de textos de los lectores, la producción de periódicos o otras publicaciones de los usuarios, la confección de un álbum de recuerdos como en las bibliotecas anglosajonas realizan personas mayores. Y también actividades menos frecuentes, de carácter extraordinario, como la confección del *Libro gigante de los Ciudadanos*, o la celebración del Día del Libro, que se puede aprovechar para entregar el carné de la biblioteca a todos los miembros de un colectivo, la inauguración de la exposición bibliográfica, la programación de un ciclo de conferencias sobre el mismo tema, o los maratones de cuentos. Estos, que han cobrado fama a partir de los organizados por la biblioteca de Guadalajara, requieren la colaboración de muchos ciudadanos que mantienen viva la narración durante horas, contando cuentos de todo tipo.

## 2.2. El sentido de la animación a la lectura: la formación como lectores.

La animación a la lectura sería una actividad de la biblioteca para estimular el interés, afinar la sensibilidad, abrir la inteligencia desde el libro, como medio para preparar el camino hacia la lectura. La animación pretende ayudar a leer, hacer que el lector se vaya apropiando de los textos de modo personal, ayudándole a la comprensión, a hacer vivir lo escrito y leído desde sus propios intereses y objetivos. Ello requiere que la biblioteca ponga en marcha un conjunto de acciones sucesivas y sistemáticas, de diversa naturaleza, encaminadas a despertar o fortalecer el interés por los materiales de lectura y su utilización cotidiana, no sólo como instrumentos informativos o educacionales, sino como fuentes de entretenimiento y placer, comunicación con otros. Debemos evitar que la animación se limite a actividades para los pequeños, ocasionales y poco programadas, hechas sólo para entretener a unos niños. Estas actividades no dejan huella cuando no se inscriben en programas con objetivos y evaluación, y hacen de la animación algo secundario, que se vea como poco importante.

La animación debe hacerse más sistemática si de verdad pretende contribuir a formar buenos lectores. Sabemos que leer es un proceso muy complejo, que se basa en la interactividad, y hay que preparar al lector para que participe, para que sea activo. Leer es un proceso de interacción entre el lector y el texto, proceso mediante el cual el primero intenta satisfacer los objetivos que guían su lectura. En la buena lectura hay un lector activo que procesa y examina el texto, con un objetivo que guía su lectura. Los objetivos pueden ser diversos: evadirse, llenar el tiempo de ocio y disfrutar, buscar una información concreta, seguir unas

instrucciones para realizar determinada actividad, informarse, aplicar la información proporcionada por la lectura de un texto para realizar un trabajo, etc.... La interpretación de los textos depende en gran medida del objetivo que preside la lectura. El significado del texto lo construye el lector. El significado que un escrito tiene para el lector no es una traducción del significado que el autor quiso imprimirle, sino una construcción que implica al texto, a los conocimientos previos del lector y a los objetivos. Leer implica comprender el texto.

Dado que en la actualidad los textos son tan diversos, y hay tantos modos de leer, un buen lector es un lector polivalente:

- Que posee aptitudes para utilizar diferentes formas de lectura: lectura silenciosa, lectura en voz alta, rápida, selectiva, lenta.
- Posee aptitudes para apropiarse de diferentes tipos de textos y escritos. (Textos literarios, científicos, técnicos, descriptivos, argumentativos, etc.).
- Es capaz de leer en diferentes soportes: periódicos, enciclopedias, pantalla de ordenador, diapositivas, cine.
- Construye proyectos de lectura con motivaciones variadas: leer por placer, por deber, por interés o por necesidad.
- Domina o sabe apropiarse de diversos espacios de lectura: biblioteca escolar, pública, hemeroteca. y de diferentes materiales de lectura y realiza una práctica reflexiva que le permite regular sus comportamientos y estrategias respecto a la lectura.

Para favorecer la lectura es bueno tener sistemas para recomendar obras adecuadas a los lectores que ayuden a invitar a la lectura. Un interesante proyecto en ese sentido es el SOL, una propuesta dentro del Plan de Fomento de la Lectura, realizado en coordinación con el Ministerio, la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y el Gremio de Editores y Libreros: <http://www.sol-e.com/>.



### 2.3. La extensión cultural

En realidad, muchas de las actividades descritas, que parten de la animación bibliotecaria, centradas en el libro, se van adentrando en la cultura en general. La biblioteca debe ser soporte de actividades que promocionen las manifestaciones culturales en su diversidad, en lo que se llama extensión cultural. La separación entre lo que constituye promoción estrictamente bibliotecaria y la extensión cultural es frágil, y no siempre está clara. La

animación a través de fondos bibliográficos nos lleva fácilmente a otros fondos y a otras actividades culturales, lo que debe considerarse positivo. Por ejemplo, de una exposición bibliográfica puede llevarnos a organizar una conferencia sobre determinada época histórica. O una lectura de una novela a una proyección de la versión cinematográfica, y de aquí a otras actividades ya no centradas en los documentos. Al revés, una actividad cultural ajena a la colección -un grupo de personas siguiendo en locales del centro cultural unos cursos de educación de adultos, un colectivo de música coral ensayando en una sala de la biblioteca fuera de horario- puede intentar vincularse al uso de la biblioteca -buscando fondos específicos, apoyando una actuación con una exposición bibliográfica, etc. Estas interrelaciones son positivas, y es bueno que la biblioteca aproveche su obligación cultural como gancho hacia el uso de las colecciones. Al fin y al cabo, es su fin prioritario.

El que se considere la biblioteca centro cultural de la comunidad es algo propio de la vinculación que se ha dado entre libro y cultura, y la vinculación entre cultura y cultura escrita. Hoy procuramos no realizar esa simplificación, pero la función cultural de la biblioteca se mantiene plenamente vigente, como refleja el *Manifiesto de la UNESCO* sobre la biblioteca pública, que incluye entre las misiones de la biblioteca:

- Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y la creatividad de niños y jóvenes.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos.
- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
- Prestar apoyo a la tradición oral.

El grado en que profundice en este papel depende de la respuesta a estas cuestiones:

- ¿De qué otras instalaciones dispone la comunidad?. Debe evitarse la duplicación innecesaria, pero a veces es conveniente dar varias alternativas.
- Si hacen falta instalaciones, ¿Es la biblioteca pública el lugar más conveniente para ofrecerlas?
- ¿Debería patrocinar la propia biblioteca un programa cultural o social o debería estimular a otras organizaciones a utilizar el local de la biblioteca?
- ¿Los edificios bibliotecarios existentes son adecuados y convenientes o pueden ampliarse lo necesario para alojar los servicios proyectados?
- ¿Será beneficioso para la propia biblioteca asociarse para ofrecer más servicios culturales o locales?

Es importante tener en cuenta que la extensión cultural debe perseguir mejorar la comunicación de la biblioteca, rentabilizar sus espacios, evitando la improvisación, y potenciar el uso de sus servicios.

### 2.3.1. Actividades de extensión cultural en la Biblioteca

Según Carrión se puede establecer esta tipología de actividades de extensión cultural:

Por medio de los fondos bibliográficos. Exposiciones.

- Del tesoro bibliográfico. Historia del libro y la escritura.
- Commemorativas: De acontecimientos o de personas

Informativas: Por temas, por géneros (poesía, teatro, viajes, bibliografía), por formas (libros ilustrados, infantiles), o por elementos (papel, impresión, encuadernación, etc.)

Por medio de la palabra

- Conferencias
- Mesas redondas, debates
- Presentaciones de obras o de autores

|   |
|---|
| - Representaciones teatrales, hora del cuento                   |
| Por medio de audiovisuales                                      |
| - Proyecciones  |
| - Audiciones  |
| - Conciertos  |
| Colaboración con otras entidades culturales públicas y privadas |
| Acciones de integración cultural                                |

La biblioteca puede también generar clubes culturales de jóvenes o mayores, ser lugar de ensayos o reuniones de grupos musicales locales, acoger exhibiciones culturales de grupos étnicos minoritarios, festivales multiculturales...

### 2.3.2. Criterios para el desarrollo de un buen programa de actividades

Los criterios, según González Díaz de Carayo, serían:

- La diversidad. El programa de actividades debe incluir temas de interés para la población, contemplando proyectos de todo tipo, sin olvidar las peculiaridades, buscando un equilibrio y gran variedad.
- La calidad de las actividades, evitando que se reduzcan a temas de interés localista o provinciano.
- La búsqueda de la rentabilidad máxima con cada actividad. Para ello debe procurarse la máxima difusión y aprovechamiento por los usuarios, contactando mediante invitaciones, publicidad en los medios de comunicación, información en los centros escolares, etc.
- La buena complementariedad y enriquecimiento de las actividades con otras paralelas (conferencias, exposiciones, proyección de películas) para atraer a más interesados.
- La descentralización, llevando actividades de otras zonas o regiones y procurando llegar a los mayores núcleos de población
- La orientación importante a los niños, para dar una función de formación para los futuros usuarios.
- Atención especial al colectivo docente en tanto son medios multiplicadores del efecto de las actividades.
- La colaboración estrecha con todas las instituciones locales públicas y privadas, para producir programas más ambiciosos y complementarios con el resto de infraestructuras culturales y educativas.

Por otro lado, el proceso de organización de las actividades requiere, al menos, los siguientes elementos:

- Estudio de las demandas y expectativas de la comunidad de usuarios, y de las posibilidades del entorno para determinar las actividades de mayor proyección e interés.
- Realizar un plan que incluya objetivos, actividades, calendario de realización, coste, responsable, proceso organizativo y otros requerimientos.
- Conseguir el presupuesto necesario. Muchas veces las actividades requieren gastos no contemplados en el presupuesto ordinario, o que lo exceden. La contratación de artistas, pago de desplazamientos de invitados, gastos extraordinarios por alquiler de equipos de imagen o sonido, gastos de materiales, etc. Para todo ello, la biblioteca necesita conseguir financiación mediante subvenciones, presentación de proyectos, colaboración con entidades patrocinadoras de carácter privado, editoriales, coorganización con la Universidad o con la Obra Cultural de los bancos y cajas de ahorro, etc. A veces debe exigir y reivindicar el apoyo de las propias autoridades de las que depende la biblioteca.
- Determinar el responsable de las actividades. Debemos concretar el miembro de la plantilla responsable de la organización y coordinación de las actividades. En muy pocos casos llevará adelante las actividades directamente el propio personal de la biblioteca -que

en todo caso suele estar preparado para actividades de animación propiamente bibliotecaria-, porque ni dispondrá de tiempo suficiente para hacerlo, ni es posible que tenga un dominio de las manifestaciones artísticas y culturales tan amplio como para hacerlo. El bibliotecario coordina, no actúa, interpreta, etc. Según los casos, sí puede moderar, intervenir en una mesa redonda o un programa de radio. Y muchas veces de puede contar, suscitar y motivar la colaboración desinteresada de los propios usuarios.

- Llevar a cabo una promoción intensa de la actividad a través de todos los medios de difusión y publicitarios disponibles, para que llegue a todos los posibles interesados.

### 2.3.3. La evaluación de resultados en el ámbito cultural.

Aunque es difícil contrastar la auténtica repercusión de los servicios culturales en los ciudadanos, en el trabajo de P. Quilez, *Propuesta metodológica para la evaluación de las Actividades Culturales en las Bibliotecas Públicas* propone estos criterios:

- **Número de asistentes a las actividades.** Es el indicador más directo y obvio para la evaluación de actividades y sin embargo, muchas veces no se realiza el recuento. Su utilidad abarca desde su función como base para decidir el fomento o la anulación de determinadas actividades hasta la constatación del tipo de actividades que solicita el usuario habitual. La costumbre, donde este recuento está establecido con normalidad, aconseja disponer de un estadillo modelo en el que reflejar diariamente el número de personas asistentes.
- **Repercusión en medios de comunicación social.** Aunque a veces tras la presentación a la prensa no hay sino operaciones de prestigio, la aparición en la prensa es absolutamente necesaria. La efectividad de la medición de esta variable se basa en el impacto real de la información sobre el centro y sus servicios sobre la población y equivale a una costosa campaña publicitaria que, aunque puede orientarse a voluntad, resultaría menos atractiva para el usuario potencial o real al no constituir en sí misma aliciente alguno. Por lo que se refiere a la metodología en la recogida de datos, generalmente se mide la cantidad de noticias aparecidas en la prensa, por la dificultad de tener constancia de las apariciones en medios audiovisuales como radio o televisión.
- **Incremento del número de usuarios.** Como afirma Quilez, "La rentabilidad de un centro bibliotecario se mide, en primer lugar, por la cantidad de préstamos realizados y por el número de usuarios. Es ineludible, pues, examinar la relación que puede existir entre el incremento anual de esta magnitud y la celebración de actividades que fomenten el uso y/o difundan de los servicios del centro. El modelo de acopio de datos es sencillo, se trata de examinar las altas mensuales en relación con los asistentes a las determinadas actividades que se hayan realizado: ¿han aumentado las solicitudes de afiliación de usuarios infantiles tras actividades de animación a la lectura?, ¿ha existido un incremento notable de usuarios adultos con respecto a otros ejercicios tras la instalación de exposiciones o realización de conferencias?".
- **Recogida de datos mediante cuestionarios.** Siempre referidos a las actividades culturales, claro está. Es poco usual pasar estos modelos para su cumplimentación por asistentes a conferencias o exposiciones (aunque no inapropiado), pero está muy extendida la costumbre de hacerlo en actividades como cursos, talleres, visitas guiadas o actividades de animación a la lectura.

#### Ejemplo de actividades culturales anuales de la Biblioteca Regional de Murcia

1.- Visitas escolares a la Biblioteca. (Visitas concertadas con centros educativos de toda la Región).

**A) Programa Bienvenidos.**

Visita didáctica a la biblioteca para grupos de alumnos entre 9 y 18 años

**B) Campaña de Animación a la Lectura.**

Para escolares entre 4 y 8 años. Consiste en una doble actividad (30 min. Cuentacuentos - 30 min. primer contacto como usuarios en la biblioteca). La labor de las animadoras viene siendo sufragada por las editoriales Anaya, Bruño, Edebé, Espasa Calpe y Santillana.

**2.- Animación a la Lectura en sábado.** (Iniciación al uso de la biblioteca, acompañada por actividades variadas siempre en torno al libro, abierta cada sábado a todos los usuarios de la biblioteca infantil.)

**3.- Exposiciones.** (Un total de 12 exposiciones de temas variados -autores (V. Medina, Ana Frank, L. Carroll, G. Lorca), cómic, cine (artes gráficas, J. Crespo), literatura infantil, lectura- acompañadas siempre por una selección de los fondos de la biblioteca referentes al tema tratado por la muestra.)

**4.- Proyecciones y audiciones** (Ciclos de cine de adultos e infantil que sumaron 42 proyecciones y un ciclo de música caribeña acompañado de conferencias. Tanto estas actividades como la exposición referente al cine sirvieron para dar a conocer la apertura de la mediateca)

**5.- Actividades “Día del Libro”.** (Programa variado -con talleres de impresión y encuadernación hasta recitales, mesas redondas o inauguración de exposiciones- para festejar el Día del Libro a lo largo de toda la semana.)

**6.- Actividades especiales** (Categoría que incluye actividades diversas, desde entrega de premios de asociaciones vinculadas al mundo de la cultura hasta jornadas de gastronomía en colaboración con restaurantes, Filosofía y Cine....)

**7.- Conferencias, recitales y presentaciones de obras.** (Un total de 29 actividades en las que participaron autores y editores murcianos y foráneos.)

## 2.4. Ocio y Biblioteca

El tiempo de ocio es ese tiempo en el teóricamente nos alejamos del trabajo, de lo que nos obliga, y podemos hacer lo que queremos, desde nada hasta lo que nos desarrolla auténticamente, en el que somos libres. El tiempo libre está actualmente lleno de ofertas, y es un campo de fortísima atención del marketing. Eso nos lleva al consumo, estando cada vez más condicionados por la industria del ocio, que decide por nosotros lo que tenemos que comprar, hacer o ver en nuestro tiempo libre. En este contexto, la biblioteca, que tiene entre sus misiones el desarrollo cultural de los usuarios, dar la oportunidad de un ocio creativo, cultural, pasa a ser también un competidor dentro de las ofertas. Es un lugar para aprender otras cosas, pasarlo bien con amigos, participar en talleres, ver cine, ver exposiciones, asistir a conferencias...

Ello se puede hacer de muchas maneras. Desde organizando buenas colecciones impresas, de música y video, a desarrollando servicios de ocio a través de su portal, imitando otros portales de ocio y tomándolos como fuentes de información. Además, la biblioteca como centro de acceso a Internet y a la tecnología nos da también la oportunidad de realizar un papel parecido a los cibercafés, como ocurre en Estados Unidos, donde las bibliotecas han normalizado que los usuarios *chateen*, busquen información de su cantante favorito, lean el correo electrónico o participen en foros de discusión. Es trabajo de cada bibliotecario individual concretar cuál será la oferta de ocio de su biblioteca, en qué medida diferenciarse de otras posibilidades existentes en su comunidad o cómo cubrir los huecos dejados, evitando no dejar este servicio para el final de su jornada laboral, cuando otras urgencias le hayan dejado exhausto.

Aunque la biblioteca se haya de vincular principalmente con un ocio *cultural, enriquecedor*, relacionado con la lectura y otras expresiones culturales, y no tenga por qué ponerse a la altura de algunos productos de éxito excesivamente burdos, tampoco debería autoexcluirse de la oferta de ocio de sus usuarios. Debe ser complementaria y alternativa, pero no apartarse, cuando ya ha estado su imagen excesivamente vinculada a lo serio, al estudio muchas veces memorístico, y se ha opuesto a diversión, a disfrute del tiempo libre. Y también ha de facilitar las nuevas formas de acceso electrónico al ocio cultural de toda la vida, en consonancia con las posibilidades que las tecnologías ofrecen como recurso de ocio cada vez más utilizado por los individuos en nuestras sociedades.

La biblioteca no se oferta como recurso de ocio -y por tanto pierde parte de su *clientela* potencial-, si cierra justo en los horarios en que los jóvenes y los mayores tienen tiempo para salir o acudir a ellas; si limitan el uso de los ordenadores a realizar búsquedas bibliográficas o resolver cuestiones de información pragmática, llenando de prohibiciones los puestos dotados de tecnología, persiguiendo el envío de correo electrónico, el chat y limitando los tipos de contenidos que se considera legítimos; o cuando ignora buena parte de los temas que interesan a muchos de sus usuarios: La presencia de información electrónica en los portales o sitios web de las bibliotecas sobre deporte, cine, música, videojuegos, turismo, ecología u otras aficiones alternativas de los miembros de su comunidad suele ser menor que en cualquier portal temático o la pequeña web de un periódico. Las bibliotecas han de ser puerta de acceso a la sociedad de la información para todos, y eso implica poder usar tecnologías en la biblioteca de modo gratuito y libre, y con contenidos relacionados con los intereses y demandas que muy diversamente se tienen, y que no se limitan a lo práctico, sino también a lo que apetece, a lo que se quiera hacer de modo incondicionado. Además hay que tener en cuenta que el juego y la diversión son factores enormemente motivadores, y creemos que los usuarios que la biblioteca gane a través de sus servicios relacionados con el ocio probablemente lo serán del resto de ofertas de la biblioteca, y mejorarán a través de ésta su *alfabetización tecnológica*.

Por todo esto, creemos que la biblioteca debe hoy ser capaz de gestionar la incorporación de algunas de las nuevas posibilidades para el tiempo de ocio, para ocupar su espacio social, y hacer posible una vivencia de ese tiempo que sea a la vez divertida, diversa, libre, compatible con otras aficiones y actividades. Hoy la biblioteca no se debe concebir sólo como el lugar donde se va a estudiar, a aprender -con ser tan importante- sino uno de los lugares donde alguien puede ir a chatear, leer su correo electrónico, informarse sobre una afición específica con recursos web bien seleccionados por sus bibliotecarios de confianza, conectarse para practicar una afición...

Indudablemente muchas de las limitaciones que tienen las bibliotecas -especialmente las municipales- para incorporar el ocio digital están causadas por la falta de financiación, personal y recursos que frecuentemente sufren. Los bibliotecarios desean incorporar nuevos servicios y dinamizar su institución, pero casi nunca disponen de los medios suficientes, y a veces también de las oportunidades de formación necesarias, dados los cambios abrumadores que estamos viviendo en los modos de trabajar en las bibliotecas. El aumento de ordenadores en red en las salas de uso público de la biblioteca es fundamental, en coordinación con los telecentros que están apareciendo en muchas localidades.

### **3. APPLICACIÓN PRACTICA. Esbozar un plan de actividades culturales para una biblioteca pública municipal**

**OBJETIVO:** Iniciar a los alumnos en la realización de planes de actuación en este campo.

**CONTEXTO:** La concejalía de Cultura encarga al responsable de la biblioteca municipal que realice un programa anual de actividades culturales para la biblioteca pública municipal. Se trata de una localidad de unos 40.000 habitantes. Se puede destinar a las actividades aproximadamente un millón de pesetas, y en la plantilla, además del director de la biblioteca, trabaja otro bibliotecario y dos auxiliares.

#### **PROCESO**

- Identificar las actividades de tipo cultural que más interés pueden tener para los residentes en el municipio.

b) Seleccionar las actividades a realizar, teniendo en cuenta las posibilidades económicas, las circunstancias e intereses de los usuarios, las posibilidades de la biblioteca, la vinculación de las actividades a la extensión bibliotecaria, etc.

c) Hacer un esquema de las tareas necesarias para organizar cada actividad: responsable, coste, calendario de celebración, difusión, etc.

d) Hacer una memoria del programa para su presentación a los que han de aprobarlo.

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Cuáles son los propios hábitos como lector? ¿Cómo puede la biblioteca fomentar su uso? ¿Qué diferencia hay entre extensión bibliotecaria y extensión cultural? ¿Qué actividades puede organizar la biblioteca dentro de la extensión cultural?. ¿Con qué criterios seleccionaremos las actividades? ¿Por qué son tan importantes los clubes de lectura? ¿Cómo debemos llevar a cabo la organización de las actividades culturales?

#### **5. BIBLIOGRAFÍA.**

- *ANIMAR a escribir para animar a leer. 6. Jornadas de bibliotecas Infantiles, Juveniles y Escolares.* Salamanca: Germán Sánchez Ruipérez, 1999
- CALVO, B. La animación a la lectura. A quien dirigirnos y qué técnicas utilizar. En: GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. (ed.) *Lectura, educación y bibliotecas. Ideas para crear buenos lectores.* Murcia: Anabad-Murcia, 1994, p. 109-123.
- DELGADO GÓMEZ, A. La extensión cultural en la Biblioteca Pública I y II. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1994, 36, p. 9-24, y 37, p. 39-59.
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J.A., GARCIA GOMEZ, J.C. Ocio y Tecnología en las bibliotecas públicas. *Educación y Biblioteca*, 123, 2001.
- GONZÁLEZ DÍAZ DE CARAYO, C. Actividades culturales de la biblioteca pública. En: *Conferencias sobre bibliotecas públicas.* Madrid: Anabad, 1987, p. 61-71.
- MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA. PROGRAMA NACIONAL DE TECNOLOGIAS INFORMACION Y COMUNICACION. *Bibliotecas Escolares.* Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1998.
- PAUTAS para bibliotecas públicas. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988.
- PÉREZ IGLESIAS, F. J. Ocio y bibliotecas. *Educación y Bibliotecas*, 100, p. 42-43.
- QUILEZ, P. Propuesta metodológica para la evaluación de las Actividades Culturales en las Bibliotecas Públicas. Congreso Nacional de ANABAD, 1999

#### **6 ANEXO: PROPUESTAS DE LECTURA SOBRE LA LECTURA**

(Textos tomados principalmente de los catálogos de las exposiciones organizadas anualmente por la Biblioteca Municipal de Salamanca bajo el título *El placer de leer*)

*Tenía alrededor de diez años cuando descubrí la lectura. Era al principio de la década de los cuarenta. Tiempos aquellos duros para un niño, tiempos de hambre, de penuria, de represión. Tiempos de la áspera y triste escuela del nacionalcatolicismo...*

*Sin embargo, junto aquel mundo hostil había otro mundo, el mundo de los libros. Allí estaba la selva portentosa de Tarzán, la maravilla de la isla de coral, las ciudades de ensueño de Las mil y una noches, la alegría libertad de Guillermo Brown.*

*Leer... Maravilloso maná que me permitió atravesar aquel desierto inhóspito, que habría ya de nutrirme durante toda mi vida.*

ANTONIO MARTÍNEZ MENCHÉN. LEER

*Los libros de aquella casa se amontonaban en una torreada, oscura estantería de madera de caoba en rinconera. (...) Ni que decir tiene que aquel sanctasantórum constituía mi paraíso prohibido, mi jardín de las delicias, mi cueva del tesoro y mi proveedor de fantasías onanistas. No sin temor a ser sorprendido en mi fiebre*

(...), acabé llevándome algunos de los tomos más turbadores de las colecciones *La novela de Noche o Vida Galante*, que con torpeza sumo oculté en las cámaras o altillos de la casa de mi abuela, dentro de unas cajas de embalaje que aquella misma tarde había de necesitar mi tía Matilde. Se topó ésta con aquella indecencia, interrogándose de inmediato sobre su misteriosa aparición en envoltorios tan recientes. No se cómo pude salir del embrollo. Sin duda con mentiras balbuceadas, mientras enrojecía hasta el pelo. Fuera por pudor o cortedad de entendederas, la tía pareció conformarse con mis explicaciones y me dejó en paz, pero los libros fueron por ella rotos o quemados. A las nuevas rapiñas les encontré escondrijo más seguro, lo que me permitió pavonearme con mis amigos, a los cuales terminé prestándolas con mucho gesto imperial y desdeñoso, conocedor y un punto contrariado del uso que iban a hacer de los noveluchos. (...).

Cuando aquel verano de los primeros cincuenta se acababa, el remordimiento hizo presa de mi y tras una sonrojante confesión con el párroco del pueblo, cumplí la penitencia impuesta que conllevaba, aparte de las oraciones de rigor, la destrucción o abandono de tales libros luciferinos. Opté por enterrarlos al pie de alguno de aquellos esbeltos chopos que arropaban el aleatorio lugar cervantino de la vega. Muchas veces he evocado los turbiones otoñales, que reducirían a barro las muy sobadas páginas de tales delicias, por cuya posesión actual mucho daría.

#### A. MARTÍNEZ SARRIÓN. INFANCIA Y CORRUPCIONES.

Era como si el libro tuviera una especie de magnetismo que lo atrajera irresistiblemente. Cogió el libro y lo miró por todos lados. Las tapas eran de color cobre y brillaban al mover el libro. Al hojearlo por encima, vio que el texto estaba impreso en dos colores. No parecía tener ilustraciones, pero sí unas letras iniciales de capítulo grandes y hermosas. Mirando con más atención la portada, descubrió en ella dos serpientes, una clara y otra oscura, que se mordían mutuamente la cola formando un óvalo. Y en ese óvalo, en letras caprichosamente entrelazadas, estaba el título:

*La historia interminable [...]*

Quién no haya pasado nunca tardes enteras delante de un libro, con las ojeras ardiéndole y el pelo caído por la cara, leyendo y leyendo, olvidando del mundo y sin darse cuenta de que tenía hambre o se estaba quedando helado...

Quien nunca haya leído en secreto la luz de una linterna, bajo la manta, porque Papá o Mamá o alguna otra persona solicita le ha apagado la luz con el argumento bien intencionado de que tiene que dormir, porque mañana hay que levantarse tempranito...

Quien nunca haya llorado abierta o disimuladamente lágrimas amargas, porque una historia maravillosa acababa y había que decir adiós a personajes con los que había corrido tantas aventuras, a los que quería y admiraba, por los que había temido y rezado, y sin cuya compañía la vida le parecería vacía y sin sentido.

Quién no conozca todo eso por propia experiencia, no podrá comprender probablemente lo que Bastián hizo entonces.

Miró fijamente el título del libro y sintió frío y calor a un tiempo. Eso era, exactamente, lo que había soñado tan a menudo y lo que, desde que se había entregado a su pasión, venía deseando: ¡Una historia que no acabase nunca! ¡El libro de todos los libros!

#### MICHAEL ENDE LA HISTORIA INTERMINABLE

Todos los miembros de nuestra familia, desde los más viejos hasta los más jóvenes, han tenido siempre la misma pequeña debilidad: leer. Ninguno de nosotros está dispuesto en absoluto a dejar a un lado su libro un solo momento para hacer algo urgente o inaplazable. Lo cual no quiere decir que eso urgente o inaplazable no vaya a hacerse. Lo que pasa es que nos parece del todo innecesario renunciar a la lectura por ese motivo. (...)

La abuela está sentada, pongamos por caso, en el sofá que hay en el otro extremo de la habitación. Tiene las gafas sobre la nariz y hace calceta entrechocando las agujas de labor. Sobre el regazo tiene un grueso libro que está leyendo. Teje y teje... ¿Qué puede estar tejiendo? Un calcetín, naturalmente. Bueno, para ser exactos no es realmente un calcetín, sino más bien una especie de gigantesca serpiente de lana cuyos anillos cubren ya todo el suelo de la habitación. Mientras la abuela va pasando las hojas, dirige por encima de las gafas una rápida ojeada al monstruo y murmura: "Ya me parecía a mí que habíamos vuelto a tener fuego en casa. Pero los bomberos también podrían no dejarse tirada la manguera de cualquier manera, digo yo".

#### MICHAEL ENDE. A MODO DE PRÓLOGO PARA SER EXACTOS

(...) Con el periodo de las pruebas finales, la vida y el ritmo colegiales experimentaba ciertas modificaciones. A causa de un residual halo romántico que se quería disfrazar con pretextos de concentración, silencio y frescura, el personal se mostraba muy partidario de estudiar durante toda la noche, acostándose al amanecer y durmiendo hasta la hora del almuerzo. No estaba prohibido utilizar el amplio espacio con ventanas, mesas corridas y tubos fluorescentes en el techo de la que llamaban biblioteca del colegio, en uno de

*los pisos altos, cuyos armarios acristalados albergaban un número no demasiado alto de volúmenes y ejemplares sueltos de revistas; pese a estar cerrados con llave, habíamos descubierto una maestra que abría todas las puertas. Ello ocasionó que por ejemplo yo mismo, con no poca culpa, en vez de preparar los exámenes me distrajera más de lo prudente fisgando y leyendo literatura, historia y crítica en lugar de textos jurídicos como era mi obligación. En aquellos anaquelés se podían encontrar libros de Austral, clásicos españoles en las ediciones de La Lectura, algunas encyclopedias y obras de consulta y muy quebrantados rimeros de revistas que llegaban cuando querían y se almacenaban aún con mayor informalidad. (...).*

*Las noches preparando exámenes tenían sus rituales, sus momentos concentrados, sus treguas euforizantes así como sus algo melancólicos remates. La cosa solía comenzar tras la cena, y a modo de preparación y regalo ante la dureza de la trascendencia, con un delicioso paseo nocturno por la Trapería, poco transitada a esas horas, y con la ingestión en una horchatería con mesas al aire libre, casi en la esquina de la catedral, de una exquisita leche merengada con toques de canela en su cúspide. (...) Con mucha lentitud regresábamos al redil en tanto la ciudad estaba a punto de dormirse y sólo algunas ventanas amarillentas punteaban las hermosas fachadas de Santo Domingo. Uno solía estudiar en soledad, a dúo o en comandita, utilizando la mencionada biblioteca. (...)*

#### A. MARTINEZ SARRION. UNA JUVENTUD

*Pienso que la lectura no es comparable con ningún otro medio de aprendizaje y comunicación, ya que la lectura tiene un ritmo propio, gobernado por la voluntad del lector, la lectura abre espacios de interrogación, de meditación y de examen crítico, en suma, de libertad; la lectura es una relación con nosotros mismos y no únicamente con el libro, con nuestro mundo interior a través del mundo que el libro nos abre.*

ITALO CALVINO

*Uno vive el libro de tal modo que transforma su casa en un albergue providencial que lo defiende de las adversidades del mundo. El viejo e inextinguible sentimiento de seguridad en un medio precario se renueva en esos instantes en que uno disfruta de una especie de obligado confinamiento donde el calor, la comida, los utensilios, todo, adquiere el valor impagable que tuvieron para Robinson o el capitán Hatteras. Ahora, yo era Robinson, también yo había naufragado y estaba a salvo en una cueva que había excavado con mis manos. Las fronteras entre la realidad y la ficción se habían desvanecido por un instante como en los tiempos de la adolescencia.*

#### LUIS LANDERO. REFUGIOS Y NAUFRAGIOS

*Algunos entramos un día en los libros como quien entra en una orden religiosa, en una secta, en un grupo terrorista. Peor, porque no hay apostasía imaginable: el efecto de los libros sólo se sustituye o se alivia mediante otros libros. Es la única adicción verdadera que conozco, la que no tiene cura posible.*

*Ser por los libros, para los libros, a través de ellos. Perdonar a la existencia su básico trastorno, puesto que en ella hay libros. No concebir la rebeldía política ni la perversión erótica sin su correspondiente bibliografía. Temblar entre líneas, dar rienda suelta a los fantasmas capítulo tras capítulo. Emprender largos viajes para encontrar lugares que ya hemos visitado subidos en el bájel de las novelas: desdeñar los rincones sin literatura, desconfiar de las plazas o las formas de vida que aún no han merecido un poema. Salir de la angustia leyendo; volver a ella por la misma puerta. No acatar emociones analfabetas. En cosas así consiste la perdición de la lectura. Quien la probó lo sabe.*

#### FERNANDO SAVATER LA PERDICIÓN DE LA LECTURA

*En esa gran polémica con los muertos vivos que llamamos lectura, nuestro papel no es pasivo. Cuando es algo más que fantaseo o que un apetito indiferente emanado del tedio, la lectura es un modo de acción. Conjuramos la presencia, la voz del libro. Le permitimos la entrada, aunque no sin cautela, a nuestra más honda intimidad. Un gran poema, una novela clásica nos acometen; asaltan y ocupan las fortalezas de nuestra conciencia. Ejercen un extraño, contundente señorío sobre nuestra imaginación y nuestros deseos, sobre nuestras ambiciones y nuestros sueños más secretos. Los hombres que queman libros saben lo que hacen.*

*...Leer bien significa arriesgarse a mucho. Es dejar vulnerable nuestra identidad, nuestra posesión de nosotros mismos.*

#### GEORGE STEINER LENGUAJE Y SILENCIO

*La vida del lector se cuenta en horas, la del libro en milenios... la economía, la arquitectura del privilegio en el que tenía lugar el acto clásico de la lectura está muy lejos de nosotros.*

*La cultura de masas, la economía del espacio y el tiempo, la erosión de la privacidad, la supresión sistemática del silencio en las culturas tecnológicas del consumo, el desahucio de la memoria (del ejercicio de aprender la memoria) en el aprendizaje escolar, acarrean el eclipse del acto de la lectura del libro mismo. El*

vigor de la memoria solo podrá sostenerse allí donde hay silencio. El precio del silencio y de la soledad aumentará.

GEORGE STEINER. PASION INTACTA

*...Un encuentro inesperado, una nota al pie, una enfermedad, la soledad, los extraños caprichos de la memoria, mil y una cosas pueden lanzar a uno en busca de un libro... Muchas veces el incidente más inesperado despierta el deseo de leer un libro.*

*...Los libros que el hombre lee son determinados por lo que el hombre es... Cada individuo tiene que construir sus propios cimientos. El hecho de que uno sea un individuo se debe sólo a su singularidad. No importa cual haya sido el material que afectó vitalmente la forma de nuestra cultura, cada hombre debe decidir por sí mismo los elementos de la misma que habrán de penetrar en él para modelar su propio destino personal.*

HENRY MILLER LOS LIBROS DE MI VIDA

*Releer un libro es aceptar gozosamente la propuesta contaminadora de su autor.*

*... La relectura e intervención del lector en la oferta creadora de un libro es el mejor medio que conozco de reactivar nuestra vida espiritual, empobrecida por la agresión continua de una modernidad incontrolada que, nuevo Leviatán, obstruye y oscurece el horizonte humano en ese inminente final de milenio. Propagar la visión de mundos diversos, difundir el don de la ubicuidad en virtud del recurso poético-novela de la a-topía y de la a-cronía, reinventar las visiones escatológicas que consuelan o atormentan nuestro perenne anhelo de trascendencia en un universo cruelmente privado por los científicos de una metafísica de la naturaleza, ... convierten la literatura en un arma eficacísima contra la tiranía racional de una época impermeable a las realidades espirituales, atrofiadas y anuladas por los continuos avances tecnológicos y el implacable fundamentalismo de la ciencia. ¡Ojalá alcanzaran mis obras a contagiar a alguno de ustedes, como las de los autores que admiro me han contagiado a mí!*

JUAN GOYTISOLO EL ÁRBOL DE LA LITERATURA

*Puesto que nacemos "no lectores", puesto que todos los hombres poseen ese apetito de conocer, tan vivo en los niños, que la lectura satisface en gran medida, debemos convertirnos en lectores.*

*Está privado del placer de leer aquel que no ha aprendido a dominar el sistema gráfico que permite, al mismo tiempo, codificar por medio de la escritura y descodificar por medio del desciframiento de los mensajes transmitidos. Ese poder instrumental es necesario, especialmente, como condición de esa lectura rápida sin la cual no hay lectura inteligente; pero dista de ser suficiente, ya que, entre nosotros, la cantidad de analfabetos es ínfima aunque exista tanta gente que no sabe leer.*

*Está privado del poder de leer el que no dispone del poder de comunicarse con el otro en un diálogo auténtico aunque implícito, ya que en el caso de la lectura de un texto el interlocutor está ausente. Ese diálogo, posibilitado por la identidad de los lenguajes, es indispensable para la comprensión del mensaje.*

*También está privado del poder de leer el que no sabe comprender un texto con una actitud espiritual especialmente crítica.*

*O sea que el poder de leer le está dado sólo al que al que sabe hacer de la lectura una operación eminentemente activa, al que sabe adoptar esa actitud a la vez de espera y de interrogación con relación al otro, actitud de recreación de un pensamiento ajeno que supone que sabe escuchar -y escucharse-. Sartre tiene razón al ver en la lectura la síntesis de la percepción y la creación. Quien posea ese poder de compromiso total en la búsqueda del diálogo tendrá necesariamente el gusto por la lectura; y la riqueza de la creación literaria será para su deseo una excitación permanente. Quien no haya adquirido esta actitud a la vez intelectual y sensible no sabrá leer. La ausencia del poder de leer implica necesariamente la del placer de la lectura.*

ROBERT GLOTON. EL PODER DE LEER

*A lo largo del tiempo, nuestra memoria va formando una biblioteca dispar, hecha de libros, o de páginas, cuya lectura fue una dicha para nosotros y que nos gustaría compartir. Los textos de esa íntima biblioteca no son forzosamente famosos. La razón es clara. Los profesores, que son quienes dispensan la fama, se interesan menos en la belleza que en los vaivenes y las fechas de la literatura y en el prolífico análisis de los libros que se han escrito para ese análisis, no para el goce del lector.*

J. L. BORGES, BIBLIOTECA PERSONAL

*Un libro es una cosa entre las cosas, un volumen perdido entre los volúmenes que pueblan el indiferente universo, hasta que da con su lector, con el hombre destinado a sus símbolos. Ocurre entonces la emoción singular llamada belleza, ese misterio hermoso que no descifran ni la psicología ni la retórica.*

J. L. BORGES, BIBLIOTECA PERSONAL

*Los libros son necesarios por dos razones. La primera porque nos relacionan con el pasado (“es el don de los muertos”), nos transmiten como herencia toda la experiencia de la humanidad y permiten, al tiempo, que inscribamos nuestras pequeñas existencias en la trama de la historia mundial. La segunda porque, lejos de ser una evasión, nos inducen a aprehender un orden, un proyecto de vida, y a descubrirle a ésta, por tanto, un sentido. Los libros de ficción, novelas y poemarios, son en ese aspecto más eficaces que los otros; para poder ser captado, entendido, el mundo real ha de estar acompañado por su doble imaginario.*

T. TODOROV. EL HOMBRE DESPLAZADO

*... En mi vida he leído un solo libro de cabo a rabo, mi forma de leer es la de un hojeador en alto grado dotado, que prefiere hojear a leer, y por consiguiente hojea docenas, y llegado el caso, cientos de páginas, antes de leer una sólo a, pero cuando ese hombre leer una página, la lee más a fondo que nadie y con la mayor pasión que cabe imaginar.*

M. SAENZ. TOMAS BERNHARD. UNA BIOGRAFIA

*Leo novelas porque he leído novelas. Quiero decir que las sigo leyendo porque en ellas me he encontrado con mucha gente (con John Silver, con Odette de Crecy, con Humbert, con Gregorio Samsa...) y porque entendería mucho menos mi propia vida sin toda esa gente, ya que más o menos, la vida de cualquiera es una especie de castillo y los castillos conviene que estén llenos de fantasmas.*

FELIPE BENITEZ REYEZ. CHISTERA DE DUENDE.

*Los libros no ayudan a triunfar, sino que son el virus mismo de la derrota, impotencia impresa, decepción coagulada.*

*Los libreros son templos a la ruina y las bibliotecas palacios del descalabro. Mirad a vuestro alrededor: ningún invicto lee. Los invictos compran libros pero sin hojas, de esos que son cajas de puros disimuladas, y sus librerías son siempre disfraces de pasadizos secretos o decoraciones suntuarias. A veces dejan un libro de verdad abandonado al desgarre en una consola,... abierto siempre por la página 32, como hacia el personaje de Almas Muertas; cuando alguien entra aluden al monstruo de papel con gesto displicente: “sí, me he comprado el libro ese que anuncian, pero no tengo tiempo de leerlo”. ¡Como debe ser! ¡Qué pensarían el cliente o el socio, si supiesen que una persona reputada como profesor y establecida tiene tiempo para leer! No hay cuadro más dramático que el de alguien corrompido por los libros: los primeros síntomas, aún benévolos, son cierto nerviosismo al pasar frente a los escaparates de las librerías, avidez excesiva al hojear el periódico, y manía de leerse los prospectos de las medicinas y los programas de los teatros; luego llegan las citas convulsivas sin venir a cuento, las carcajadas satánicas al escuchar lugares comunes, el proyecto insensato de leerse la Encyclopédia Britannica enterita sin molestarse siquiera en aprender inglés.*

F. SAVATER. LA FILOSOFIA COMO ANHELO DE LA REVOLUCIÓN Y OTRAS INTERVENCIONES

*Discreto amigo es un libro:  
¡Qué a propósito que habla  
Siempre en lo que quiero yo!  
¡Y qué a propósito calla  
Siempre en lo que yo no quiero.  
Sin que puntiñoso me haga  
Cargo de por qué le elijo.  
O por qué le dejo! Blanda  
Su condición, tanto que  
Se deja buscar si agrada  
Y con el mismo semblante  
Se deja dejar si cansa.*

CALDERÓN DE LA BARCA

*Retirado en la paz de estos desiertos,  
con pocos, pero doctos, libros juntos  
vivo en conversación con los difuntos  
y escucho con mis ojos a los muertos.*

*Si no siempre entendidos, siempre abiertos,  
enmiendan, o fecundan mis asuntos;  
y en músicos callados contrapuntos  
al sueño de la vida hablan despiertos.*

*Las grandes almas que la muerte ausenta,  
de injurias de los años, vengadora,  
libra, ¡oh gran don Iosef!, docta la emprenta.*

*En fuga irrevocable huye la hora;*

*pero aquélla el mejor cálculo cuenta  
que en la lección y estudios nos mejora.*

QUEVEDO. DESDE LA TORRE

## **TEMA 5: EL SISTEMA ESPAÑOL DE BIBLIOTECAS. LEGISLACIÓN Y ESTADO ACTUAL**

### **1. OBJETIVOS**

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

- 2.1. El Sistema Español de Bibliotecas.
- 2.1.1 Antecedentes. La organización bibliotecaria española en el periodo pre-democrático: el Servicio Nacional de Lectura.
- 2.1.2. El panorama de las bibliotecas en la España Constitucional
- 2.1.3. La reglamentación del Sistema Español de Bibliotecas
- 2.1.4. Cambios recientes en el sistema español de bibliotecas.
- 2.1.5. La inversión en bibliotecas
- 2.2. Los sistemas regionales de bibliotecas.
- 2.2.1. El ejemplo del Sistema de Bibliotecas de Cataluña

### **3. APLICACIÓN PRACTICA: Estudio de Redes y Sistemas de bibliotecas**

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

### **5. BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS.**

## **1. OBJETIVOS**

Se trata de conocer la organización de los servicios bibliotecarios públicos en España, cuya máxima expresión sería el sistema español de bibliotecas y los sistemas regionales y locales. Normas reguladoras, servicios, problemas organizativos.

## **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

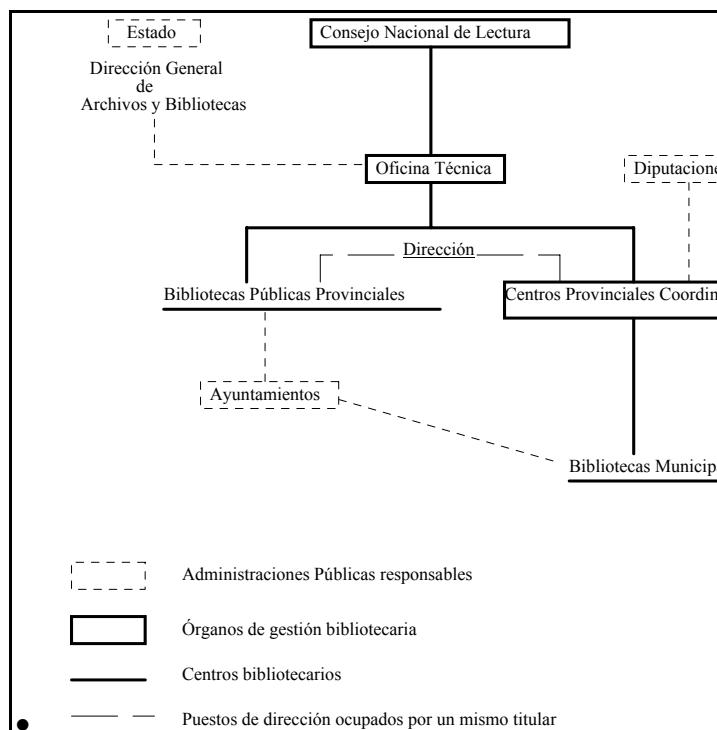
### **2.1. El Sistema Español de Bibliotecas.**

#### **2.1.1 Antecedentes. La organización bibliotecaria española en el periodo pre-democrático: el Servicio Nacional de Lectura.**

El Decreto de 1947 sobre Ordenación de Archivos y Bibliotecas supone el soporte legal sobre el que se va a asentar todo el entramado bibliotecario del país durante los años del régimen franquista. De esta norma legal destacamos los artículos 44/48, en virtud de los cuales se crea el "Servicio Nacional de Lectura", cuyo Reglamento no aparece hasta 1952. Según García Ejarque éste era "un colectivo de centros y servicios de Lectura Pública, patrocinado por el Estado, las Diputaciones, los Ayuntamientos y otras entidades públicas y privadas, sistematizado de forma gradual y encadenada para hacer llegar el libro a todo el territorio nacional, pero autónomo e independiente, por tanto, de la Dirección General de Archivos y Bibliotecas". Pero la realidad era sensiblemente diferente:

- El Consejo Nacional de Lectura, al que correspondía la superior orientación del Servicio y en el que deberían estar presentes todos los organismos colaboradores, se creó en 1961 y no se volvió a reunir.
- La Oficina Técnica, aunque subordinada teóricamente al Consejo, funcionaba de hecho como la Jefatura del Servicio: con las implicaciones políticas que ello suponía.
- Las Bibliotecas Públicas Provinciales permanecían ajena a la realidad provincial y municipal. No se aprovechó la posibilidad de convertirlas en cabeceras de los sistemas provinciales, aprovechando que sus directores lo eran a su vez de los Centros Provinciales Coordinadores.

- Los Centros Provinciales Coordinadores no eran concebidos como algo propio de las Diputaciones, al depender sus instalaciones y personal del Ministerio; poseían un sistema de financiación injusto pues el Estado aportaba los 2/3 de los presupuestado por cada Diputación y, por último, contaban con grandes limitaciones administrativas al no poder obligar a los Ayuntamientos a crear bibliotecas municipales: la posibilidad de gestar sistemas provinciales estaba, pues, abocada al fracaso.
- Las Bibliotecas Públicas Municipales sólo podían ser creadas por voluntad propia de los Ayuntamientos, si bien éstos no estaban obligados por ley a proporcionar estos servicios: los efectos de esa ambigüedad legal nos explican la situación actual de las bibliotecas públicas en el ámbito municipal.



En conclusión, la organización bibliotecaria durante este periodo es insatisfactoria, como consecuencia de una excesiva intervención del Estado, la desconexión administrativa e interterritorial, fruto más de la negligencia que del marco jurídico-político, la escasez de inversiones en infraestructuras y la indiferencia de la opinión pública.

### 2.1.2. El panorama de las bibliotecas en la España Constitucional

La Constitución de 1978 atribuye en su artículo 148.1 a las Comunidades Autónomas la posibilidad de tener las competencias de las bibliotecas de su interés, quedando sólo reservadas, según el artículo 149.1, las bibliotecas de titularidad estatal, sin perjuicio de su gestión por parte de las Comunidades Autónomas. En función de ello, las Comunidades Autónomas elaboran leyes o decretos sobre el patrimonio bibliográfico y la organización bibliotecaria de sus territorios; esto es, se crean sistemas regionales, al menos teóricamente.

En cuanto a la organización municipal, está muy marcada por la influencia de la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local, que da gran autonomía a los ayuntamientos, aún cuando obligue a incluir servicios de biblioteca, según el artículo 26.1, en los Municipios con población superior a 5.000 habitantes.

Para evitar el desmembramiento de los servicios bibliotecarios del país, la Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español establece en su título VII unas directrices generales en materia de bibliotecas, respondiendo parcialmente a la necesidad de una ley bibliotecaria de ámbito estatal compatible con las respectivas leyes autonómicas en dicha materia, que permitiera articular un auténtico Sistema Español de Bibliotecas:

Ley de Patrimonio. TITULO VII: Del Patrimonio Documental y Bibliográfico y de los Archivos, Bibliotecas y Museos (Extracto)

CAPITULO I. Del Patrimonio Documental y Bibliográfico

Artículo 48: 1.A los efectos de la presente Ley forma parte del Patrimonio Histórico Español el Patrimonio Documental y Bibliográfico, constituido por cuantos bienes, reunidos o no en Archivos y Bibliotecas, se declaren integrantes del mismo en este capítulo.

2. El Patrimonio Documental y Bibliográfico se regulará por las normas específicas contenidas en este Título. En lo no previsto en ellas le será de aplicación cuanto se dispone con carácter general en la presente Ley y en su régimen de bienes muebles.

Artículo 49:

1. Se entiende por documento, a los efectos de la presente Ley, toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos. Se excluyen los ejemplares no originales de ediciones.

2. Forman parte del Patrimonio Documental los documentos de cualquier época generados, conservados o reunidos en el ejercicio de su función por cualquier organismo o entidad de carácter público, por las personas jurídicas en cuyo capital participe mayoritariamente el Estado u otras entidades públicas y por las personas privadas, físicas o jurídicas, gestoras de servicios públicos en lo relacionado con la gestión de dichos servicios.

3. Forman igualmente parte del Patrimonio Documental los documentos con una antigüedad superior a los cuarenta años generados, conservados o reunidos en el ejercicio de sus actividades por las entidades y asociaciones de carácter político, sindical o religioso y por las entidades, fundaciones y asociaciones culturales y educativas de carácter privado.

4. Integran asimismo el Patrimonio Documental los documentos con una antigüedad superior a los cien años generados, conservados o reunidos por cualesquiera otras entidades particulares o personas físicas.

5. La Administración del Estado podrá declarar constitutivos del Patrimonio Documental aquellos documentos que, sin alcanzar la antigüedad indicada en los apartados anteriores, merezcan dicha consideración.

Artículo 50:

1. Forman parte del Patrimonio Bibliográfico las bibliotecas y colecciones bibliográficas de titularidad pública y las obras literarias, históricas, científicas o artísticas de carácter unitario o seriado, en escritura manuscrita o impresa, de las que no conste la existencia de al menos tres ejemplares en las bibliotecas o servicios públicos. Se presumirá que existe este número de ejemplares en el caso de obras editadas a partir de 1958.

2. Asimismo forman parte del Patrimonio Histórico Español y se les aplicará el régimen correspondiente al Patrimonio Bibliográfico los ejemplares producto de ediciones de películas cinematográficas, discos, fotografías, materiales audiovisuales u otros similares, cualquiera que sea su soporte material, de las que no consten al menos tres ejemplares en los servicios públicos, o uno en el caso de películas cinematográficas.

Artículo 51:

1. La Administración del Estado, en colaboración con las demás Administraciones competentes, confeccionará el Censo de los bienes integrantes del Patrimonio Documental y el Catálogo colectivo de los bienes integrantes del Patrimonio Bibliográfico conforme a lo que se determine reglamentariamente.

2. A los efectos previstos en el apartado anterior, la Administración competente podrá recabar de los titulares de derechos sobre los bienes integrantes del Patrimonio Documental y Bibliográfico el examen de los mismos, así como las informaciones pertinentes para su inclusión, si procede, en dichos Censo y Catálogo.

Artículo 52:

1. Todos los poseedores de bienes del Patrimonio Documental y Bibliográfico están obligados a conservarlos, protegerlos, destinarlos a un uso que no impida su conservación y mantenerlos en lugares adecuados.

2. Si los obligados incumplen lo dispuesto en el apartado anterior, la Administración competente adoptará las medidas de ejecución oportunas, conforme a lo previsto en el artículo 36.3 de la presente Ley. El incumplimiento de dichas obligaciones, cuando además sea desatendido el requerimiento por la Administración podrá ser causa de interés social para la expropiación forzosa de los bienes afectados.

3. Los obligados a la conservación de los bienes constitutivos del Patrimonio Documental y Bibliográfico deberán facilitar la inspección por parte de los organismos competentes para comprobar la situación o estado de los bienes y habrán de permitir el estudio por los investigadores, previa solicitud razonada de éstos. Los

particulares podrán excusar el cumplimiento de esta última obligación, en el caso de que suponga una intromisión en su derecho a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, en los términos que establece la legislación reguladora de esta materia.

4. La obligación de permitir el estudio por los investigadores podrá ser sustituida por la Administración competente, mediante el depósito temporal del bien en un Archivo, Biblioteca o Centro análogo de carácter público que reúna las condiciones adecuadas para la seguridad de los bienes y su investigación.

**Artículo 53:**

Los bienes integrantes del Patrimonio Documental y Bibliográfico, que tengan singular relevancia, serán incluidos en una sección especial del Inventario General de bienes muebles del Patrimonio Histórico Español, conforme al procedimiento establecido en el artículo 26 de esta Ley. (...)

**Artículo 55:**

1. La exclusión o eliminación de bienes del Patrimonio Documental y Bibliográfico contemplados en el artículo 49.2 y de los demás de titularidad pública deberá ser autorizada por la Administración competente.

2. En ningún caso se podrán destruir tales documentos en tanto subsista su valor probatorio de derechos y obligaciones de las personas o los entes públicos.

3. En los demás casos la exclusión o eliminación deberá ser autorizada por la Administración competente a propuesta de sus propietarios o poseedores mediante el procedimiento que se establecerá (...)

**Artículo 57:**

1. La consulta de los documentos constitutivos del Patrimonio Documental Español a que se refiere el artículo 49.2 se atendrá a las siguientes reglas:

a. Con carácter general, tales documentos, concluida su tramitación y depositados y registrados en los Archivos centrales de las correspondientes entidades de Derecho Público, conforme a las normas que se establezcan por vía reglamentaria, serán de libre consulta a no ser que afecten a materias clasificadas de acuerdo con la Ley de Secretos Oficiales o no deban ser públicamente conocidos por disposición expresa de la Ley, o que la difusión de su contenido pueda entrañar riesgos para la seguridad y la defensa del Estado o la averiguación de los delitos.

b. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cabrá solicitar autorización administrativa para tener acceso a los documentos excluidos de consulta pública. Dicha autorización podrá ser concedida, en los casos de documentos secretos o reservados, por la Autoridad que hizo la respectiva declaración, y en los demás casos por el Jefe del Departamento encargado de su custodia.

c. Los documentos que contengan datos personales de carácter policial, procesal, clínico o de cualquier otra índole que puedan afectar a la seguridad de las personas, a su honor, a la intimidad de su vida privada y familiar y a su propia imagen, no podrán ser públicamente consultados sin que medie consentimiento expreso de los afectados o hasta que haya transcurrido un plazo de veinticinco años desde su muerte, si su fecha es conocida o, en otro caso, de cincuenta años, a partir de la fecha de los documentos.

2. Reglamentariamente se establecerán las condiciones para la realización de la consulta de los documentos a que se refiere este artículo, así como para la obtención de reproducciones de los mismos. (...)

## **CAPITULO II**

### **De los Archivos, Bibliotecas y Museos (...)**

2. Son Bibliotecas las instituciones culturales donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros, manuscritos y otros materiales bibliográficos o reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal, al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información.

**Artículo 60:**

1. Qedarán sujetos al régimen que la presente Ley establece para los Bienes de Interés Cultural los inmuebles destinados a la instalación de Archivos, Bibliotecas y Museos de titularidad estatal, así como los bienes muebles integrantes del Patrimonio Histórico Español en ellos custodiados.

2. A propuesta de las Administraciones competentes el Gobierno podrá extender el régimen previsto en el apartado anterior a otros Archivos, Bibliotecas y Museos.

3. Los Organismos competentes para la ejecución de esta Ley velarán por la elaboración y actualización de los catálogos, censos y ficheros de los fondos de las instituciones a que se refiere este artículo.

**Artículo 61:**

1. La Administración del Estado podrá crear, previa consulta con la Comunidad Autónoma correspondiente, cuantos Archivos, Bibliotecas y Museos considere oportunos, cuando las necesidades culturales y sociales así lo requieran y sin perjuicio de la iniciativa de otros organismos, instituciones o particulares.

2. Los Archivos, Bibliotecas y Museos de titularidad estatal y carácter nacional serán creados mediante R. D.

3. La Administración del Estado promoverá la comunicación y coordinación de todos los Archivos, Bibliotecas y Museos de titularidad estatal existentes en el territorio español. A tal fin podrá recabar de ellos cuanta información considere adecuada, así como inspeccionar su funcionamiento y tomar las medidas encaminadas al

mejor cumplimiento de sus fines, en los términos que, en su caso, dispongan los convenios de gestión con las Comunidades Autónomas.

Artículo 62:

La Administración del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos españoles a los Archivos, Bibliotecas y Museos de titularidad estatal, sin perjuicio de las restricciones que, por razón de la conservación de los bienes en ellos custodiados o de la función de la propia institución, puedan establecerse.

Artículo 63:

1. Los Archivos, Bibliotecas y Museos de titularidad estatal podrán admitir en depósito bienes de propiedad privada o de otras administraciones públicas de acuerdo con las normas que por vía reglamentaria se establezcan.

2. Los Bienes de Interés Cultural, así como los integrantes del Patrimonio Documental y Bibliográfico custodiados en Archivos y Museos de titularidad estatal no podrán salir de los mismos sin previa autorización, que deberá concederse mediante Orden ministerial. Cuando se trate de objeto en depósito se respetará lo pactado al constituirse.

3. El mismo régimen previsto en el apartado anterior se aplicará a los Bienes de Interés Cultural custodiados en Bibliotecas de titularidad estatal, sin perjuicio de lo que se establezca sobre servicios de préstamos públicos.

Artículo 64:

Los edificios en que estén instalados Archivos, Bibliotecas y Museos de titularidad pública, así como los edificios o terrenos en que vayan a instalarse, podrán ser declarados de utilidad pública a los fines de su expropiación. Esta declaración podrá extenderse a los edificios o terrenos contiguos cuando así lo requieran razones de seguridad para la adecuada conservación de los inmuebles o de los bienes que contengan. (...)

Artículo 66.

Constituyen los Sistemas Españoles de Archivos, de Bibliotecas y de Museos, respectivamente, los Archivos, Bibliotecas y Museos, así como los servicios de carácter técnico o docente directamente relacionados con los mismos, que se incorporen en virtud de lo que se disponga reglamentariamente.

### 2.1.3. La reglamentación del Sistema Español de Bibliotecas

El R.D. 582/1989 ofrece el *Reglamento de las bibliotecas públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas*, lo que significa la institucionalización, al menos sobre el papel, de la mayor estructura cooperativa del país, si bien sólo indica los componentes del mismo y las posibles funciones a desarrollar. Se crean, en principio, dos organismos a nivel estatal con competencias en el planeamiento bibliotecario español: el Centro de Coordinación Bibliotecaria y el Consejo Coordinador de Bibliotecas. Al primero se le daban tanto funciones político-administrativas (elaboración de programas y planes) como de tipo técnico y asesor (asistencia a sectores especiales, publicación de obras de interés, normalización de equipos/sistemas informáticos, elaboración y explotación de datos estadísticos...). Todo ello respetando las competencias asumidas por las Comunidades Autónomas, las Administraciones Locales y los órganos públicos autónomos. Y el segundo se crea como un organismo colegiado para asesorar en materia de política y gestión bibliotecarias. El Reglamento del Sistema se desarrolla a partir del artículo 22 de este Decreto:

Art. 22. Constitución. -Integran el Sistema Español de Bibliotecas:

- a) La Biblioteca Nacional, que se configura como cabecera del Sistema.
- b) Las Bibliotecas Públicas del Estado.
- c) Las Bibliotecas dependientes de los Ministerios y Organismos autónomos de la Administración del Estado, excluidas las escolares.
- d) Las Bibliotecas de las Universidades públicas.
- e) Las Bibliotecas de las Reales Academias.
- f) Las Redes o Sistemas de Bibliotecas de Instituciones públicas o privadas, o las Bibliotecas de excepcional interés que se incorporen mediante convenio con el Ministerio de Cultura.

Art. 23. Cooperación interbibliotecaria.- 1. El Ministerio de Cultura promoverá la cooperación entre las Instituciones integrantes del Sistema Español de Bibliotecas para la catalogación y clasificación de los fondos, la información bibliográfica y el préstamo interbibliotecario, así como para las actividades de difusión cultural y el perfeccionamiento de su personal.

2. Los sistemas informáticos de las Bibliotecas integrantes del Sistema Español de Bibliotecas deberán posibilitar el intercambio de información y la conexión con el sistema informático existentes en la Biblioteca Nacional, de acuerdo con la función que tiene asignada como cabecera del Sistema.

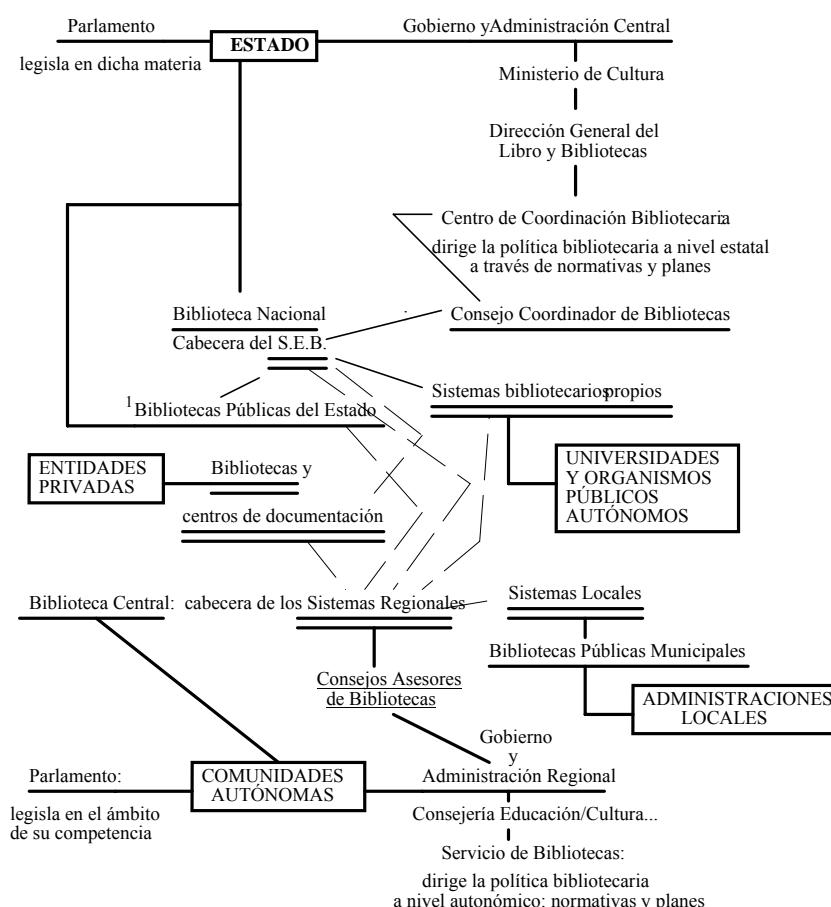
Art. 24. Del Consejo Coordinador de Bibliotecas .-1. El Consejo Coordinador de Bibliotecas es un órgano colegiado adscrito al Ministerio de Cultura, integrado por:

a) Presidente: El Director de la Biblioteca Nacional.

b) Vocales: Tres Directores de las Bibliotecas Públicas del Estado, propuestos por el Consejo del Patrimonio Histórico. Tres Directores de las Bibliotecas dependientes de otros Ministerios y Organismos autónomos de la Administración del Estado, propuestos por el Director general del Libro y Bibliotecas. Tres Directores de las Bibliotecas universitarias, propuestos por el Consejo de Universidades. Un Director de Biblioteca de la red del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, propuesto por su Presidente. Un Director de las Bibliotecas de las Reales Academias, propuesto por el Instituto de España. Un representante de cada una de las Comunidades Autónomas, cuya red se integre en el Sistema.(...)

3. Son funciones de este Consejo: a) Informar sobre las normas técnicas a las que se refiere el artículo 10.1 del presente Reglamento. b) Informar los programas de cooperación interbibliotecaria. c) Promover la formación de los Catálogos Colectivos y la interconexión de los servicios automatizados de las Bibliotecas del Sistema. d) Proponer cuantas otras medidas estime oportuno para la cooperación interbibliotecaria y la implantación del Sistema Español de Bibliotecas.(...)

Art. 25. Comisión Permanente del Consejo Coordinador de Bibliotecas.(...) 2. Son funciones de la Comisión Permanente: a) Estudiar, deliberar e informar las propuestas que deban someterse a la aprobación del Pleno y el seguimiento de los acuerdos tomados por éste. b) Asesorar en la aplicación de las normas técnicas para la formación de los Catálogos Colectivos y de interconexión de los servicios automatizados de las Bibliotecas. c) Formular recomendaciones para la implantación y desarrollo del préstamo interbibliotecario. d) Promover la actualización del censo y de los datos estadísticos de las Bibliotecas integradas en el sistema Español de Bibliotecas. (...)



#### 2.1.4. Cambios recientes en el sistema español de bibliotecas.

En el texto del Reglamento trascrito se observa una generalidad e indefinición considerables, que haría necesaria una revisión. Aspectos como la inclusión en el Sistema de las bibliotecas escolares serían fundamentales. Pero, además, el Real Decreto 2045/1994, de 14-10-1994, reforma la estructura orgánica básica del Ministerio de Cultura, afectando a la estructura del Sistema Español de Bibliotecas. Por ejemplo, es suprimida la Dirección General del Libro y Bibliotecas, y el Centro de Coordinación Bibliotecaria, quedando unificadas en una única Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas la gestión de estos tres ámbitos, con las siguientes funciones según el artículo 6:

- a) La elaboración de programas y planes concertados para la constitución y fomento de bibliotecas, mediante la oferta de servicios técnicos y asesoramiento en materia bibliotecaria.
- b) La creación, dotación y fomento de bibliotecas de titularidad estatal, sin perjuicio de la gestión de las mismas convenida o que pudiera convenirse con las Comunidades Autónomas.
- c) El diseño y desarrollo de campañas de utilización de bibliotecas.
- d) La obtención, explotación y utilización de datos estadísticos de bibliotecas.
- e) La asistencia bibliotecaria a sectores especiales de población que no puedan utilizar los servicios habituales de las bibliotecas públicas.
- f) La promoción de la lectura mediante campañas de fomento de la misma.
- g) La promoción del libro mediante ayudas a la edición y a la participación en ferias y exposiciones nacionales e internacionales.
- h) El estudio y propuesta de actuaciones en relación con la industria editorial y de libro en general.
- i) La promoción y ayuda a la creación literaria y a la traducción, mediante la convocatoria y concesión de becas, premios y cualquier otro tipo de estímulos.
- j) La promoción y difusión nacional e internacional de las letras españolas.
- k) El cuidado, dotación, instalación, fomento y gestión de los archivos nacionales y de los archivos estatales que no tengan carácter nacional, sin perjuicio de la gestión convenida o que pudiera convenirse con las Comunidades Autónomas respecto de estos últimos.

De la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas dependen:

- La Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, a la que corresponde la ejecución de las funciones atribuidas al centro directivo en los apartados a), b), c), d) y e), antes citados,
- La Subdirección General del Libro y la Lectura, a la que corresponde la ejecución de las funciones atribuidas al centro directivo en los apartados f), g) y h).

Para la existencia de un auténtico sistema español de bibliotecas haría falta llegar a acuerdos entre todas las comunidades autónomas y el gobierno central, que permitiera mayores proyectos de cooperación, y una ampliación de la legislación que asegurara los derechos de lectura y bibliotecas a nivel estatal. Especialmente interesante en este sentido son las Jornadas de Cooperación Bibliotecaria que se vienen celebrando los últimos años, en los que participan los responsables bibliotecarios de las Comunidades Autónomas y la Subdirección de Coordinación Bibliotecaria. En el seno de estas Jornadas hay grupos de trabajo desarrollando proyectos cooperativos para la unificación estadística, la elaboración de la bibliografía española de modo cooperativo, la mejora del acceso a las bibliotecas para los investigadores, los servicios de información y préstamo interbibliotecario, el depósito legal, etcétera.

Destaca igualmente el *Plan de Impulso de las bibliotecas públicas* iniciado en marzo de 2000, que se transformó después en Plan de Impulso de la lectura. Ha dado lugar al estudio “Las

bibliotecas públicas en España, una realidad abierta” (<http://www.fundaciongsr.es/bp>), al proyecto *Pregunte* o al portal para las bibliotecas públicas españolas (<http://travesia.mcu.es>) o la celebración del Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas en octubre de 2002, o el Sistema de Orientación Lectora, SOL. Tanto en el estudio de la *Fundación* como en el portal *Travesía* puede completarse la información estadística de las bibliotecas españolas (V. Por ejemplo, <http://travesia.mcu.es/estadisticas1.asp>)

### 2.1.5. La inversión en bibliotecas

El gasto en bibliotecas durante los años ochenta ha crecido bastante, sobre todo en lo que se refiere a construcción de edificios bibliotecarios, tanto en el plano de las bibliotecas públicas del estado como en bibliotecas regionales y municipales. Queda mucho por hacer en inversión en personal, así como en los presupuestos ordinarios para adquisiciones, que siguen siendo insuficientes. Los datos muestran un considerable avance en los años noventa.

#### Estadística de Bibliotecas. 1990 - 2000

**Tabla 1. Número de Bibliotecas y su evolución por Comunidad Autónoma y tipo de biblioteca**

|                                | Bibliotecas (unidades administrativas) |       |       |       |       |       |
|--------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                | 1990                                   | 1992  | 1994  | 1996  | 1998  | 2000  |
| <b>Comunidad Autónoma</b>      |  |       |       |       |       |       |
| Total                          | 5,062                                  | 6,207 | 6,531 | 6,664 | 6,768 | 7,103 |
| Andalucía                      | 722                                    | 834   | 884   | 883   | 929   | 955   |
| Aragón                         | 255                                    | 292   | 318   | 331   | 333   | 350   |
| Asturias (Principado de)       | 132                                    | 145   | 156   | 155   | 150   | 148   |
| Baleares (Islas)               | 106                                    | 190   | 188   | 190   | 193   | 178   |
| Canarias                       | 117                                    | 209   | 213   | 236   | 236   | 247   |
| Cantabria                      | 59                                     | 60    | 58    | 59    | 62    | 57    |
| Castilla y León                | 467                                    | 496   | 500   | 489   | 496   | 512   |
| Castilla - La Mancha           | 304                                    | 396   | 412   | 436   | 434   | 453   |
| Cataluña                       | 524                                    | 896   | 893   | 902   | 889   | 873   |
| Comunidad Valenciana           | 509                                    | 550   | 636   | 649   | 652   | 657   |
| Extremadura                    | 261                                    | 321   | 354   | 389   | 410   | 469   |
| Galicia                        | 328                                    | 383   | 444   | 480   | 507   | 655   |
| Madrid (Comunidad de)          | 659                                    | 732   | 720   | 718   | 719   | 790   |
| Murcia (Región de)             | 114                                    | 131   | 137   | 126   | 132   | 139   |
| Navarra (Comunidad Foral)      | 114                                    | 119   | 116   | 121   | 123   | 128   |
| País Vasco                     | 321                                    | 383   | 435   | 434   | 439   | 427   |
| Rioja (La)                     | 41                                     | 39    | 35    | 35    | 36    | 36    |
| Ceuta y Melilla                | 29                                     | 31    | 32    | 31    | 28    | 29    |
| <b>Tipo de biblioteca</b>      |  |       |       |       |       |       |
| Total                          | 5,062                                  | 6,207 | 6,531 | 6,664 | 6,768 | 7,103 |
| Nacionales y Otras importantes |  |       |       |       |       |       |
| no especializadas              | 14                                     | 60    | 58    | 62    | 63    | 69    |
| De instituciones de            |  |       |       |       |       |       |
| enseñanza superior             | 567                                    | 648   | 636   | 640   | 632   | 610   |
| Especializadas                 | 1,196                                  | 1,506 | 1,536 | 1,558 | 1,554 | 1,702 |
| Públicas                       | 3,285                                  | 3,993 | 4,301 | 4,404 | 4,519 | 4,722 |

Conclusiones del documento: Hernández, H. (coord.) *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. <http://www.fundaciongsr.es/bp>

Conclusiones:

1. En la última década se han creado un 53 por ciento más de Bibliotecas Públicas (BP) en España.
  - En 1998 existían en España 3.763 BP, frente a las 2.456 del año 1990.
  - Las BP están presentes en cerca de 3.000 municipios españoles, en los que se concentra el 92 por ciento de la población.
  - La suma de puntos fijos y móviles de BP se eleva a 4.100.
  - El número de puntos móviles es muy escaso: 68 bibliobuses que deben atender a 5.113 municipios, con una población total de 3.400.000 habitantes.
2. El 94 por ciento (3.541 BP) de estas bibliotecas son de titularidad municipal y existe un mayor desarrollo en

los municipios medios y pequeños que en las grandes concentraciones urbanas.

- Existen 51 BP de titularidad del Estado, cuya gestión fue transferida a las comunidades autónomas y un 4,5 por ciento de las BP son de titularidad autonómica (171).
- Aún existen más de un centenar de municipios cuyos ayuntamientos no han desarrollado lo exigido en materia de BP en la ley de Bases de Régimen Local de 1985, obligatoria para todos los municipios de más de 5.000 habitantes.

3. Los recursos destinados a la creación y mantenimiento de las BP en España han aumentado el 140 por ciento en ocho años.

- En 1990 se destinaban 252 pesetas por habitante y año. En 1998 fueron 609 pesetas por habitante y año.
- En cuanto a la asignación de los recursos, se producen importantes desequilibrios entre los diversos municipios y comunidades autónomas.
- A pesar del esfuerzo desarrollado, también aquí España se encuentra por debajo de las cifras de países del entorno.

4. Los fondos bibliográficos de las BP han aumentado en un 85 por ciento en el período 1990-1998.

- En 1990 el número de volúmenes por habitante era de 0,53. En 1998 la cifra alcanza el 0,97.
- En 1990 las BP tenían un total de 21 millones de volúmenes. En 1998 la cifra es de 39 millones de volúmenes, lo que supone un aumento del 81 por ciento.
- No obstante, la media de las colecciones de las BP españolas sigue siendo inferior a los niveles que recomienda la FIAB. Dos de cada tres (66,7 por ciento) no alcanzan la cifra de los 9.000 volúmenes mínimos que aconsejaba la FIAB en los años setenta e incluso el 14 por ciento están por debajo de los 2.500 volúmenes.
- La presencia en las colecciones de las BP de los nuevos soportes informativos –audiovisuales, fonográficos e informáticos– supone el 2,2 por ciento del total y su distribución es irregular.

5. El número de inscritos en las BP se ha multiplicado por 2,3 entre 1990 y 1998.

- Si en 1990 un ocho por ciento de la población del Estado español estaba asociado a las BP, en 1998 llegó al 19 por ciento. En sólo ocho años se ha pasado de casi 4.000.000 de inscritos a 8.000.000.
- La mayor parte de los inscritos acuden con una periodicidad al menos mensual (77 por ciento). Un 42 por ciento lo hace de forma semanal.
- Este 19 por ciento de inscritos está cercano al 22 por ciento de Bélgica o al 24 por ciento de Irlanda, pero lejos del 49 por ciento de Finlandia o del 58 por ciento del Reino Unido.
- Más del 80 por ciento de la población española no es socio de ninguna Biblioteca Pública.
- El crecimiento de inscritos se ha concentrado especialmente en unas pocas comunidades y municipios concretos, donde se ha procedido a una labor de renovación del servicio bibliotecario.

6. El servicio más demandado en las BP es el de préstamo que ha tenido un aumento del 73 por ciento entre 1990 y 1998.

- En 1990 se realizaron 16,3 millones de préstamos. En 1998 los préstamos alcanzaron la cifra de 28,2 millones.
- Los índices más altos de préstamos se alcanzan en las colecciones que combinan soportes tradicionales con nuevos soportes informativos y donde la actualización es un fenómeno frecuente.
- Según estas cifras, España está en una media de 0,75 préstamos por habitante al año, por debajo del 1,4 de Francia, el 3,5 de Irlanda, el 5,1 de Noruega, el 6,5 de Bélgica o el 9,2 del Reino Unido.

7. El factor humano y profesional se ha incrementado en las BP en un 64 por ciento.

- En 1990 la plantilla de las BP la constituyan 5.199 personas. En 1998, el número de trabajadores era de 8.216, de los que dos terceras partes se consideran bibliotecarios.
- Con todo, la dotación de personal de las BP sigue siendo escasa. El 67 por ciento de ellas está atendida por un único profesional cuya jornada mayoritariamente es a tiempo parcial, lo que redundo en el reducido horario de apertura de los servicios, como se verá.
- Capítulo fundamental es el de la formación de estos profesionales, demandada por todos ellos, y de desigual nivel en las BP.

8. El tiempo medio de apertura de las BP apenas ha crecido en estos últimos años.

- La media de apertura al público es de 24 horas, distribuidas a lo largo de todos los días de la semana.
- Sin embargo, más de la mitad de las BP registradas en 1998 tenían un horario de apertura inferior a las 20 horas semanales.
- Tan sólo el 9,4 por ciento de las BP españolas tienen servicios de más de cuarenta horas o más a lo largo de la semana.

9. La superficie media de las BP sigue siendo muy limitada.

- Cerca de la mitad de las BP ocupan una superficie inferior a los 100 metros cuadrados, mínimo establecido por la FIAB ya en 1973.
- Sólo el 20 por ciento de las BP tienen una superficie superior a los 230 metros cuadrados (recomendación actual de la FIAB)

10. La población infantil y juvenil y la de adultos jóvenes (hasta 34 años) es la que mayor uso hace de las BP.
- La suma de estas dos conjuntos de población alcanza el 55 por ciento de los usuarios.
  - De entre estos usuarios son más frecuentes las mujeres (54 por ciento) que los hombres.
  - El uso frecuente que de las BP hacen los niños y jóvenes y los jóvenes adultos concede la posibilidad de que estas bibliotecas sean los centros de información básicos para las nuevas generaciones.
  - Por otra, este uso predominante evidencia la insuficiencia de otros equipamientos bibliotecarios básicos, como las bibliotecas escolares, y sobrecarga en buena medida la capacidad de atención de las BP para los mismos niños y jóvenes y otros grupos de población.
  - Existe una relación directa entre el uso que los niños y jóvenes y jóvenes adultos hacen de las BP y la existencia o no en ellas de los nuevos soportes informativos.
11. La actualización de los fondos es la característica más valorada por los usuarios de las BP, junto a la introducción de las nuevas tecnologías de comunicación.
- Ello reafirma la necesidad de que las BP incorporen, de manera progresiva, los nuevos soportes informativos para responder de una manera actualizada a la demanda de sus usuarios
12. Las BP siguen siendo poco o mal conocidas por una parte importante de la población.
- Más de la mitad de los españoles no ha visitado nunca una biblioteca.
  - La Biblioteca Pública es, para la gran mayoría, un servicio de apoyo a la educación académica o formal.
  - La mayor parte de la población desconoce los servicios que ofrecen las BP.
  - El 61 por ciento de los adultos encuestados considera que las distintas administraciones no atienden suficientemente las necesidades de dotación y dinamización de las BP.
  - La sociedad en su conjunto manifiesta su opinión favorable a la existencia de más y mejores BP, a las que consideran un servicio esencial.

## 2.2. Los sistemas regionales de bibliotecas.

Los sistemas bibliotecarios regionales se desarrollan en España a partir de la progresiva asunción de las competencias en materia de bibliotecas. Algunas de las primeras leyes de bibliotecas aprobadas - la *Ley de Bibliotecas de Cataluña* de 1981 y la de Andalucía de 1983- suelen servir de pauta para los legisladores de los restantes parlamentos autonómicos. Resultan así unos sistemas regionales con una gran semejanza, con tendencia a construir sistemas jerarquizados que imitan bastante la estructura de los antiguos centros provinciales coordinadores, y con una escasa integración en los mismos de las bibliotecas universitarias y especializadas, y en algunos casos, como en Cataluña, dificultades de incardinación de las bibliotecas públicas del Estado.

Un sistema regional de bibliotecas normalmente comprende:

- Unos elementos: las bibliotecas que forman parte del sistema: municipales, escolares y universitarias si así se considera, bibliobuses, bibliotecas de asociaciones culturales u otras entidades que por convenio se integren en el sistema...
- Unos órganos de gestión, dirección y coordinación: la Biblioteca Regional, los servicios o secciones de coordinación bibliotecaria
- Órganos consultivos o asesores: Un consejo regional de bibliotecas.
- Una legislación, la Ley de Bibliotecas, que regula el funcionamiento, estructura y características básicas del sistema, que luego se debe desarrollar a través de una Normativa y Reglamento de funcionamiento más detallado, a los que se deben someter las bibliotecas para formar parte del sistema.

Una buena Ley de Bibliotecas reguladora de un Sistema Regional debe incluir

- Los derechos ciudadanos de acceso a la cultura, la información y la educación a través de las bibliotecas
- La elaboración de censos y mapas bibliotecarios regionales y de lectura pública, que garanticen el conocimiento de la situación y la planificación de mejoras.
- La articulación del sistema, ya mediante una estructura de comarcas, que asegure la cooperación, el apoyo y la coordinación en el sistema.

- La distribución de competencias entre la administración autonómica y la local
- Las vías de financiación
- Debe asegurarse la conexión entre sociedad, usuarios, bibliotecas y responsables políticos a través de los Consejos Asesores de Bibliotecas.

Estos importantes elementos han sido desarrollados de modo pobre y lento, impidiendo el avance de los servicios bibliotecarios más allá de una política de edificios e instalaciones.

Un aspecto importante para asegurar los derechos de acceso a la lectura es el buen funcionamiento de las bibliotecas municipales. A pesar de que la Ley de Régimen Local únicamente estipula la creación de bibliotecas en municipios de más de 5.000 habitantes, las leyes autonómicas pueden mejorar este aspecto prescribiendo la creación de agencias de lectura, bibliotecas de barrio, servicios móviles, bibliotecas comarciales de apoyo a las bibliotecas más pequeñas, etc. Por ejemplo, la Ley 6/97, DE 29 DE MAYO, de Bibliotecas de Extremadura. (BOE de 7 de agosto de 1997) establece cinco niveles, desde los municipios de menos de mil habitantes, que deberán tener agencia de lectura, a los de 1.000 a 5.000, que deberán tener biblioteca, dejando para el desarrollo reglamentario las prescripciones para las mayores de este tamaño. También recoge esta ley la creación de redes bibliotecarias urbanas para municipios de más de 20.000 habitantes.

### 2.2.1. El ejemplo del Sistema de Bibliotecas de Cataluña

Un ejemplo de intento de avance respecto de su primera formulación es el de Cataluña, que en 1993 aprueba una segunda ley. Aspectos como la función de distintos tipos de bibliotecas - centrales, comarciales, locales o filiales, la regulación de la Biblioteca de Catalunya, la realización de un mapa bibliotecario, la inclusión de las bibliotecas escolares y universitarias, y la prescripción de la adecuación técnica de las bibliotecas del sistema, nos parecen aspectos acertados e importantes. De la ley destacamos, en cuanto a la definición del sistema:

**Art. 5. Sistema Bibliotecario de Cataluña.** El Sistema Bibliotecario de Cataluña es el conjunto organizado de servicios bibliotecarios existentes en Cataluña. Integran el Sistema Bibliotecario de Cataluña: a) La biblioteca nacional de Cataluña. b) El Sistema de Lectura Pública de Cataluña. c) Las bibliotecas universitarias, las bibliotecas de centros de enseñanza no universitaria y las bibliotecas especializadas.

**Art. 6. Acceso a la información bibliográfica.** 1. La Generalidad reunirá en un único catálogo colectivo la referencia bibliográfica de los diferentes fondos de las bibliotecas que integran el Sistema Bibliotecario de Cataluña. 2. La Generalidad asegurará la posibilidad de acceso a la información contenida en el catálogo colectivo (...) 3. Las bibliotecas incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley se ajustarán a los reglamentos y adoptarán las medidas técnicas necesarias para hacer posible el intercambio de la información.

En cuanto al sistema de lectura pública de Cataluña, se define y organiza en estos términos:

**Art. 22. Concepto de biblioteca pública.** 1. Se consideran bibliotecas públicas las bibliotecas que disponen de un fondo general, ofrecen un amplio abanico de servicios informativos de tipo cultural, educativo, recreativo y social y son accesibles a todos los ciudadanos, tanto al conjunto del público en general como a determinados grupos de usuarios. 2. Las bibliotecas públicas ofrecerán sus prestaciones básicas de forma libre y gratuita y prestarán servicios diferenciados para adultos y para niños. 3. Las bibliotecas públicas, en coordinación con los servicios de asistencia social de cada localidad, facilitarán el servicio de préstamo a los lectores imposibilitados de salir de su domicilio y ofrecerán servicios bibliotecarios a los hospitales, las prisiones, las residencias y los centros de acogida de la localidad respectiva. 4. Las bibliotecas públicas darán respuesta a las necesidades de aquellos que tienen dificultades para la lectura, con libros sonoros y otros documentos audiovisuales o con otros materiales impresos pensados para facilitar la lectura. 5. Los fondos de las bibliotecas públicas son de libre acceso y susceptibles de ser dejados en préstamo. No obstante, cuando es necesario por razones de seguridad y conservación, se puede limitar el acceso a una parte de estos fondos.

**Art. 23. Bibliotecas que integran el Sistema de Lectura Pública.** 1. Forman parte del Sistema de Lectura Pública: a) Todas las bibliotecas públicas de titularidad pública. b) Todas las bibliotecas públicas de titularidad privada

que sean integradas en el mismo, con la conformidad previa del titular del centro, y que hayan suscrito un convenio con el ayuntamiento correspondiente. c) Las bibliotecas de titularidad estatal gestionadas por la Generalidad, sin perjuicio de la normativa estatal que las afecta. 2. Excepcionalmente, si las necesidades del Sistema de Lectura Pública lo requieren, y con la conformidad previa del titular, pueden ser integradas las bibliotecas de los centros de enseñanza no universitaria. Si el titular es la Generalidad, es necesario el informe favorable previo del Departamento de Enseñanza.

Art. 24. Registro de las bibliotecas del Sistema de Lectura Pública. El Departamento de Cultura llevará un registro actualizado de las bibliotecas que constituyen el Sistema de Lectura Pública.

Art. 25. Integración de una biblioteca en el Sistema de Lectura Pública. La integración de una biblioteca en el Sistema de Lectura Pública se realiza por resolución del consejero de Cultura. La resolución especificará el tipo de biblioteca, de acuerdo con la clasificación establecida por el artículo 31.1, y se publicará en el DOGC.

Art. 26. Condiciones y efectos de la integración de una biblioteca en el Sistema de Lectura Pública. 1. Todas las bibliotecas integradas en el Sistema de Lectura Pública se ajustarán a los reglamentos dictados por el Gobierno de la Generalidad, sin perjuicio de lo que establece el artículo 23.1.c). 2. La integración de una biblioteca en el Sistema de Lectura Pública da derecho a acceder a los servicios de apoyo a la lectura pública.

Art. 27. Inspección del Sistema de Lectura Pública. 1. Todos los centros integrados en el Sistema de Lectura Pública tienen el deber de facilitar al Departamento de Cultura la información que les solicite para comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, y permitirán el acceso y la actuación de los inspectores del Departamento. 2. Si de la inspección de una biblioteca integrada en el Sistema de Lectura Pública se desprende que no cumple la normativa a que hace referencia el artículo 41.a), el titular de la biblioteca adoptará las medidas correctoras que establezca el Departamento de Cultura; en caso contrario, el titular de la biblioteca perderá el derecho de acceso a los servicios de apoyo a la lectura pública.

Art. 28. Mapa de la Lectura Pública de Cataluña. 1. El Departamento de Cultura elabora y mantiene actualizado el Mapa de la Lectura Pública de Cataluña, en el cual se recogerán las necesidades de la lectura pública y se establecerá el tipo de servicio que corresponde a cada población. El Mapa de la Lectura Pública y las modificaciones que se hacen del mismo son aprobados por el Gobierno de la Generalidad, una vez oído el Consejo de Bibliotecas y las asociaciones representativas de la Administración local de Cataluña. 2. Las inversiones que lleven a cabo las diferentes administraciones públicas en equipamientos bibliotecarios se ajustarán a las previsiones y los criterios establecidos en el Mapa de la Lectura Pública.

Art. 29. Personal de las bibliotecas del Sistema de Lectura Pública. 1. Las bibliotecas del Sistema de Lectura Pública tendrán suficiente personal, con la calificación y el nivel técnico que exijan las funciones que tenga asignadas, de acuerdo con lo que establece el Mapa de la Lectura Pública. 2. Las condiciones profesionales del personal técnico de las bibliotecas del Sistema de Lectura Pública se determinarán por reglamento. En cualquier caso, excepto en las bibliotecas filiales, será bibliotecario titulado el director de la biblioteca, por lo menos.

Art. 30. Catálogo Colectivo de la Lectura Pública. El Departamento de Cultura, para garantizar la catalogación unificada y compartida de todos los fondos de las bibliotecas integradas en el Sistema de Lectura Pública y el conocimiento mutuo de sus fondos, coordina y gestiona el Catálogo Colectivo de la Lectura Pública.

Art. 31. Estructura del Sistema de Lectura Pública. 1. El Sistema de Lectura Pública define los siguientes tipos de biblioteca y de servicios bibliotecarios, según su función: a) Bibliotecas centrales comarcales. b) Bibliotecas centrales urbanas. c) Bibliotecas locales. d) Bibliotecas filiales. e) Servicios bibliotecarios móviles. 2. Completan la estructura del Sistema de Lectura Pública: a) Los servicios de apoyo a la lectura pública. b) Las comisiones de lectura pública.

Art. 32. Bibliotecas centrales comarcales. 1. Las bibliotecas centrales comarcales coordinan el resto de bibliotecas de la comarca, a excepción de las bibliotecas centrales urbanas y de las bibliotecas con ellas vinculadas, de acuerdo con lo que establece el Mapa de la Lectura Pública, y les prestan asesoramiento y apoyo. Si lo aconsejan razones de carácter demográfico o territorial, el Mapa de la Lectura Pública puede determinar la existencia en una misma comarca de más de una biblioteca con funciones de biblioteca central comarcal. 2. Las bibliotecas centrales comarcales prestan, además, en la ciudad donde tienen la sede, los servicios propios de la biblioteca central urbana o de la biblioteca local. 3. La gestión de las bibliotecas centrales comarcales corresponde al consejo comarcal y al ayuntamiento del municipio donde tiene la sede la biblioteca, los cuales, a tal efecto, acordarán los criterios de colaboración en los términos básicos que sean fijados por reglamento.

Art. 33. Bibliotecas centrales urbanas. 1. Las bibliotecas centrales urbanas coordinan las demás bibliotecas y los servicios bibliotecarios móviles del término municipal, de acuerdo con lo que establece el Mapa de la Lectura Pública, y les prestan asesoramiento y apoyo. 2. En las ciudades de más de treinta mil habitantes que no tienen biblioteca central comarcal ha de haber una biblioteca central urbana. En cada distrito de la ciudad de Barcelona ha de haber un centro bibliotecario que cumpla las condiciones exigidas a las bibliotecas centrales urbanas y asuma sus funciones, sin perjuicio de la coordinación que, en funciones de biblioteca central, ha de ejercer la biblioteca estatal de Barcelona. 3. Las bibliotecas estatales de Girona, Lleida y Tarragona pueden, con el acuerdo previo entre la Administración de la Generalidad y el ayuntamiento, realizar las funciones de biblioteca

central urbana de las ciudades en donde tienen la sede. Por su parte, la biblioteca estatal de Barcelona realiza las funciones de biblioteca central.

Art. 34. Bibliotecas locales. 1. Las bibliotecas locales, que son las que cumplen las condiciones necesarias para prestar el servicio de lectura pública en un área determinada, coordinan su actividad con la biblioteca central comarcal o biblioteca central urbana correspondiente y pueden prestar apoyo a bibliotecas filiales. 2. En los municipios de más de cinco mil habitantes debe haber una biblioteca local.

Art. 35. Bibliotecas filiales. Las bibliotecas filiales prestan servicios de lectura pública con el apoyo de una biblioteca local, de una biblioteca central urbana o de una biblioteca central comarcal.

Art. 36. Servicios bibliotecarios móviles. Los servicios bibliotecarios móviles, que dependen de una biblioteca central comarcal o de una biblioteca central urbana, tienen como finalidad ofrecer el servicio de lectura pública en zonas donde no hay un punto de servicio estático.

Art. 37. Servicios de apoyo a la lectura pública. 1. Los servicios de apoyo a la lectura pública prestan asistencia y cooperación a las bibliotecas del Sistema de Lectura Pública. 2. Los servicios nacionales prestan su apoyo en los ámbitos siguientes: a) Asesoramiento y colaboración en la adquisición de fondos. b) Coordinación y gestión del Catálogo Colectivo de la Lectura Pública. c) Investigación bibliotecaria y formación permanente y reciclaje del personal. d) Promoción de las bibliotecas. e) Coordinación de los servicios regionales. 3. Los servicios regionales prestan su apoyo en los ámbitos siguientes: a) Adquisición de fondos. b) Provisión de catalogación centralizada. c) Elaboración del Catálogo Colectivo de la Lectura Pública. d) Información bibliográfica y documental selectiva. e) Tratamiento de fondos duplicados y sobrantes. f) Redistribución del fondo. g) Coordinación del préstamo interbibliotecario y de fondos de apoyo al préstamo. h) Apoyo técnico e informático.

Art. 38. Comisiones de lectura pública. 1. En cada comarca y en cada municipio que cuenta con una biblioteca central urbana hay una comisión de lectura pública. 2. La determinación de la composición y el régimen de funcionamiento de las comisiones de lectura pública corresponde al consejo comarcal o ayuntamiento respectivos. En todo caso, las comisiones de ámbito comarcal son presididas por un representante del consejo comarcal y las de ámbito municipal por un representante del ayuntamiento, y ha de formar parte de las mismas el director de la biblioteca central comarcal o de la biblioteca central urbana, respectivamente. 3. Las comisiones de lectura pública tienen por funciones: a) Colaborar con la biblioteca central correspondiente en el cumplimiento de sus cometidos. b) Analizar las necesidades de equipamientos o de servicios de la comarca o el municipio respectivos. c) Programar actividades de promoción y estímulo del uso de las bibliotecas. d) Coordinar la actuación de las bibliotecas públicas y escolares. e) Cualquier otra que les asignen el consejo comarcal o el ayuntamiento correspondientes.

Art. 39. Competencias de los municipios. 1. Corresponden a los municipios las siguientes competencias: a) Crear, regular, organizar y gestionar las bibliotecas de titularidad municipal, de acuerdo con las normas establecidas por ley o por reglamento y de acuerdo con el Mapa de la Lectura Pública. b) Coordinar y promover la lectura pública en el municipio. 2. Los municipios de cinco mil habitantes o más prestarán el servicio de biblioteca local y los municipios de menos de cinco mil habitantes recibirán el apoyo de la comarca respectiva en la prestación del servicio de lectura pública. Los municipios de más de treinta mil habitantes prestarán el servicio de lectura pública de manera descentralizada, de acuerdo con el Mapa de la Lectura Pública. 3. En el caso de las bibliotecas centrales comarcales, los municipios en donde éstas tienen la sede se harán cargo de la financiación de la parte de los gastos de instalación, mantenimiento y personal que corresponde a la función local de dichas bibliotecas. 4. Las obligaciones que establece el apartado 2 pueden prestarse por bibliotecas de titularidad municipal o bien por otras bibliotecas del Sistema de Lectura Pública con las cuales el municipio haya establecido un convenio de colaboración.

Art. 40. Competencias de las comarcas. 1. Corresponden a las comarcas las siguientes competencias: a) Prestar el servicio de lectura pública de alcance supramunicipal, regulado en el artículo 32, y prestarlo también, subsidiariamente, en los municipios de menos de cinco mil habitantes. b) Apoyar a los municipios en la prestación de servicios bibliotecarios, de acuerdo con los ayuntamientos. c) Coordinar y promover la lectura pública en la comarca. 2. En cualquier caso, las comarcas han de: a) Hacerse cargo de la financiación de la parte de los gastos de instalación, mantenimiento y personal que corresponde a la función comarcal de las bibliotecas centrales comarcales y participar en su gestión. b) Organizar los servicios bibliotecarios móviles necesarios.

Art. 41. Competencias de la Administración de la Generalidad. Corresponden a la Administración de la Generalidad las competencias siguientes: a) Dictar los reglamentos que rijan los diferentes aspectos de la lectura pública y, especialmente, regular las materias siguientes: 1.● Personal. 2.● Condiciones técnicas de las infraestructuras. 3.● Bases generales y funcionamiento de la gestión bibliotecaria. 4.● Catalogación y clasificación de los fondos. 5.● Coordinación de las bibliotecas integradas en el Sistema de Lectura Pública. 6.● Mantenimiento del Catálogo Colectivo de la Lectura Pública. b) Inspeccionar el cumplimiento de esta Ley y de la normativa que la desarrolla. c) Reconocer la integración de una biblioteca en el Sistema de Lectura Pública, y mantener la clasificación. d) Elaborar y mantener el Mapa de la Lectura Pública. e) Establecer los criterios para la elaboración, y tratamiento posterior, de estadísticas relativas a la lectura pública. f) Prestar servicios de apoyo a la lectura pública. g) Fomentar la lectura pública.

Art. 42. Acción de fomento. El Departamento de Cultura establecerá anualmente un programa de ayudas a las bibliotecas, especialmente para dotarlas de infraestructura, construir nuevas bibliotecas y renovar y ampliar las existentes. Este programa, que debe tener en cuenta las determinaciones del Mapa de la Lectura Pública (...).

### **3. APPLICACIÓN PRACTICA: Estudio de Redes y Sistemas de bibliotecas**

OBJETIVO: Acercar al alumno a las distintas redes de cooperación bibliotecaria existentes en España y analizar cómo se estructuran, qué acciones y qué servicios proporcionan. (Pauta completa en: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibesp/practicas/p5.html>)

PROCESO:

- Analizar del Documento: *Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta.* Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001, los capítulos: Sistemas y redes de bibliotecas públicas en España, de Fernando Armario y Joaquín Selgas, y La legislación sobre bibliotecas públicas en España de Teresa Mañá y Carme Mayol
- Analizar las Redes y Sistemas (Red Bibliotecas Públicas Región de Murcia, Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza; Sistema de Lectura Pública de Cataluña, Red de Lectura Pública de Castilla-La Mancha; Red de Lectura Pública de Andalucía...). Estudiar sus:
  - Líneas de actuación
    - Planes estratégicos
    - Instrumentos de comunicación interna
    - Tecnologías de trabajo en grupo
    - Marco legal
    - Acciones de formación de bibliotecarios
    - Catálogos colectivos
    - Actividades de extensión cultural
    - Recursos de extensión bibliotecaria
    - Imagen corporativa
    - Recursos desarrollo colecciones
    - Recursos desarrollo infraestructuras
    - Información bibliográfica para uso profesional
    - Servicios técnicos centrales
    - Informatización centralizada
    - Requisitos mínimos
    - Memorias y estadísticas
  - Manuales de procedimiento
  - Nodo coordinador de la red
  - Directorios
  - Foros de cooperación técnica
  - Tipologías de centros
  - Productos y servicios cooperativos
- Configuración de las relaciones de cooperación:
  - Relaciones basadas en la colaboración
  - Relaciones basadas en la autoridad y dependencia
  - Relación con otros sistemas o redes (Archivos, Bibliotecas de otro tipo, Museos, Centros Comunitarios, Instituciones culturales, Instituciones de Investigación)
  - Intercambio de dinero
  - Intercambio de conocimiento técnico
  - Beneficios para el usuario

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué diferencias existen entre el actual sistema español de bibliotecas y el anterior a la Constitución? ¿Son suficientes los órganos de coordinación bibliotecaria existentes? ¿Es adecuada la normativa del sistema español de bibliotecas? ¿Qué carencias se han observado en el Reglamento del Sistema Español de Bibliotecas?

## **5. BIBLIOGRAFÍA**

- ACTAS del VI. Congreso Nacional de ANABAD. *Archivos, Bibliotecas y Centros de Documentación y Museos en el Estado de las Autonomías*. Murcia: Anabad-Murcia, 1997
- FUENTES ROMERO, J. J.: Sistemas bibliotecarios en el Estado Español. En: *I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles*. Madrid: Ministerio de Cultura, 1992.
- GARCIA VICTORIA, J.L., DOMINGUEZ SANCHEZ, P. *Bibliotecas Públicas. Textos legales de los países de la Unión Europea*. Madrid: ANABAD, 1998.
- MAÑÀ TERRÉ, T.; MAYOL FERNÁNDEZ, C. La legislación sobre bibliotecas públicas en España. En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. p. 135-150.

## **ANEXOS.**

### **EXPOSICION DE MOTIVOS DE LA LEY 1/89 DE 4-5-1989, BIBLIOTECAS DE CASTILLA-LA MANCHA (BOE de 16-5-1989)**

#### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

Un libro añade vida a la vida. Cada libro contiene un mundo vivo de ideas, sensaciones, imágenes y hechos que el autor traduce a lenguaje escrito para que el lector se transforme en coautor al yuxtaponer su experiencia y sus sentimientos. Permite, en definitiva, la creación personal y libre, un deseo que, por lo demás vincula a los poderes públicos por mandato constitucional, recogido de forma explícita en el artículo 4.<sup>º</sup> 4.d) de nuestro Estatuto de Autonomía (LCLM 1982\814). Para cumplir tal finalidad, las bibliotecas son algo más que locales adecuados de conservación y ordenación de los libros para su lectura. La Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -conocida como UNESCO- definió en su momento la biblioteca pública como una institución democrática para la enseñanza, la cultura y la información. Esto es, como espacios vivos de aprendizaje continuo, y como instrumentos indispensables para la comprensión tolerante entre personas, naciones y culturas. Todo ello, sin dejar de ofrecer acceso a las más recientes innovaciones en los distintos campos del saber, de la ciencia y de las expresiones creativas por lo que también deben integrar, junto a los libros, nuevos medios de acceso a la cultura, como son los recursos audiovisuales. Una biblioteca constituye, por tanto, un servicio público que de un modo natural debe ser el centro cultural de una colectividad. En nuestra Región se ha experimentado un notable avance por lo que se refiere a la creación y equipamiento de tales centros culturales, con una dedicación prácticamente exclusiva de fondos públicos, tanto de las Administraciones Locales como de la Junta de Comunidades. Por eso deben establecerse disposiciones legales precisas que estructuren el sistema bibliotecario de nuestra Región para que todos los castellano-manchegos disfruten de sus servicios, y para que la totalidad de los recursos regionales pueda ser utilizada plenamente por cualquier ciudadano. Concebida como servicio público, la biblioteca, ante todo tiene que ser de acceso libre y gratuito, sin exigencia de tasas por sus servicios, ya que sus puertas han de estar abiertas para un uso libre e igualitario por los ciudadanos de cualquier condición social o cultural. De igual modo, por ser un servicio público, la biblioteca debe ofrecer unos fondos que sean prueba viva de las evoluciones del saber y de la cultura, a tenor de los avances científicos y humanísticos, para que cada ciudadano forme sus propias opiniones y desarrolle sus facultades creadoras y críticas. Así, el conjunto de sus colecciones debe comprender material que satisfaga los diferentes horizontes culturales y que además se renueve con los soportes audiovisuales para ampliar los recursos de información cultural. Por lo demás, la biblioteca pública, al ser un espacio social de vida cultural, tiene una obligación especial con los niños y jóvenes, a quienes deben dedicarse colecciones especiales y organizar su uso de modo libre e individual, procurándose la oferta de locales diferenciados para que el hábito de la lectura y la afición a los libros se realice de modo estimulante y creativo. En este sentido, la biblioteca pública tiene un compromiso prioritario con la población escolar para completar los medios que se le ofrecen desde la enseñanza reglada. Como también debe ser prioritaria su atención a nuevas categorías de lectores que hoy se pueden detectar en dos procesos sociales de creciente protagonismo: por un lado, la «tercera edad», ese segmento de población con legítimas exigencias de bienestar, y, por otra parte, la progresiva incorporación de la mujer en plano de igualdad a los diferentes sectores de la sociedad. Por todo ello, la biblioteca pública debe coordinar su labor con las de otras instituciones, rompiendo comportamientos estancos y reflejando las nuevas necesidades e intereses de cada colectividad. Tales son los propósitos que guían la redacción de una Ley que garantice en nuestra Región el adecuado destino de fondos públicos invertidos en la satisfacción del derecho de los ciudadanos al acceso y disfrute de los servicios bibliotecarios y de sus correspondientes registros culturales. En consecuencia conviene articular de modo coherente el sistema bibliotecario en Castilla-La Mancha para ayudar al logro del objetivo que el artículo 4.<sup>º</sup> 4.d) de nuestro Estatuto de Autonomía específica como «el acceso de todos los ciudadanos de la Región a los niveles educativos y culturales que permitan su realización cultural y

social», en ejercicio, por lo demás, de la competencia exclusiva que el artículo 31.1.II) de nuestro Estatuto establece para las bibliotecas públicas de interés para la Región, que no sean de titularidad estatal.

## **LEGISLACIÓN BIBLIOTECARIA DE ÁMBITO REGIONAL** (En parte disponible en <http://travesia.mcu.es>)

### **Comunidad Autónoma de Andalucía**

- \* Ley de Bibliotecas, aprobada por el Parlamento Andaluz el 3 de noviembre de 1983 y publicada en el BOJA núm. 89 de 8 de noviembre de ese mismo año.
- \* Decreto 84/1986, de 7 de mayo, por el que se crea el Consejo Andaluz de Bibliotecas (BOJA núm. 52.3 de junio de 1986).
- \* Decreto 85/1986, de 7 de mayo, por el que se regula la coordinación de las inversiones en materia de bibliotecas entre la Junta de Andalucía, las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos (BOJA núm. 52, de 3 de junio de 1986).
- \* Decreto 95/1986 de 20 de mayo, por el que se desarrolla el Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA núm. 57, de 14 de junio de 1986).
- \* Orden de 3 de junio de 1986, por la que se aprueba el reglamento de los Centros Provinciales Coordinadores de Bibliotecas (BOJA núm. 59, de 19 de junio de 1986).
- \* Orden de 5 de diciembre de 1986, de la Consejería de Cultura, por la que se establece el procedimiento a seguir para la creación de bibliotecas públicas o agencias de lectura concertadas con los Ayuntamientos de Andalucía (BOJA núm. 12, de 13 de febrero de 1987).
- \* Decreto 294/1987 de desarrollo de la Biblioteca de Andalucía (BOJA 4 de 19 de enero de 1988)
- \* Decreto por el que se aprueba el Convenio entre el Ministerio de Cultura y la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía sobre Gestión de Bibliotecas de titularidad estatal (BOJA, n. 90 de 16 de junio, BOE, n. 2147 de 21 de Junio de 1994)
- \* Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía. (BOJA, 30/12/1999).

### **Comunidad Autónoma de Aragón**

- \* Orden de 7 de octubre de 1983, por la que se crea la Comisión Asesora de Bibliotecas (BOA de 11 de noviembre de 1983)
- \* Ley 8/1986, de 19 de diciembre de Bibliotecas de Aragón (BOA núm. 131, de 26 de diciembre de 1986).
- \* Decreto 65/1987, 23 mayo, de desarrollo parcial de la Ley de Bibliotecas BOA n. 65, de 5 de junio de 1987).
- \* Decreto 129/1992, de 7 de julio, de la Diputación General de Aragón, por el que se modifica el art. 6 del Decreto 65/1987, de 23 de mayo, de desarrollo parcial de la ley de bibliotecas de Aragón, actualizando la composición de la Comisión Asesora de Bibliotecas (BOA núm. 82, de 17 de julio de 1992).
- \* Orden de 8 de marzo de 1996, del Departamento de Educación y Cultura, por la que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interno de las Bibliotecas Públicas de Aragón.

### **Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha**

- \* Orden de 13 de enero de 1983, por la que se crea la Unidad Bibliográfica Regional (BOCM núm. 8, de 12 de abril de 1983).
- \* Ley 1/1989, de 4 de mayo, de bibliotecas de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 21, de 16 de mayo de 1989).
- \* Decreto 28-98 de 7 de abril, de la Consejería de Educación y Cultura de Castilla-La Mancha por el que se establece la organización de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (Diario Oficial Castilla-La Mancha, 8 mayo).

### **Comunidad de Castilla y León**

- \* Ley 9/1989, de 30 de nov., de Bibliotecas de Castilla y León (BOCL núm.244, de 22 de diciembre de 1989).
- \* Decreto 37/1991 de 28 de febrero (BOCL núm. 45, de 5 de marzo de 1991), refleja la estructura y funcionamiento del Consejo de Bibliotecas.
- \* Decreto 2/96, de 11 de enero, por el que se establece la Estructura Orgánica d la Consejería de Educación y Cultura (BOCL de 24-3-97)
- \* Decreto 64/1997 de 20 de marzo por el que se modifica el Decreto 2/96, de 11 de enero, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Educación y Cultura (BOCL de 24-3-97)

### **Comunidad Autónoma de Cataluña.**

- \* Decreto 61/1982, de 22 de enero, que regula la Inspección General de Archivos y la Inspección General de Bibliotecas (DOGC núm. 216, de 21 de abril de 1982).
- \* Ley de 13 de jun. 1985, por el que se crea el Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de Cataluña.
- \* Orden de 2 de julio de 1986, del Departamento de Cultura, por la que se aprueban las normas que han de regir en el orden interno de las bibliotecas dependientes de la Generalidad (DOGC 730, de 22 de agosto de 1986).

\* Decreto 376/1986, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el convenio entre la Generalidad de Cataluña y la Diputación Provincial de Tarragona referente a la transferencia de los servicios bibliotecarios de esta última institución a la Generalidad (DOGC núm. 803, de 13 de febrero de 1987).

\* Decreto 178/1988, de 19 de julio, estructura el Consejo de Bibliotecas y regula su funcionamiento.

\* Ley 4/93 de 18 de marzo de Bibliotecas de Cataluña (BOE 21-4-1993, núm. 95)

\* Decreto 124/1999, de 4 de mayo, sobre los servicios y el personal del Sistema de Lectura Pública de Cataluña.

#### **Comunidad Autónoma de Extremadura**

\* Orden de 27 de mayo de 1986, por la que se crea el Consejo Asesor del Patrimonio Documental y Bibliográfico y de los Archivos, Bibliotecas y Museos (DOE núm. 52, de 24 de junio de 1986).

\* Ley 6/97, de 29 de mayo, de Bibliotecas de Extremadura. (BOE de 7 de agosto de 1997)

\* Decreto 134/1998, de 17 de noviembre, por el que se establece el procedimiento de integración de Centros y Servicios de Bibliotecas en el Sistema Bibliotecario de Extremadura (DOE, 21/11/1998).

#### **Comunidad Autónoma de Galicia.**

\* Orden de 16 de septiembre de 1985, por la que se crea la Biblioteca Itinerante de Préstamo (DOG núm. 206, de 26 de octubre de 1985).

\* Decreto 313/1986, de 16 de octubre de 1986, sobre Organización y Coordinación bibliotecaria de Galicia (DOG núm. 217, de 6 de noviembre de 1986).

\* Orden de 9 de diciembre de 1986, por la que se regula la creación de nuevos servicios bibliotecarios dependientes del Centro de Coordinación Bibliotecaria de Galicia y el régimen de conciertos con los Patronatos Provinciales de Bibliotecas (DOG núm. 248, de 22 de diciembre de 1986).

\* Orden de 2 de enero de 1989, de la Consejería de Cultura y Deportes por la que se regula la concesión de ayudas para la concertación de bibliotecas de uso público (DOG núm. 41, de 28 de febrero de 1989).

\* Ley 14/1989, de 11 de octubre, de bibliotecas (DOG núm. 204, de 24 de octubre de 1989).

\* Orden de 1 de diciembre de 1992, por la que se establecen subvenciones a Ayuntamientos para el funcionamiento de las bibliotecas públicas municipales.

#### **Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**

\* Decreto 102/1983, de 21 de diciembre, sobre creación del Sistema Bibliotecario de la Región de Murcia (BORM núm. 152, de 17 de enero de 1984).

\* Decreto 78/1985, de 27 de diciembre, sobre creación del Sistema Regional de Archivos y Bibliotecas (BORM núm. 13, de 17 de enero de 1986).

\* Orden 4 de febrero de 1986, por la que se desarrolla el Decreto 78/1985, de 7 de diciembre, sobre creación del Sistema Regional de Archivos y Bibliotecas (BORM núm. 39, de 17 de febrero de 1986).

\* Decreto 44/1986, de 18 de abril, por el que se modifica el Decreto 78/1985, de 27 de diciembre, sobre creación del Sistema Regional de Archivos y Bibliotecas (BORM núm. 103, de 6 de mayo de 1986).

\* Ley de 4 de abril de 1990, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico.

\* Decreto 84/1990 de 16 de octubre, de creación del Consejo Asesor Regional de Archivos y Bibliotecas y Museos (BORM núm. 268, de 21 de noviembre de 1990).

\* Decreto 109/91, de 20 de noviembre, por el que se establecen las normas de funcionamiento de Depósito Legal en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM de 6 de febrero de 1992)

\* Decreto 83/94, 25 nov., por el que se desarrolla la estructura orgánica de la Consejería de Cultura y Educación.

\* Orden de 23 de mayo de 1995, de la Consejería de Cultura y Educación, por la que se da publicidad al Convenio con el Ministerio de Cultura para la realización de infraestructuras y operaciones culturales (BORM de 10 de junio de 1995)

\* Orden de 26 de abril de 1996, de la Consejería de Cultura y Educación, por la que se convocan subvenciones a Corporaciones Locales para inversiones en infraestructura y equipamiento de archivos, bibliotecas y otros centros culturales (BORM de 25 de mayo de 1996)

\* Decreto 62/1996 de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Cultura y Educación (BORM núm. 191, de 17 de agosto de 1996)

#### **Comunidad Autónoma de La Rioja**

\* Ley 4/1990 de 29 de junio, de Bibliotecas de La Rioja (BOR núm. 98, de 11 de agosto de 1990).

\* Decreto 24/2002, de 19 de abril, por el que se aprueba el reglamento del Sistema de Bibliotecas de La Rioja (BOLR, 27/4/2002).

#### **Comunidad Autónoma de las Islas Baleares**

\* Orden de 13 de enero de 1984, del Consejo de Educación y Cultura, por la que se hacen públicas las bases que han de regir la concesión de lotes de libros para bibliotecas escolares (BOCAIB núm. 2, de 31 de enero de 1984).

- \* Orden de 16 de marzo de 1987, del Consejero de Educación y Cultura, por la que se regula la concesión de lotes bibliográficos para bibliotecas escolares (BOCAIB de 31 de mayo de 1987).
- \* Resolución de 13 de febrero de 1989, de la Consejería de Cultura, Educación y Deportes, sobre plan de subvenciones singulares en materia de libro y bibliotecas (BOCAIB núm. 24, de 25 de febrero de 1989).
- \* Decreto 17/1997 de 30 de enero, de creación del Consejo Asesor Balear de Cultura (BOCAIB 18 febr. 1997).

#### **Comunidad Autónoma de Madrid**

- \* Orden de 3 de noviembre de 1987 por la que se establece la gratuitidad de expedición del carné de usuario de las Bibliotecas Populares de Madrid para la tercera edad (BOCM núm. 273, de 17 de noviembre de 1987).
- \* Orden de 12 de febrero de 1988, de la Consejería de Cultura, sobre concesión de subvenciones a municipios de la Comunidad de Madrid destinadas a la creación y mantenimiento de bibliotecas públicas (BOCM núm. 42, de 19 de febrero de 1988).
- \* Orden de 31 de mayo de 1988 por la que se establece la gratuitidad de la expedición de carnés de lectura y préstamo de libros de las Bibliotecas Populares de Madrid (BOCM núm. 142, de 16 de junio de 1988).
- \* Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas (BOCM núm. 254, de 25 de octubre de 1989).
- \* Ley 5/1999, de 30 de marzo, de fomento del Libro y la Lectura en la Comunidad de Madrid. Capítulo V. Del Depósito Legal (BOCM, 15/4/1999; BOE, 2/6/1999).

#### **Comunidad Autónoma del País Vasco.**

- \* Decreto 90/1982 de 11 de enero, de creación de la Organización Bibliotecaria de Euskadi (OBE). (BOPV n.º 62, de 20 de mayo de 1982).
- \* Orden de 24 de mayo de 1983, por el que se establecen normas para la creación de bibliotecas públicas municipales y agencias de lectura integradas en la OBE (BOPV n.º 91, de 22 de junio de 1983).

#### **Comunidad Autónoma del Principado de Asturias**

- \* Decreto 65/1986, de 15 de mayo, por el que se establecen las normas generales de actuación del Principado de Asturias para la promoción y coordinación de servicios bibliotecarios (BOPA núm. 142, de 9 de junio de 1986).
- \* Resolución de 27 de octubre de 1986, por la que se dictan normas de carácter técnico para el funcionamiento de establecimientos bibliotecarios (BOPA núm. 262, de 11 de noviembre de 1986).
- \* Resolución de 27 de octubre de 1986, por la que se dictan normas para las pruebas de acceso a plazas bibliotecarias (BOPA núm. 262, de 11 de noviembre de 1986).
- \* Resolución de 25 de febrero de 1987, por la que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas y Casas de Cultura del Principado de Asturias (BOPA núm. 68, de 24 de marzo de 1987).
- \* Resolución de 5 de mayo de 1988, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se modifican las normas técnicas de organización de las bibliotecas del Principado de Asturias (BOPA núm. 134, de 10 de junio de 1988; correcciones de errores: BOPA núm. 156, de 6 de julio de 1988).
- \*Decreto 37/96, de 26 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Cultura.
- \* Decreto 13/97 de 6 de marzo de primera modificación del artículo 6 del Decreto 37/96, de 26 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Cultura. (BOPA 11-4-97)
- \* Resolución de 28 de abril de 1998, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se modifica el Reglamento de Bibliotecas y Casas de Cultura del Principado de Asturias (BOPA, 10/6/1998).

#### **Comunidad Autónoma del Principado de Cantabria**

- \* Ley 3/2001, de 25 de septiembre, de Bibliotecas de Cantabria (BOC, 3/10/2001; BOE, 22/10/2001).

#### **Comunidad Foral de Navarra**

- \* Decreto Foral 191/1985, de 9 de octubre, por el que se regula el régimen de convenios de colaboración y asistencia bibliotecaria (BON núm. 127, de 21 de octubre de 1985).

#### **Comunidad Valenciana**

- \* Decreto 165/1983, de 19 de diciembre, del Consejo de la Generalitat Valenciana, por el que se crea el Centro de Bibliotecas de la Generalidad Valenciana (DOGV núm. 143, de 26 de enero de 1984).
- \* Orden de 29 de junio de 1984, por la que se dictan normas para la creación de bibliotecas y agencias de lectura pública municipales en la Comunidad Valenciana (DOGV núm. 177, de 12 de julio de 1984).
- \* Orden de 19 de enero de 1986, por la que se regula provisionalmente el Consejo Asesor de la Biblioteca Valenciana (DOGV núm. 334, de 29 de enero de 1987).
- \* Ley 10/1986, de 30 de diciembre, de Organización Bibliotecaria de la Comunidad Valenciana (DOGV núm. 500, de 7 de enero de 1987).

## **TEMA 6: LAS BIBLIOTECAS NACIONALES Y LAS BIBLIOTECAS AUTONÓMICAS.**

1. OBJETIVOS
2. CONTENIDOS BÁSICOS
  - 2.1. Las bibliotecas nacionales
    - 2.1.1. *Concepto.*
    - 2.1.2. Funciones
    - 2.1.3. Recomendaciones de Unesco sobre bibliotecas nacionales
    - 2.2. La Biblioteca Nacional de España.
      - 2.2.1. *Configuración actual de La Biblioteca Nacional como organismo autónomo*
      - 2.2.2. Normas de acceso
    - 2.3. Las Bibliotecas Regionales de las Comunidades Autónomas.
      - 2.3.1. Características de las Bibliotecas Regionales
      - 2.3.2. El ejemplo de la Biblioteca de Cataluña
      - 2.3.3. La Biblioteca Regional de Murcia.
  3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN
  4. BIBLIOGRAFÍA

### **1. OBJETIVOS**

Conocer la situación actual, características y funciones de las bibliotecas nacionales y de las bibliotecas regionales de las comunidades autónomas del estado español. Conocer la normativa que regula el funcionamiento y los servicio de estas instituciones. Analizar los problemas actuales de estas instituciones documentales, y las iniciativas de cooperación internacional que gestionan las bibliotecas nacionales, y especialmente la BNE en el ámbito europeo y latinoamericano.

### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

#### **2.1. Las bibliotecas nacionales**

##### **2.1.1. *Concepto.***

Una biblioteca nacional es la responsable de la incorporación y conservación de ejemplares de todas las publicaciones de un país, tanto a través de compra como principalmente como receptora del denominado depósito legal. Una biblioteca nacional suele además, en relación con lo anterior, elaborar la bibliografía nacional corriente y retrospectiva del país, hacer de cabecera del sistema bibliotecario nacional, ser centro nacional de información bibliográfica y coordinadora del préstamo interbibliotecario.

Las bibliotecas nacionales, cuyo origen se remonta a la incorporación al Estado de las bibliotecas reales, no han tenido un desarrollo homogéneo. En este sentido, la ALA ha establecido tres categorías de bibliotecas nacionales, explicadas por I. Vellosoillo:

- Bibliotecas de primera generación: Las bibliotecas nacionales más antiguas, fundadas antes del siglo XIX. Serían unas veinte bibliotecas, destacando entre ellas la British Library, la Library of Congress, la Bibliothèque Nationale de París, la Royal Library de Copenhague, etc. Son bibliotecas muy importantes, tanto por las colecciones reales que heredan como por sus funciones actuales.

- Bibliotecas de segunda generación: Surgidas entre principios del XIX y la II Guerra Mundial. Por un lado, pertenecen a este grupo las bibliotecas nacionales iberoamericanas, con una historia muy importante, pero fondos y servicios mermados por los problemas políticos. Otras bibliotecas de este grupo, como las de Australia o Canadá, nacieron como instrumento de apoyo a los parlamentos y gobiernos nacionales, lo que las hace en principio reunir colecciones legislativas para ir después extendiendo el campo de su colección hasta hacerla nacional. También se incluiría en este grupo los centros que han nacido a la vez que grandes bibliotecas públicas y universitarias de sus países, y que han tendido a dividir las funciones de biblioteca nacional físicamente entre varios bibliotecas de su organización estatal.
- Bibliotecas de tercera generación. Son las aparecidas más recientemente, en países que han logrado su independencia en las últimas décadas, a veces con nivel económico bajo. Suelen tener funciones de biblioteca pública y universitaria junto a las propias de biblioteca nacional.

### 2.1.2. Funciones

Según Al-Nahari pueden distinguirse, entre otras:

- Funciones esenciales: Constituir la colección central de la producción bibliográfica de un país. Ser receptora del depósito legal. Producir la bibliografía nacional. Desarrollar y mantener las bases de datos bibliográficas de importancia para el país. Proporcionar directrices a las bibliotecas del país. Actuar como centro bibliográfico del país. Reunir bibliografía extranjera sobre el país. Planificar y coordinar el préstamo interbibliotecario. Participar en la planificación de los servicios bibliotecarios del país.
- Funciones recomendables: Reunir, conservar y organizar los manuscritos del país. Facilitar el acceso al catálogo a otras bibliotecas. Promover la formación y la investigación en las técnicas bibliotecarias. Actuar como centro de intercambio de publicaciones a nivel nacional e internacional. Proporcionar servicios al gobierno del país.

### 2.1. 3. Recomendaciones de Unesco sobre bibliotecas nacionales

La UNESCO realizó unas directrices abarcando sus recomendaciones sobre fondos, actividad bibliográfica, servicios, etc. Sin insistir en aspectos ya mencionados, comentaremos algunas de las recomendaciones:

- Servicios a usuarios: Se señala que las bibliotecas nacionales deben estudiar las necesidades de información para que los servicios se organicen en función de ellas. Se opta por la concentración de servicios para no duplicar los que ofrecen otras bibliotecas del país. Mantener y fomentar el préstamo interbibliotecario, con catálogos colectivos y listas de publicaciones seriadas. Realizar exposiciones y otras actividades de extensión cultural de interés para los usuarios.
- Conservación: Se recomiendan políticas de preservación y restauración, el uso de reproducciones para la consulta de materiales especiales, valiosos o restaurados, pudiendo estas reproducciones consistir en la digitalización o en el paso a otros soportes.
- Locales funcionales, céntricos o accesibles, amplios y extensibles, para atender el crecimiento durante al menos dos generaciones. Distribución de espacios que logren comodidad para los usuarios y seguridad.
- Relaciones nacionales e internacionales: Se deberá fomentar el conocimiento de las opiniones de los organismos relacionados con la biblioteca nacional, y fomentar investigaciones que ayuden a la mejora de los servicios. Promover y fomentar las redes nacionales de bibliotecas. Contribuir a los programas internacionales tanto a nivel gubernamental como no gubernamental.

- Bibliotecas de doble función. La Unesco opta porque las bibliotecas nacionales sean independientes. En los países muy pobres, se encargará el cometido de biblioteca nacional a la biblioteca universitaria más importante.

## 2.2. La Biblioteca Nacional de España.

### 2.2.1. Configuración actual de La Biblioteca Nacional como organismo autónomo

La regulación actual de la Biblioteca Nacional se inicia en el R.D. 848/1986, por el que se establecen las funciones y la estructura básica de la Biblioteca Nacional, incorporando como elementos novedosos:

- La absorción e integración en ella de instituciones tales como la Hemeroteca Nacional, el Instituto Bibliográfico Hispánico y el Centro del Tesoro Documental y Bibliográfico.
- La estructuración de este nuevo organismo como cabecera del Sistema Español de Bibliotecas.

Y se consolida con el R.D. 1581/1991 (BOE 8-11-1991), por el que se aprueba el Estatuto de la Biblioteca Nacional, que la constituye como un organismo autónomo de carácter administrativo, dejando en segundo plano la función de ejercer como cabecera del Sistema Español de Bibliotecas. Este texto, junto con el R. D. 253/1997, de 21 de febrero, por el que modifica el Estatuto de la Biblioteca Nacional, señalan:

#### Artículo 1.- Naturaleza, clasificación y régimen jurídico

Uno. La Biblioteca Nacional, institución bibliotecaria superior del Estado y cabecera del Sistema Español de Bibliotecas (...) es un Organismo autónomo de carácter administrativo (...) y queda adscrito al Ministerio de Cultura, a través de la Dirección General del Libro y Bibliotecas, al que queda reservado además de las funciones legalmente atribuidas, su seguimiento y, sin perjuicio de otras competencias, el control de eficacia, de acuerdo con la normativa vigente.

Dos. La Biblioteca Nacional tiene personalidad jurídica propia y capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines y se rige por lo establecido en la Ley de Régimen Jurídico de las Entidades Estatales Autónomas, de 26 de diciembre de 1958, en la Ley General Presupuestaria, en la Ley del Patrimonio Histórico Español, en la legislación vigente sobre Bibliotecas de titularidad estatal y en las demás disposiciones de aplicación a los Organismos autónomos.

#### Art. 2. Fines y funciones.

Corresponde a la Biblioteca Nacional los siguientes fines y funciones:

a) Reunir, catalogar y conservar los fondos bibliográficos impresos, manuscritos y no librarios de carácter unitario y periódico, recogidos en cualquier soporte material, producidos en cualquier lengua española o en otro idioma, al servicio de la investigación, la cultura y la información, y difundir el conocimiento de dichos fondos.

b) Fomentar la investigación, fundamentalmente en el área de humanidades, mediante la consulta, estudio, préstamo y reproducción de materiales que constituyen su fondo bibliográfico y documental.

c) La alta inspección y el seguimiento del depósito legal con el fin de elaborar y difundir la información sobre la producción bibliográfica española, a partir de las entradas derivadas del depósito legal.

d) Prestar los servicios de asesoramiento y estudio que la Administración del Estado le encomienda en el campo de la bibliotecología y bibliografía, así como en el de conservación, acrecentamiento y difusión del Patrimonio Bibliográfico.

e) Desarrollar programas de investigación y de cooperación con otras Bibliotecas y demás Entidades culturales y científicas que puedan contribuir al mejor desarrollo de sus funciones.

f) Realizar, coordinar y fomentar programas de investigación y desarrollo en las áreas de su competencia.

g) Cualquier otra función que en el marco de actuación propio de la Biblioteca Nacional se le atribuya por alguna disposición legal o reglamentaria.

#### Art.3. Órganos rectores y consultivos.

Uno. Los órganos rectores de la Biblioteca Nacional son los siguientes:

El Presidente.

El Director general de la Biblioteca Nacional.

Dos. Los órganos consultivos son:

El Real Patronato. El Consejo de Dirección.

Art. 4. El Presidente.

Uno. El Presidente de la Biblioteca Nacional es el Ministro de Cultura.

Dos. Corresponde al Presidente:

1. La alta dirección del Organismo.
2. La aprobación del plan estratégico plurianual, el plan anual de objetivos, la Memoria anual de actividades y el anteproyecto de presupuestos del Organismo.
3. El control de eficacia de la gestión del Organismo.
4. La presidencia de aquellas sesiones del Real Patronato a las que estime oportuno asistir, cuando no asistan SS. MM. los Reyes de España.

Art. 5. El Real Patronato.

Uno. El Real Patronato es el superior órgano consultivo colegiado de la Biblioteca Nacional.

Dos. El Real Patronato, constituido bajo la Presidencia de honor de SS. MM. los Reyes, está integrado por los siguientes miembros: 1. Presidente: nombrado por la Ministra de Educación y Cultura entre personalidades de especial relevancia científica y cultural. 2. Vicepresidente: será elegido por el Pleno, de entre los Vocales, y sustituirá al Presidente en el ejercicio de sus funciones cuando éste no asista a las sesiones. 3. Vocales natos: a) El Secretario de Estado de Cultura. b) El Secretario de Estado de Universidades, Investigación y Desarrollo. c) El Presidente del Consejo Superior de Investigaciones Científicas. d) El Secretario General de Educación y Formación Profesional. e) El Director General de la Biblioteca Nacional. f) El Director del Instituto Cervantes. g) El Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas. h) El Director de la Real Academia Española. i) El Director de la Real Academia Galega (Real Academia Gallega). j) El Director de la Euskaltzaindia (Real Academia de la Lengua Vasca). k) El Director del Institut d'Estudis Catalans (Instituto de Estudios Catalanes).

4. Vocales por designación: Hasta quince Vocales designados por la Ministra de Educación y Cultura, de entre personalidades relevantes en el ámbito de la cultura. Los Vocales designados desempeñarán sus funciones por un período de tres años, a contar desde la fecha de sus respectivos nombramientos."

Tres. El Real Patronato designará, a propuesta del Director general de la Biblioteca Nacional, un Secretario con voz, pero sin voto, de entre los funcionarios destinados en el Organismo.

Cuatro. Son funciones del Presidente del Real Patronato:

- a) Promover todos los cometidos del Patronato.
- b) Ostentar la alta representación del Patronato
- c) Prestar su apoyo al Director general del Organismo para el desarrollo de los planes y programas.
- d) Convocar las reuniones del Real Patronato, fijando su orden del día.
- e) Asegurar la regularidad de las deliberaciones.

Art. 6. Funcionamiento del Real Patronato.

Uno. El Real Patronato actúa en Pleno y en Comisión Permanente.

1. Integra el Pleno la totalidad de sus miembros.

2. La Comisión Permanente está compuesta por el Presidente, el Vicepresidente, el Secretario de Estado de Cultura, el Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas, el Director General de la Biblioteca Nacional y hasta cinco Vocales designados por el Pleno"

Dos. Corresponde al Pleno del Real Patronato el seguimiento del grado de cumplimiento de los planes y programas, así como llevar a efecto las actividades que se precisen de apoyo institucional a la Dirección General.

Son funciones del Pleno:

1. Informar las directrices generales de actuación de la Biblioteca Nacional y promover el cumplimiento de las funciones que le están asignadas.
2. Informar el Plan Estratégico Plurianual, el Plan Anual de Objetivos, la Memoria Anual de Actividades y el anteproyecto de presupuesto del Organismo.
3. Conocer e informar los planes y/o programas de adquisiciones, preservación y conservación, y plan general de publicaciones.
4. Fomentar e impulsar la participación de la Sociedad en el enriquecimiento, preservación, conservación y difusión de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Nacional, formulando las correspondientes propuestas.
5. Elevar al Ministro de Cultura la propuesta de designación de benefactores de la Biblioteca Nacional, de las personas que se distingan por sus relevantes servicios a la misma.
6. Informar sobre las cuestiones que en el ámbito de su competencia sometan a su consideración el Presidente de la Biblioteca Nacional, o el Director general de la Biblioteca Nacional.
7. Estudiar fórmulas y, en su caso, gestionar la obtención de recursos extraordinarios de Instituciones públicas y privadas.

El Pleno podrá encomendar en sus miembros el desempeño de misiones o cometidos especiales concretos.

Tres. Corresponde a la Comisión Permanente: 1. Estudiar, deliberar e informar las propuestas que deban someterse a la aprobación del Pleno. 2. Cuidar el cumplimiento y desarrollo de los acuerdos adoptados por el

Real Patronato. 3. Asesorar a los órganos rectores y al Pleno en las materias propias de su competencia. 4. Dar cuenta al Pleno del Real Patronato de su actuación en el ejercicio de las funciones anteriores. 5. Asumir cuantas otras funciones le sean encomendadas por el Pleno.

Artículo 8º. El Consejo de Dirección. 1. El Consejo de Dirección tiene funciones de asesoramiento y coordinación, y asistirá al Director General de la Biblioteca Nacional en el ejercicio de sus funciones. 2. El Consejo de Dirección estará integrado por los siguientes miembros: el Director General, Director Técnico, el Gerente, los Directores del Departamento y los Jefes de Área de la Biblioteca Nacional." Disposición adicional única. Adecuación de referencias. Las referencias hechas en el Real Decreto 1581/1991, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Biblioteca Nacional, al Ministerio y al Ministro de Cultura se entenderá hechas al Ministerio y a la Ministra de Educación y Cultura.

Art. 9. El Director general de la Biblioteca Nacional.

Uno. Al frente del Organismo existirá un Director, con categoría de Director general, que será nombrado y separado por Real Decreto, acordado en Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Cultura.

Dos. Corresponde al Director general de la Biblioteca Nacional:

1. Dirigir la gestión del Organismo, adoptando las medidas que conduzcan al cumplimiento de los fines y objetivos señalados por el Real Patronato.

2. Ostentar, con carácter general, la representación oficial del Organismo.

3. Coordinar, impulsar e inspeccionar las actividades de las unidades de la Biblioteca Nacional.

4. Contratar en nombre del Organismo, disponer los gastos y ordenar los pagos.

5. Elaborar y presentar a informe del Real Patronato, el anteproyecto de presupuesto de la Biblioteca Nacional, el Plan Estratégico Plurianual y el Plan Anual de Objetivos del Organismo.

6. Elevar a aprobación del Presidente de la Biblioteca Nacional las propuestas de:

a) El plan estratégico plurianual y sus revisiones anuales.

b) El anteproyecto de presupuesto y el plan anual de objetivos y actuaciones que lo sustenta.

c) La Memoria de actividades y las cuentas anuales.

7. Difundir, impulsar y adoptar las medidas necesarias para la ejecución de los acuerdos del Real Patronato.

8. Adoptar las medidas necesarias para la protección del Patrimonio de la Biblioteca Nacional, sin perjuicio de lo preceptuado en la legislación sobre el Patrimonio Histórico Español.

9. Velar por el cumplimiento del Reglamento y Normas de utilización de los Servicios de la Biblioteca Nacional y de los acuerdos adoptados por el Real Patronato.

10. Impulsar y formalizar los acuerdos de cooperación con Bibliotecas y Organizaciones bibliotecarias nacionales y extranjeras que afecten a la Biblioteca Nacional.

11. Disponer la distribución interna de los medios materiales y personales en el marco legal vigente.

12. Tomar las decisiones precisas para la ejecución de los planes y la adopción de medidas correctoras de posibles desviaciones.

13. Cualquier otra función que tenga o le sea atribuida por disposición legal o reglamentaria.

14. Asumir cuantas otras funciones (...)

Art. 10. Estructura básica.

Uno. Dependen del Director de la Biblioteca Nacional las siguientes unidades con nivel orgánico de Subdirector general: 1. Dirección Técnica. 2. Gerencia.

Dos. Corresponde a la Dirección Técnica:

1. Dirigir las unidades y recursos que le estén adscritos, asegurando su adecuado funcionamiento y el cumplimiento de los fines y objetivos que le estén encomendados.

2. Informar al Director de la Biblioteca Nacional de los recursos necesarios para el cumplimiento de los fines y funciones del Organismo y del funcionamiento de los Servicios bibliotecarios.

3. Proponer los objetivos de la Dirección Técnica e impulsar las acciones necesarias para su consecución.

4. Proponer al Director de la Biblioteca Nacional la elaboración de las disposiciones reguladoras del proceso bibliotecario y conservación, prestación de servicios externos y gestión del patrimonio bibliográfico de la Biblioteca Nacional.

5. Adoptar las medidas necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento y correcto funcionamiento del proceso bibliográfico y conservación, prestación de servicios externos y gestión del patrimonio bibliográfico.

6. Impulsar y desarrollar la realización de programas de investigación y desarrollo en las competencias propias de la Biblioteca Nacional.

7. Gestionar el apoyo y participación de la sociedad en el enriquecimiento, preservación, conservación y difusión de la colección bibliográfica y en el conocimiento de la misma.

8. Asistir al Director de la Biblioteca Nacional en el desempeño de sus funciones de carácter facultativo.

Tres. Corresponde a la Gerencia:

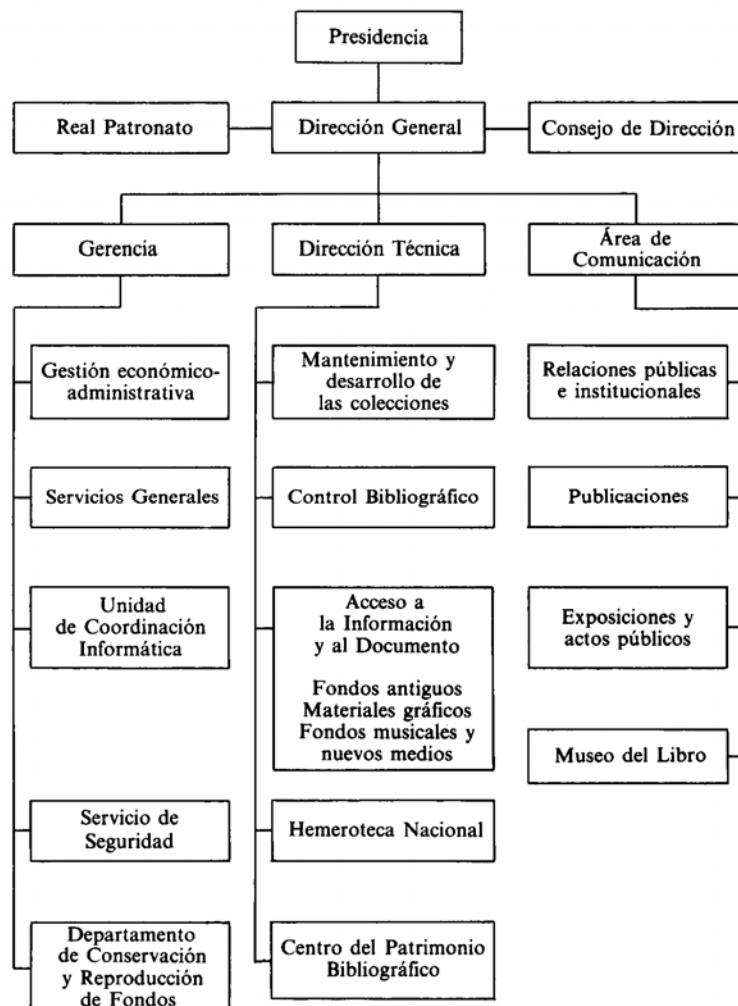
Dirigir las unidades y recursos que le estén adscritos, asegurando su adecuado funcionamiento y el cumplimiento de los fines y objetivos que les estén encomendados y, en particular, el ejercicio de las siguientes funciones:

1. La propuesta de ordenación de los puestos de trabajo del Organismo, la tramitación de la provisión de puestos, la selección del personal y su función.
  2. La acción social y las relaciones con los órganos representativos del personal, colaborando en el proceso electoral de sus representantes; la prevención de riesgos profesionales.
  3. La administración del personal y su régimen jurídico, tramitando los oportunos expedientes sobre situaciones, permisos, disciplinarios, mantenimiento del registro y propuesta de resoluciones de los recursos.
  4. La gestión patrimonial, inventario de los bienes propios o adscritos, previsión de necesidades, tramitación de los expedientes relativos a arrendamientos, permutes, adquisiciones, etc.
  5. La tramitación de los expedientes de contratación administrativa y relaciones y coordinación con los órganos partícipes en los procesos de contratación.
  6. El mantenimiento y conservación de las instalaciones y equipos, elaboración de los proyectos y documentación técnica de los expedientes de obras.
  7. Los Servicios Generales de régimen interior, comunicaciones, intendencia, protocolo, Registro General e información al público.
  8. La tramitación de los expedientes de pago de ingresos, previsiones de Tesorería, gestión y justificación de las cuentas en Entidades de crédito y libramiento de fondos a justificar.
  9. La elaboración de los anteproyectos de presupuesto y los programas.
  10. Ejercer cuantas otras funciones le sean encomendadas por el Director de la Biblioteca Nacional.
- Cuatro. Adscrita a la Gerencia existirá un Área de Apoyo General, que tendrá a su cargo:
1. La elaboración de los planes y programas del Organismo.
  2. El estudio y diseño organizativo.
  3. La gestión de los recursos informáticos. (...)

El esquema de Carrión permite una visión general del organigrama vigente de la Biblioteca Nacional.

## 2.2.2. Normas de acceso

La biblioteca nacional, como biblioteca de investigación, tiene que procurar que su uso sea el adecuado para que no se colapsen o retrasen sus servicios específicos. En España, tras una etapa, hasta la segunda parte de los años ochenta, caracterizada por el prácticamente libre acceso al uso de la biblioteca, pasa a haber unas normas muy restrictivas. Estas (Orden de 11 de abril de 1988, por la que se establecen las normas de acceso a la Biblioteca Nacional) exigían la acreditación de la condición de investigador para cualquier uso de la biblioteca, y suscitaron la polémica en tanto la Biblioteca Nacional es una parte del patrimonio cultural de los ciudadanos en general, no sólo investigadores. En 1992 se



aprueban unas nuevas normas de acceso (por Orden de 6-10-1992 del Ministerio de Cultura sobre Normas de Acceso a la Biblioteca Nacional), que facilitan el acceso temporal como lector, y admiten más posibilidades para la entrada y uso de los servicios. Por otro lado, la creación de un Museo del Libro, de carácter multimedia facilita la difusión del patrimonio cultural y la historia de la producción española para todos los interesados en general. Las normas vigentes señalan:

(...) Segundo. Previa acreditación de su identidad y formalización de la correspondiente solicitud, será libre el acceso al Servicio de Información General, al de Referencia de Publicaciones Seriadas y Periódicas y a todos los Servicios de carácter informativo general establecidos en cualquiera de las instalaciones de la Biblioteca Nacional.

Tercero. 1. El carné de usuario permitirá el acceso a las salas de lectura de la Biblioteca Nacional para consultar sus fondos no reservados del fondo moderno. Se considerará fondo moderno, a los efectos de esta Orden, el integrado por libros e impresos editados a partir de 1958.

2. El carné usuario, previa solicitud del interesado, en la que se harán constar los fondos que se propone consultar, se expedirá por un período de tiempo adecuado a las necesidades del usuario, y máximo de un año. El carné podrá ser denegado en el supuesto de que el solicitante pueda acceder a dichos fondos en otros Centros públicos, de los que la Biblioteca Nacional le informará suficientemente.

3. Podrán expedirse pases temporales, de duración no superior a quince días, a quienes, por tener su residencia fuera de Madrid o pretender una investigación limitada, no deseen solicitar el carné de usuario. A petición del interesado podrá prorrogarse el pase temporal por un nuevo plazo de hasta quince días de duración.

Cuarto. 1. El carné de investigador permitirá el acceso a todos los fondos y servicios de la Biblioteca Nacional, excepto a aquellos cuya consulta o utilización se halle restringida por razones de seguridad o conservación.

2. Tendrán la consideración de investigadores a los efectos de esta Orden:

a) Todos los miembros de las Academias nacionales españolas y de las Instituciones análogas de países iberoamericanos y de las Comunidades Europeas.

b) El personal docente adscrito a Centros de enseñanza públicos o privados oficialmente reconocidos, españoles, iberoamericanos o de la Comunidad Europea.

c) Los investigadores del Consejo Superior de Investigaciones Científicas y de Instituciones análogas españolas, iberoamericanas o de países de las Comunidades Europeas.

d) Los bibliotecarios, documentalistas, archiveros y museólogos de dichos países, en posesión de título habilitante oficialmente reconocido para el ejercicio de dichas profesiones.

e) Quienes estén en posesión del título de Doctor expedido por facultades universitarias y Escuelas polítécnicas superiores españolas y de los países iberoamericanos o de las Comunidades Europeas.

Quinto. 1. Se expedirán carnés de investigador a quienes estén comprendidos en los supuestos del apartado 2 del punto anterior, previa solicitud de los interesados, en la que deberán acreditar documentalmente encontrarse en cualquiera de dichas situaciones.

2. Los carnés de investigador serán válidos por un período de tres años.

Sexto. Quienes sin estar comprendidos en algunos de los supuestos enumerados en el punto 4., 2, de esta Orden realicen o se propongan realizar trabajos de investigación podrán ser autorizados para acceder a los fondos de la Biblioteca Nacional y utilizar sus servicios en las mismas condiciones y por el tiempo establecidos, respectivamente, en los puntos 4, 1, y 5, 2, de esta Orden, mediante la expedición a su favor del carné de investigador. La solicitud deberá expresar la naturaleza y características del trabajo de investigación, justificando la necesidad de acceder para realizarlo a los fondos de la Biblioteca Nacional, e indicando los que precise utilizar.

Séptimo. 1. Quienes realicen trabajos de investigación con fines académicos también podrán acceder a los fondos y servicios de la Biblioteca Nacional mediante la expedición de un carné especial de investigador, previa presentación de solicitud acompañada de una carta o certificación del Director del trabajo de investigación en curso.

2. Este carné especial del investigador, distinto del mencionado en los puntos 5. y 6., será válido por un período de un año.

Octavo. 1. Los bibliotecarios, archiveros, museólogos y documentalistas y quienes cursen estudios en dichas áreas podrán obtener, previa solicitud en la que acrediten su condición o la realización de tales estudios y Centro en que los realicen, un carné que les permita el uso del préstamo personal de los fondos del Servicio de Documentación Bibliotecaria.

2. Dicho carné tendrá validez por un período de tres años.

Noveno. 1. Las solicitudes para obtener cualquiera de los carnés que autorizan el acceso a las instalaciones de la Biblioteca Nacional deberán efectuarse en los impresos oficiales que se insertan como anexo a esta Orden. La

Dirección de la Biblioteca podrá solicitar información complementaria o aclaraciones sobre los requisitos necesarios para la concesión de dichos documentos.

2. Las solicitudes comprenderán la información precisa para comprobar la identidad de los peticionarios y la concurrencia de los requisitos que justifican el otorgamiento de las correspondientes autorizaciones, que tendrán carácter confidencial, sin que pueda utilizarse para otros fines.

3. La denegación de las autorizaciones, en su caso, se notificará a los solicitantes.

Décimo. La validez de los carnés o autorizaciones concedidas estará condicionada a que la utilización de los mismos no afecte al normal funcionamiento de los servicios de la biblioteca o a la conservación de sus fondos.

### 2.3. Las Bibliotecas Regionales de las Comunidades Autónomas.

La significación de lo regional es variable según el nivel de especificidad cultural, que llega a su expresión máxima cuando hay lenguas propias. En ese caso las bibliotecas regionales llegan a ser equivalentes a Bibliotecas Nacionales en su ámbito.

#### 2.3.1. Características de las Bibliotecas Regionales

Sus funciones típicas serían

- La conservación y difusión del patrimonio bibliográfico regional, normalmente a través del depósito legal y otras formas de adquisición para el patrimonio bibliográfico histórico
- La realización de la bibliografía regional en coordinación con la biblioteca nacional
- La información bibliográfica sobre los temas de interés regional y el acceso al documento original a través del préstamo interbibliotecario
- La coordinación y el apoyo al resto de bibliotecas de la Región

En un principio podemos establecer un paralelismo entre el concepto de biblioteca nacional y el de biblioteca regional. Sin embargo, en cada ámbito autonómico la realización del modelo de biblioteca regional es muy distinto, según la profundidad y especificidad de la zona en que se ubique, según existan o no otros órganos regionales de coordinación, etc. Hay casos de comunidades uniprovinciales donde la biblioteca pública de titularidad estatal de la capital ha recibido las competencias de biblioteca regional. En otros casos, se ha optado por crear una biblioteca autónoma para estos fines. En unos sitios ejerce de cabecera del sistema regional, y en otros se ha creado para ello un órgano coordinador al modo de los antiguos centros coordinadores.

Para Carrión, una biblioteca regional, en primer lugar, debe ser una biblioteca que responda a las necesidades bibliotecarias regionales de modo técnico y no burocratizado. Debe tener un carácter científico, con colecciones de investigación, con fondos de referencia muy completos, complementarios a los de las otras bibliotecas científicas de la zona. Debe realizar funciones únicas en la región, que no repitan otras de modo incompleto. Sus responsabilidades adquirirán el rango de nacionales cuando el uso de un segundo idioma haga a la biblioteca regional de esa zona el centro adecuado para la adaptación de normas técnicas, la formación de colecciones exhaustivas de esa lengua, y el control y la difusión bibliográfica en dicho idioma. Es una biblioteca que ante todo debe ser exhaustiva en el fondo regional, que tiene una gran responsabilidad respecto del fondo antiguo, de los fondos hemerográficos. Y que a través de los catálogos colectivos y de los servicios de acceso al documento potencia la capacidad informativa de todas las bibliotecas de la región.

#### 2.3.2. El ejemplo de la Biblioteca de Cataluña

La regulación de la Biblioteca de Cataluña en la Ley de Bibliotecas de esta comunidad aprobada en 1993 ofrece un claro ejemplo de Biblioteca que equivale a Biblioteca Nacional en su ámbito. Se desarrolla en el título II de la siguiente manera:

Art. 7. Definición. 1. La Biblioteca de Cataluña es la biblioteca nacional. Tiene por misión recoger, conservar y difundir la producción bibliográfica catalana y la relacionada con el ámbito lingüístico catalán, incluida la producción impresa, periódica o no, visual y sonora, de cada obra de la cual recogerá dos ejemplares, al menos, cualesquiera que sean el soporte o la técnica empleados. 2. La Biblioteca de Cataluña velará por la conservación y la difusión del patrimonio bibliográfico, que comprende, además de las obras descritas en el apartado 1, las obras bibliográficas que se hallan en Cataluña que tienen valores históricos o culturales relevantes, de acuerdo con lo que establece la legislación sobre patrimonio histórico y cultural. 3. La Biblioteca de Cataluña, primer centro bibliográfico de la cultura catalana, mantendrá, mediante las adquisiciones pertinentes, la condición de centro de consulta y de investigación científica de carácter universal.

Art. 8. Estructura. La Biblioteca de Cataluña se estructura en unidades que engloban el conjunto de materiales en diferentes soportes. Estas unidades gozan de la autonomía necesaria para el desarrollo de sus funciones.

Art. 9. Funciones. 1. La Biblioteca de Cataluña, mediante cada una de las unidades en las que se estructura, ejerce en todo el territorio las funciones siguientes: a) Recoger, conservar y difundir todas las obras editadas o producidas en Cataluña y las relacionadas por cualquier motivo con los territorios del ámbito lingüístico catalán. Con esta finalidad, es perceptora del Depósito Legal y adquiere las obras bibliográficas catalanas que no le llegan por este medio. b) Adquirir, conservar y difundir los fondos generales multidisciplinarios y de alcance universal adecuados para la investigación en las distintas ramas del saber. c) Velar por la conservación y la preservación de las obras que constituyen el patrimonio bibliográfico de Cataluña, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.2, se hallen donde quiera que se hallen, dentro del territorio nacional. d) Elaborar, gestionar y difundir periódicamente, en las formas y con los soportes que exijan las necesidades de los usuarios, la bibliografía nacional y el catálogo colectivo del patrimonio bibliográfico, en coordinación con las diferentes unidades. e) Prestar los servicios de apoyo para la protección del patrimonio bibliográfico de Cataluña, y especialmente los servicios de restauración, microfilmación y gestión de obras duplicadas y sobrantes. 2. La Biblioteca de Cataluña adaptará las normas bibliográficas internacionales y, en su caso, elaborará las que han de regir la catalogación de todo el Sistema Bibliotecario de Cataluña. La Biblioteca de Cataluña supervisa, valida y unifica en un solo listado el catálogo de autoridades.

Art. 10. Coordinación con otros centros. La Biblioteca de Cataluña mantendrá relaciones de colaboración y coordinación con otros centros que dispongan de fondos de interés bibliográfico.

Art. 11. Oficinas del Depósito Legal. Las oficinas del Depósito Legal de Cataluña tienen la misión de recoger un número determinado de cada una de las obras que se producen en Cataluña y remitirlas a los centros que las han de conservar y poner al alcance de los usuarios.

Art. 12. Condición orgánica. La Biblioteca de Cataluña es una entidad autónoma de carácter administrativo, adscrita al Departamento de Cultura, que goza de personalidad jurídica, de patrimonio propio y de plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus finalidades, de acuerdo con esta Ley y con la legislación sobre entidades autónomas que le es aplicable.

Art. 13. Organos de gobierno y gestión. Son órganos de gobierno y gestión de la Biblioteca de Cataluña: a) El Consejo Rector. b) El director de la Biblioteca de Cataluña y los directores de las unidades en las que ésta se estructura. c) El gerente de la Biblioteca de Cataluña.

Art. 14. Consejo Rector: composición y funciones. 1. El Consejo Rector de la Biblioteca de Cataluña está integrado por: a) El presidente, que es el consejero de Cultura. b) El vicepresidente primero, que es el director general competente en materia de bibliotecas; el vicepresidente segundo, que es el presidente del Institut d'Estudis Catalans, y el vicepresidente tercero, que es el director de la Biblioteca de Cataluña. c) Los vocales siguientes, nombrados por el consejero de Cultura: Los directores de las diferentes unidades de la Biblioteca de Cataluña. Cuatro vocales a propuesta del director general competente en materia de bibliotecas. Dos vocales a propuesta del Institut d'Estudis Catalans. Dos vocales a propuesta del Consejo Interuniversitario. Un vocal a propuesta del Ayuntamiento de Barcelona. Un vocal a propuesta del Colegio Oficial de Bibliotecarios-documentalistas de Cataluña. d) Un secretario, con voz y sin voto, que será un funcionario de la Biblioteca de Cataluña. 2. El Consejo Rector tiene como funciones: a) Aprobar anualmente el plan de actuación, la memoria sobre la gestión y el anteproyecto de presupuesto. b) Ejercer la alta dirección de la entidad y supervisar su actuación. c) Proponer la estructura orgánica y la plantilla de personal. d) Aceptar donaciones, legados y herencias. e) Acordar la creación de nuevos órganos de gestión para un mejor funcionamiento de la Biblioteca de Cataluña. f) Deliberar e informar sobre los asuntos que el presidente someta a su consideración.

Art. 15. Director. El director de la Biblioteca de Cataluña, que es nombrado por decreto, tiene por funciones: a) Ejercer la dirección de la entidad, establecer las directrices técnicas para la prestación de servicios y fijar los criterios generales de organización. b) Representar al centro y ejercer las acciones judiciales y administrativas. c) Formalizar los contratos y autorizar los gastos. d) Nombrar y separar al personal. e) Coordinar la actividad de las diferentes unidades en las que se estructura la Biblioteca de Cataluña. f) Acordar las adquisiciones de material bibliográfico. g) Proponer al Consejo Rector el plan anual de actuaciones, la memoria sobre la gestión y el anteproyecto de presupuesto. h) Cualquier otra que el Consejo Rector le encargue y, en general, todas aquellas que no hayan sido asignadas expresamente a otros órganos.

Art. 16. Gerente. El gerente de la Biblioteca de Cataluña actúa bajo la supervisión del director y ejerce las funciones que sean establecidas por reglamento. (...)

Art. 18. Declaración de fondos de interés nacional. Pueden declararse de interés nacional los fondos bibliográficos que tienen un valor cultural especial integrados en bibliotecas o en colecciones. La declaración se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido en la legislación sobre el patrimonio histórico y cultural.

Art. 19. Efectos de la declaración de fondos de interés nacional. 1. La declaración de fondos de interés nacional conlleva para los titulares de la biblioteca o la colección en la que están custodiados, además de las obligaciones fijadas en la legislación sobre patrimonio histórico y cultural, las obligaciones siguientes: a) Colaborar con la Biblioteca de Cataluña para su catalogación y su inclusión en el catálogo del patrimonio bibliográfico correspondiente. b) Colaborar con la Biblioteca de Cataluña para su conservación y su difusión. 2. Para el cumplimiento de las obligaciones que establece el apartado 1, los titulares de las bibliotecas y colecciones recibirán el apoyo técnico y económico de la Biblioteca de Cataluña.

Art. 20. Patrimonio bibliográfico de las bibliotecas públicas de titularidad estatal. 1. Se declaran de interés nacional los fondos que tienen relevantes valores históricos o culturales conservados en las bibliotecas públicas de titularidad estatal de Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona. 2. Las bibliotecas a que hace referencia el apartado 1 se coordinarán y colaborarán con la Biblioteca de Cataluña (...).

### 2.3.3 La Biblioteca Regional de Murcia.

En la Región de Murcia, en un principio, cuando llegan las competencias de Cultura, se piensa que haga las veces de biblioteca regional la biblioteca de la desaparecida Diputación Provincial. Posteriormente, al tomar el gobierno regional la gestión de la Biblioteca Pública del Estado ubicada en la Casa de la Cultura, se decide que pase a ser ella la que ejerza de biblioteca regional. Así se recoge en la Ley de Bibliotecas de la Región de Murcia, que asigna en el artículo 6 a la Biblioteca Pública de Murcia estas funciones:

Artículo 6. La Biblioteca Pública de Murcia es el primer centro bibliotecario de la Comunidad Autónoma de Murcia, teniendo como funciones, además de las propias de todos los servicios bibliotecarios, las siguientes: a) Recoger, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico y toda la producción impresa, sonora y visual de la Región de Murcia producida en su ámbito territorial o de especial interés para ella, así como elaborar la información bibliográfica sobre la producción editorial murciana. b) Actuar como centro de control bibliográfico y central técnica de los trabajos bibliotecarios y de apoyo e intercambio con el resto de las bibliotecas integradas en el Sistema. c) Elaborar, en coordinación con el resto de las bibliotecas del Sistema, el catálogo colectivo y las formas de consulta del mismo. d) Ser depositaria de los fondos bibliográficos, y registros sonoros y audiovisuales que no sean donados o entregados en depósitos a la Comunidad Autónoma de Murcia, así como de los ejemplares procedentes del Depósito legal que a ésta corresponde. e) Establecer relaciones de cooperación técnica y conexión informática con el Sistema Español de Bibliotecas y los demás Sistemas autonómicos.

En este contexto, sin embargo, a mediados de 1996 se produce una importante reforma normativa, que supone un mayor protagonismo de la Biblioteca Regional, que pasa a absorber de hecho a la Biblioteca Pública del Estado de Murcia, coincidiendo prácticamente con su traslado al moderno edificio que actualmente ocupa. El Decreto n 62/1996, de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Cultura y Educación. B.O.R.M. 17-8-96, señala, en lo que compete a nuestro tema, lo siguiente:

#### Artículo 12.- Dirección General de Cultura.

1. La Dirección General de Cultura es el órgano al que le corresponde, además de las funciones establecidas con carácter general en la normativa regional vigente para las Direcciones Generales, la gestión y conservación de museos, archivos y bibliotecas, la protección del patrimonio histórico, arqueológico, bibliográfico y documental, y la promoción de cuantas actividades tengan por objeto el fomento de la cultura en la Región de Murcia.

2. Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección General de Cultura se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- Instituto de Patrimonio Histórico.
- Biblioteca Regional de Murcia.
- Archivo General de la Región de Murcia.
- Museo de Murcia.

- Sección de Música y Artes Escénicas.
- Sección de Coordinación Administrativa. (...)

#### Artículo 14.- Biblioteca Regional de Murcia.

1. La Biblioteca Regional de Murcia. Con rango administrativo de Servicio, es el primer centro bibliotecario de la Región de Murcia, recopila la información y documentación existente sobre el patrimonio bibliográfico y recoge, conserva, gestiona y pone a disposición del público toda la producción impresa, sonora y visual de la Región o que resulte de interés para ella. Asimismo, es la unidad encargada de prestar asistencia a la Dirección General de Cultura en materia de bibliotecas, patrimonio bibliográfico, sonoro y visual, promoción del libro, la lectura y el cine, y cualesquiera otras acciones de promoción cultural relacionadas con estos ámbitos. Tiene encomendada la asistencia a las bibliotecas que se integren en el Sistema Regional de Bibliotecas y la coordinación e inspección de las mismas, y realiza funciones de estudio, informe, asesoramiento, propuesta, tramitación de expedientes y aquellas otras que se le encomienden en relación con sus cometidos. Asume también el depósito legal de las publicaciones realizadas en la Región de Murcia, sea cual sea la naturaleza y el soporte de las mismas. Al frente de la Biblioteca Regional de Murcia habrá un Director.
2. La Biblioteca Regional de Murcia prestará los servicios de biblioteca pública, hemeroteca regional, editora regional, fondo regional y de colecciones especiales que incluye el depósito legal, centro de recursos audiovisuales, coordinación del catálogo colectivo del patrimonio bibliográfico, asistencia técnica a los centros bibliotecarios que se integren en el Sistema Regional de Bibliotecas y aquellos otros que puedan encomendársele en relación con sus cometidos.
3. La Biblioteca Regional de Murcia contará con una unidad de apoyo administrativo, con rango de Sección, necesaria para el cumplimiento de sus funciones y estará dotada con el personal que se determine en la Relación de puestos de Trabajo.

### **3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué fines tienen las bibliotecas nacionales? ¿Cuál debe ser su estatuto jurídico? ¿Qué papel juegan los órganos consultivos que forman parte de su organigrama? ¿Cómo fomentan las bibliotecas nacionales el desarrollo del sistema bibliotecario en general? ¿Qué fines tienen las bibliotecas autonómicas o regionales? ¿En qué casos podría considerarse una biblioteca regional como biblioteca nacional de su ámbito? ¿Qué relaciones debe haber entre biblioteca nacional y bibliotecas regionales? ¿Qué normas de acceso a los usuarios deben tener estas bibliotecas?

### **4. BIBLIOGRAFÍA**

- AL-NAHARI, A.M. *The role of National Libraries in developing countries*. Londres: Mansell, 1984.
- BIBLIOTECAS NACIONALES IBEROAMERICANAS. *Boletín de ANABAD*, 1994 (monográfico)
- CARRION GUTIEZ, A. Las bibliotecas autonómicas. *Boletín de ANABAD*, L, 2000, 9-80.
- CORNISH, G. P. *The role of national libraries in the new information environment*. Paris: UNESCO, 1991. (PGI-91/WS/4).
- FUENTES ROMERO, J. J. Las bibliotecas centrales de Comunidades Autónomas del Estado Español: su colección de materiales. *Revista española de documentación científica*. 4, 23. 2001, p. 395-416.
- LINE, M. *What national libraries have been in the past and what they might be in the future*. Conference held at the Biblioteca de Catalunya, 18 February, 1994. Barcelona: Biblioteca de Catalunya, 1994.
- SYLVESTRE, G. *Directrices sobre bibliotecas nacionales*. Paris: UNESCO, 1987. (PGI-87/WS/17).
- SILVESTRE, G. *Directrices sobre bibliotecas nacionales*. París: UNESCO, 1987.

- VELLOSILLO GONZÁLEZ, I. Las bibliotecas nacionales. En: ORERA ORERA, L. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 325-335.
- ZAPICO ALONSO, F.; CALDERA SERRANO, J. REYES BARRAGÁN, M. J. Descripción y evaluación de los recursos informativos de las bibliotecas regionales en España. En: HOMENAJE a Juan Antonio Sagredo Fernández: Estudios de Bibliografía y Fuentes de Información. Madrid: Complutense, 2001; p. 591-645

## **TEMA 7: LAS BIBLIOTECAS EN EL ÁMBITO MUNICIPAL. LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

### **1. OBJETIVOS**

#### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

- 2.1. Concepto y función de biblioteca pública
- 2.2. Una propuesta de revisión de las funciones de la biblioteca
- 2.3. Las bibliotecas públicas del Estado
- 2.4. La colección local
- 2.5. El sistema regional de bibliotecas de Murcia
- 2.6. Datos estadísticos básicos del Sistema Regional de Murcia (2000, INE)

**3. APPLICACIÓN PRACTICA:** *Analizar las nuevas Pautas de IFLA/UNESCO (2001)*

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

#### **5. BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXO:** *Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna*

### **1. OBJETIVOS**

Conocer los fines, características, funciones y situación actual de las bibliotecas públicas, tanto de titularidad estatal como de ámbito autonómico o local, así como la normativa que la regula, especialmente en el ámbito regional de Murcia. Analizar los datos actuales de inversión en estas bibliotecas, y su funcionamiento actual, detectando los aspectos de desarrollo pendientes y las tareas en curso a conocer para una integración en estas bibliotecas.

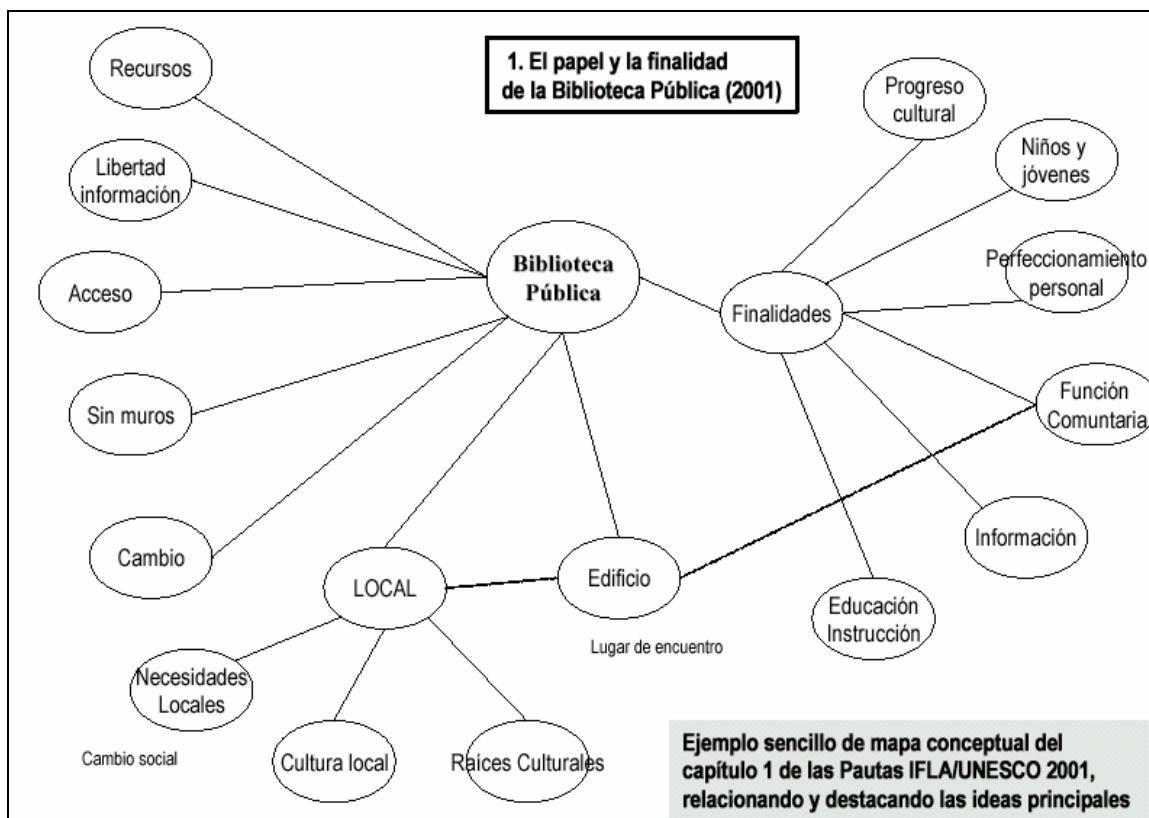
### **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

#### **2.1. Concepto y función de biblioteca pública**

En la actualidad la biblioteca pública se entiende como el servicio básico de acceso a la información y la cultura en el ámbito local. Según la última edición del *Manifiesto* de la UNESCO, de 1994, las misiones de la biblioteca pública son:

- 1. Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.
- 2. Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles.
- 3. Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
- 4. Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
- 5. Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos.
- 6. Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- 7. Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
- 8. Prestar apoyo a la tradición oral.
- 9. Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.
- 10. Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.
- 11. Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.
- 12. Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad, y, de ser necesario, iniciarlos.

El desarrollo del *Manifiesto* se ha dado a través de las Pautas publicadas en 2001, que se comentan durante todo el *Texto-Guía*.



La red UNET (UNESCO Model Library Network) una red internacional de bibliotecas públicas que tiene como objetivo aplicar y difundir los principios del Manifiesto de la Biblioteca pública de 1994 en una serie de bibliotecas, entre ellas la de Badalona. (<http://www.brantford.library.on.ca/unet/>)

## 2.2. Una propuesta de revisión de las funciones de la biblioteca

La biblioteca se enfrenta a nuevos retos y ha de revisar y ampliar sus funciones, a causa de las nuevas oportunidades que implican las tecnologías, los cambios que implica la posibilidad de acceder a casi cualquier información desde cualquier lugar, el que la cultura registrada en cualquier soporte puede conseguirse por diversos medios, y el compromiso social de las bibliotecas. La *Declaración de Copenhague sobre la biblioteca pública y la Sociedad de la Información* (1999) resalta y destaca las facultades que, en la misma, deben prevalecer para su plena integración en la Sociedad de la Información y del Conocimiento:

- Democracia y ciudadanía: las bibliotecas públicas tienen una oportunidad estratégica para incrementar la calidad de vida y las posibilidades democráticas de los ciudadanos de las sociedades de la información, proporcionándoles acceso libre y equitativo a información de alta calidad
- Desarrollo económico y social: las bibliotecas públicas apoyan el crecimiento de las comunidades proporcionándoles servicios de información diseñados para atender las necesidades locales. Son instrumentos importantes para reducir la disparidad entre los ciudadanos europeos ricos en información y pobres en información
- Aprendizaje continuo: las bibliotecas públicas proporcionan, mediante su amplia distribución por toda Europa, una infraestructura rentable para el aprendizaje continuo y fácil acceso al contenido de las redes virtuales. También apoyan a los estudiantes de todos los niveles de la educación reglada
- Diversidad cultural y lingüística: las bibliotecas públicas son instituciones culturales, de acuerdo con la dimensión cultural del Tratado de la Unión Europea, con una gran responsabilidad sobre el patrimonio cultural, la literatura y la alfabetización”.

La biblioteca es la institución pública responsable de hacer posible y real el acceso a los que no pueden llegar por sí mismos a las fuentes. Es la base para atender necesidades de orden social de gran importancia, lo que la convierte en un servicio que no es solo cultural o educativo, sino de *asistencia social* en el sentido fuerte del término. Por eso se la relaciona con la implantación local de la sociedad de la información, con el mantenimiento de la democracia, la educación, la interculturalidad o la tolerancia, y consideramos que debe incidir especialmente en la ampliación de sus tradicionales funciones:

- Proporcionar acceso (mediante consulta, préstamo o reproducción), con espíritu democrático, a toda la información que se publique, haciendo posible el acceso a los documentos en cualquier soporte y electrónicos. Ante la imposibilidad de adquisición o disponibilidad individual de todo lo difundido, la biblioteca es imprescindible para hacer efectivo el derecho a la información de los que tienen poca capacidad adquisitiva. La biblioteca debe ayudar a relanzar la información, ser un punto facilitador y multiplicador de los accesos, organizándolos y haciéndolos efectivos. Debe tener una colección amplia, diversa, equilibrada y viva. Frente a la librería o el quiosco como supermercados de productos del día, la biblioteca tiene la ventaja de su aportación de recursos documentales complementarios.
- Colaborar con el sistema educativo, con los centros escolares, y ofrecer nuevas oportunidades de educación permanente, tutorizada o independiente. La biblioteca es un medio más de formación autónomo y no reglado, complementario del resto de la oferta formativa profesional y personal existente. La educación por medios telemáticos, que se extenderá en la sociedad digital, necesita apoyos, tutoría, medios complementarios, que la biblioteca debe proporcionar. La biblioteca debe apoyar o incluso iniciar desde programas educativos de alfabetización a planes de reciclaje profesional.
- Hacer posible que los ciudadanos usen ordenadores y tengan acceso al equipo y a los sistemas que necesiten. En este sentido, la disponibilidad de las tecnologías de información en las bibliotecas es un apoyo importante para compensar las desigualdades económicas que impiden todavía a muchos ciudadanos familiarizarse y trabajar con herramientas ofimáticas. La biblioteca debe dar acceso a redes, y ayudar en el proceso de su uso. La biblioteca pública debe ejercer como centro local de acceso al hardware, al soporte lógico y a las redes, para que los ciudadanos puedan utilizar tecnologías nuevas y de amplia aplicación, favoreciendo una nueva alfabetización, la que permite usar las tecnologías para el mejor manejo de la información. Las bibliotecas móviles también deben acercar estos recursos a los menores núcleos rurales, para compensar la falta de acceso a la información, limitada casi siempre a la recibida por televisión.
- Facilitar el acceso a las más diversas manifestaciones artísticas, e incluso posibilitar directamente actividades culturales y estéticas de sus ciudadanos. Especialmente la biblioteca debe atender a la diversidad: los gustos literarios de los jóvenes, de los ancianos, de los grupos minoritarios tanto como de los mayoritarios. Los centros culturales pueden ser focos de atracción y reunión de los ciudadanos, y las bibliotecas deben formar parte de esa oferta cultural de las ciudades que las haga atractivas tanto para residentes como para visitantes.
- Conservar el pasado, la cultura, la historia, las producciones intelectuales de los hombres, permitiéndonos comunicarnos en el espacio y el tiempo, gracias a la preservación, clasificación y conservación de los documentos, para que lo lean por sí mismos los que lo deseen.
- Salvaguardar la identidad cultural en un mundo en rápida evolución. Las bibliotecas públicas son un foco de fijación, conservación y acceso a la cultura propia, local, complementaria a la información que llega a la *aldea global*. La colección de los autores locales, la documentación sobre éstos, los recitales de sus obras, los documentos orales,

las revistas de grupos locales, las tradiciones folklóricas, deben tener su registro en la biblioteca. La biblioteca debe fomentar la literatura en su ámbito, el conocimiento del patrimonio cultural propio, la preservación de la tradición oral, y para ello puede fácilmente producir contenidos y difundirlos convencionalmente y por las redes.

- Proporcionar asesoramiento, orientación, e información para y sobre la comunidad elaborada por la propia biblioteca, ayudando a fomentar conocimientos y valores, la generación de actividad cultural, etc. La biblioteca debe garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de informaciones de la comunidad: servicios, organizaciones y asuntos concernientes a la localidad.
- Proporcionar servicios especiales a diversos grupos de usuarios, desde información empresarial hasta servicios para minorías étnicas, inmigrantes y personas con deficiencias, situaciones de marginación o dificultades de integración: enfermos, reclusos, parados, ancianos impedidos para desplazarse, discapacitados sensoriales, psíquicos y físicos, drogadictos, etc. La biblioteca es una institución compensatoria de las desigualdades crecientes entre ricos y pobres en información, y la tecnología un apoyo para muchos de los colectivos desfavorecidos.
- Crear, apoyar y consolidar los hábitos de lectura. La lectura es un medio de placer y estímulo de la imaginación y la creatividad en los niños y jóvenes desde los primeros años. La lectura enriquece la vida propia a través de la comunión con otras vidas que se produce en los textos literarios. Amplia la propia experiencia aportando el conocimiento de otras realidades sociales. Amplía el lenguaje y ayuda a aprender. Ayuda al encuentro del sí mismo y favorece la formación de una capacidad crítica... Dar a leer los textos, múltiples y diversos, favorecer y ayudar a elegir es otra función de la biblioteca, un espacio en que se debe propiciar el encuentro con la poesía, el teatro, la narrativa, ayudar a la formación del propio gusto literario, etc.
- Ser centro de actividades locales: La biblioteca es un punto central clave de las actividades, reuniones y servicios de la comunidad, especialmente en los ámbitos municipales donde los espacios alternativos suelen ser bares y poco más. Los grupos juveniles de música, las asociaciones de barrio, los colectivos sociales deben poder aprovechar los espacios bibliotecarios.
- Ayudar a la gente a adaptarse a la nueva situación de información, educando las habilidades y estrategias para encontrar la información, discriminar la relevante, comprenderla, organizarla e aplicarla para dar solución a sus problemas de información. Fomentar una cultura de la información, procurar el aprendizaje de las fuentes de información y las habilidades para utilizarlas permite el desarrollo de la autonomía personal, y hace la biblioteca por lo tanto un espacio de democratización, de formación de los criterios personales. El personal bibliotecario al realizar esta función da a la biblioteca la posibilidad de diferenciarse de la librería o los supermercados. Es importante preparar para el acceso electrónico, facilitarlo, reducir los problemas que se dan todavía en él, de modo que no pierdan la oportunidad de aprovechar sus beneficios los que en principio se sienten reacios o escépticos.
- Atender, alentar y respetar la diversidad, permitiendo la diferencia, por encima de toda censura, formando una colección atenta especialmente a lo minoritario.

Cuantificar lo que aportan las bibliotecas al realizar estas funciones es difícil, pero el valor añadido de la información que producen y difunden es enorme, porque la biblioteca posibilita la generación de ideas productivas, la educación de las personas, y la integración de los ciudadanos en situación de riesgo de marginación, haciendo la sociedad mejor. Debemos conseguir hacer reales estas aportaciones posibles de las bibliotecas, para que se evidencien las ventajas de su buena financiación, y captemos el amplio y heterogéneo colectivo de

usuarios que ni sienten como carencia su falta de información, ni creen que la biblioteca les pueda servir.

Entre algunas recomendaciones para que las bibliotecas cumplan su función en la sociedad de la información, señalaríamos:

- Deberíamos fomentar el mayor protagonismo posible de la biblioteca dentro de la política cultural de las comunidades locales.
- Para aprovechar su potencial, las bibliotecas públicas deben dar servicios nuevos y ampliados de cara al ciudadano, tanto de carácter informativo como educativo y sociocultural.
- Es necesario apoyar la formación profesional permanente de los bibliotecarios para que puedan seguir el ritmo de los cambios tecnológicos y las demandas informativas.
- Debería fomentarse una colaboración muy estrecha entre diversos tipos de biblioteca y otras instituciones y proveedores que ayuden a aportar contenidos y posibilidades al sistema bibliotecario.
- Ayudar al diseño de materiales multimedia que llenen de contenidos de interés las bibliotecas virtuales.
- También es muy necesario crear materiales educativos multimedia para la formación de usuarios.

### 2.3. Las bibliotecas públicas del Estado

Ya al hablar del sistema español de biblioteca hemos adelantado algunos datos de las bibliotecas públicas. Nos referiremos ahora a algunas de las más importantes, que son las que el Estado fue creando en las capitales de provincia. El Estado ha mantenido la titularidad de estas bibliotecas, aunque su gestión ha pasado a las comunidades autónomas. La normativa que las regula se recoge en la primera parte del R.D. 582/1989 (BOE 31-5-1989) del Ministerio de Cultura, por el que se aprobó su Reglamento, del que destacamos:

Artículo 1. Definición de Biblioteca Pública del Estado.-1. Son Bibliotecas Públicas del Estado las Bibliotecas adscritas al Ministerio de Cultura a través de la Dirección General del Libro y Bibliotecas y destinadas esencialmente a la difusión y fomento de la lectura en salas públicas o mediante préstamos temporales, y también a la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia que forman parte del Patrimonio Histórico Español.

2. Las Instituciones culturales a que se refiere este artículo se identifican con la mención Biblioteca Pública del Estado, sin perjuicio de añadir una designación específica. La denominación oficial deberá figurar en el edificio, en los sellos identificadores y en los impresos de la misma.

Art. 2. Funciones. -Son funciones de las Bibliotecas Públicas del Estado:

a) Reunir, organizar y ofrecer al público una colección equilibrada de materiales bibliográficos, gráficos y audiovisuales que permitan a todos los ciudadanos mantener al día una información general y mejorar su formación cultural.

b) Promover y estimular el uso de sus fondos por parte de los ciudadanos, mediante los servicios necesarios y las actividades culturales complementarias.

c) Conservar y enriquecer el patrimonio bibliográfico cuya custodia les está encomendada.

d) Ser depositarias de al menos un ejemplar de las obras procedentes del Depósito Legal de la respectiva provincia, en el caso de Bibliotecas Públicas del Estado que radican en capital de provincia.

e) Cooperar con las demás Bibliotecas Públicas del Estado y con las de su respectiva Comunidad Autónoma, mediante el intercambio de información, la coordinación de adquisiciones y el préstamo interbibliotecario.

Art. 3. Régimen aplicable a las Bibliotecas Públicas del Estado .-1. El Ministro de Cultura puede crear, previa consulta con la Comunidad Autónoma correspondiente, cuantas Bibliotecas Públicas considere oportunas, cuando las necesidades culturales y sociales así lo requieran y sin perjuicio de la iniciativa de otros Organismos, Instituciones o particulares. (...)

3. Las Bibliotecas Públicas del Estado se rigen por la disposiciones de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, y normas de desarrollo que resulten de aplicación y por este Reglamento.

4. El Ministerio de Cultura puede establecer convenios con las Comunidades Autónomas para la gestión de las Bibliotecas Públicas del Estado, que no alterarán su adscripción ministerial.

Art. 4. Régimen jurídico de los fondos de las Bibliotecas. -1. El fondo de las Bibliotecas Públicas del Estado se constituye con las colecciones y obras de titularidad estatal o de la Administración gestora de la Biblioteca en la que aquéllas se conservan.

2. Las Bibliotecas Públicas del Estado pueden admitir en depósito fondos, cualquiera que sea su titularidad. La entrega en depósito ha de acreditarse mediante el correspondiente acta e inscribirse el objeto del depósito en el registro conforme a lo dispuesto en el siguiente artículo.

3. Los manuscritos, los incunables y las obras de las que no conste la existencia de al menos tres ejemplares en Bibliotecas o servicios públicos, así como las que, por su relevancia, han sido declaradas Bienes de Interés Cultural, o están incluidas en el Inventario General de Bienes Muebles del Patrimonio Histórico Español, son objeto de especial protección (...). Estos fondos deberán ser incluidos en un inventario especial de la Biblioteca.

4. Toda salida fuera de las Bibliotecas Públicas del Estado de los fondos a que se refiere el párrafo anterior, deberá ser previamente autorizada mediante Orden del Ministro de Cultura. Cuando se trate de fondos en depósito, se respetará lo pactado al constituirse.

Art. 5. Registros. -1. Las Bibliotecas Públicas del Estado deberán llevar dos registros:

a) Un registro para los fondos pertenecientes a la Administración del Estado y para los depositados, en su caso, por la Administración gestora de la Biblioteca.

b) Otro registro para los fondos depositados por terceros. 2. No se inscribirán en los registros anteriores los fondos que reciban las Bibliotecas Públicas de titularidad estatal, en virtud del préstamo interbibliotecario o para celebración de exposiciones temporales y actividades análogas sin perjuicio del debido control administrativo de la recepción y la salida de los mismos.

Art. 6. Inscripción de fondos. -Todos los fondos que, por cualquier concepto, a excepción de lo dispuesto en el artículo 5, 2, del presente Reglamento, ingresen en las Bibliotecas Públicas del Estado deberán:

a) Ser inscritos en el registro correspondiente conforme a lo dispuesto en el artículo anterior, por orden de ingreso, haciendo constar la titularidad de los mismos y los datos descriptivos que permitan su perfecta identificación en relación con el número de ingreso que se les haya asignado. En estos registros se anotarán las bajas que tengan lugar en la colección (...).

Art. 7. Recuentos. -Las Bibliotecas Públicas del Estado deberán realizar periódicamente un recuento de sus fondos, que será total, al menos una vez cada cinco años. En todo caso, el recuento será anual para los fondos a que se refiere el apartado 3 del artículo 4.1 de este Reglamento. Del resultado de estos recuentos se extenderá la correspondiente acta firmada por el empleado de mayor categoría de entre los que lo hayan realizado, y con el visto bueno del Director de la Biblioteca.

Art. 8. Expurgo. -Si, con motivo del recuento o por cualquier otra razón, resultara preciso, las Bibliotecas Públicas del Estado pueden iniciar expediente de expurgo. A tal efecto, la Dirección de la Biblioteca hará las propuestas oportunas y razonadas a la Administración gestora, que resolverá lo que proceda. No serán objeto de expurgo las obras a que se refiere el artículo 4.1, 3, de este Reglamento.

Art. 9. Catálogos. -1. Las Bibliotecas Públicas del Estado deben elaborar, para cada uno de los distintos tipos de materiales, al menos, los siguientes catálogos de consulta pública: a) Catálogo alfabético de autores. b) Catálogo alfabético de materias. c) Catálogo alfabético de títulos. d) Catálogo sistemático.

2. Asimismo deberá ser elaborado el catálogo topográfico para uso interno de las Bibliotecas.

3. Las Bibliotecas Públicas del Estado deberán colaborar en la elaboración del Catálogo Colectivo a que se refiere el artículo 51 de la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español.

Art. 10. Normalización técnica y sistematización de datos. -1. El Ministro de Cultura, previo informe del Consejo Coordinador de Bibliotecas, dictará las normas técnicas precisas para: a) La elaboración de las distintas clases de catálogos enumerados en el artículo anterior. b) La clasificación de los distintos tipos de materiales.

c) La elaboración de las estadísticas sobre prestación de servicios. 2. Dichas normas técnicas regularán el contenido, la recogida, tratamiento y remisión por las Bibliotecas Públicas del Estado de esta información para su integración en la Base de Datos del Sistema Español de Bibliotecas. (...)

Art. 12. Régimen general. -1. Las estructuras orgánicas de la Dirección y de las áreas básicas de las Bibliotecas Públicas del Estado responderán a las características y a las condiciones específicas de cada una de ellas y serán determinadas por la Administración gestora de la Biblioteca.

2. El régimen del personal al servicio de las Bibliotecas Públicas del Estado estará sometido a la normativa de la Administración Pública gestora de las mismas. La relación de puestos de trabajo de estas Bibliotecas y su provisión se efectuará conforme a la normativa de la Función Pública de la Administración gestora de las mismas.

Art. 13. Dirección. - Sin perjuicio de las facultades de los órganos rectores y asesores de carácter colegiado que puedan existir en cada Biblioteca, son funciones de la Dirección:

a) Organizar y gestionar la prestación de los servicios de la Biblioteca.

b) Dirigir y coordinar los trabajos derivados del tratamiento administrativo y técnico de los fondos.

c) Adoptar o proponer, en su caso, las medidas necesarias para la seguridad del Patrimonio Bibliográfico custodiado en la Biblioteca.

d) Promover la cooperación técnica con otras Bibliotecas y demás Entidades culturales afines.

e) Elaborar y proponer al Ministerio de Cultura o al órgano competente de la Comunidad Autónoma, cuando ésta gestione la Biblioteca en virtud del correspondiente convenio, el plan anual de actividades relativas a las áreas básicas que se regulan en este capítulo.

f) Cualquier otra que, por disposición legal o reglamentaria, se le encomienda.

Art. 14. Áreas básicas (...) Las funciones y servicios fundamentales de las mismas se integran en las siguientes áreas básicas de trabajo dependientes de la Dirección de la Biblioteca: a) Proceso técnico. b) Referencia. c) Administración.

Art. 15. Proceso técnico.- El área de proceso técnico abarcará las funciones de selección y adquisición de fondos, así como el registro, la catalogación y clasificación de los mismos.

Art. 16. Referencia. -El área de referencia abarcará las tareas de ordenación de los fondos, préstamo de los mismos en sus distintas formas, información bibliográfica y servicio a los usuarios y, en general, cuantas tareas contribuyan a la mejor explotación y difusión de los fondos. (...)

Art. 18. Acceso para el público. 1. El acceso a las Bibliotecas Públicas del Estado será libre y gratuito. Para acceder al servicio de préstamo, las Bibliotecas Públicas facilitarán la correspondiente tarjeta de usuario. Por razones de seguridad y conservación de los fondos (...), la Dirección de las Bibliotecas Públicas del Estado podrá establecer restricciones de acceso a los mismos, sin perjuicio de facilitar a los investigadores su estudio.

2. En las instalaciones de las Bibliotecas Públicas del Estado se adoptarán las medidas adecuadas para facilitar el acceso de las personas con discapacidad.

3. Los responsables de las Bibliotecas Públicas adoptarán las medidas necesarias para asegurar el buen orden en las salas y podrán excluir de éstas a quienes, por cualquier motivo, lo alteren.

4. Las Bibliotecas Públicas del Estado estarán abiertas al público durante, al menos, treinta y cinco horas semanales, distribuidas en seis días por semana, con un horario que establezca la Administración gestora de las mismas, atendiendo en lo posible la demanda social.

5. El horario figurará en la entrada de la Biblioteca en lugar visible que sea compatible, en su caso, con los valores artísticos del inmueble.

Art. 19. Servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado. Las Bibliotecas Públicas del Estado deben prestar, al menos, los siguientes servicios. a) Lectura en sala, incluyendo sección infantil y sala de publicaciones periódicas. b) Préstamo individual, colectivo e interbibliotecario. c) Información bibliográfica. (...)

Art. 21. Otras actividades culturales. Las Bibliotecas Públicas del Estado podrán realizar otras actividades de carácter estrictamente cultural, siempre que no perjudiquen el normal desarrollo de las funciones que les corresponden.

## 2.4. La colección local

Una tarea importante para una biblioteca pública de ámbito municipal es formar y mantener una colección de interés local. El que la Biblioteca Regional tenga legalmente como función el tener el patrimonio bibliográfico regional no excluye que las bibliotecas municipales se preocupen, por razón de su cercanía total a sus vecinos, de las obras vinculadas a la comunidad. La Colección Local es la sección de la biblioteca pública formada por el conjunto de documentos, sean o no propios de biblioteca, relacionados con nuestra comunidad y que pueden ser útiles para el estudio de la zona geográfica en que la biblioteca se ubica. La biblioteca tiene vocación universalista, es decir, le interesa la cultura registrada independientemente de su lugar de producción, y debe evitar el provincialismo. Pero, a la vez, los ciudadanos deben tener cerca sus raíces culturales, las manifestaciones pasadas y presentes de su comunidad.

Inicialmente, una colección local recoge documentos *de autores de la localidad, o sobre la localidad, o publicados en la población*. Pero hay algunos matices para delimitar el concepto de local. Por un lado, y dado que los límites geográficos y políticos han variado históricamente, se podrá contener en esta sección obras de autores que actualmente no se considerarían de la región. Igualmente, podríamos tener obras de interés local no publicadas dentro de los actuales límites del ámbito de la biblioteca. Y, por otro lado, podemos tener

obrar publicadas o impresas por editoriales ubicadas en nuestra región por razones diversas que no tengan ningún interés para la colección local.

Lo que da calidad a la colección local es la exhaustividad de la selección. Además de las obras publicadas de, sobre o en la localidad, podemos tener documentos no convencionales editados por grupos culturales o sociales, que la biblioteca será la única que pueda coleccionar, pues probablemente no lleguen a la biblioteca responsable del depósito legal por carecer de él. Podemos tener materiales de interés en la zona (materiales publicitarios o divulgativos, muestras de la creatividad local no difundida oficialmente) que una buena colección local debe tener: periódicos escolares, por ejemplo. Igualmente sería de gran interés recoger fuentes orales, grabaciones relacionadas con la cultura oral popular (costumbres, gastronomía, variaciones locales de la literatura oral) del entorno, o fuentes con valor para la historia contemporánea, como los testimonio de los mayores. Y los materiales gráficos: fotografías, carteles, etc., serán testimonio de la evolución del espacio natural y humano en que se ubique la biblioteca, de los actos culturales celebrados, etc. Junto a estas fuentes, pueden enriquecer la colección local las donaciones y legados de particulares y sus herederos.

En cuanto al proceso técnico, será similar al del resto de la colección de la biblioteca, dedicándole un espacio diferenciado de la biblioteca, identificado con una signatura que los agrupe, que pueden ser las iniciales de la localidad, la provincia o la región o las iniciales de la sección: CL. Dentro de esta signatura, se podrá seguir ordenando igual que el resto de colecciones de la biblioteca, que si están en acceso directo serán normalmente la adaptación de la CDU a la signatura topográfica. Por lo que respecta a los servicios, habrá actividades propias de dinamización y conocimiento de este fondo: encuentros con autores locales, exposiciones, debates, catálogos separados si la entidad de la colección lo requiere, etc. Y la disponibilidad de Internet para introducir la información que tengamos de la colección local puede hacer que otros ámbitos conozcan la documentación más peculiar de nuestra biblioteca pública municipal. Por materias, la propuesta más detallada de materiales que puede contener una colección local fue hecha por Bailac et. al.:

0 Generalidades

- Bibliografía de tema local
- Obras de autores locales de temática no local
- Materiales de centros culturales y entidades generales
- Materiales de las Bibliotecas del entorno relacionadas con la difusión de la colección local.
- Publicaciones periódicas locales de temas generales

1 Filosofía

- Documentos de grupos locales dedicados a la Filosofía
- Materiales sobre la práctica local o el estudio de fenómenos parapsicológicos
- Estudios de psicología de grupos concretos o toda la población

2 Religión

- Impresos relacionados con la devoción local
- Obras sobre monasterios y santuarios del área geográfica
- Documentos sobre santos y personajes de importancia religiosa de la zona
- Publicaciones parroquiales y de asociaciones religiosas
- Material de y sobre religiones y sectas no católicas del área

3 Ciencias Sociales

- Censos y padrones publicados
- Estudios sociológicos y antropológicos
- Material sobre política local y de los grupos y partidos locales
- Documentación de la vida económica de la zona
- Material sobre servicios y asuntos sociales
- Material de los centros de enseñanza de la zona
- Material sobre comercio local
- Documentación sobre folklores, fiestas y tradiciones populares

4 Lenguaje

|   |
|---|
| - Estudios y registros sonoros de las hablas locales  |
| - Documentación sobre toponomía y antropónima   |
| - Atlas lingüísticos  |
| - Encuestas lingüísticas  |
| 5 Ciencias  |
| - Material realizados por entidades dedicadas al estudio de un área científica  |
| - Información meteorológica   |
| - Estudios y mapas geológicos del área  |
| - Escritos sobre rocas, minerales y fósiles de la zona  |
| - Escritos sobre vegetación y fauna local   |
| - Material sobre defensa del medio ambiente   |
| - Material sobre parques y reservas ecológicas  |
| 6 Ciencias aplicadas  |
| - Material sobre asistencia sanitaria local   |
| - Documentación de industrias locales: estudios, publicidad   |
| - Documentación de obras de ingeniería que afecten a la zona  |
| - Material sobre agricultura, ganadería, bosques y otras formas de explotación de recursos naturales de la zona             |
| - Información de los transportes locales  |
| - Estudios y libros gastronómicos del lugar   |
| 7 Bellas Artes  |
| - Material sobre ordenación territorial y urbana, materiales gráficos   |
| - Materias sobre todo gráfico de las obras de arte locales  |
| - Material de los museos y salas de exposición de la zona   |
| - Documentación escrita, sonora y gráfica de los espectáculos musicales celebrados en la zona                               |
| - Material de los cines, teatros y otras salas de espectáculos locales  |
| - Documentación generada por grupos locales de teatro o música de la zona   |
| - Documentación de entidades deportivas y de las competiciones de la localidad o en que han intervenido deportistas locales |
| - Documentación sobre excursionismo de la zona.   |
| 8 Literatura  |
| - Material de los acontecimientos literarios de la zona, juegos florales, premios literarios                                |
| - Literatura de todos los estilos y géneros de temática local   |
| 9 Historia, Geografía, Biografía  |
| - Publicaciones históricas y arqueológicas de las sociedades de estudios locales  |
| - Monografías históricas sobre la zona  |
| - Material de los archivos y museos históricos de la zona   |
| - Estudios geográficos sobre el área  |
| - Relatos de viajeros sobre la zona   |
| - Guías de viajes, urbanas y turísticas, de ámbito local o comarcal   |
| - Mapas y planos de temática geográfica y ámbito local  |
| - Biografías de personajes locales  |
| - Estudios sobre los linajes locales  |
| - Información turística   |

## 2.5. El sistema regional de bibliotecas de Murcia

La primera referencia de importancia en Murcia a un sistema bibliotecario es el decreto 162/83 de la Consejería de Cultura y Educación por el que se crea, al menos sobre el papel, el Sistema Bibliotecario de la Región de Murcia. Este decreto pretende integrar las diversas unidades bibliotecarias en ese momento existentes en el *Sistema Bibliotecario de la Región de Murcia*. Así se hace con la biblioteca pública de la extinta Diputación, que en ese momento se piensa que podrá ser la biblioteca regional con la denominación y las funciones correspondientes, las bibliotecas municipales existentes, las agencias o centros de lectura, los demás servicios bibliotecarios que la Consejería pueda crear, y las bibliotecas de otras personas o entidades que soliciten formar parte del Sistema. Cuando, señala el decreto, se traspase la Biblioteca Pública del Estado de Murcia, se integrará también en el Sistema. Se hace referencia por vez primera aquí a que la Consejería establecería unas normas técnicas de instalación, nivel de personal y servicios mínimos para crear y potenciar un adecuado servicio

público de lectura, aunque no se señala plazo para ello. Se crea también en este decreto una "Comisión asesora del libro y registros audiovisuales", que tendría que elaborar los criterios generales de la política bibliotecaria, pero no se regula su funcionamiento y frecuencia mínima de convocatoria. Esta Comisión podría ser un antecedente del Consejo Asesor.

En enero de 1985 se aprueba el convenio sobre gestión autonómica de la biblioteca pública del Estado. Como en otros casos, el estado mantiene la titularidad del edificio y los fondos. Ello hace que a fines de 1985 se apruebe otro decreto, el D.78/85 de la Consejería de Cultura, en el que se pasa a atribuir a la Biblioteca Pública del Estado las tareas de biblioteca regional, y se decide unir al Sistema Bibliotecario recién creado los servicios de patrimonio histórico y el Servicio Regional de Cultura en un sólo ente. Así se crea el *Sistema Regional de Archivos y Bibliotecas*, que incorpora las competencias sobre tesoro bibliográfico, documental, archivos y bibliotecas, incluyendo la biblioteca, archivo y hemeroteca de la Diputación provincial extinta. Las unidades que lo componen son:

- La Biblioteca Pública de Murcia, que habría de tener un Jefe de Sección distinto del Jefe del Servicio en su conjunto, y un subdirector, y hacer las veces de Biblioteca Regional
- La sección de coordinación bibliotecaria, a quien se asigna, además de las más propias de apoyo y dirección de las bibliotecas municipales, el Registro de la Propiedad Intelectual y el Depósito Legal
- El Archivo Histórico Provincial, con un Director.
- La sección de Coordinación y Asistencia Técnica de Archivos
- La Hemeroteca Regional, con su director (proviene de la biblioteca de la Diputación).

La Ley de bibliotecas de Murcia se aprueba en 1990, y se refiere también a patrimonio bibliográfico. La ley incluye en su ámbito a todas las bibliotecas públicas y de interés público, excepto las de titularidad estatal no gestionada por la Comunidad Autónoma de Murcia, lo que hace excluir, principalmente, las bibliotecas de centros educativos no universitarios. En la ley se habla del *Sistema de Bibliotecas de la Región de Murcia*, cuyos órganos y centros bibliotecarios serían:

|   |
|---|
| <p><i>Órganos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El Servicio de Bibliotecas de la Consejería de Cultura, Educación y Turismo</li><li>• El Consejo Asesor Regional de Archivos, Bibliotecas y Museos</li></ul> <p><i>Centros bibliotecarios:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Las bibliotecas y servicios bibliotecarios de titularidad pública, salvo los del Estado no gestionados por la Comunidad Autónoma. La Biblioteca Pública de titularidad estatal queda integrada en el Sistema en los términos establecidos con el Ministerio de Cultura mediante convenio y de conformidad con la legislación que le sea aplicable</li><li>2. Las bibliotecas de interés público que, aun siendo de titularidad privada, reciban de la Comunidad Autónoma ayudas y subvenciones.</li><li>3. Las de titularidad privada que se integren en el mismo mediante acuerdo de sus titulares con la Consejería de Cultura, Educación y Turismo.</li></ol> |
|---|

La ley señala que a través del correspondiente Servicio se deberá elaborar y mantener actualizado un inventario de todas las bibliotecas integradas en su sistema bibliotecario, en el que consten sus fondos, servicios y características materiales. Respecto a las bibliotecas municipales, el artículo 7 señala que todos los municipios de más de 5.000 habitantes contarán con biblioteca pública, en consonancia con la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local. Las localidades menores podrán ser atendidos mediante bibliotecas filiales o por un servicio bibliotecario móvil. Y en los municipios de más de 50.000 habitantes, la Consejería de Cultura, Educación y Turismo impulsará la creación y funcionamiento de una

red bibliotecaria urbana, acorde con las características especiales de su término municipal. Se habla también de que la Consejería determinaría que algunas bibliotecas comarcales cumplan funciones de coordinación y cooperación con las del resto de su ámbito. Y de que se recomendará el desarrollo de servicios bibliotecarios en establecimientos penitenciarios, hospitalares y otros centros de residencia, culturales, sociales o educativos, a los que el Servicio podrá prestar su asesoramiento y colaboración técnica, respetando en todo caso la prioridad que les corresponde a los servicios de carácter general.

Para el desarrollo de bibliotecas públicas, el artículo 8 dice que se establecerá convenios con los municipios para financiar conjuntamente su construcción, ampliación y mejora. La ley prescribe que estos convenios incluyan un compromiso por parte del municipio de que la biblioteca a que se refiere prestará los servicios bibliotecarios públicos en las condiciones señaladas por la Consejería de Cultura, Educación y Turismo con carácter general para los mismos, lo que es una base para su normalización, que creemos no se ha aprovechado suficientemente, sobre todo en materia de personal, presupuesto, etc. El desarrollo normativo debería haber venido por el artículo 9, según el cual la Consejería de Cultura, Educación y Turismo determinaría las condiciones técnicas de instalación, número de volúmenes, secciones y servicios que deben tener o prestar, y horarios mínimos de apertura al público de las bibliotecas y servicios bibliotecarios integrados en el Sistema de Bibliotecas de la Región de Murcia mediante lo dispuesto en esta Ley.

El Artículo 11 señala que en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma se consignarán las partidas destinadas a la creación, mantenimiento y fomento de bibliotecas públicas, y que las instituciones y entidades titulares de bibliotecas públicas o de interés público integradas en el Sistema, deberán reflejar en sus presupuestos las partidas que se destinan a la creación, mantenimiento y ayuda de bibliotecas.

Según el artículo 12 se garantizará a los ciudadanos el acceso libre y gratuito a todo el conjunto de registros culturales que se conserven en las bibliotecas de carácter público o de interés público, del mismo modo que el uso, quedando prohibida la percepción de tasas o derechos, excepto en los servicios de préstamo interbibliotecario, reprografía o servicios de información automatizada

Sobre el personal, el artículo 13 indica que las bibliotecas estarán servidas por personal, en número suficiente y con la cualificación, especialización y nivel técnico que exijan las diversas funciones y que determine la Consejería de Cultura. Es una formulación general que no hace expresa mención de la titulación universitaria en Biblioteconomía o equivalente, además de no haberse determinado todavía cuales son las cualificaciones precisas. Se promoverá la formación permanente del personal y se señala que corresponde a la Consejería de Cultura, Educación y Turismo fijar los criterios de homogeneización de las pruebas específicas de acceso del personal cualificado que atienda las bibliotecas públicas o de interés público. Finalmente, son importantes las disposiciones transitorias. La 1<sup>a</sup> señala el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de la ley para dictar las disposiciones que hagan posible su funcionamiento, la 2<sup>a</sup> añade el plazo de dos años a contar desde la publicación de las disposiciones anteriores para ajustarse a ellas. No se cumplieron estos plazos y debe seguir trabajándose por lograr el desarrollo de la legislación bibliotecaria.

En los últimos años se observa un incremento de la coordinación en el sistema bibliotecario desde la Biblioteca Regional, que se concreta en el aumento de las inversiones en infraestructura y equipamiento, el desarrollo de convenios de cooperación con Ayuntamientos

y otras instituciones, el impulso de la automatización de la red regional de bibliotecas (proyecto MOUSE) y el aumento de las actividades formativas para bibliotecarios locales.

## 2.6. Datos estadísticos básicos del Sistema Regional de Murcia (2000, INE)

| Gastos en miles de pesetas                 | Total de gastos corrientes | Gastos de personal | Gastos de adquisiciones | Otros gastos de funcionamiento | Bibliotecas en las que no consta otros gastos de funcionamiento |
|--|----------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------------|---|
| <b>Total</b>                               | 2.172.336                  | 1.230.758          | 599.722                 | 341.855                        | 57  |
| <b>Otras importantes no especializadas</b> | 395.589                    | 265.529            | 31.263                  | 98.797                         | .   |
| <b>Públicas</b>                            | 586.269                    | 403.471            | 100.509                 | 82.289                         | 45  |
| <b>Generales</b>                           | 561.082                    | 384.587            | 96.078                  | 80.417                         | 32  |
| <b>Otras públicas</b>                      | 25.187                     | 18.884             | 4.431                   | 1.872                          | 13  |
| <b>Instituciones de enseñanza superior</b> | 846.490                    | 357.734            | 364.199                 | 124.557                        | 1   |
| <b>Universitarias</b>                      | 829.998                    | 351.794            | 357.498                 | 120.706                        | 1   |
| <b>No universitarias</b>                   | 16.492                     | 5.940              | 6.701                   | 3.851                          | .   |
| <b>Especializadas</b>                      | 343.987                    | 204.024            | 103.751                 | 36.212                         | 11  |

|  | Total personal | Bibliotecarios profesionales | Bibliotecarios formados Total | Bibliotecarios formados Con titulación universitaria de licenciado o doctor | Bibliotecarios formados Con titulación universitaria de diplomado | Bibliotecarios formados Sin titulación universitaria | Otro personal |
|--|----------------|------------------------------|-------------------------------|---|---|--|---------------|
| <b>Total</b>                               | 522,00         | 125,00                       | 281,00                        | 60,00   | 58,00   | 163,00   | 116,00        |
| <b>Otras importantes no especializadas</b> | 98,00          | 43,00                        | 42,00                         | 5,00  | 3,00  | 34,00  | 13,00         |
| <b>Públicas</b>                            | 202,00         | 51,00                        | 85,00                         | 32,00   | 17,00   | 36,00  | 66,00         |
| <b>Generales</b>                           | 169,00         | 49,00                        | 68,00                         | 31,00   | 7,00  | 30,00  | 52,00         |
| <b>Otras públicas</b>                      | 33,00          | 2,00                         | 17,00                         | 1,00  | 10,00   | 6,00   | 14,00         |
| <b>Instituciones de enseñanza superior</b> | 136,00         | 15,00                        | 111,00                        | 5,00  | 31,00   | 75,00  | 10,00         |
| <b>Universitarias</b>                      | 126,00         | 14,00                        | 104,00                        | 4,00  | 31,00   | 69,00  | 8,00          |
| <b>No universitarias</b>                   | 10,00          | 1,00                         | 7,00                          | 1,00  | 0,00  | 6,00   | 2,00          |
| <b>Especializadas</b>                      | 86,00          | 16,00                        | 43,00                         | 18,00   | 7,00  | 18,00  | 27,00         |

## 3. APPLICACIÓN PRACTICA: Analizar las nuevas Pautas de IFLA/UNESCO (2001)

OBJETIVO: Conocer los contenidos y estructuración de las nuevas pautas para el servicio de biblioteca pública, así como entender la evolución sufrida.

PROCESO. Trabajando por grupos, se deberá hacer un esquema detallado de un capítulo de las Pautas, y exponerlo a los compañeros.

## 4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

¿Qué caracteriza al Sistema Regional de Bibliotecas de Murcia? ¿Cuáles son los aspectos básicos del Reglamento de las Bibliotecas Públicas del Estado? ¿Cómo ha sido desarrollada la legislación bibliotecaria sobre bibliotecas públicas en la Región de Murcia? ¿Cómo se deben valorar las inversiones en bibliotecas, y las actividades, colecciones, adquisiciones, etcétera, realizadas? ¿Qué puede aportar una colección local?

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- BAILAC, A., Col.lecció local a la biblioteca Pública. Recomanacions bàsiques. *Item*, 4, 1989, P. 67-76.
- *La BIBLIOTECA pública, un compromiso político* Las. Jornadas “Biblioteca Pública y políticas culturales”. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1997.
- Las BIBLIOTECAS públicas en España : una realidad abierta / Hilario Hernández, dir. Fundación Germán Sánchez Ruiperez; M. de Educación, Cultura y Deporte, 2001. <http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/estudioFGSR.asp>
- DELGADO GÓMEZ, A. Análisis de mercado y su aplicación en Bibliotecas. *Boletín de ANABAD*, 43, 1, 1993 43-50.
- DELGADO GÓMEZ, A. Segmentación de mercados en Bibliotecas Públicas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1990, 6 (21) 43-46.
- IFLA: *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. París: UNESCO, 2001. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Legitimación y funciones de las bibliotecas en la sociedad de la información. *Scire*, 4, 2, 1998.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas*. Madrid: 2002
- NAVARRO MALLEBRERA, R., TORRES ZAPICO, M.R. Las bibliotecas públicas municipales en la Ley reguladora de las bases del régimen local. *Boletín de ANABAD* . 35, 1, p. 88-91.
- NAVARRO MALLEBRERA, R. Estructura y funciones del personal de la biblioteca en la Administración local. *Boletín de ANABAD*, 31, 4, p. 619-630.
- *NORMES per a biblioteques públiques a Catalunya*. Barcelona: Col'legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de Catalunya, 1984-1989.

## **ANEXO: Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna**

- A. Considerando que el tener y el saber utilizar la información constituyen un factor de integración económica, social y cultural y que, por lo tanto, es conveniente organizar y garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información,
- B. Considerando que la cultura abre el camino al deseo de adquirir nuevos conocimientos y que, en ese contexto, la literatura desempeña un lugar especial, en particular como vehículo de enriquecimiento lingüístico,
- C. Considerando que el modelo europeo de sociedad de la información precisa que se preste atención, además de a los factores económicos y tecnológicos, a los aspectos democráticos, sociales y culturales del desarrollo de la sociedad y que es necesario contar con instrumentos para la puesta en práctica de la dimensión cultural aprobada en el Tratado de Maastricht y de la ciudadanía activa mencionada en el Tratado de Amsterdam,
- D. Considerando que el proyecto de Directiva relativa a los derechos de autor en la sociedad de la información permite a los Estados miembros establecer ciertas excepciones a los derechos exclusivos de reproducción en lo relativo a tareas específicas de reproducción realizadas por establecimientos accesibles al público que no se realicen con vistas a obtener ventajas económicas directas o indirectas; que prevé asimismo la posibilidad de establecer excepciones a los derechos exclusivos de reproducción y comunicación al público en lo relativo al empleo con el mero objetivo de ilustración de la enseñanza o la investigación científica, en la medida en que así lo justifique la finalidad no comercial que desea alcanzarse y al empleo con carácter no comercial, en favor de las personas discapacitadas visual o auditivamente, debiendo preservarse un justo equilibrio de derechos e intereses, ejerciéndose las excepciones de acuerdo con las obligaciones internacionales; que dichas excepciones no podrán aplicarse de manera que vulneren los intereses legítimos de los titulares de los derechos de autor o entren en conflicto con la explotación normal de su obra;
- E. Considerando que, debido a los cambios en la tecnología de las comunicaciones, una cantidad cada vez mayor de información y de cultura se encuentra en las redes o en otras formas digitales y que debe garantizarse el acceso a la misma,
- F. Considerando que corresponde a las bibliotecas hacer de puente entre los medios de información tradicionales y los nuevos medios, permitiendo así que, en vez de excluirse, se complementen,

G. Considerando que las bibliotecas y los servicios de información desempeñan un papel insustituible y creciente en la organización del acceso al conocimiento, en un contexto de multiplicación de medios de comunicación,

H. Considerando que Europa cuenta con aproximadamente 240.000 trabajadores de bibliotecas que atienden las necesidades más diversas de información y de cultura en cerca de 100.000 centros bibliotecarios y que el porcentaje global de su dotación económica representa aproximadamente un 0,4% del PNB,

I. Constatando que a partir de las bibliotecas públicas, y en algunos países miembros incluso en las escuelas, se puede construir una red de este tipo para el intercambio de conocimientos y de cultura, próxima a todos los ciudadanos, y una de cuyas tareas básicas es ofrecer a la ciudadanía activa una información básica imprescindible al alcance de todos independientemente del lugar de residencia, el nivel de formación o la situación social; de esta forma, contribuyen a construir una sociedad de la información democrática, abierta y transparente,

J. Constatando que los bibliotecarios profesionales están especialmente capacitados para el tratamiento y la gestión de la información, lo que permite el acceso y el empleo de la información por parte de todos los ciudadanos, lo que resulta aún más importante en una sociedad de la información en que cada vez adquiere más importancia la informática,

K. Constatando que las bibliotecas escolares y universitarias apoyan la tarea de enseñanza y educación como uno de los elementos más importantes de sus propias comunidades, ya que en las escuelas se adoptan métodos de enseñanza basados en la búsqueda independiente de información por parte de los estudiantes; estos métodos son también característicos de la cada vez más frecuente educación de adultos, por lo que las bibliotecas constituyen también un importante servicio de apoyo a la formación a lo largo de toda la vida,

L. Constatando que las bibliotecas nacionales desempeñan una importante labor como recopiladoras, conservadoras y catalogadoras de la literatura y otro tipo de documentos publicados por cada país, lo que constituye un requisito para la conservación del patrimonio cultural y su transmisión a las generaciones siguientes,

M. Constatando que la actividad de investigación y la realización de estudios superiores son imposibles sin los servicios que ofrecen las bibliotecas científicas y que la mejora de la calidad y la cantidad de estos servicios elevará de manera fundamental el nivel de los resultados,

N. Constatando que también en el mundo empresarial se precisa cada vez más información como un elemento más de la actividad económica y, en particular, las pequeñas y medianas empresas hacen uso cada vez con mayor frecuencia de los recursos que ofrecen las bibliotecas financiadas con fondos públicos. Asimismo, los departamentos de investigación y los propios servicios de documentación de las grandes empresas recurren de manera continuada a las grandes bibliotecas científicas,

O. Constatando que, además de las anteriormente mencionadas, en Europa funcionan numerosas bibliotecas especializadas en diferentes grupos de usuarios o en determinados documentos, como, por ejemplo, las bibliotecas para discapacitados visuales, las bibliotecas de la administración y las bibliotecas de depósito; en algunos países funcionan también bibliotecas particulares de fundaciones, que frecuentemente tienen un gran significado histórico,

P. Subrayando que, aunque el desarrollo de las bibliotecas en los diferentes países ha dado lugar, por razones históricas, a resultados distintos, en este momento deben revisarse también a nivel europeo los desafíos que plantea la evolución de la sociedad a las bibliotecas y aspirar a garantizar a todos los ciudadanos europeos, mediante acciones comunes, el acceso básico al conocimiento y a la cultura a través de las bibliotecas,

Q. Constatando que las bibliotecas ocupan un lugar fundamental para consolidar la capacidad de lectura de los niños, permitiendo su acceso a la cultura, y para mantener el nivel general de lectura, y que también en esta labor se encuentran frente a nuevos desafíos, dado que debería ampliarse la capacidad de lectura de toda la población para convertirse en una capacidad de utilización de los medios de comunicación,

R. Subrayando que las bibliotecas revisten una especial importancia para mantener vivas la lengua, la literatura y la cultura propias y que en este ámbito existen abundantes posibilidades de cooperación con los museos, los archivos y otros agentes culturales, como los escritores,

S. Constatando que la biblioteca es también un escaparate excepcional de otras culturas y formas de vida, y un factor de enriquecimiento intelectual, al ofrecer la utilización de libros, periódicos, películas y otros vídeos, música y documentos electrónicos, que ilustran al usuario sobre formas de vida y costumbres desconocidas,

T. Considerando que las mejores bibliotecas públicas funcionan también como foros sociales de gran importancia en sus propias comunidades, en cuyo ámbito se pueden reunir de manera muy amplia actividades ciudadanas locales diversas en un espíritu de desarrollo de la cooperación,

U. Considerando que la importancia del sector de las bibliotecas en la creación de normas relativas al registro, organización, compatibilidad y transmisión de la información es considerable y que el volumen y la importancia de este trabajo aumenta en esta época de la información en red; que en este ámbito existe también una gran necesidad de cooperación orientada a los demás sectores administrativos,

V. Constatando que la llegada al mercado de la información de material electrónico que requiere licencias de utilización supone para todas las bibliotecas un nuevo campo de trabajo muy amplio y que el procedimiento de concesión de licencias, con las diferentes consecuencias que conlleva y la tutela de los intereses de los titulares de los derechos, debe aclararse tanto a nivel europeo como en los Estados miembros,

W. Constatando que la mejora del nivel de las infraestructuras telemáticas constituye una importante condición técnica para que las bibliotecas también puedan ofrecer a sus usuarios con eficacia la información en red,

X. Considerando que el mayor peligro de las Bibliotecas lo constituye la utilización, desde hace 150 años, del llamado papel ácido, que conlleva la autodestrucción, y que, por tanto, se hace necesaria una norma europea sobre la utilización de "papel permanente".

Y. Considerando que en el sector de las bibliotecas deben resolverse también los problemas específicos ligados a la conservación del material, como la necesidad de utilizar papel permanente y la conservación a largo plazo de documentos registrados en diferentes formatos técnicos en diferentes momentos, y la garantía de su disponibilidad,

Z. Constatando que para la evaluación y elaboración de estadísticas sobre las bibliotecas europeas es preciso contar con procedimientos comunes, cuya elaboración se encuentra hasta la fecha a medias,

AA. Considerando que las bibliotecas son la clientela más importante o una de las más importantes para determinados sectores de producción, como los productores de sistemas integrados de bibliotecas y determinados editores, y que la ampliación de la actividad bibliotecaria y la mejora de su calidad se reflejará positivamente también en la economía de estos sectores,

BB. Considerando que el programa Telemática para las bibliotecas, que se inició en 1990 y ha financiado cerca de 100 proyectos de diferentes características, ha puesto en marcha varios proyectos importantes de colaboración entre las bibliotecas y otros sectores de los Estados miembros, y que debe garantizarse la continuación de este proceso también en el marco del V Programa marco de investigación y desarrollo tecnológico

CC. Constatando que, por ejemplo, la creación de una red de bibliotecas de ámbito europeo que se pedía en su Resolución de 30 de marzo de 1984 sobre la creación de una biblioteca europea(10) y en su Resolución de 13 de marzo de 1997 sobre la sociedad de la información, la cultura y la educación(11) se ha puesto en marcha hasta el momento principalmente de manera funcional bajo la forma de los proyectos de cooperación de Telemática para las bibliotecas, la cooperación de bibliotecas nacionales y parlamentarias y la cooperación de organizaciones europeas de bibliotecas, pero que, desde el punto de vista técnico la creación de una red continúa aún en su fase inicial,

DD. Constatando que el segundo objetivo establecido en el mencionado informe, el traslado del patrimonio cultural a un soporte digital, lo han iniciado ya en varios países las bibliotecas, pero que continúa teniendo ante sí un amplio campo de trabajo,

EE. Constatando que, hasta el momento, las bibliotecas se encuentran infradotadas frente a los retos que plantea la moderna sociedad de la información y que la escasez de recursos da lugar a una utilización ineficaz del gran capital cultural, educacional y de investigación reunido en ellas,

1. Considera que debe tenerse en cuenta de manera adecuada a las bibliotecas en la estrategia de la Unión Europea para la sociedad de la información, en sus planes y programas en materia de política cultural, de contenidos, de educación y de información, así como en las correspondientes decisiones presupuestarias, en la medida en que constituyen uno de los sistemas organizados más importantes de acceso al conocimiento y a la cultura;

2. Recomienda a los Estados miembros que adopten medidas adecuadas que permitan a las bibliotecas desempeñar un cometido activo a la hora de facilitar el acceso a la información y transmitir conocimientos;

3. Recomienda a los Estados miembros que hagan posible que las bibliotecas puedan adquirir obras en ediciones limitadas o caras que contribuyan a la pluralidad cultural y lingüística, de tal manera que a través de las bibliotecas un gran público pueda acceder a tales obras;

4. Pide a la Comisión que agilice el Libro Verde en preparación sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad de la información y que adopte medidas detalladas a partir de sus propuestas y su examen; como documento elaborado ofrece una base para debatir de qué manera las bibliotecas pueden responder a varios niveles a los desafíos de la sociedad de la información y sus ciudadanos;

5. Pide a la Comisión que, a la hora de resolver las cuestiones relativas a los derechos de autor, tenga claramente en cuenta a las bibliotecas y, a través de ellas, el aspecto del acceso a la información de los ciudadanos. La directiva sobre los derechos de autor debe preservar el equilibrio existente entre las diferentes partes y armonizar también los derechos de los usuarios, mientras que deberían aplicarse excepciones de conformidad con las obligaciones internacionales; considera además que no podrían aplicarse excepciones de estas características de una manera que perjudicara a los intereses legítimos de los titulares de derechos

6. Pide a la Comisión que continúe apoyando dentro de su V Programa marco de investigación y desarrollo tecnológico la creación de una red de las bibliotecas europeas

7. Pide que la Comisión continúe ofreciendo recursos, dentro de su V Programa marco de investigación y desarrollo tecnológico, para la elaboración de normas comunes para las bibliotecas en materia de tratamiento,

conservación y transmisión de la información y para garantizar la compatibilidad, y que los demás órganos de la Comisión responsables de estas normas tengan en cuenta en su propio trabajo las necesidades y la experiencia del sector de las bibliotecas;

8. Pide a la Comisión que apoye una cooperación de dimensión europea para solucionar los problemas de la conservación a largo plazo y la disponibilidad de los documentos, creando para ello un órgano del tipo cámara de compensación, para informar, lanzar campañas y fomentar el intercambio de experiencias, así como estimular la cooperación entre las diferentes partes del sector privado y público (editores, fabricantes de papel, proveedores del sector de conservación, bibliotecas y archivos);

9. Pide a la Comisión que elabore una directiva para regular la normalización de la fabricación del "papel permanente"; o papel neutro, con objeto de preservar el futuro del patrimonio bibliográfico actual y asegurar la conservación de registros y archivos de documentos de interés histórico;

10. Pide que los libros publicados con "papel permanente"; lleven, junto al IBSN, la indicación de la calidad del papel con el signo &infin; (infinito), para preservar los intereses de los consumidores;

11. Recomienda a los Estados miembros que financien a nivel nacional los programas de digitalización y conservación de sus propios documentos con el fin de conservar este patrimonio cultural para las generaciones venideras en un soporte en el que esté al alcance del mayor número posible de personas y en el que, gracias a normas comunes, la información se pueda utilizar también superando las barreras fronterizas;

12. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que pongan en marcha estudios sobre los principios de funcionamiento, los gastos y las consecuencias desde el punto de vista de las bibliotecas de los sistemas de concesión de licencias relativos a la utilización de documentos electrónicos, y, en particular, sobre la forma en que las bibliotecas de menor entidad y con escasa dotación pueden ofrecer documentos electrónicos;

13. Pide a la Comisión que oriente su programa cultural y su presupuesto para información a una tarea cultural más amplia y definida de las bibliotecas;

14. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que negocien sistemas con los que, de conformidad con los principios de la ley de depósito legal, se pueda garantizar en cada país, pero también en Europa, una recopilación, conservación y catalogación del material producido con carácter plurinacional e internacional, independientemente del soporte en que se encuentre;

15. Recomienda a los Estados miembros que doten a todo tipo de bibliotecas de instrumentos modernos, en particular, conexiones con Internet y fondos suficientes para que las bibliotecas puedan responder a los retos de los ciudadanos de la sociedad de la información y que tengan también en cuenta los gastos ocasionados por el pago de licencias del material electrónico, de uso cada vez más generalizado;

16. Recomienda a los países miembros que, de conformidad con la recomendación del Manifiesto de la UNESCO sobre bibliotecas públicas, ofrezcan de manera gratuita los servicios básicos de las bibliotecas públicas, como, por ejemplo, el préstamo de los documentos propiedad de la biblioteca y la consulta de manuscritos, ya que la biblioteca, por su naturaleza, es un servicio público de interés general, y de esta forma se pone de relieve la importancia de un acceso equitativo a la información y la cultura;

17. Recomienda a los Estados miembros que los documentos importantes elaborados con recursos procedentes de los impuestos (leyes en decisiones a nivel local y estadísticas en bibliografías nacionales) se encuentren a disposición de los ciudadanos y demás usuarios a través de las bibliotecas, independientemente del formato en que se hayan elaborado y les insta, en particular, a estudiar qué ventajas se derivarían de la elaboración de versiones en red de estos documentos;

18. Recomienda a los Estados miembros que adapten mejor sus sistemas de educación y cualificación, a la evolución de la sociedad de la información; los empleados de las bibliotecas deberán poseer los conocimientos técnicos necesarios con objeto de filtrar del creciente cúmulo de informaciones aquellas que interesan a los usuarios de las bibliotecas, cada vez más exigentes;

19. Pide a la Comisión que examine la posibilidad de crear un centro de información bibliotecaria de la Unión Europea, cuya tarea sería coordinar las cuestiones bibliotecarias y la investigación en el sector y ofrecer a los trabajadores de las bibliotecas una formación complementaria;

20. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que estudien si se podrían ampliar a otros países miembros los puntos distribuidores de información sobre Europa situados en bibliotecas, ya que las experiencias de este tipo realizadas en conexión con las bibliotecas han sido muy buenas;

21. Pide a la Comisión que clarifique cómo podrían evaluarse y recogerse estadísticamente a escala comunitaria los servicios de bibliotecas, de tal manera que sea posible comparar sus ofertas; (...)

## TEMA 8: LA BIBLIOTECA INFANTIL. LECTURA, NIÑOS Y JÓVENES

### 1. OBJETIVOS.

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

- 2.1. Los usuarios de bibliotecas infantiles y juveniles.
- 2.2. La infancia y la formación de hábitos lectores
- 2.3. La selección. Los intereses lectores y con el desarrollo evolutivo del niño.
  - 2.3.1. Etapas
  - 2.3.2. La relación con el libro
  - 2.3.3. Fuentes y criterios de selección
  - 2.4. La organización de espacios en bibliotecas infantiles.
- 2.4.1. Condiciones generales de los espacios
- 2.4.2. El proceso de diseño o transformación de espacios
- 2.4.3. Normas
- 2.4.4 La ordenación
- 2.4.5. Orientaciones sobre las bebetecas
- 2.5. Actividades para la animación a la lectura
  - 2.5.1. Escribir un libro.
  - 2.5.2. Las guías de lectura.
  - 2.5.3. Los diarios de lectura
  - 2.5.4. El proceso de contar cuentos. Aspectos a considerar:
- 2.6. Servicios para jóvenes
- 2.7. Biblioteca digital, niños y jóvenes

### 3. APLICACIÓN PRACTICA: *Guías de lectura: difusión de la colección*

### 4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

### 5. BIBLIOGRAFÍA

### 1. OBJETIVOS.

La sección infantil es una parte muy especial de la biblioteca, porque los niños son mayoritarios en las bibliotecas, y son los usuarios del futuro. El objetivo del tema es analizar cómo se debe organizar la sección infantil para atraer a los niños a la lectura y a los hábitos lectores. El Manifiesto de Unesco especifica entre las misiones de la biblioteca las de “crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años”, “brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo” y “estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes”. Ello vincula especialmente a la biblioteca con el servicio a los niños y la animación a la lectura. La biblioteca pública tiene la obligación especial de ofrecer a los niños la posibilidad de escoger, libre e individualmente, libros y otros materiales, y si es posible, locales independientes. El tema también pretende conocer la organización de aspectos como instalaciones, diseño, mobiliario y ambiente, así como la colección para este colectivo.

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

#### 2.1. Los usuarios de bibliotecas infantiles y juveniles.

De los 0 a los 14 años se produce el periodo fundamental de desarrollo y maduración perceptiva, cognitiva, social, afectiva, psicomotriz y del lenguaje de las personas. Se trata de una época de la vida en la que se desarrollan los principales hábitos de comportamiento, por lo que las bibliotecas deben buscar protagonismo en el desarrollo psicológico y social de los niños, de modo que sean desde el principio compañeras de su vida.

De los 0 a los 16 años se producen tantos cambios que las bibliotecas deben diferenciar espacios, servicios, actividades, colecciones, que respondan a las necesidades e intereses de los niños en su evolución. Desde las edades más tempranas, los niños pueden ser usuarios de las bibliotecas. En la actualidad, numerosas bibliotecas crean bebetecas o espacios para los más pequeños. Al fin y al cabo, así favorecemos los primeros encuentros con los documentos, el libro, la imagen, la información... a través principalmente del contacto, el afecto y la mediación del adulto. Luego hay espacios y servicios para los primeros lectores, que usarán hasta llegar a la preadolescencia, momento en que la biblioteca debe ofrecer otras posibilidades, actividades grupales en torno a la cultura, las posibilidades de la mediateca y los documentos no librarios, uso muy autónomo...

Aunque no hay tipologías definitivas, y muchas veces los usuarios entremezclan y varían sus gustos y prácticas en relación con las bibliotecas, nos parece muy interesante, por estar basada en la experiencia de muchos años de servicio a los niños y jóvenes, la enumeración de los usuarios más frecuentes que recibe la biblioteca de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

- **Buscadores de novedades:** buscan las obras recién llegadas, en los expositores de novedades, en las revistas.
- **Especialistas:** Tienen un gusto definido, en relación con temas, géneros, y agotan lo que tiene la biblioteca sobre ello, por lo que hay que atender sus peticiones de compra, reservarles las novedades de su tema preferido...
- **Ojeadores:** Buscan en las estantería, ojean, hasta que algo les enganche a la lectura: una portada, una ilustración. La biblioteca puede destacar algunas obras de gran atractivo pensando en ellos.
- **Los que necesitan compartir:** Les gusta estar con otros niños leyendo y comentando, participando en clubes de lectura.
- **Los estudiosos:** Los niños necesitan un espacio para hacer los deberes, con documentos informativos y bibliotecarios que les ayuden en sus tareas escolares.
- **Los que buscan relaciones sociales.** Niños que van a la biblioteca en vacaciones, en eventos especiales, el día del libro. Otros colaboran con los bibliotecarios, encontrando en la biblioteca un lugar verse, celebrar fiestas...
- **Los del fin de semana.** Sólo tienen tiempo el fin de semana de usar tranquilamente los ordenadores, la música de la biblioteca, la revista favorita. Pueden traer a sus padres.
- **Los iletrados.** Los menores, que tienen entre 9 meses y 3 años tienen también un programa al que los padres pueden llevarlos, con actividades apropiadas: cuentos narrados, libros ilustrados...
- **Los zampalecturas:** Los que son grandes lectores, usan mucho la sección de préstamo. Y los mayores de 14 años también películas y música, ofreciéndoles la biblioteca colecciones y obras alternativas a las más comerciales.
- **Los ciberneticos.** Los que aprovechan que la biblioteca tiene Internet, correo electrónico, y que los ordenadores les permiten experimentar con ideas y propuestas creativas.

## 2.2. La infancia y la formación de hábitos lectores

La formación de hábitos lectores es un tema muy complejo. Partiremos, en primer lugar, de que la lectura no es meramente una actividad perceptiva, cuya práctica dependa de una simple actividad de desciframiento. Al contrario, es una actividad intelectual, social y emocionalmente compleja, en la que entran en juego múltiples factores. Es tan importante trabajar la percepción del texto como tal que trabajar el contexto, y ayudar a comprender, a desarrollar la capacidad de construir individualmente el sentido. Hay que ayudar a desarrollar, pues, al niño en conjunto, su proyecto personal, como modo de afianzar la lectura. Las bibliotecas públicas pueden ayudar al niño y al joven a completar su proyecto personal,

complementando el papel de la escuela, porque facilitan nuevos acercamientos y encuentros con el libro, no condicionados a objetivos académicos, y el de la familia, que siendo fundamental a veces no sabe hacerlo.

Debemos conocer qué errores se suelen dar en relación con la lectura en el entorno del niño que está iniciándose en los textos. Evitándolos ayudaremos a formar no un receptor pasivo sino un verdadero lector, es decir, no sólo una persona que sepa leer, sino que desee leer y comprenda lo que lee. Según M. Guillermo, en su entorno inmediato (familia, medios de comunicación,...) se pueden señalar:

- Falta de afectividad en el acercamiento a la lectura, desviando este proceso de aprendizaje exclusivamente a la escuela. Bettelheim ha insistido en el componente afectivo, comunicativo, que tiene la lectura. Antes de saber leer debemos llenar al niño de ritmos, de palabras e historias contadas y leídas por boca de un adulto, que las da gratuitamente. Con ello el niño está aprendiendo desde el principio que la lectura, además de su valor práctico ofrece una fuente de conocimiento personal ilimitado y la posibilidad de descubrir nuevos mundos ante su mente y su imaginación.
- Carencia de referentes lectores y de modelos de conducta en relación con el libro y la lectura. Todos queremos que nuestros hijos lean, es algo que nos proporcionaría una enorme satisfacción; sin embargo pocos niños disfrutan de un entorno en el que la lectura se utilice para desempeñar el trabajo diario, para estar informado o para disfrutar sin más. Que la lectura sea algo interesante y valioso para los que rodean al niño es un factor determinante en el valor social que el niño otorgue a la lectura.
- Opresión lectora. Es tanta la presión que el niño recibe a veces, que la lectura, aún siendo una actividad muy valorada dentro de su grupo, puede convertirse para él en un reto inalcanzable, y responder mediante el rechazo.

Por su parte, en el sistema educativo, además de darse en muchos casos las mismas deficiencias que en el entorno inmediato, se observa:

- Un traumático o defectuoso inicio en la lectura, que estanca el proceso de formación del lector. Se utilizan, por lo general, métodos que concentran todo su interés en los significantes, olvidando el significado, es decir, olvidando la función comunicativa y relacional que tiene el lenguaje. No se utiliza la escritura productiva como medio muy idóneo para forjar buenos lectores.
- Ausencia de "situaciones funcionales", que reúnan todas las condiciones para que se pueda ejercer la verdadera actividad.
- Escasa definición de los objetivos de la lectura. Se enseña a leer, pero no para qué leer. Leer adquiere significado dentro de un proyecto, cuando se posee una intención previa, y se persiguen unos objetivos determinados.
- Textos poco motivadores tanto para alumnos como para profesores. Con demasiada frecuencia ofrecemos a los niños y jóvenes textos desinflados, vacíos de interés, y cuya lectura supone un esfuerzo desproporcionado con los beneficios que de ella se obtienen. Deberíamos ofrecer a los niños textos que verdaderamente sean interesantes para ellos, que no les defrauden, textos en los que se vean reconocidos como personas. Las cartillas, los libros de lectura y de texto suelen carecer de todas estas cualidades.

### 2.3. La selección. Los intereses lectores y con el desarrollo evolutivo del niño.

El niño está en desarrollo de sus capacidades, y aunque no se deben hacer rígidas diferenciaciones por edad, sí debemos conocer las fases evolutivas porque del estadio en que el niño se encuentren dependerán sus intereses y posibilidades en relación con el libro y la lectura. Nos interesa conocerlas, además, porque, como hemos visto, la lectura no es mero

desciframiento, se relaciona con su desarrollo personal completo, y en la infancia se forma la personalidad del individuo, y se da un desarrollo lingüístico, físico y perceptivo-motor.

### 2.3.1. Etapas

Desde el nacimiento a los dos años: El período llamado sensoriomotriz por Piaget. Al bebé le impresionan los sonidos, los movimientos hechos ante él. Las canciones, rimas y versos cortos acompañados de gestos. Son estímulos que van acercando al mundo exterior. A partir de los ocho meses se pueden percibir imágenes sencillas y captar relatos cortos relacionados con el entorno. El libro se puede acercar como objeto físico, como fuente de estímulos visuales, táctiles, auditivos, etc.

De los dos a los seis años: Período preoperacional. El pensamiento del niño está ligado todavía a significados inmediatos, no ejecuta todavía operaciones mentales, responde a los acontecimientos nuevos en función de su percepción. De los dos a los cuatro años (subperíodo preconceptual) el niño empieza a diferenciar entre el yo y lo exterior, que capta desde sus percepciones inmediatas. Es un período también de animismo, de pensar que las cosas animadas están dotadas de una vida interior como la suya, mezclando realidad y fantasía. Por eso el niño gusta en este momento de cuentos y fábulas con personificaciones y objetos animados. De los cuatro a los siete (subperíodo intuitivo), el niño va desarrollando su capacidad de representación. Gusta del dibujo, el juego simbólico, la dramatización. Es el momento de trabajar la lectura de la imagen, descubrir las figuras dominantes, los colores, localizar los objetos, e ir descubriendo las conexiones entre los dibujos, y entre éstos y el texto que los acompañan. En cuanto a los gustos literarios, son muy amplios y evolucionan. De los dos a los tres años gustan de cuentos muy cortos de temas sencillos y claros de ideas y lenguaje, relacionados con la vida cotidiana. También son interesantes los libros que favorezcan el enriquecimiento del vocabulario a través del juego con la palabra -adivinanzas, cancióncillas, trábalenguas, onomatopeyas, etc. Sobre los cuatro años llega un momento de fantasía desbordante, gusta lo mágico y fantástico, los cuentos de hadas y los cuentos maravillosos, los personajes fantásticos. Los cuentos de animales también le gustan, así como los libros que cultivan los sentidos: libros de imágenes, texturas, etc. Es muy importante leer a los niños, hay un predominio del lenguaje oral. El niño va desarrollando la capacidad para comprender las historias, de seguir el orden de los acontecimientos, siempre que los contenidos sean familiares y la secuencia se ajuste a sus expectativas. Puede ser interesante apoyar la narración con recursos visuales y manipulativos, desde la diapositiva a la escenificación con títeres, etc.

De los seis-siete a los once años. Período de las operaciones concretas. Se divide en dos etapas; de los siete a los nueve, en que al principio predomina lo maravilloso; el niño gusta todavía de cuentos e historias fantásticas: hadas, brujas, duendes, magos, gigantes, ogros, que con sus poderes dan rienda suelta a la fantasía del niño. Pero después la fantasía y la fabulación van descendiendo hacia un realismo ingenuo. Los cuentos van dando paso a la pandilla, los viajes, la pequeña aventura. Y de los nueve a los once, en que el niño alcanza la madurez, predomina la razón sobre la fantasía. Libros de aventuras con identificación con el protagonista. viajes y ciencia ficción.

De los once a los quince sería el período de las operaciones formales. Paso de lo concreto a lo abstracto. Los chicos participan de ideas superiores como verdad, justicia. Tiene gusto por la poesía, el teatro. Aventuras, misterio y novelas cortas. El joven está afrontando su transición a la edad adulta, está formándose sus propios valores, y necesita modelos de identificación, libros que planteen los problemas que está viviendo.

### 2.3.2. La relación con el libro

Según explica Torres, al principio el libro es un objeto más, que hay que ir distinguiendo desde los primeros meses, normalmente con la ayuda del adulto. Al principio debe darse un acercamiento a través de libros como los que están hechos de tela, para el baño, de diferentes texturas o con estímulos sonoros. Luego el niño irá aprendiendo a pasar las hojas, que es un ejercicio de motricidad fina que gusta al bebé. El niño comprende y disfruta los comentarios del adulto motivados por el paso de las páginas ilustradas, iniciándose un contacto agradable con el libro, ayudado por el adulto en la lectura de imágenes.

Al principio son convenientes los libros con imágenes aisladas de objetos, donde el niño va reconociendo las que le resultan familiares, lo que es una primera forma de relacionar la realidad, su representación gráfica y la palabra. Más tarde se pueden introducir imágenes de situaciones con diversos personajes. El niño se reconoce a sí mismo, se implican con el personaje, etc. En una tercera etapa se pasa a la lectura de acontecimientos que se describen por imágenes sucesivas, lo que introduce elementos espaciales y temporales. Aquí son interesantes los cuentos tradicionales sin texto y los libros de animales

De los tres a los seis años la imagen sigue siendo la forma de lenguaje mejor en este momento de preaprendizaje de la lectura. La ilustración debe ser fiel a la realidad, porque en estos tres años el niño está conociendo progresivamente el ambiente, y la imagen tiene un valor referencial, le da respuesta a sus interrogantes si refleja la realidad. El texto es una guía para el adulto que lee y un primer contacto con el lenguaje escrito como fuente de información, como una forma de expresión distinta del lenguaje oral. Progresivamente, con el desarrollo del lenguaje y la función simbólica, se van abriendo perspectivas para el animador: el libro se puede usar como juego, como estímulo de la creatividad y la fantasía. Se puede trabajar en talleres, juegos, concursos, dramatizaciones, etc. Se tratará de ir creando un interés por los libros, un carácter activo y curioso en torno al libro.

### 2.3.3. Fuentes y criterios de selección

La producción editorial es enorme en este campo. Empezando por la literatura infantil, sólo en España se produce varios miles de títulos cada año, y cada vez más proliferan títulos, colecciones, a la busca de hacerse un hueco en el mercado. Lo cierto es que la literatura infantil está muy determinada por la necesidad de rentabilidad editorial y ello la empobrece, haciendo más adaptada y uniforme que creativa, arriesgada, novedosa. Los niños son muy condicionados en sus elecciones, influidos sobre todo por los medios de comunicación, lo que hace más importante una buena selección.

Para la selección, además de la propia experiencia y conocimiento directo de las obras, y las opiniones de expertos, tenemos las fuentes bibliográficas convencionales (Bibliografía Española, ISBN, diversas Bibliografías Básicas para bibliotecas infantiles y juveniles públicas elaboradas por el Ministerio de Cultura y varios sistemas bibliotecarios regionales, por ejemplo, Madrid, o la Comisión Española de la Infancia -CCEI, o el INLE: *Libros infantiles españoles*). Resulta fundamental el repertorio para bibliotecas públicas de *Educación y Biblioteca* (*OBRAS DE REFERENCIA. Repertorio bibliográfico para bibliotecas públicas*. Redactada por el equipo de redacción de la revista *Educación y Biblioteca*. 2. ed. actualizada).

Además es interesante utilizar críticamente los catálogos editoriales con propuestas de trabajo, resúmenes y descripciones de las obras (*Asómate a Altamar* de Bruño, 100 títulos de la colección *Tus Libros* de Anaya, 100 Gran Angular, 100 Barcos de Vapor, Leer y Jugar, guía de la colección *Ala Delta...*).

Las secciones de las revistas especializadas en la literatura infantil o en la lectura en general (*CLIJ, Educación y Biblioteca, Leer, Delibros, Urogallo...*), las guías de lectura recogidas por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, bibliotecas como las de Guadalajara o el Colectivo Rosa Sensat. Las bases de datos de literatura infantil y los boletines del Centro Internacional del Libro Infantil y Juvenil, o de la base de datos DOC-E, y los catálogos de las bibliotecas especializadas. Existen también diccionarios de referencia, historias de la literatura infantil, y guías de autores: *Autores españoles de la Literatura Infantil y juvenil*, de la Asociación Española de Amigos del Libro Infantil y Juvenil. *Diccionario de autores de la literatura infantil mundial*, de Carmen Bravo-Villasante, publicado en Escuela Española.

En el campo de las obras de referencia, las mejores recopilaciones han sido las elaboradas por la redacción de *Educación y Biblioteca*. Igualmente ocurre con los libros documentales y con los soportes no librarios: ediciones electrónicas de carácter educativo, video, material sonoro, etc., de los que se han publicado dossieres monográficos en *Educación y Biblioteca*.

**- Colecciones y editoriales especializadas. Criterio de selección.**

Debemos ser activos en el conocimiento de la amplísima oferta editorial, a través de sus catálogos, sus servicios web, de la visita a secciones especializadas de las mejores librerías. Y para afrontar la selección serían algunas indicaciones básicas la diversidad, la calidad, la adecuación a los intereses lectores y al momento de desarrollo evolutivo como condición para lograr la motivación.

**- Selección de libros para niños pequeños**

- Que presenten situaciones y personajes con los que el niño se identifique, relacionadas con el mundo cotidiano del niño
- Con imágenes que representen la lectura
- Libros con poco texto que estimulen al niño a crear sus propias historias
- Libros de fábulas, cuentos de hadas, adivinanzas, trabalenguas, rimas, canciones...
- De adivinanzas, acertijos, trabalenguas y poesía
- Cuentos clásicos y populares.
- Libros con colorido que reflejan alegría y vida
- Libros de encuadernaciones resistentes, cubierta atractiva, tipografía grande o letra que imite la manuscrita
- Libros que el niño viva intensamente, que le provoquen, risa, emoción y asombro
- Libros de información que ofrezcan al niño explicaciones adecuadas a su edad y satisfagan su curiosidad sobre los fenómenos naturales y las cosas que lo rodean

**- La selección de libros para jóvenes.**

- Novelas de aventuras, relatos de viajes y descubrimientos
- Libros de ciencia ficción
- Historias de otras civilizaciones y biografías
- Novelas relacionadas con situaciones propias de la adolescencia y personajes con problemas similares a los de los jóvenes
- Libros de información científica y técnica, actualizados, veraces y de temas de interés
- Libros que correspondan a la edad de los jóvenes
- Temas variados, interesantes y gratificantes, que estimulen la continuación de la lectura.
- Potenciar el desarrollo del gusto personal

**- Criterios para la selección de libros documentales**

*a) Exactitud y veracidad de los contenidos.*

- El realismo y la pretensión de objetividad frente a versiones dramáticas o exageradas
- La autoridad y el reconocimiento de los autores
- La diferenciación de hechos y opiniones.
- La actualización, ausencia de error u omisiones importantes y de simplificaciones excesivas
- La ausencia de prejuicios y estereotipos
- Uso de ejemplos que apoyen las generalizaciones
- Presentación de diversos puntos de vista en los temas controvertidos, de historia o política. Aceptación de la diversidad humana, costumbres y normas

*b) Contenido:*

- Adecuación del tema en profundidad y amplitud al lector para el que lo seleccionamos
  - Intento y logro de claridad, fácil comprensión de los fenómenos que describe
  - Descripción del contexto social e histórico en que ocurren los descubrimientos o eventos
  - Indicación de las conexiones entre hechos y leyes que los rigen
- c) *Estilo*
- Presentación adecuada, atractiva, original, interesante para la edad del lector a que se dirige
  - Uso del lenguaje que cree interés y aclare
  - Estilo que provoque la empatía, el compromiso y el deseo de leer en el lector
  - Capaz de estimular la curiosidad y la investigación del lector
- d) *Formato, ilustración y organización del texto*
- Uso de diferentes tipos de presentación gráfica para explicar los conceptos: diagramas, esquemas, mapas conceptuales e ilustraciones para aclarar y ampliar el texto
  - Los tipos, títulos, rótulos, etc, que aclaren los niveles de lectura y la importancia de las ideas. Estructura de capítulos o partes adecuada
  - Tablas de contenido e índices, bibliografía, apéndices que propongan actividades

## 2. 4. La organización de espacios en bibliotecas infantiles.

Una biblioteca para los más pequeños debe permitir múltiples y muy distintas actividades: mirar cuentos e imágenes, escuchar narraciones, escuchar cuentos en casete, ver historias de teatro, representar títeres, dibujar, ver cuentos y tebeos con los padres, hermanos o abuelos, jugar a juegos de mesa, mirar libros y tebeos con amigos, tumbarse tranquilo a mirar cuentos, buscar libros y llevarlos a casa, conversar con los amigos sobre los descubrimientos realizados. Es muy importante lograr una organización de los espacios que permita todo estos, que haya una buena relación de vida entre los niños y los espacios, que den lugar a interacciones ricas y diversas con los demás, con los objetos, etc. Que sea un entorno afectivamente seguro, bello, a la medida. El ambiente se convierte así en fuente de riqueza

### 2.4.1. Condiciones generales de los espacios

Las condiciones que deberíamos conseguir, según Trueba, serían:

- Ambiente estimulante y ordenado
- Cálido y confortable, próximo al hogar
- Propicio al uso autónomo por parte de los niños, al alcance de todos, visibles y accesibles
- Diversidad: -facilitar encuentros diversos: grupo grande, niños entre sí, niños-familia.
- Facilitar diversas actividades y elecciones diversas.
- Ambiente flexible con espacios polivalentes
- Evitar los estereotipos en la decoración de los espacios, intentando que los niños se sientan identificados en ese espacio, lo vivan como suyo y colaboren en la construcción del entorno
- Pensando en los adultos con paneles informativos, contactos, invitaciones
- Identificar los espacios con carteles alusivos, colores o símbolos
- Evitar las interferencias acústicas, determinando las vías de circulación, los accesos...

La sala infantil ha de ser especialmente acogedora, atractiva y cómoda. El bibliotecario ha de esforzarse para que con su organización y decoración se consiga un lugar atractivo, interesante, sugestivo, a veces mágico. Desde la primera visita, quizás acompañado por los padres o con el grupo infantil o escolar, se debe captar al niño y hacerlo sentir cómodo. Para eso, se debe conseguir una decoración agradable, con imágenes coloreadas de los personajes de los cuentos más famosos en las paredes, cortinas de colores vivos y alegres, poner música a muy bajo volumen que, sin que llegue a molestar a los niños que están leyendo, pueda coadyuvar a la creación de un ambiente agradable y distendido. En donde haya dinamismo y posibilidad de cambio. Con presentación frontal de los materiales, que no oculte los dibujos de la portada, con elementos divisorios bajos, con señalización y mensajes no verbales, que

eviten la omnipresencia del adulto, favorecen la autonomía. Con mobiliarios en tonos de madera natural o colores vivos, y diseñados de forma imaginativa. Las sillas lo menos ruidosas posibles, pues el movimiento será continuo. Las estanterías pueden ser móviles - excepto las que vayamos a tener adosadas a las paredes ya que en muchos casos habrá que cambiarlas de sitio por la puesta en marcha de nuevas actividades que requieran un área más amplia y porque esa calidad de movilidad las hace perfectas para delimitar espacios.

#### 2.4.2. El proceso de diseño o transformación de espacios

Los pasos que Trueba aconseja para el diseño de espacios en la sección infantil son:

- Observación minuciosa del espacio disponible, para detectar los aspectos mejorables en función de:
  - Los protagonistas: Valorar las necesidades de los que van a usarlos, por ejemplo, colocándose a la altura de los niños;
  - Objetivos: Para qué se va a utilizar, qué tipo de actividades se van a proponer o inhibir.
  - Recursos con que contamos; mobiliarios, separadores de ambiente, alfombras...
  - Interrelaciones de este espacio con los otros: ruidosos-silenciosos, uso colectivo o individualizados
- Documentación, lluvia de ideas y búsqueda de recursos y ayuda
- Planificación
  - Concretar una primera hipótesis de planificación
  - Estudiar la idoneidad de los recursos disponibles y los que se pueden conseguir
  - Prioridades y temporalización del plan de acción
  - Previsiones de feed-back
- Puesta en práctica y registro
- Evaluación

#### 2.4.3. Normas

Con respecto a la normativa general que hay que poner en práctica en la sección infantil, se pueden proponer globalmente las siguientes medidas:

- Zona General: 1'5 m<sup>2</sup> por plaza si van a escuchar. 3 m<sup>2</sup> en actividades recreativas
- Sala de Lectura: 4-5 puestos por cada 1.000 habitantes. 15 puestos como mínimo
- Zona de Préstamo: 16 m<sup>2</sup> por cada 1.000 volúmenes en estanterías abiertas (4 tablas cada una). 75-100 m<sup>2</sup> en poblaciones de hasta 10.000 hab. 100-200 m<sup>2</sup> en poblaciones de hasta 20.000 hab.

La zona infantil debe ser independiente de la de adultos debido a que los niños practican actividades más ruidosas y con mayores necesidades de espacio libre. Así, la zona infantil se divide en 3 subzonas:

- Zona de selección, consulta y lectura, con 3 m<sup>2</sup> por niño
- Zona de préstamo, con libre acceso. Se aconseja colocar los libros no ya en estanterías sino en cajas para que sean totalmente accesibles a los niños.
- Zona de actividades complementarias, organizada de manera que no interfiera en el resto de actividades de lectura, para actividades teatrales, hora del cuento, juegos, etc.
- Zona de información; en el caso de que la sección infantil sea independiente del resto de la biblioteca, debe haber una zona de información donde el bibliotecario se encargará de facilitar las búsquedas, resolver problemas y también del préstamo.

La ubicación de la sección infantil dentro de la biblioteca pública debe ser lo más cercana posible a la entrada para evitar el uso continuado de escaleras, ascensores y pasillos. Sin embargo, la separación entre adultos y niños no debe ser radical y, como dice la IFLA, no debería ser un problema el que niños acompañados de sus padres pudieran ir a la biblioteca y hojear los libros juntos.

#### 2.4.4 La ordenación

Es importante también el tratamiento que reciban los libros que están en libre acceso. La colocación de los libros en las estanterías y su identificación es una labor esencial. No solo de libros sino de toda clase de materiales y soportes que puedan llegar a interesar al lector niño o joven, tales como vídeos, cassetes, discos y CD musicales, juegos de mesa y de rol, materiales de ordenador, videojuegos, etc. También se presenta como un aspecto de importante a valorar la disponibilidad por parte de los jóvenes usuarios de ordenadores con acceso al OPAC de la biblioteca, lo cual redundará en beneficio de los niños y jóvenes en función de su habituación al uso de ordenadores. Se perseguirá una ordenación por materias sencilla: refuerzo con tejuelo o etiquetas de colores, centros de interés, signatura sistemática basada en la CDU simplificada, etc.

#### 2.4.5. Orientaciones sobre las bebetecas

Las bibliotecas para los más pequeños, las pequetecas o bebetecas, según la denominación que en España ha difundido M. Escardó a través de experiencia en la Biblioteca de Can Butjosa son espacios para niños de 0 a 6 años con colecciones adecuadas para estos usuarios y sus padres, con servicios de atención, préstamo y charlas sobre los cuentos y su uso. Deben ser:

- Espacios agradables, tranquilos, cómodos tanto para los niños como para sus padres. Evitando el mobiliario que incite al movimiento excesivo. Sí puede haber muñecos de trapo, suaves, que acompañen con su valor protector y tranquilo. Con decoración que propicie la magia, la fantasía, cortinas cantarinas que separen espacios, rincones,
- Los libros ordenados en estantería clasificados por los intereses de los usuarios: los de aprendizaje de la lectura, los de escuchar y mirar, los libros para los padres... Los libros que los niños usan por sí solos (de trapo, texturas, plástico, deben estar colocados en cajas de cartón o mimbre que se puedan dejar en el suelo para que estén a su alcance.
- Se debe apoyar a los padres para que sepan y se sientan capaces de contar a sus hijos. Hacer presentaciones de libros y ayudarlos en el proceso de descubrimiento.
- La bebeteca no es un lugar de juego, es un espacio en el que todo dice sin hablar. Los desplegables, móviles, libros-juego, han de usarse en la medida justa.
- La bebeteca debe también enseñar las normas de uso de las demás bibliotecas, que son las suyas: hablar bajito, respetar los libros... Es fundamental lograr que la bebeteca sea, como dice M. Escardó, “un espacio de paz donde encontrar vínculos de afecto a través de los cuentos y en el que la lectura sea mirar, escuchar, compartir...”

#### 2.5. Actividades para la animación a la lectura

Entre las muchas posibilidades, tendríamos:

- Encuentro con autores e ilustradores
- Diarios de lectura
- Elaborar y difundir guías de lectura
- Escribir y dibujar un libro. Concursos de cuentos escritos por los niños, con el fin de que ejerciten la imaginación y escriban cuentos y poemas

- Hora del cuento: El bibliotecario para niños pequeños debe ser un buen lector, que a través de la palabra y el ritmo entregue los libros, acerque las historias al grupo de niños.
- Talleres de creatividad que desde la lectura pueden llevar a la plástica, las manualidades...
- Organizar, coordinar y dinamizar clubes de lectura
- Dramatizaciones
- Proyecciones de películas de aventura y fantasía.

La obra *Propuesta para un taller sobre materiales de lectura para niños y jóvenes*. (V. Yépes Osorio, L.B.(comp.). Medellín, 1995, recoge una larga serie de propuestas:

|  |
|--|
| 1. Leer en voz alta fragmentos del libro   |
| 2. Escribir una carta a uno de los personajes  |
| 3. Hacer un mapa con los sitios donde transcurre la historia   |
| 4. Diseñar un vestido de la época en que se desarrolle la historia                                     |
| 5. Inventar un nuevo final para la historia  |
| 6. Decorar la sala de lectura con dibujos sobre la historia o los personajes de un libro               |
| 7. Describir lo que gustó o disgustó de los personajes   |
| 8. Comparar el libro con otro similar que se haya leído  |
| 9. Hacer un móvil para ilustrar el libro   |
| 10. Hacer una función de títeres basada en el libro  |
| 11. Hacer un acróstico con cada uno de los nombres de los personajes.                                  |
| 12. Preparar una posible entrevista con el autor   |
| 13. Inventar una carrera de observación basada en el libro   |
| 14. Escribir una canción que exprese su reacción al libro  |
| 15. Variar el diálogo de alguna de las escenas   |
| 16. Escribir una página de un diario simulando ser uno de los personajes                               |
| 17. Escribir titulares de prensa sobre los sucesos del libro   |
| 18. Asumir el papel de jurado de un concurso y tratar de convencer a los demás de qué libro debe ganar |
| 19. Ilustrar parte del libro en forma de cómic   |
| 20. Imaginar qué aprendería un habitante de otro planeta sobre la tierra, si leyera el libro           |
| 21. Escribir una carta a un amigo hablándole del libro   |
| 22. Diseñar una portada distinta para el libro   |

|   |
|---|
| 23. Hacer una dramatización de una escena del libro procurando que los demás adivinen lo que ocurre                               |
| 24. Contar que hubiera hecho el lector de encontrarse en el papel de alguno de los personajes                                     |
| 25. Inventar una conversación entre dos personajes de la historia   |
| 26. Hacer una reseña del libro para promocionarlo en una revista  |
| 27. Hacer de locutor de radio, entrevistando a personajes del libro   |
| 28. Hacer un crucigrama utilizando nombres de personajes, lugares, objetos y palabras clave del libro                             |
| 29. Hacer un cartel sobre el libro para promocionarlo en la biblioteca  |
| 30. Buscar objetos que se mencionen en el libro y hacer una exposición con ellos  |
| 31. Conseguir un poema que tenga que ver con algo del libro   |
| 32. Crear un juego de palabras basado en el libro   |
| 33. Hacer una lista de hechos que ocurren en el libro para ordenarlos cronológicamente  |
| 34. Suponer que se va a hacer una estatua del personaje que más haya gustado. •En qué parte de la ciudad se colocaría, y por qué? |
| 35. Hacer una sopa de letras con nombres de personajes o palabras significativas del libro  |
| 36. Hacer un juicio en el que haya acusadores y defensores de los personajes del libro  |
| 37. Diseñar un cartel para promocionar un libro en la calle   |
| 38. Preparar un artículo de prensa sobre las actividades de los personajes  |
| 39. Imaginar al personaje principal viviendo en la ciudad. ¿Dónde viviría, y qué haría?   |
| 40 Simular ser un librero e intentar convencer a alguien de que compre el libro   |

### 2.5.1. Escribir un libro.

El niño se acerca al lenguaje por propia experiencia, se inicia en la expresión de sus propias ilusiones y fantasías, evitando que se inhiba la sinceridad y espontaneidad y aprenda a ser libre expresando su pensamiento. Se deben sugerir los temas como costumbres y tradiciones, situaciones y hecho del entorno, invenciones propias de poesías o cuentos.

### 2.5.2. Las guías de lectura.

Normalmente tratan de glosar e informar sobre un tema de actualidad, haciendo una pequeña bibliografía por subtemas o áreas, incluyendo libros que la biblioteca tenga o pueda conseguir, y que incluso puede exponer simultáneamente a la difusión de la guía. Diseñada atractivamente, se convierte en un medio de orientar y estimular la lecturas. Los pasos a dar para su confección, de acuerdo a Aurora Díaz Plaja, serían:

- buscar libros lúdicos y didácticos sobre la materia escogida
- Hacer fichas provisionales para ordenarlas alfabéticamente
- Anotar autores, títulos, ciudad y editorial
- Si se prefiere, ordenar por títulos, especialmente los cuentos
- Un sencillo dibujo indicador del tema de la guía la hará atrayente
- Si se tiene tiempo, una síntesis argumental de dos líneas de cada libro
- Repartirlas al público, pues son un mensaje de atracción
- Exponer los libros que se anuncian, además de la guía escrita
- Hacerlas cada quince días, al menos.

### 2.5.3. Los diarios de lectura

Son unos cuadernillos en los que el lector anota voluntariamente sus lecturas: título, autor, editorial, colección y crítica del libro. Actividad motivante para el niño e informativa para la biblioteca. Sirve al niño de esquema para ordenar su pensamiento. Da un marco para integrar la información, dirige la atención, capacita al lector para elaboraciones y conclusiones, facilita el orden de búsqueda de los elementos del texto. Propicia el intercambio de opiniones, favorece la lectura recreativa y crítica. Ayuda a la realización de síntesis en lectores novatos. Permite la reconstrucción de hechos. Debe facilitarse al máximo la respuesta de los niños, evitando la confusión. Articular como mínimo en dos niveles: hasta los 8 años y de 9 a 13. Son muy interesantes los modelos elaborados por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

### 2.5. 4. El proceso de contar cuentos. Aspectos a considerar:

- El grupo al que se dirige (edad, capacidad de atención, familiarización con este tipo de actividad).
- La elección de la obra, que habrá de ser acorde con los intereses del niño. Es importante que sea un texto con el que el narrador se sienta cómodo, que se adapte a su registro y que le permita transmitirlo con sinceridad y desenvoltura. Cuentos tradiciones o narraciones actuales aptas para ser narradas, siempre y cuando cumplan los requisitos mínimos de estructura: acción, secuencias, conflicto, descripciones no muy largas...
- El texto elegido debe ser bien conocido e interiorizado:
- Leer el cuento varias veces, poniendo la atención en el argumento, los personajes y en cómo se desarrolla la acción.
- Marcar las líneas fundamentales del desarrollo argumental: desde las partes principales (inicio, desarrollo, desenlace), hay que acercarse a las distintas secuencias, observando de qué modo se desarrollan los acontecimientos. Determinar el clímax y el anticlímax, los momentos álgidos y las caídas de tensión. Elaborar un esquema con estos elementos ayuda a fijar la historia, a recordarla y evita que se omitan en la narración los momentos claves que marcan la evolución de la acción.
- Determinar el papel de los personajes, protagonistas y antagonistas, los objetivos y razones de cada uno de ellos y los elementos que muestran cómo los cumplen.
- Rescatar las fórmulas, pequeñas canciones, construcciones, enumeraciones, descripciones, nexos y partes del texto que merece la pena aprender de memoria por su carácter, por su

- fuerza o significación al marcar la evolución de los acontecimientos o por su valor estético.
- Adaptar el texto a nuestro lenguaje, cuidando de no empobrecerlo y respetando el estilo y el tono del cuento (coloquial, fantástico, humorístico).
  - Poner por escrito los esquemas y contar varias veces la historia a personas de nuestro entorno favorece la fijación del texto así como las correcciones.
  - La puesta en escena
    - o Trabajar la entonación, determinar el tono del narrador, la voz de los personajes y los momentos en los que la historia exige cambios de ritmo (más pausado, más rápido). Marcar pausas y silencios, elementos muy importantes para dotar del necesario suspense a la narración y dirigir la atención del oyente.
    - o Los gestos deben ser comedidos y ajustados, y la mirada debe estar en relación contacto con la del niño. Esto servirá como apoyo del lenguaje oral para marcar los momentos de distinta intensidad, para ilustrar determinados pasajes y para conducir la atención del auditorio hacia donde lo requiera la historia. El lenguaje corporal que acompañe a la voz dependerá de la propia personalidad del narrador y de la historia misma, pero en todo caso habrá de ser medido para que no supongan distracción en la atención del público en detrimento de la narración.
  - El espacio
    - o Elegir un rincón de la biblioteca o del aula que sea siempre el mismo y sea reconocible por los alumnos, lo suficientemente tranquilo y alejado de los lugares de paso.
    - o Arroparlo con elementos cálidos que resalten la sensación de grupo: la silla del narrador, unas mantas o alfombras donde ubicar al auditorio.
    - o Marcar el espacio con la luz de un foco; atenuar la iluminación general para evitar distracciones.

## 2.6. Servicios para jóvenes

Lo más habitual será que el niño, en una evolución previsible, a partir de los 14 años aproximadamente, comience a utilizar los servicios y secciones de adultos. Ahora bien, puede ocurrir que el joven deje de utilizar la sala infantil por falta de interés pero que aún no considere idóneo el espacio dedicado a los adultos. Es esta una edad en la que suelen presentarse problemas y dificultades añadidas al joven por lo que la biblioteca debe intentar no engrandecerlos ni aumentarlos. A este respecto, y con la intención de no perder a aquellos que durante años han sido lectores y con el cambio de edad empiezan a olvidarlo, algunas bibliotecas van creando en sus edificios secciones especiales para los jóvenes. Las Pautas de IFLA expresan concretamente que esta medida no es recomendable, pero no es algo que se pueda excluir. De hecho, hay experiencias muy positivas de secciones para jóvenes dentro de los espacios de adultos de bibliotecas públicas.

Consideramos muy sugerentes en relación con la lectura de los jóvenes la reflexión de Pennac en *Como un novela*, texto en que destaca la dimensión de acto libre e incondicionado de la lectura como factor de su ejercicio por los jóvenes, frente a la costumbre de obligar a leer, tanto en el medio familiar como en el escolar. En relación con ello, Pennac formula los *derechos imprescindibles del lector*:

- El derecho a no leer
- El derecho a saltarse las páginas
- El derecho a no leer un libro
- El derecho a releer
- El derecho a leer cualquier cosa

- El derecho al bovarismo (enfermedad de trasmisión textual)
- El derecho a leer en cualquier sitio
- El derecho a hojear
- El derecho a leer en voz alta
- El derecho a callarnos

## 2.7. Biblioteca digital, niños y jóvenes

La biblioteca infantil tiene también su dimensión digital, con contenidos adaptados, y el local de la biblioteca tiene que ofrecer tecnologías para el acceso a información y ocio electrónicos. En ese sentido, destacaríamos el proyecto CHILIAS, para niños, en el que participó la red de biblioteca de la Diputación de Barcelona (<http://chilias.diba.es>):



Especialmente a los jóvenes les interesan mucho los nuevos medios, y la biblioteca debe atenderles. Así, entre las conclusiones del Simposio Internacional Lifestyle libraries, de bibliotecas para usuarios jóvenes, se destacó (Correo Bibliotecario, 60, 2002)

- Internet es, cada vez más, la fuente principal de información para los jóvenes.
- Por muy extensa que sea la oferta de libros de una biblioteca pública, probablemente no podrá satisfacer todas las demandas de los jóvenes.
- La experiencia internacional demuestra que las bibliotecas que ofrecen servicios para jóvenes cuentan con muchos más usuarios jóvenes que las bibliotecas que no disponen de esos servicios. En el caso de la biblioteca medien@age de Dresde son usuarios el 65% de los jóvenes -entre 13 y 20 años- de la ciudad, unos 170.000.
- Para que las bibliotecas sean atractivas para los jóvenes deben ofrecer tanto un espacio como un ciberespacio.

### **3. APLICACIÓN PRACTICA: Guías de lectura: difusión de la colección**

**OBJETIVO:** enfrentar al alumno con la realización práctica de uno de los trabajos clásicos de difusión en la biblioteca: la elaboración de materiales de difusión de la colección, a través de folletos, guías de lectura, selecciones bibliográficas, etc.

**SUGERENCIAS DE DESARROLLO.** Los alumnos realizarán una guía sobre un tema y otra sobre un autor. Pueden emplearse cuantos medios se consideren apropiados. El nivel de acabado dependerá de la capacidad, voluntad y medios disponibles. Se puede presentar el trabajo a mano, en borrador, con imágenes fotocopiadas y pegadas, dado que lo que cuenta es el esbozo de la idea.

Una guía de recursos:

- Debe proponer algo.
- Es una toma de posición, una selección, un filtro.
- Es coyuntural pero puede ser a largo plazo.
- Ayuda a descubrir los recursos documentales disponibles en la biblioteca.
- Tiene una función de comunicación y de imagen, pero también de formación.
- Debe distinguirse del catálogo o los listados, y plantearse más como una publicación de reseñas.
- Debe ser sugerente y oportuna. Breve, compacta. Legible con poca atención: ilustraciones, resaltados, diseño...
- Multisorteo: Difundida a través de la combinación de Carteles, folletos, web, charlas, etc.
- Relacionar todos las clases de documentos de la biblioteca: libros, revistas, tesoros bibliográficos, cine, vídeo, música, mapas, multimedia, internet, ...

Debe buscarse:

- Idea directriz.
- Un creador.
- Un tema.
- Un acontecimiento.
- Un lugar.
- Un objeto.

En cada guía deberán incluir al menos los siguientes elementos:

- Un lema
- Documentos de creación artística y ficción (Películas, Novelas, poemas, canciones, cuadros, etc.)
- Documentos informativos (Estudios sobre el tema, sobre el autor, o con alguna relación con el contexto tratado)
- Todo tipo de soportes (Revistas, Libros, Video, Internet ...)
- Fragmentos (Citas, fotogramas, cuadros, versos, letras, imágenes)
- Información de identificación y contacto de la biblioteca.

Además deberán explicar:

- Propuesta de actividades complementarias que se podrían realizar en relación con el contenido de la guía.
- ¿Por qué la biblioteca ha elegido ese tema? ¿Por qué es interesante?
- ¿Qué elemento de originalidad tiene la guía que pueda llamar la atención del usuario?
- Realizar una nota de prensa breve, informando a la prensa de la guía que acaba de realizar la biblioteca.

### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué defectos se producen en el acercamiento a la lectura? ¿Cómo deben organizarse los espacios en una biblioteca infantil? ¿Qué actividades de animación a la lectura con los niños son más productivas?. ¿Qué es una guía de lectura, y cómo se debe hacer? ¿Qué etapas se dan en el desarrollo psicológico, y cómo repercuten en la selección de documentos? ¿Qué criterios debemos tener en cuenta para la selección de libros para niños y jóvenes?.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- ALLER MARTINEZ, C., ALLER GARCIA, C. *Juegos y actividades de lenguaje oral*. Alcoy: Marfil, 1991.
- AMO, M. *La hora del Cuento*. Madrid: Servicio Nacional de Lectura, 1970.
- ANDERSON, E. *Teoría y técnica del cuento*. Buenos Aires: Marymar, 1979.
- BAKER, R. E. *El deseo de leer*. Barcelona: Península, 1974
- BAMBERGER, R. *La promoción de la lectura*. París: Unesco, 1975.
- BETTELHEIM, B. ZELAN, K. : *Aprender a leer*. Barcelona: Crítica, 1989.
- BRAVO VILLASANTE, C. Antecedentes históricos y panorama actual del libro infantil y juvenil. *Infancia y Sociedad*, 21-22, p. 6-32
- BRYANT, S. C. *El arte de contar cuentos*. Barcelona: Hogar del libro, 1986.
- CALVO ALONSO-CORTÉS, B. La lectura infantil en las Bibliotecas Públicas. *Infancia y Sociedad*, 21-22, (1993), p. 72-88.
- CHARMEUX, E. *Cómo fomentar los hábitos de lectura*. Barcelona: Ceac, 1992.
- DEPARTAMENTO de Ciencias del Lenguaje del IEPS: *Libro-forum, una técnica de animación a la lectura*. Madrid: Narcea, 1986.
- EQUIPO DE ANIMACION A LA LECTURA. FUNDACION GERMAN SANCHEZ RUIPEREZ. Qué les ofrecemos a los niños. Bibliotecas y secciones infantiles. *Educación y Biblioteca*, 100, p. 40-41-
- ESCARDO, M. Bebetecas. *Educación y Biblioteca*, 100, p. 8-9.
- FAEHRMANN, W., y GOMEZ DEL MANZANO, M. *El niño y los libros: cómo despertar una afición*. Madrid: S.M., 1985.
- FERNANDEZ, P. *Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes*. Gijón: Trea, 1998
- FLORES-CORTINA, S. Desarrollo infantil e intereses lectores. *Educación y Biblioteca*, 25, 1992, p. 54-56.
- FIJALKOW, J. *Malos lectores, ¿Por qué?*. Madrid: G.S.R., 1989.
- GARCÍA RODRÍGUEZ, A. Fuentes para la selección de libros infantiles. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 27, 1992, p. 31-41.
- GOMEZ DEL MANZANO, M. *Cómo hacer un niño lector*. Madrid: Narcea, 1986.
- GUERRERO, P., y A. López Valero: *El taller de lengua y literatura*. Madrid: Bruño, 1994.
- GUILLERMO DÍAZ, M., y PALACIOS, A. *El taller de las palabras*. Madrid: Seco-Olea, 1989.
- GUILLERMO DÍAZ, M Bases para la formación de hábitos lectores. En: GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. (ed.) *Lectura, educación y bibliotecas. Ideas para crear buenos lectores*. Murcia: Anabad-Murcia, 1994, p. 83-93.
- HAZARD, P. *Los libros, los niños y los hombres*. Barcelona: Juventud, 1981.
- JEAN, G. *El poder de los cuentos*. Barcelona. Pirene, 1988
- LOPEZ TAMES, R. *Introducción a la literatura infantil*. Murcia: Universidad, 1990.
- MAINE, M.C. *Escenificar un cuento*. Barcelona: Hogar del Libro, 1987.
- MIRANDA VELASCO, M.J. *Así es el Diario de Lectura*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- MONZON, D.L., McCLENATHAN, D.K. *Crear lectores activos; propuestas para padres, maestros y bibliotecarios*. Madrid: Visor, 1989.
- NOBILE, A. *Literatura infantil y juvenil. La infancia y sus libros en la civilización tecnológica*. Madrid: Morata, 1992.
- PARMEGIANI, C.A. *Libros y Bibliotecas para niños*. Madrid. Germán Sánchez Ruipérez, 1985
- PATTE, G. *¡Dejadles leer! Los niños y las bibliotecas*. Barcelona: Pirene, 1988
- PENNAC, D. *Como una novela*. Barcelona: Anagrama, 1992.
- RODARI, G. *Gramática de la fantasía*. Barcelona: Aliorna, 1989.

- SARTO, M. *La animación a la lectura*. Madrid: SM, 1986.
- SPINK, J. *Niños lectores*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1990.
- TORRES, M.P. Acercamiento al libro y desarrollo psicológico en la primera infancia. *Educación y Biblioteca*, 46, (1994), p. 44-47.
- TRUEBA MARCANO, B. Organizar el espacio de la biblioteca para los más pequeños. *Educación y biblioteca*, 59, 1995.

## TEMA 9: LA BIBLIOTECA ESCOLAR

### 1. OBJETIVOS

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

- 2.1. Concepto y funciones de la biblioteca escolar. Modelo de biblioteca escolar
- 2.2. Objetivos generales y funciones de las bibliotecas escolares
- 2.3. Modelo de Biblioteca escolar. Biblioteca de aula y biblioteca central
- 2.4. Recomendaciones generales
  - 2.4.1. Instalaciones
  - 2.4.2. Recomendaciones sobre la colección.
  - 2.4.4. La formación de usuarios en bibliotecas escolares
  - 2.4.5 Animación a la lectura en la biblioteca escolar
  - 2.5. El contexto de las bibliotecas escolares
  - 2.6. Perfil y tareas del bibliotecario escolar.
  - 2.7. Etapas del proceso de diseño del proyecto para una biblioteca escolar.
    - 2.7.1. *Análisis de la situación de partida y del contexto del centro.*
    - 2.7.2. *Definir los objetivos generales y específicos del proyecto.*
    - 2.7.3. *Tareas para conseguir los objetivos.*
    - 2.7.4. *Organización y ejecución del Plan.*
    - 2.7.5. *Criterios de evaluación del proyecto.*
  - 2.8. Apoyos de la biblioteca pública

### 3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

### 4. BIBLIOGRAFÍA

### ANEXOS

### 1. OBJETIVOS

Los modelos educativos vigentes en la teoría educativa y la legislación implican una concepción del aprendizaje que se basa en la actividad a desarrollar por el propio alumno y en la importancia de desarrollar estrategias para el aprendizaje autónomo (aprender a aprender), que presuponen la formación de capacidad de documentarse en el alumnado. El sistema educativo debe contribuir a crear lectores competentes, a promover actitudes reflexivas y críticas ante los distintos medios de transmisión y difusión de la cultura y a despertar interés por la lectura. En este nuevo planteamiento la biblioteca escolar se perfila como nuevo e importante ámbito educativo: espacio de acceso, uso y comunicación de información. Por tanto, debemos ir hacia un nuevo modelo de biblioteca escolar que esté totalmente integrada en el Proyecto Educativo del Centro y cuente con los recursos necesarios y la organización para ello.

El objetivo de este tema es que los alumnos conozcan los rasgos característicos, modelo y objetivos de las bibliotecas en las instituciones de enseñanza no universitaria, y especialmente la función de la biblioteca como centro de recursos documentales básico para el desarrollo de todas las áreas curriculares. Deberán aprender unas pautas básicas de adaptación de los principios organizativos de las bibliotecas a la situación, necesidades educativos, recursos y espacios disponibles para la biblioteca en estos centros educativos. Seguiremos para el desarrollo del tema principalmente el modelo propuesto en el Curso de formación en bibliotecas escolares difundido por el Ministerio de Educación y Cultura citado en la bibliografía.

## **2. CONTENIDOS BÁSICOS**

### **2.1. Concepto y funciones de la biblioteca escolar. Modelo de biblioteca escolar**

Desde el punto de vista pedagógico, como veremos, es imprescindible en el proceso de enseñanza disponer de una colección documental diversa y accesible. Es casi superfluo insistir en que en la sociedad de la información todos los individuos deben ser capaces de aprender por sí mismos, de adaptarse a las cambiantes necesidades sociales, laborales y personales. Y que para ello hay que saber informarse y documentarse, saber acceder, seleccionar, organizar y analizar la información. Y es evidente también que este aprendizaje tiene su lugar idóneo en el sistema educativo, a través del uso de las bibliotecas escolares entendidas como centros de recursos multimedia. Por eso es imprescindible su buen funcionamiento en el sistema educativo, que debe adaptarse a las actuales demandas de la sociedad de la información.

La biblioteca escolar puede entenderse como un servicio de los Centros Educativos en el que se reúnen, organizan y usan los recursos documentales necesarios para el aprendizaje de los escolares, la adquisición de hábitos lectores y la formación en el uso de la información. La biblioteca escolar se configura de esta manera como un elemento básico para establecer una verdadera cultura comunicativa y de aprendizaje permanente en los centros. Lamentablemente, hasta ahora, la biblioteca escolar en nuestro país se ha concebido como un servicio opcional y complementario a las tareas docentes, ligado fundamentalmente al área de Lengua y Literatura; en muchos casos, se ha limitado a ofrecer una simple colección de libros más o menos organizada, un pequeño almacén de libros que no merece el nombre de biblioteca, unos pocos libros de consulta o lectura para reformar la transmisión del profesor y el libro de texto.

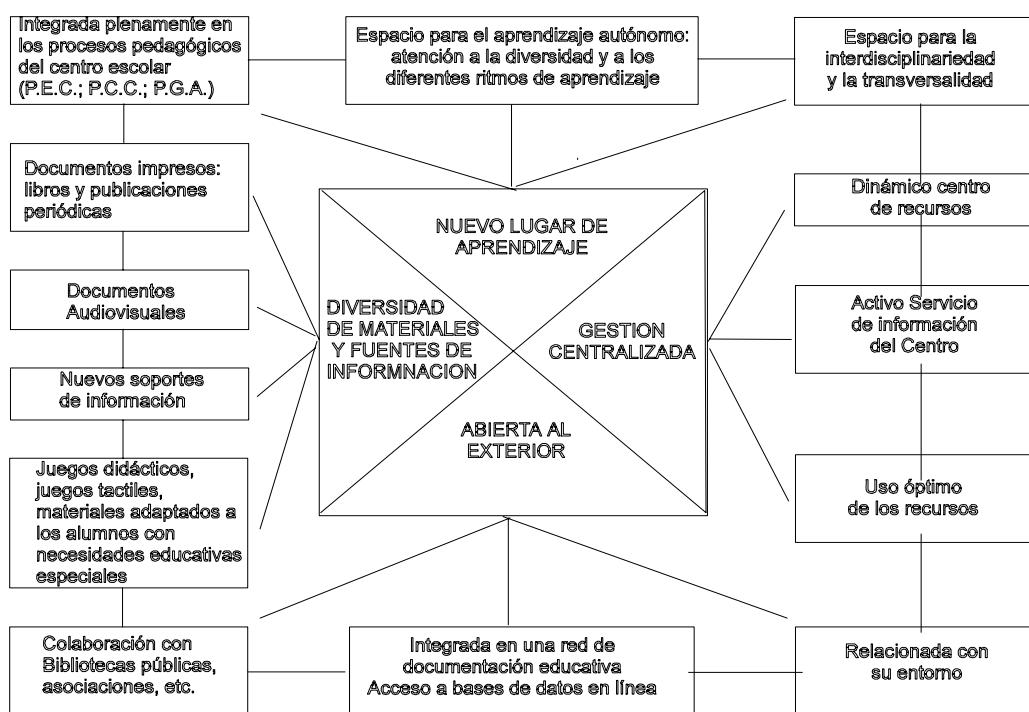
El que la biblioteca sea un motor de progreso en el aprendizaje de los estudiantes, integrado con los objetivos y la metodología curricular, depende tanto de factores económicos y organizativos como, y principalmente, conceptuales. Factores conceptuales porque, como ha señalado Castán, el tipo de biblioteca que tengamos y su funcionamiento depende que cómo concibamos la educación y la cultura: Una escuela que intenta transformarse a sí misma, unos profesionales de la docencia comprometidos con un currículum de nuevo cuño que pone el acento en la formación crítica de ciudadanos instruidos, la idea democrática de la cultura como un elemento de enorme capacidad emancipatoria individual y colectiva, requiere una biblioteca capaz de asumir nuevos e importantes papeles que van mucho más allá de los que habitualmente desempeña. Pero una escuela tradicional que concibe los contenidos como productos terminados y cuya idea de la educación tiene que ver más con la reproducción de las estructuras y de los valores sociales dominantes que con su transformación, se encontrará cómoda con una biblioteca que desempeñe sus tradicionales funciones de depósito de libros.

Por lo tanto, el modelo de biblioteca escolar que estamos planteando se puede definir como un nuevo lugar de aprendizaje, que alberga una colección organizada y centralizada de todos aquellos materiales informativos que necesita el centro para desarrollar su tarea docente, bajo la supervisión de personal cualificado, y cuyas actividades se integran plenamente en los procesos pedagógicos del centro. Este nuevo concepto de biblioteca escolar implica:

- **Un nuevo lugar de aprendizaje:** La principal razón de ser de la biblioteca escolar es la de apoyar la totalidad del currículo. Debe ser un nuevo lugar de aprendizaje en el que alumnos y profesores tienen a su alcance una gran diversidad de recursos educativos y pueden poner en práctica una metodología más activa y participativa. La biblioteca escolar se transforma así en un lugar de encuentro, un espacio de comunicación e intercambio en

el que desarrollar experiencias interdisciplinares y abordar los contenidos transversales al currículo. La utilización de la biblioteca escolar plenamente integrada en el proceso pedagógico del centro favorece la autonomía y la responsabilidad de los alumnos en su aprendizaje. Es el lugar idóneo para la formación de los escolares en el uso de las diversas fuentes de información y para fomentar la lectura como medio de entretenimiento y ocio.

- **Diversidad de materiales y fuentes de información.** Además de documentos impresos, la biblioteca deberá disponer de fotografías, diapositivas, mapas, globos terráqueos, discos, cintas, películas, etc. Y los soportes nuevos: discos compactos, CD-ROM, vídeo interactivo, programas de ordenador, bases de datos en línea, acceso a Internet, etc.
- **Gestión centralizada.** La biblioteca debe reunir todos los materiales informativos del centro, aunque por falta de espacio se vea obligada a distribuir sus fondos por diferentes lugares del centro. En cualquier caso, la gestión debe estar centralizada en la biblioteca, bajo la supervisión del responsable, de manera que se garantice la organización y disponibilidad de todos los materiales.
- **Abierta al exterior:** La biblioteca escolar, como el centro del que forma parte, no puede permanecer aislada. Es preciso que se relacione con su entorno social y cultural colaborando, por ejemplo, con bibliotecas de su barrio o localidad, asociaciones culturales e instituciones públicas y privadas.



Aunque insuficientes, se están desarrollando muchas iniciativas, tanto ministeriales como regionales para desarrollar la biblioteca escolar. Desde el PNTIC, actualmente CNICE, (<http://www.cnice.mecd.es/recursos2/bibliotecas/index.htm>) con sus programas de impulso, el programa de automatización ABIES, la incorporación de ordenadores a los centros, que en ocasiones recalcan en la biblioteca, la creación de centros coordinadores y de publicación y orientación en lugares como Navarra, Andalucía, Cataluña...

## 2.2. Objetivos generales y funciones de las bibliotecas escolares

El manifiesto de la UNESCO por la Biblioteca escolar recoge estas funciones:

Apoyar y facilitar la consecución de los objetivos del proyecto educativo del centro y de los programas de enseñanza

- Crear y fomentar en los niños y adolescentes el hábito y el gusto de leer, aprender y utilizar las bibliotecas a lo largo de toda su vida
- Ofrecer oportunidades de crear y utilizar información para adquirir y comprender conocimientos, desarrollar la imaginación y divertirse.
- Enseñar al alumnado las habilidades para evaluar y utilizar la información en cualquier formato, fomentando la sensibilidad por las formas de comunicación presentes en su comunidad.
- Proporcionar acceso a los recursos locales, regionales, nacionales y globales que permiten a los alumnos conocer ideas, experiencias y opiniones diversas.
- Organizar actividades que favorezcan la conciencia y la sensibilización cultural y social
- Trabajar con alumnos, profesores, administración escolar y familiar para el logro del proyecto educativo del centro.
- Proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son indispensables para conseguir una ciudadanía responsable y participativa.
- Difundir la lectura, así como los recursos y los servicios de la biblioteca escolar dentro y fuera de la comunidad educativas.

### 2.3. Modelo de Biblioteca escolar. Biblioteca de aula y biblioteca central

La carencia de personal para las bibliotecas escolares se ha solucionado frecuentemente mediante la existencia exclusiva de bibliotecas de aula, con los libros con los que se trabaja bajo la dirección del profesor. Ha sido una solución económica y pragmática a la vez que limitada. Ello ha relegado la biblioteca escolar, si la había en el centro, a ser un almacén de los libros sin uso, a veces ocupada por otros servicios. Hoy se considera que la biblioteca de aula y la de centro no son realidades excluyentes, sino que ambas tienen su función. La biblioteca de aula se inscribe en actividades de enseñanza, la escolar, de aprendizaje. La necesidad de ésta última no puede obviarse por la presencia de la primera.

Las ventajas de la biblioteca de aula son la rapidez de consulta, el empleo permanente, el buen conocimiento por parte del maestro del fondo, pues él lo elige, y que no tiene problemas de gestión, pues normalmente el profesor y los alumnos cuidan, usan y controlan los textos que permanecen en el aula. Los inconvenientes serían: el reducido número de libros -40 o 50 a lo sumo-, la menor capacidad de atender los distintos niveles de lectura, la dificultad de realizar búsquedas, el que no hay posibilidad de comparar las fuentes, y que puede quedar reservada a los mejores alumnos o los más rápidos en completar las tareas. Metodológicamente no favorece que el alumno por sí mismo se dirija a la biblioteca a buscar lo que más se ajusta a sus intereses o a aprender por sí mismo. Se le da una pequeña selección de lo que debe leer. En ese sentido, se inscribe en un modo de funcionamiento tradicional, donde el niño depende de las lecturas que le son marcadas bajo la tutela del profesor.

El modelo de biblioteca central tiene como ventajas:

- No hay repetición de gastos
- Permite trabajos interdisciplinares
- Mayor riqueza de consulta
- Facilita la investigación del alumno y la máxima explotación
- Posibilita la lectura y consulta en horas extraescolares
- Centraliza el control del préstamo en todo el colegio
- Mejor ambiente, libertad de desplazamiento
- Lectores de varias edades conviven en la misma sala

Su dificultad estriba en que si no tiene personal, su uso se restringe a un período muy estrecho, normalmente fuera del horario escolar, y puede haber un menor rendimiento metodológico de los fondos. Lo idóneo sería disponer de biblioteca escolar con personal cualificado, una colección variada de materiales documentales, y un local con su equipamiento válido para el uso de los escolares. Y las bibliotecas de aula recibir préstamos colectivos para los distintos períodos del curso, que permitieran el uso en clase sin marginar el trabajo en la biblioteca del centro, siendo un paso para llegar a la biblioteca mayor del centro.

## 2.4. Recomendaciones generales

### 2.4.1. Instalaciones

El servicio de biblioteca e información debería estar situado en un lugar fácilmente accesible desde todos los puntos del centro. Se suele aconsejar que esté situada en un lugar donde haya silencio, pero se debe dar prioridad a la accesibilidad. Es recomendable que no sea una sala de doble uso, ya que tiene que estar disponible a lo largo de todo el día para ser utilizada por individuos y grupos. También sería deseable que tuviese un buen acceso desde la calle para el reparto de libros, materiales y equipos, y para posibilitar su utilización fuera del horario escolar. Es importante diversificar los espacios de la biblioteca, creando diferentes zonas que respondan a estas posibilidades (zona de lectura relajada, zona de estudio, zona de audiovisuales, etc.)

Otro aspecto de gran importancia en la biblioteca escolar es el decorativo, pues influye en la imagen que se ofrece a los usuarios. Se debe procurar crear un clima cálido y acogedor en el que influyen la distribución de espacios, el mobiliario, el color de las paredes, la iluminación, la señalización, la decoración con plantas, con dibujos de personajes gigantes elaborados por equipos de alumnos, etc. En la decoración de la biblioteca pueden participar los profesores de Educación Plástica y Visual, los alumnos e, incluso, algunos padres o madres.

La biblioteca debe contar, dentro de sus posibilidades, con mobiliario y equipos adecuados para ofrecer diferentes servicios. En una biblioteca ideal, que ofreciera múltiples servicios y actividades, se podrían distinguir los siguientes espacios, con su correspondiente equipamiento:

- Atención a los usuarios, préstamo e información: mostrador, espacio para el trabajo técnico, lugar para los equipos informáticos, tablones o paneles para anuncios, expositores.
- Actividades de documentación: mobiliario para el trabajo personal de los alumnos, estanterías, mobiliario especial para revistas, ficheros, equipos informáticos.
- Lectura recreativa: zona con mobiliario y ambiente acogedores que inviten a la lectura relajada.
- Otras actividades: zonas complementarias como sala aneja para trabajo colectivo, sala audiovisual, almacén y archivo, etc.

Se debe contar como mínimo con las mesas y sillas necesarias para acoger a un grupo completo de alumnos dedicado a algún trabajo colectivo. No conviene utilizar mesas grandes, corridas, que ocupan demasiado espacio. Las mesas de lectura para cuatro personas son las idóneas, ya que permiten realizar trabajos colectivos o tareas individuales.

Una condición básica para fomentar el hábito lector entre los alumnos y alumnas es permitirles un contacto directo con los libros. Esto supone eliminar todas las barreras como,

por ejemplo, las estanterías cerradas con llave o cualquier otro elemento que dificulte el acceso directo a la colección.

Si se puede elegir, las estanterías serán preferiblemente metálicas ya que no se deforman con la humedad o las oscilaciones de temperatura y no albergan plagas de insectos o microorganismos. Los estantes o baldas serán móviles.

En una biblioteca escolar no deben instalarse estanterías de más de 1,80 m. de altura. Cinco baldas por estantería, con una profundidad de 25/30 cm., será lo idóneo. Es importante no ocupar por completo el espacio de las baldas, para facilitar la incorporación de nuevos volúmenes; pero, al no ocuparlas por completo, los libros corren el riesgo de doblarse, deformarse o caerse; para evitarlo, es preciso instalar sujetalibros, de los que existen diferentes modelos en el mercado, siendo los mejores aquellos que están incorporados al estante mediante un sistema de carril o similar. Para los materiales audiovisuales, es preciso utilizar armarios cerrados con cajones o gavetas deslizables, ya que el polvo u otros elementos pueden afectar gravemente las condiciones idóneas de audición y visionado. El catálogo debe instalarse en un lugar accesible.

En los centros de Educación Infantil y Primaria hay que tener en cuenta que los alumnos más pequeños han de tener su propio espacio dentro de la biblioteca con estanterías a su alcance, mesas y sillas de su tamaño, una alfombra con cojines y todo aquello que les facilite una estancia más agradable y acogedora en la biblioteca. Existen diversas soluciones sencillas y baratas para conseguir crear un espacio apropiado para los pequeños en la biblioteca. Las estanterías no han de sobrepasar los 1'30 metros. Para que los libros no pasen desapercibidos en las baldas, es importante colocar algunos mostrando las portadas. Para ello, es interesante contar con expositores o adaptar las estanterías colocando listones de madera en el borde externo a modo de soportes de libros. Unas cajas de madera o plástico con ruedas o patas y en distintos colores pueden servir para que los alumnos puedan ver las cubiertas de los libros.

La señalización de la biblioteca es importante, ya que sirve para orientar a los usuarios desde que entran en sus instalaciones que, en principio, les resultan desconocidas. Además, fomenta la utilización autónoma de los documentos. Por ello, señalizar con carteles atractivos es una de las primeras tareas que se deben emprender tras la clasificación de los documentos.

#### 2.4.2. Recomendaciones sobre la colección.

La colección de una biblioteca escolar debe responder a los siguientes requisitos:

- Adecuación a los alumnos.
- Variedad. La colección de la biblioteca no debe limitarse a libros u otros materiales impresos sino que ha de incorporar además todo tipo de documentos audiovisuales y electrónicos que respondan a las necesidades informativas, formativas y de ocio de sus usuarios.
- Equilibrio. Los organismos internacionales aconsejan que se guarde un equilibrio entre obras de ficción y de información para que la biblioteca pueda asumir adecuadamente sus funciones. Existen diversas pautas que pueden utilizarse como referencia para la constitución de colecciones adaptadas a un centro educativo, pero como referencia general suele aconsejarse que la proporción sea un 70% de obras informativas y un 30% de ficción.
- Actualización. Los fondos de la biblioteca escolar deben ofrecer a sus usuarios una información actualizada que abarque todos los ámbitos del conocimiento.

- Adaptación al currículo. La colección debe contemplar de manera equilibrada todas las áreas curriculares, temas transversales y materias comunes, específicas y optativas de las diversas modalidades formativas que se imparten en el centro.
- Interés. Deberían además considerarse documentos que reflejen aficiones e intereses de los alumnos, destinados a favorecer la lectura recreativa y de ocio.
- Atención a la diversidad.
- Construida entre todos.
- Calidad. En la colección se debe primar la calidad sobre la cantidad. Esto quiere decir que el fondo será variado, equilibrado y actualizado.
- Orientaciones cuantitativas. La colección inicial debería contar con 12 volúmenes por alumno, incluyendo libros de ficción, materiales audiovisuales, obras de referencia, publicaciones periódicas y documentos informáticos, materiales de consulta en papel y CD-ROM: diccionarios, enciclopedias, etc.. Esta cantidad se debe distribuir entre aquellos documentos relacionados con las áreas del currículo y los temas transversales y aquellos otros que cubren los intereses, las aficiones y el ocio de los alumnos y alumnas.
- Los documentos relacionados con las áreas curriculares tienen más peso según se avanza en las etapas educativas, ya que los alumnos van adquiriendo mayor autonomía para asistir a otras bibliotecas que pueden contar con una mayor cantidad de documentos que respondan a sus intereses personales. Es importante que en el conjunto se intente respetar la proporción de 2/3 de obras de información y 1/3 de obras de ficción.
- El cálculo por número de alumnos no es siempre aplicable. Así, en centros pequeños hay que garantizar una colección mínima que ofrezca suficiente variedad de recursos para cubrir las necesidades derivadas del currículo y de los intereses de los alumnos. Del mismo modo, algunos expertos consideran que los fondos superiores a 7.500 ejemplares en Primaria y 16.500 en Secundaria pueden ser contraproducentes pues las dificultades que experimentarán los alumnos para localizar material relevante serán grandes.
- La cantidad de documentos es importante para garantizar a los lectores una mínima oferta que satisfaga sus necesidades en cada área curricular.

Para la ordenación de la colección y facilitar las búsquedas es indispensable:

- Organizar los fondos mediante sistemas de clasificación coherentes, como la CDU, simplificados al máximo para que sean asequibles para los alumnos.
- Ofrecer ayudas pedagógicas para que comprendan dichos sistemas. Las ayudas deben incluir formación del alumnado y señalización de la biblioteca.
- Que todos los profesores conozcan el sistema de clasificación utilizado en la biblioteca.
- Que los documentos estén colocados en estanterías abiertas, con la única excepción de los materiales audiovisuales u otros de gran valor.

#### **2.4.3 Servicios de la biblioteca escolar**

Los servicios de la biblioteca escolar son:

- Facilitar el acceso a la biblioteca, a través de la implantación de un horario de apertura adecuado.
- La lectura en la propia biblioteca.
- El préstamo de fondos.
- La difusión de información en el centro.
- La formación de usuarios
- La animación a la lectura

Los principales usuarios de los servicios de la biblioteca son los que forman la comunidad escolar, fundamentalmente alumnos y profesores. Cuando la biblioteca escolar es el único centro bibliotecario de su entorno, puede ser adecuado plantearse la prestación de servicios al resto de la población, en caso de contar con medios adecuados. Para ello, habría que articular previamente algún tipo de convenio con el Ayuntamiento, lo que facilitaría el intercambio de servicios entre las dos instituciones.

Una biblioteca escolar debe permitir el estudio individual, la consulta, el trabajo en grupos pequeños e incluso del grupo de clase. Apoyar tanto la adquisición de conceptos como la práctica de procedimientos y el fomento de actitudes. Debe utilizarse para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades de información en todas las áreas, en función del desarrollo de las etapas y los ciclos. Y también como lugar de ocio, disfrute y socialización. Y todo esto dará lugar a actividades documentales y de dinamización que pueden ser enormemente variadas.

#### 2.4.4. La formación de usuarios en bibliotecas escolares

La formación de usuarios a través de bibliotecas escolares es el medio para desarrollar habilidades de información que deben integrarse y aplicarse al desarrollo de los procesos de pensamiento. La formación de usuarios tomaría aquí un sentido muy amplio, constituyendo lo que se denomina "*educación documental*". Esta podría quizás implantarse como una nueva materia transversal, y supondría aunar a docentes y bibliotecarios en la formación global de los escolares.

Especial importancia tienen las actividades de formación documental. M. Couet ha clasificado las actividades entre las que sirven para apropiarse los espacios -conocer y situar la biblioteca escolar así como sus diferentes áreas-; las que permiten apropiarse de los instrumentos documentales -utilizar y diferenciar los soportes, el plan de ordenación de los documentos, la clasificación utilizada por la biblioteca y los distintos catálogos, y aprender a localizar la información en los libros, sus índices, su modo de ordenación, etc. y los materiales de referencia-; las que permiten apropiarse los objetos de lectura -entrar en los textos, disfrutarlos, recrearlos, conocer su producción-; y, finalmente, las que se relacionan con la práctica reflexiva de la lectura -incluyendo su evaluación, la identificación de las distintas intenciones, modos y hábitos de lectura, y el intercambio de experiencias lectoras. La biblioteca escolar y la formación en el uso de los recursos informativos

Baró y Maña han realizado esta propuesta de actividades de formación de usuarios

##### - Objetivos:

- Conocer y estudiar las fuentes de información
- Aprender a buscar información y a encontrarla
- Saber utilizar la información
- Formación de hábitos y actitudes relativas a la información.

##### - Actividades por etapas educativas

| EDUCACIÓN INFANTIL. PRIMER CICLO   |  |
|--|--|
| QUÉ ENSEÑAR  | ACTIVIDADES  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Estudio de las fuentes de información</i></li><li>*Distinguir el objeto libro</li><li>* Individualizar los libros</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>+ Seleccionar libros entre un conjunto de objetos</li><li>+ Jugar a buscar un libro concreto a partir de su protagonista o del tema de las ilustraciones</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Búsqueda de información</i></li></ul>   |  |

|  |   |
|--|---|
| * Identificar el rincón de los libros  | + Buscar y colocar los libros en su rincón  |
| - <i>Utilización de los materiales</i><br>* Manipular correctamente los libros | + Abrir y cerrar, pasar páginas de una en una, colocar el libro en el sitio correcto... |

## EDUCACIÓN INFANTIL. SEGUNDO CICLO

| QUÉ ENSEÑAR  | ACTIVIDADES   |
|--|---|
| - <i>Estudio de las fuentes de información</i><br>* Considerar los documentos impresos como fuentes de información<br>* Introducir en el aula distintas fuentes de información | + Jugar a identificar en los libros y carteles los objetos y la acciones de la vida cotidiana<br>+ Explicar a los niños historias utilizando el libro como fuente<br>+ Reforzar la narración oral mediante grabaciones sonoras o fílmicas |
| - <i>Búsqueda de información</i><br>* Distinguir la biblioteca de aula de la biblioteca central<br>* Mantener el orden en el rincón de biblioteca                              | + Visitar la biblioteca general<br>+ nombrar responsables de biblioteca   |
| - <i>Utilización de los materiales</i><br>* Crear la necesidad de consulta en los niños  | + Buscar información gráfica en los libros seleccionados a partir de determinado centro de interés  |

## EDUCACIÓN PRIMARIA. PRIMER CICLO

| QUÉ ENSEÑAR  | ACTIVIDADES   |
|--|---|
| - <i>Estudio de las fuentes de información</i><br>* Distinción del tratamiento temático en libros de ficción y documentales  | + Seleccionar cuentos, narraciones y libros de consulta sobre un tema concreto y comparar los resultados obtenidos, destacando los distintos tratamientos de la información   |
| - <i>Búsqueda de información</i><br>* Reconocer los rasgos formales de las colecciones y su variedad<br>* Identificar el título en las obras de ficción<br>* Distinguir las funciones del autor y del ilustrador en las obras de ficción   | + Observar las distintas colecciones de ficción y determinar si existe un criterio de colección (unos mismos personajes, un único autor, tema concreto, etc.). En los libros documentales, observar si se trata de una colección multitemática o si presenta un tema unitario<br>+ Relacionar, en la libreta del lector, los títulos de los libros más leídos<br>+ Buscar libros de un mismo autor, con dibujos de distintos ilustradores y viceversa |
| - <i>Utilización de los materiales</i><br>* Iniciar el hábito del préstamo individual dentro de la biblioteca de aula<br>* Iniciar el hábito del préstamo individual desde la biblioteca general<br>* Comprender la relación entre las informaciones visuales y las correspondientes informaciones textuales | + Cada niño deberá anotar su nombre en la tarjeta de préstamo del libro en la biblioteca de aula<br>+ Confeccionar un calendario mural de los días y horas reservados para el préstamo individual en la biblioteca general<br>+ Relacionar, mediante fichas, algunas ilustraciones y sus correspondientes pies textuales, ubicados de distintas maneras en las páginas, a partir de fotocopias previamente seleccionadas                              |

## EDUCACIÓN PRIMARIA. SEGUNDO CICLO

| QUÉ ENSEÑAR  | ACTIVIDADES  |
|--|--|
| - <i>Estudio de las fuentes de información</i><br>* Identificar los distintos soportes informativos<br>* Conocer el libro como principal fuente de información | + Clasificar los documentos obtenidos en una búsqueda realizada por el maestro-bibliotecario en función de los soportes (libros, vídeos, cassetes, carteles.)<br>+ Taller del libros (elaboración de originales, impresión de texto e ilustraciones, encuadernación) |
| - <i>Búsqueda de información</i><br>* Introducir el concepto de biblioteca y su organización   | + Ver videos explicativos<br>+ Mural de biblioteca en el que se indiquen, con frases cortas o rimadas, aspectos funcionales u organizativos  |

|  |  |
|--|--|
| * Iniciar en el sistema de clasificación<br>* Conocer la ubicación física de los materiales<br>* Introducir el hábito de utilizar los servicios de información de la comunidad   | + Clasificar unos libros a partir del primer número de la clasificación decimal<br>+ Identificar el signo relativo a los niveles de lectura y ordenarlos alfabéticamente por autores<br>+ En el plano de la biblioteca, indicar la localización de los materiales en función del sistema de clasificación<br>+ Visitar las secciones infantiles de las bibliotecas públicas locales. |
| - <i>Utilización de los materiales</i><br>* Reconocer las menciones de autor, ilustrador, editor<br>* Analizar los distintos niveles de información de los documentos<br>* Identificar el tema del libro a partir del índice<br>* Utilizar el índice como sistema de localización de información | + Reseñar los datos obtenidos en la libreta del lector<br>+ Comparar las informaciones obtenidas en una búsqueda en diccionario y enciclopedia<br>+ A partir de fotocopias de índices, determinar el tema tratado<br>+ Localizar una información concreta a partir de un sumario   |

#### EDUCACIÓN PRIMARIA. TERCER CICLO

| QUÉ ENSEÑAR  | ACTIVIDADES  |
|--|--|
| - <i>Estudio de las fuentes de información</i><br>* Conocer el proceso de fabricación de un libro<br>* Distinguir los libros de consulta del conjunto de libros documentales   | + Visitar una imprenta<br>+ Charlas y conferencias a cargo de profesionales del libro: autores e ilustradores, editores, libreros, bibliotecarios<br>+ Analizar la concisión y la rapidez de las respuestas obtenidas en una consulta previamente preparada por el maestro con ambos tipos de libros   |
| - <i>Búsqueda de información</i><br>* Identificar las signaturas topográficas<br>* Distinguir las indicaciones relativas a aquellos libros que presentan particularidades<br>* Conocer las primeras subdivisiones de la CDU<br>* Iniciar la consulta del catálogo alfabético de materias | + Marcar la signatura topográfica en una ficha catalográfica<br>+ A partir de tres documentos sobre un mismo tema en distinto soporte, buscar en el catálogo de autores y comparar las signaturas topográficas obtenidas<br>+ Clasificar varios documentos en función de los dos primeros números de CDU, y determinar la materia correspondiente a esos números<br>+ buscar un tema concreto y copiar todas las entradas sobre él del catálogo. Analizar los encabezamientos: simples, compuestos y términos rechazados |
| - <i>Utilización de los materiales</i><br>* Valorar los distintos niveles informativos de las fuentes<br>* Conocer los recursos de organización y presentación del conocimiento en un libro<br>* Analizar como fuente informativa los textos complementarios a los literarios            | + Comparar las informaciones obtenidas sobre un mismo tema en una enciclopedia y una monografía<br>+ Identificar en un conjunto de libros: esquemas, glosario, recuadro, gráfico, citas, notas a pie<br>+ Extraer las informaciones que pueden obtenerse en el prólogo, la presentación o la contraportada de un libro de ficción  |

#### EDUCACIÓN SECUNDARIA. PRIMER CICLO

| QUÉ ENSEÑAR  | ACTIVIDADES  |
|--|--|
| - <i>Estudio de las fuentes de información</i><br>* Identificar las partes físicas de un libro, cassette y videocasete<br>* Conocer los pasos necesarios para disponer los materiales de biblioteca para su uso<br>* Considerar los dossiers de prensa como una fuente informativa de actualidad<br>* Contribuir a la conservación correcta de los materiales de la biblioteca | + Hacer un mural con dibujos e indicaciones de cada parte de los distintos soportes<br>+ Taller de biblioteca: forrar, colocar la ficha de préstamo, el tejuelo<br>+ Taller de reparación: coser, encuadrinar, encolar<br>+ Preparar dossiers sobre tema de actualidad, ordenados y con un sumario |

|  |   |
|--|---|
| <p>- <i>Búsqueda de información</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocer los sistemas de ordenación de los catálogos</li> <li>* Interpretar correctamente los datos de una ficha catalográfica</li> <li>* Ampliar las fuentes informativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ordenar una lista de términos, previamente preparada según el catálogo alfabético de materias. Ordenar una lista de autores según el catálogo de autores y una de signaturas topográficas según el catálogo sistemático</li> <li>+ Identificar y señalar unas fichas-muestra: encabezamiento, descripción, firma, registro, tracing</li> <li>+ Utilizar el préstamo individual de la biblioteca pública</li> </ul> |
| <p>- <i>Utilización de los materiales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificar las partes internas de un libro</li> <li>* Seleccionar y contrastar las informaciones obtenidas en una consulta</li> <li>* Habituararse a citar las fuentes utilizadas para la elaboración de un trabajo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Obtener una lista de términos usados en los libros (índice, sumario, bibliografía, anexo, glosario, vocabulario) y buscar las definiciones</li> <li>+ Redactar citas bibliográficas simples y homogéneas</li> </ul>  |

#### EDUCACIÓN SECUNDARIA. SEGUNDO CICLO

| QUÉ ENSEÑAR   | ACTIVIDADES  |
|---|--|
| <p>- <i>Estudio de las fuentes de información</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocer las nuevas fuentes de información (cd-rom, videotex, bases de datos)</li> <li>* Considerar los libros y otros documentos como bienes de consumo</li> <li>* Valorar el coste y el precio de la información</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ buscar información sobre el tema y hacer un dossier de prensa</li> <li>+ Analizar el tratamiento del libro en los medios de comunicación: aparición de reseñas, estadísticas, programas en TV y radio sobre el libro, comparando con el tratamiento de otros temas: arte, informática, deporte..</li> <li>+ Analizar el precio de los documentos, en función de la materia, en catálogos editoriales y de productores</li> <li>+ ¿Cuántos libros podría comprar con? el equivalente a una entrada de cine, un concierto de rock, unas zapatillas..</li> <li>+ Acceder a las bases de datos gratuitas y no gratuitas y comparar la información obtenida</li> </ul> |
| <p>- <i>Búsqueda de información</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocer las funciones de las fichas de referencia, secundarias, analíticas...</li> <li>* Saber las subdivisiones de forma, de lugar y de tiempo en la CDU</li> <li>* Aprender a usar soportes audio y vídeo</li> <li>* Aprender a usar las fuentes de información temáticas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Buscar estas fichas en los catálogos de la biblioteca pública y la escolar</li> <li>+ Buscar en los estantes los documentos que correspondan a unos temas previamente propuestos y analizar sus firmas</li> <li>+ Buscar en un casete o vídeo una información concreta a partir de las informaciones de minutaje</li> <li>+ Consultar cd-roms.</li> <li>+ Preparar consultas a bases de datos, usando descriptores de materias y tesauros</li> </ul>  |
| <p>- <i>Utilización de los materiales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ampliar las fuentes de información</li> <li>* Seleccionar informaciones obtenidas de diversas fuentes</li> <li>* Considerar la actualidad de la información</li> <li>* Citar correctamente las fuentes utilizadas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Consultar bibliografías específicas para la ampliación de las búsquedas en el catálogo</li> <li>+ Analizar la información obtenida en una base de datos bibliográfica y textual o en un cd-rom y compararla con la proporcionada por el catálogo</li> <li>+ Comparar los años del copyright de distintos documentos</li> <li>+ Elaborar una bibliografía temática a partir de un modelo determinado de cita</li> </ul>  |

#### 2.4.5 Animación a la lectura en la biblioteca escolar

La biblioteca es un espacio idóneo para animar a leer, porque en él se favorece la libertad de elección de textos en soportes muy diversos. Facilita la comunicación y los intercambios entre el adulto y los niños o jóvenes a propósito de la lectura y posibilita ocasiones de contacto afectivo con los textos. El responsable de la biblioteca puede mediar, intervenir, orientar o redefinir los intereses en una relación interpersonal diferente a la que se tiene en el aula. Animar la práctica de la lectura en los niños y en los jóvenes se vuelve imprescindible en una época en la que el libro ha dejado de ser el centro del universo cultural. Garantizar su pervivencia requiere espacios de seducción y de intercambio de experiencias.

El bibliotecario escolar y el educador en general constituyen un modelo de lector que, además de coordinar la animación, deben orientar a los alumnos en la elección de títulos y hablar con ellos de libros y del placer y el gusto por la lectura, intercambiando impresiones sobre las lecturas, ayudando a formar y encontrar objetivos para la lectura.

Para la animación a la lectura propondremos actividades: Desde el libro (presentaciones, libro-forum y debates, guías de lectura, encuentros con autores...). Desde la escritura, (juegos con el lenguaje, diccionarios fantásticos..., la tradición oral y la poesía, provocación de historias -individuales, colectivas, con cartas, binomios...-, dossiers, diarios, y revistas escolares, creación de libros,) Desde la oralidad (cantar, recitar, juegos fonéticos, cuenta cuentos) . Y desde otras formas de expresión, como la ilustración, la historieta, la publicidad, el cine, el teatro o la música.

### ***Animaciones basadas en temas, géneros y personajes***

La biblioteca puede realizar actividades dirigidas a descubrir las claves de un género literario o las posibilidades de tratamiento e interpretación de un tema concreto. Éstas se planifican a lo largo del año, dentro del proyecto general de la biblioteca, y tienen un carácter más esporádico, con diferente duración unas de otras, de acuerdo con la dinámica del centro escolar. Estas actividades se complementan además con talleres, exposiciones, charlas, etc., con lo que se obtiene una visión más amplia del tema elegido.

| <b>Temas</b> | <b>Actividades</b>   |
|--------------|--|
| La NOCHE     | Recopilación de canciones y poemas sobre la noche, la luna, la oscuridad.<br>Catálogo de personajes literarios nocturnos (vampiros, búhos, personajes de los sueños.)<br>Velada de cuentos al anochecer.<br>Representación teatral de un cuento al aire libre con la noche como escenario.   |
| El AMOR      | Encuentro con un autor significativo en el tema del amor.<br>Concurso de declaraciones de amor.<br>Ciclo de películas de amor.<br>Lectura de poemas románticos en voz alta.  |
| La COMIDA    | Taller de cocina donde se realizan diversos guisos a partir de la lectura de recetarios de cocina o inspirándose en obras literarias.<br>Actividades de creación literaria utilizando el lenguaje culinario (palabras dulces o picantes, historias saladas, frases tiernas...).<br>Recopilación de refranes y expresiones populares inspiradas en la comida. |
| La ECOLOGÍA  | Elaboración de un <i>dossier</i> de prensa a partir de sucesos sobre temas medioambientales.<br>A partir de problemas ecológicos planteados en otras literarias, organización de libro-fórum, confrontando opiniones y puntos de vista.  |

| <b>Géneros</b> | <b>Actividades</b>  |
|----------------|---|
| El TEATRO      | A partir de una historia con final abierto, representar con mímica distintas versiones elaboradas en equipos.<br>Acudir a representaciones teatrales diversas: teatro de calle, una ópera, teatro experimental.<br>Adaptar un cuento a la estructura de una obra dramática.<br>A partir de la lectura de una obra teatral, trabajar la escenografía, investigando para ello en libros informativos. |
| Los DIARIOS    | Exposición y presentación de libros de ficción escritos en forma de diario.<br>Presentación de personajes que exponen a los niños y niñas diferentes tipos de diario: íntimo, de un navegante, de un biólogo, de unas vacaciones.<br>Realización de un diario aprovechando una época especial para el centro: semana del libro, carnavales, una excursión, etc.                                     |

|            |   |
|------------|---|
| Las CARTAS | Correspondencia con los lectores de una biblioteca escolar de otra ciudad.<br>(Contar cómo es la vida de la biblioteca, sus libros preferidos.)<br>Envío de cartas a los autores.<br>Entrevista con un cartero de la ciudad. Se prepara, previamente, por parte de los niños (realización de las preguntas, documentación sobre el tema.)<br>Diseño de sellos especiales para cartas fantásticas. |
| El HUMOR   | Narración de cuentos de humor.<br>Lectura en voz alta de fragmentos humorísticos, extraídos de obras clásicas (El Quijote, El Lazarillo.) y posterior elaboración de un cómic .<br>Realización de caricaturas a partir de descripciones de personajes que aparecen en las obras humorísticas.   |

| Personajes      | Actividades  |
|-----------------|--|
| TINTÍN          | Recopilación de insultos y expresiones malsonantes puestas por Hergé en boca del capitán Haddock.<br>Elaboración de una guía de viajes a partir de la lectura de las aventuras de Tintín.<br>Redacción de un diálogo entre Tintín y un viajero de hoy.   |
| PINOCHO         | Concurso de mentiras y travesuras.<br>Taller de marionetas de madera.<br>Búsqueda en las obras de ficción de personajes famosos por su nariz (como Pinocho).<br>A partir de la lectura de la obra original de Collodi, tratar de situar en un mapa de Italia los escenarios de sus aventuras, utilizando las sugerencias de la obra.                     |
| SHERLOCK HOLMES | Lectura de pistas para deducir la identidad del asesino en una obra de Sherlock Holmes.<br>Video-fórum donde se compara el relato de Conan Doyle con una de sus adaptaciones cinematográficas.<br>Lectura de fragmentos de obras de Conan Doyle donde se describen personajes malvados y confección de retratos para un fichero policial de sospechosos. |
| ROBINSON CRUSOE | Exposición de libros informativos sobre supervivencia.<br>Envío de mensajes en botellas a otros colegios.<br>Realización del diario de un supuesto durante su estancia en una isla desierta.<br>Debate sobre el tratamiento del naufrago en diferentes narraciones de "robinsones".  |

## 2.5. El contexto de las bibliotecas escolares

### - Circunstancias del Entorno:

- Las características de la realidad sociocultural de nuestros alumnos, sus modos de ocio y consumos culturales.
- Las infraestructuras culturales disponibles, las posibilidades de las bibliotecas del entorno como colaboradoras en el proceso de desarrollo de las bibliotecas escolares
- Las oportunidades de acceso y uso de las tecnologías de la información

### - Dificultades de carácter organizativo

- Falta de horario, tanto para docentes como para bibliotecarios, para reunirse y planificar actividades conjuntas.
- Problemas de compatibilidad entre los horarios de la biblioteca y los horarios de clase.
- La biblioteca no encuentra su lugar en el organigrama del centro. Casi siempre pertenece al departamento de actividades extraescolares.

### - Tradiciones en la enseñanza

- Áreas de conocimiento nítidamente separadas y tradición profesional que tiende a primar los objetivos de conocimiento sobre los procedimientos.

- Los profesores no han integrado las prácticas documentales en sus enseñanzas y por tanto suelen obviar otras informaciones que no procedan del libro de texto y de sus aportaciones.

- Concepción de la enseñanza en el centro y el papel del profesor

- La biblioteca escolar es importante donde se tenga una concepción de la enseñanza como aprendizaje autónomo, educación permanente, preparación de la sociedad de la información, atención a la diversidad y al propio ritmo de aprendizaje.
- La biblioteca debe estar integrada en el proyecto educativo del centro (PEC), en los proyectos curriculares y en el programación anual, para que sus actuaciones tengan viabilidad y continuidad. Los proyectos de organización y dinamización de la biblioteca sólo serán posibles cuando ésta se considere como un servicio prioritario común del centro, lo que supone tenerla en cuenta en la organización del centro escolar, tanto en la distribución del tiempo como en la atribución de las responsabilidades y recursos.
- El nuevo perfil del profesor, que debe dejar de ser un mero ejecutor de un programa, para convertirse en un profesional que puede tomar decisiones relevantes en los procesos de aprendizaje. Ello le da capacidad para seleccionar, construir y evaluar materiales curriculares adecuados a los objetivos educativos, para los que requiere una infraestructura de materiales diversos, a través de la biblioteca como centro de recursos de información y educación. El carácter abierto de currículo hace que el profesor deba contextualizarlo y adaptarlo, y seleccionar, elaborar y evaluar materiales curriculares adecuados a los objetivos educativos, elaborados desde materiales diversos y adecuados.

- La concepción del aprendizaje del alumno. La relación biblioteca aprendizaje.

- Se debe entender al alumnado no como un receptor, consumidor de un producto terminado, la lección o el libro de texto, a un nuevo tipo de alumno que debe poder ser más protagonista activo y participativo en sus procesos de aprendizaje. Que pueda hacerlo requiere un centro de recursos que le ayude a iniciar e impulsar el trabajo intelectual. Ello implica potenciar su capacidad de búsqueda, de selección y de uso crítico de la información relevante, de elaborar juicios personales fundamentados, etc.
- La escuela se concibe como una institución que respeta y atiende las demandas de los diversos colectivos sociales, que trata especialmente de corregir las desigualdades de origen del alumnado y que tiene en cuenta la diversidad de formas de enseñar y aprender. El tratamiento de la diversidad y la compensación de las desigualdades exige ajustar la intervención educativa a la individualidad del alumno, y en muchos casos requiere la biblioteca como centro de recursos, que es imprescindible para compensar las carencias para el estudio y el acceso a la información de buena parte del alumnado.
- La biblioteca representa un modelo del proceso de aprendizaje del alumno porque ejemplifica sus etapas. Los procesos bibliotecarios y los procedimientos de aprendizaje son comparables.

## 2.6. Perfil y tareas del bibliotecario escolar.

El bibliotecario escolar debe ser una figura a tiempo completo. Ello permitiría la gestión y coordinación de los recursos informativos para su dinamización. Debe tener la doble formación en Educación y en Biblioteconomía, y hacer participar a todo el claustro de profesores en la selección de colecciones, en la producción de documentos, y en la formación de las habilidades de información de sus escolares. Lo importante es que el bibliotecario escolar sea siempre parte y organice toda su gestión con el conjunto del Centro, que funcione de modo integrado, para hacer la biblioteca parte del proyecto educativo. Las funciones son:

- ◆ Analizar la situación y las necesidades de su centro. Debe conocer la estructura y el funcionamiento de su centro, así como la situación de la biblioteca. A partir de este análisis, debe establecer un plan de trabajo para la biblioteca que debe estar plenamente integrado en los Proyectos Educativo y Curricular.
- ◆ Recoger y tratar la documentación y gestionar los recursos. Es el encargado de la recogida de información y documentación que responda a las necesidades de su centro. Participa en la selección y adquisición de los materiales didácticos, informativos y de esparcimiento necesarios para el desarrollo de los programas escolares, en coordinación con el personal docente y con el alumnado. Realiza o completa el tratamiento técnico de los materiales y pone a disposición de los usuarios los fondos de la biblioteca. El responsable de la biblioteca determina y organiza la utilización de los fondos documentales, de los espacios y tiempos, de los recursos económicos y, en su caso, humanos.
- ◆ Comunicar y hacer circular la información, tanto pedagógica como cultural y organizativa . El responsable de la biblioteca escolar debe facilitar la difusión de todo tipo de información administrativa, pedagógica y cultural.
- ◆ Ofrecer recursos y oportunidades para el aprendizaje. El bibliotecario escolar debe colaborar con los demás profesores en la planificación y desarrollo del currículo, en un proceso de enseñanza y aprendizaje basado en una pluralidad de recursos educativos. Igualmente, puede colaborar con los demás profesores organizando actividades especialmente dirigidas a los alumnos con dificultades de aprendizaje, ofreciéndoles una ayuda individualizada.
- ◆ Participar en la capacitación de los alumnos en el uso de fuentes de información. Junto con los profesores, debe organizar actividades relacionadas con el uso de información. Ayudar a identificar, localizar y seleccionar los documentos pertinentes en función de los objetivos de la investigación. Inicia a los alumnos en el conocimiento e interpretación de los diferentes tipos de documentos, etc.
- ◆ Promocionar la lectura como medio de entretenimiento y de ocio. La biblioteca escolar no debe ser sólo un instrumento de trabajo e información, sino también un espacio que favorezca el acercamiento del alumnado a la lectura como medio de entretenimiento. En este sentido, el bibliotecario escolar debe colaborar al desarrollo y afianzamiento de los hábitos de lectura, asegurar la presencia de obras de esparcimiento en el fondo documental, y aconsejar y guiar a los alumnos en la elección de sus lecturas, compensando las posibles desigualdades de origen en cuanto al acceso a los libros.
- ◆ Relacionarse con el exterior. El responsable de la biblioteca debe establecer y mantener una relación de colaboración o cooperación con otros centros documentales, que favorezca el intercambio de informaciones y el trabajo en común. Además, debe relacionarse con el entorno social favoreciendo la apertura del centro al exterior. Esto supone colaborar con bibliotecas de la localidad, asociaciones culturales e instituciones públicas y privadas, para organizar actividades en común y procurarse informaciones y documentos que interesen a la comunidad educativa.

## 2.7. Etapas de organización de una biblioteca escolar.

### 2.7.1. Análisis de la situación de partida y del contexto del centro.

a) Metodología y fuentes para realizar el análisis de la situación actual de la biblioteca escolar de un centro

- ◆ Analizar los proyectos del Centro

- ◆ Consultar la Programación General Anual del centro: ¿Incluye alguna actividad o proyecto relacionado con la biblioteca y con la promoción de la lectura?
- ◆ Consultar el Proyecto Educativo del Centro y el Proyecto Curricular de cada etapa: ¿Recogen suficientemente la importancia de la formación lectora de los alumnos y las alumnas y de su formación como usuarios de diversas fuentes de información? ¿Reflejan la importancia de capacitar a los alumnos para el aprendizaje autónomo? ¿En qué sentido habría que modificarlos?
- ◆ Visitar la biblioteca, observando su colección, espacios, señalización, catálogos, normas, servicios y uso.
- ◆ Diseñar y aplicar modelos de cuestionario sobre los distintos aspectos de la situación de la biblioteca
  - ◆ Local, mobiliario y equipamiento.
  - ◆ Colecciones documentales
  - ◆ Funcionamiento de la biblioteca. Definir una política de préstamo para la biblioteca del centro educativo: Establecer, para el centro educativo, los tipos de lectores, la duración del préstamo, el número máximo de prórrogas, así como el número máximo de ejemplares y de reservas para cada uno de ellos.
  - ◆ Actividad pedagógica que desarrolla.
- ◆ Obtener información de la dirección y del responsable de biblioteca, sobre los problemas y perspectivas de la biblioteca escolar, a través de una entrevista.
- ◆ Analizar los principales problemas que se plantean en el centro en relación con la lectura. Para poder realizar el proyecto de una biblioteca escolar hay que analizar previamente las necesidades que se manifiestan en el centro.

b) Análisis de la información recogida

Es conveniente realizar un análisis de todas esas respuestas en el que participe todo el equipo, con el fin de constatar las principales carencias, su repercusión en la biblioteca y en el centro, las oportunidades de actuación para modificar la situación y las posibles respuestas de la biblioteca. En este análisis es importante tomar en consideración tanto la información objetiva obtenida mediante los cuestionarios como las impresiones subjetivas, que ofrecen una perspectiva diferente, y tener como referencia las recomendaciones existentes sobre bibliotecas escolares en cuanto a colecciones, instalaciones, y servicios, .

Una vez analizados los resultados, será necesario redactar un breve informe de síntesis de una o dos páginas, que formará parte del proyecto y que servirá para contrastar con la evaluación de resultados en el futuro.

### 2.7.2. Definir los objetivos generales y específicos del proyecto.

Generalmente, los objetivos en una biblioteca escolar española típica, en función de su nivel de desarrollo actual, serán del tipo de los siguientes:

- ◆ Equilibrar la colección
- ◆ Garantizar la disponibilidad de los documentos
- ◆ Difundir los fondos y hacer que circulen por el centro educativo
- ◆ Ampliar las posibilidades de uso pedagógico de la biblioteca escolar

Estos objetivos generales se concretan en una amplia serie de objetivos o iniciativas específicas, que se deben especificar en función de las necesidades y prioridades del centro.

### 2.7.3. Tareas para conseguir los objetivos.

Cada una de las iniciativas sugeridas lleva consigo toda una serie de actividades y tareas muy concretas. Para empezar a trabajar, es necesario identificar todas estas tareas implícitas. Algunas tareas interesantes serían:

#### ESTABLECER UN PLAN DE DESARROLLO DE LA COLECCIÓN

- ◆ Estudiar las carencias existentes en el fondo.
- ◆ Realizar una encuesta entre profesores y alumnos sobre sus necesidades e intereses o establecer un sistema que permita obtener esta información.
- ◆ Solicitar catálogos a editoriales, visitar librerías y bibliotecas.
- ◆ Mirar los catálogos para buscar lo que se necesita.
- ◆ Examinar algunos de los documentos que parecen responder a las necesidades.
- ◆ Elaborar una lista de documentos.
- ◆ Establecer prioridades entre los mismos para comprarlos en varias fases.

#### REORGANIZAR EL ESPACIO DE LA BIBLIOTECA

- ◆ Distribuir el espacio de la biblioteca del centro, siguiendo las orientaciones sobre instalaciones y mobiliario.
- ◆ Introducir algún elemento decorativo que cree un ambiente acogedor.

#### INICIAR LA CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- ◆ Clasificar los libros existentes actualmente en la biblioteca, utilizando las diez clases principales de la CDU.
- ◆ Una vez terminada esta preclasificación, dividir a su vez cada uno de los "montones" resultantes, agrupando los libros según las subclases de la CDU.
- ◆ Distribuir los libros clasificados en las estanterías, procurando dejar espacio libre para incorporar nuevos títulos a cada una de las clases y subclases, así como para crear nuevas subclases si fuera necesario.

#### SEÑALIZAR LAS ESTANTERÍAS

- ◆ Como continuación de la actividad anterior, señalizar las estanterías, asociando colores a cada clase y pictogramas a cada subclase de la CDU, según las pautas ofrecidas.

#### REGISTRAR DISTINTOS TIPOS DE DOCUMENTOS

- ◆ En equipo, establecer en cada caso si el registro será manual o automatizado y, de ser manual, si se hará en un solo libro o en varios.
- ◆ Justificar la decisión que se tome.
- ◆ Realizar la Autoevaluación.

#### DISEÑAR UN SELLO PARA LA BIBLIOTECA

- ◆ Dibujar en equipo un sello para la biblioteca. Debe ser pequeño y contener, en abreviatura o desarrollado, el nombre del centro.
- ◆ Encargar el sello en un comercio especializado.
- ◆ Determinar en qué página se sellarán los libros.

#### LOCALIZAR LOS RECURSOS DOCUMENTALES Y DIDÁCTICOS

- ◆ Identificar todos los espacios del centro donde se almacenan recursos documentales y didácticos: aulas, departamentos, tutorías, laboratorios, sala de profesores, despachos, aula de música, almacén de material audiovisual...
- ◆ Localizar todos los materiales que se hallen repartidos y cuya gestión o ubicación se debería centralizar.

#### IDENTIFICAR INFORMACIONES GENERADAS POR EL CENTRO

- ◆ Elaborar una lista de documentos e informaciones elaborados en el centro educativo.
- ◆ Distinguir las que se difunden internamente y las que se difunden al exterior.
- ◆ Reflexionar sobre aquéllas que deberían archivarse en la biblioteca

#### DISEÑAR EL PROGRAMA DE LECTURA DEL CENTRO

- ◆ A partir de los datos recogidos en la Tabla sobre problemas de lectura, explicitar cinco objetivos propios de la biblioteca escolar con vistas a poner en marcha un proyecto de animación a la lectura en el centro.
- ◆ Diseñar un resumen esquemático del programa de lectura del centro para conseguir dichos objetivos.

#### DISEÑAR UNA GUÍA DE LA BIBLIOTECA

- Diseñar una guía de usuarios para la biblioteca escolar con sus datos básicos.

### 2.7.4. Organización y ejecución del Plan.

Es conveniente ordenar el trabajo y saber qué es lo que va antes y después, ya que no se puede abordar todo en el mismo momento: habrá que saber el tiempo disponible, la duración prevista de cada tarea...

- ◆ Establecer prioridades y orden de realización de tareas.

Para establecer prioridades a la hora de ordenar el trabajo y decidir por dónde se va a empezar, es interesante que una vez seleccionadas las iniciativas a emprender, se clasifiquen en "imprescindibles" y "deseables".

◆ Establecer responsabilidades de cada una de las tareas.

Además, se debe decidir quién o quiénes se van a ocupar de cada una de las tareas. Muchas de las actividades se podrán realizar en paralelo pues puede haber un responsable para cada una de ellas; también se puede contar con equipos de alumnos que colaboren en su realización.

- Tareas del bibliotecario escolar: coordinación del proceso, implantación de ABIES, proceso técnico, recopilación y centralización de la información del centro, difusión, coordinación de actividades generales de la biblioteca, relaciones con el exterior, los recursos informativos externos...
- Tareas conjuntas o de Comisión: Determinar nuevas adquisiciones, relación del proyecto educativo y el de biblioteca
- Tareas de la dirección: logro de la financiación necesaria a través de la gestión, apoyo a la integración en el PED y la PGA...
- Tareas de los profesores: Trabajo educativo con los alumnos en la biblioteca, diseño de actividades pedagógicas, coordinación de las tareas de los alumnos...

◆ Temporalizar las tareas, de modo realista.

- Por otro lado, es necesario calcular el periodo en que se desea concluir cada una de las iniciativas. Es conveniente ser muy realista en cuanto a los plazos. Es mejor emprender pocas iniciativas en un principio y completarlas con otras en el caso de que las primeras se realicen antes de lo previsto.
- Establecer una tabla-resumen para cada uno de los objetivos, y un cuadro para la planificación de las tareas correspondientes a cada una de las iniciativas seleccionadas.

#### 2.7.5. Criterios de evaluación del proyecto.

- Claridad y exhaustividad del análisis de la situación actual.
- Grado de concreción en la formulación de actividades, y buena temporalización.
- Equilibrio de los objetivos propuestos, establecimiento de prioridades adecuada y buena temporalización.
- Integración de todos los recursos humanos, materiales y de otros programas del centro relacionados.
- Implicación del profesorado: número de profesores implicados en el proyecto, responsabilidades, participación de los alumnos como medio de formación.
- Inclusión de una propuesta de evaluación de los resultados obtenidos.
- Establecimiento de cauces para la continuidad del proyecto y su ampliación futura: formación del profesorado, integración en el proyecto educativo...

#### 2.8. Apoyos de la biblioteca pública

La biblioteca escolar y la biblioteca pública comparten una buena parte de sus usuarios, la población escolar. Estos usuarios, coincidente en ambos servicios, se están iniciando en los mecanismos de aproximación a la lectura y de contacto con los libros, por esta razón ambas instituciones tienen la obligación de no transmitir mensajes contradictorios, sino complementarios. No es posible llevar a cabo en la actualidad un proyecto de biblioteca escolar sin contar con el apoyo de la biblioteca pública en cuanto a: asesoramiento técnico, establecimiento de planes coordinados de formación de usuarios y préstamo de materiales.

Las bibliotecas públicas deben incluir una unidad técnica de gestión que posibilite el asesoramiento y la prestación de servicios técnicos, y regularizar las relaciones de

cooperación con las bibliotecas escolares. Las distintas administraciones responsables de bibliotecas públicas y escolares deben suscribir convenios de colaboración de carácter local, provincial o autonómico y proveer los cauces de colaboración y los recursos humanos y materiales para su ejecución. La biblioteca pública puede ofrecer su colaboración, asesorando sobre instalaciones, equipamiento, organización y adquisición de fondos. Igualmente, la biblioteca pública ofrecerá registros bibliográficos, préstamos colectivos de libros, información bibliográfica y asistencia en la organización de actividades culturales.

La biblioteca pública puede ayudar a la actualización de los conocimientos de los docentes y al intercambio de experiencias con los bibliotecarios responsables. Es fundamental la formación de usuarios dirigida a los docentes desde la biblioteca, para que puedan ellos formar en el uso de la biblioteca a sus alumnos.

La biblioteca pública debe prestar atención dentro de su programa de formación de usuarios a los escolares, dirigiendo conjuntamente acciones con las bibliotecas escolares. Asimismo, se promoverán por ambas partes, planes lectores con métodos de evaluación. La biblioteca escolar, podrá solicitar a la biblioteca pública apoyo para sus actividades culturales. También la biblioteca pública elaborará y ofertará su programa de actividades a los centros escolares a través de su biblioteca.

En ciudades o pueblos que lo requieran, la biblioteca escolar puede, a través de acuerdos entre el Ayuntamiento, la Comunidad Educativa y los sistemas provinciales o autonómicos de bibliotecas, tener un doble uso, como pública y escolar, facilitando el acceso directo e independiente desde el exterior. La condición indispensable para llevar a cabo todas estas propuestas, pasa por corregir las deficiencias y desequilibrios existentes actualmente en el Sistema de Bibliotecas Públicas Españolas.

### **3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Por qué es importante la biblioteca escolar? ¿Cuáles son los objetivos y funciones de las bibliotecas escolares? ¿Cuáles son las principales actividades de animación a la lectura? ¿Cómo se debe adaptar la señalización de la colección a la edad de los lectores en bibliotecas escolares? ¿Cómo se puede enseñar a usar los recursos de información? ¿Qué tecnología debe tener mínimamente una biblioteca escolar? ¿En qué partes deberíamos dividir los espacios? ¿Qué puede aportar la biblioteca pública a la biblioteca escolar?

### **4. BIBLIOGRAFÍA**

- ARELLANO, V. *Biblioteca y aprendizaje autónomo*. Pamplona. Consejería de Educación y Cultura, 2002
- BARO, M., MAÑA, T. El uso de la Información. Pautas de programación para la formación del usuario de la biblioteca escolar. *Textos de Didáctica de la Lengua y de la Literatura*, 1, 1994, p. 131-137.
- BENITO MORALES, F. (1997) *Información Documental y Aprendizaje*. Bilbao, Gobierno Vasco.
- BENITO MORALES, F. (2000). Nuevas necesidades, nuevos problemas. Fundamentos de la alfabetización en información. En: GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A., coord.. (2000) *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, p. 11-78.

- BENITO MORALES, F. (2000) La alfabetización en información en centros de primaria y secundaria. En: GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A., coord.. (2000) *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, p. 79-132.
- BERNABEU, N. ILLESCAS, M. J., MIRET, I., SELGAS, J., DEL RÍO, M.J. *La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa. Documento marco*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, 1996.
- BERNAL CRUZ, F. J. *La extensión tecnológica del conocimiento*. Madrid: Universidad Complutense, 1985.
- CASTAN LANASPA, G. Las bibliotecas escolares y el currículum de la ESO. *Aula*, 43, 1995, p. 49-53.
- GARCIA GUERRERO, J. *Actividades de Dinamización desde la biblioteca escolar*. Malaga. Aljibe, 2002.
- PEMMER, T., WILLAR, G. *The IFLA/UNESCO School Library Guidelines*. La Haya, IFLA, 2002.
- ILLESCAS NÚÑEZ, M. J. Elaboración de un proyecto para la biblioteca. En: MINISTERIO DE EDUCACION Y CIENCIA. PROGRAMA NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION. *Bibliotecas Escolares*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1998. (cd-rom con los contenidos del Curso).
- JORDI, C. *Guía práctica de la biblioteca escolar*. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez, 1998.
- SALABERRÍA, R. Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1997.

## **ANEXOS**

**A) SERVEI DE BIBLIOTEQUES ESCOLARS 'LA AMIC DE PAPER'. Decálogo para la organización de una biblioteca escolar: Los diez puntos fundamentales para poner a punto la Biblioteca. *Full informatiu*, 1, 1999, p. 4.**

1. Recoger todo el material de la Escuela en la Biblioteca.
  - Explicar que el objetivo que pretendemos no es quedarnos los libros, sino que queremos recoger el material para poder catalogarlo y registrarlos, para que siga localizable y que se podrán volver a tener en cuanto se acabe el proceso
  - No hacer excepciones: todos son todos.
1. Hacer un primer expurgo
  - Retirar los libros de texto, revistas antiguas y documentos deteriorados
  - No tirarlos ni donarlos hasta que no esté todo el proceso acabado. Siempre lo podemos repensar
3. Separar en dos bloques: Imaginación y conocimientos
  - Seguir para el material de imaginación, una ordenación de I1, I2, I3, JN y N
  - Seguir para el material de conocimientos, la CDU
  - No guardar libros que no se correspondan con los niveles de los alumnos del centro
  - No ordenar por colecciones
4. Organizar imaginación y conocimientos
  - 4.1. Imaginación
    - Comprobar que el documento está en el nivel correspondiente: I1 (cinco a 8 años), I2 (8 a 10 años), I3 (10 a 12 años), JN (novela juvenil), y N (novela para adultos)
    - Ir colocándolos provisionalmente en las estanterías
    - No separar los documentos por idioma
  - 4.2. Conocimientos
    - Agrupar los documentos según las 9 primeras cifras de la CDU y añadir los dígitos necesarios, a ser posible, con asesoramiento provisional
    - Roturar provisionalmente los documentos para facilitar la colocación y posterior redistribución.

- No poner diferentes ejemplares del mismo documento en dos lugares diferentes si tenemos catálogo manual o automatizado. (Solo sería una alternativa si no hay catálogo y tenemos dos ejemplares de un documento que trata dos materias diferentes.)

#### 5. Segundo Expurgo

- Retirar todo el material obsoleto. Distorsiona la tarea de ordenación de la biblioteca
- Tener en cuenta el fondo de que disponemos de cada materia antes de desestimar el documento de manera definitiva
- No guardar los documentos sobrantes en una estantería que en principio no se utiliza

#### 6. Tejuelar.

- Homogeneizar criterios: misma dirección, mismo tipo de letra, mismas etiquetas: I1: gomet azul, I2: gomet rojo, I3: gomet verde, y JN: gomet amarillo
- Buscar colaboración (alumnos, APA)
- No inventarse un sistema propio
- No cargar excesivamente los tejuelos

#### 7. Forrar y reparar los libros deteriorados

- Valorar las necesidades: priorizar, forrar y reparar los documentos más frágiles y que se utilizan más
- Utilizar material adecuado. Para poder retirar el forro sin que se estropeen los documentos.
- Pedir colaboración de alumnos, APA
- No reparar de maneras perjudiciales para los documentos (no usar celo, forros adhesivos...)

#### 8. Distribuir el mobiliario y el espacio.

- Ser coherente al distribuir el fondo en las estanterías (más bajas para los usuarios más pequeños, obras de referencia juntas...)
- Ser coherente al colocar las estantería en el espacio, separando y creando zonas (imaginación, conocimientos, obras de referencia, publicaciones periódicas)
- Romper con la distribución tipo clase
- Crear un ambiente acogedor a partir de mesas de diferentes medidas, espacios de lectura informal, mobiliario homogéneo y polivalente...
- En el caso de adquisición de mobiliario nuevo es aconsejable comprarlo en empresas especializadas.
- No aprovechar mobiliario inadecuado.

#### 9. Señalización

- Tener en cuenta el objetivo y finalidad de la rotulación. El tamaño de la señalización dependerá de la importancia de la información que contenga.
- Utilizar el vocabulario normalizado.
- No confundir al usuario saturando la biblioteca con información innecesaria

#### 10. Abrir y presentar la biblioteca

- Presentar la biblioteca a los maestros
- Pedir a los profesores que vengan con su grupo a la bibliotecas
- Preparar y organizar sesiones adecuadas a los diferentes niveles, necesidades y conocimientos
- Preparar juegos para conocer la colección y el funcionamiento de la biblioteca
- No quedarnos esperando a que vayan por propia iniciativa.

Recomendaciones para bibliotecas escolares del *Documento Marco*

| TIPO DE CENTRO  | PERSONAL   | INSTALACIONES  | COLECCION  | PRESUPUESTO   | SERVICIOS  | APOYO EXTERNO  |
|---|--|--|--|---|--|--|
| - Centros de Educación Infantil y Primaria de más de 27 unidades                  | - Profesor-bibliotecario<br>- Apoyo (prof. con horas libres)<br>- Administrativo | - Espacio destinado para la biblioteca-centro de recursos<br>- Equipamiento informático adecuado<br>- Al menos un puesto de consulta multimedia<br>- Posibilidad de conexión telemática<br>- Lector de CD-ROM<br>- Línea de teléfono y modem   | - Colección centralizada<br>- Numero de volúmenes: 12 v/alumno (ficción, audiovisuales, obras referencia, revistas y documentos informáticos, obras de consulta y bases de datos en CD-ROM<br>- Crecimiento anual de 3 v. por alumno<br>- Pequeña colección para profesorado, a completar con los del CPR<br>- Renovación anual de 5-10% y 20% en audiovisual y juegos.<br>- 25-30% ficción<br>20-30 títulos de revista                          | - Nueva creación: dotación específica para la biblioteca<br>- Presupuesto ordinario dentro del presupuesto anual de los centros | - Préstamos más o menos estables a alumnos, profesores y aulas<br>- Consulta en sala<br>- Información bibliográfica y de referencia<br>- Apertura en toda la jornada escolar<br>- Apertura en horario no lectivo | - Catalogación externa<br>- Adquisición centralizada<br>- Préstamo de materiales<br>- Centro de documentación y recursos para el profesorado |
| - Centros de Infantil y Primaria de entre 9 y 26 unidades, y Escuelas Infantiles  | - Profesor-bibliotecario   |  |  |   |  |  |
| - Colegio Rural agrupado (tendrán biblioteca central en cabecera y otras de aula) | - Profesor-bibliotecario en cabecera y con funciones itinerantes                 | - Espacio destinado para la biblioteca-centro de recursos en cabecera<br>- espacio en el aula de las unidades del CRA<br>- Equipamiento informático adecuado<br>- Al menos un puesto de consulta multimedia<br>- Posibilidad de conexión telemática<br>- Lector de CD-ROM<br>- Línea de teléfono y modem | - Colección en cabecera<br>- Numero de volúmenes: 12 v/alumno (ficción, audiovisuales, obras referencia, revistas y documentos informáticos, obras de consulta y bases de datos en CD-ROM<br>- Crecimiento anual de 3 v. por alumno<br>- Pequeña colección para profesorado, a completar con los del CPR<br>- Renovación anual de 5-10% y 20% en audiovisual y juegos.<br>- 25-30% ficción<br>20-30 títulos de revista<br>- Catálogos duplicados | - Nueva creación: dotación específica para la biblioteca<br>- Presupuesto ordinario dentro del presupuesto anual de los centros | - Préstamo a alumnos, profesores y aulas<br>- Consulta en sala<br>- Información bibliográfica y de referencia<br>- Apertura en toda la jornada escolar<br>- Posible apertura en horario no lectivo               | - Catalogación externa<br>- Adquisición centralizada<br>- Préstamo de materiales<br>- Centro de documentación y recursos para el profesorado |
| - Instituto de Enseñanza Secundaria de más de 1.000 alumnos matriculados          | - Profesor-bibliotecario<br>- Apoyo (prof. con horas libres)<br>- Administrativo | - Espacio destinado para la biblioteca-centro de recursos<br>- Equipamiento informático adecuado   | - Colección centralizada<br>- Numero de volúmenes: 12 v/alumno (ficción, audiovisuales, obras referencia, revistas y documentos informáticos, obras de consulta y bases de datos en CD-ROM<br>- Crecimiento anual de 3 v. por alumno<br>- Pequeña colección para profesorado, a completar con los del CPR<br>- Renovación anual de 5-10% y 20% en audiovisual y juegos.<br>- 25-30% ficción<br>20-30 títulos de revista                          | - Nueva creación: 2.500.000 pts.<br>- Presupuesto ordinario dentro del presupuesto anual de los centros                         | - Préstamos más o menos estables a alumnos, profesores y aulas<br>- Consulta en sala<br>- Información bibliográfica y de referencia<br>- Apertura en toda la jornada escolar<br>- Apertura en horario no lectivo | - Catalogación externa<br>- Adquisición centralizada<br>- Préstamo de materiales<br>- Centro de documentación y recursos para el profesorado |
| - Institutos de Enseñanza Secundaria de hasta 1000 alumnos                        | - Profesor-bibliotecario<br>- Apoyo (prof. con horas libres)                     | - Al menos un puesto de consulta multimedia<br>- Posibilidad de conexión telemática<br>- Lectos de CD-ROM<br>- Línea de teléfono y modem   |  |   |  |  |

## TEMA 10. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### 1. OBJETIVOS

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

- 2.1. La función de la biblioteca en la educación superior.
- 2.2. La evaluación en bibliotecas universitarias.
- 2.3. Los usuarios de bibliotecas universitarias
- 2.4. Servicios
- 2.4. Colecciones
- 2.5. Instalaciones
- 2.6. Problemas que inciden en el uso de la biblioteca universitaria

### 3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

### 4. BIBLIOGRAFÍA

### 1. OBJETIVOS

Conocer la función de la biblioteca en la Universidad, sus rasgos específicos, sus tipos de usuarios, y las normas principales y los problemas que afectan al desarrollo y organización de las bibliotecas universitarias en la actualidad.

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

#### 2.1. La función de la biblioteca en la educación superior.

La Biblioteca se ha representado como el corazón de la Universidad. Puede definírsela, según la ALA "como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento".

Los fines de la biblioteca universitaria son los de la Universidad. El cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las publicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la Universidad en su Región... A todo esto tiene que ayudar la biblioteca universitaria. No creemos que sea posible sin buenas bibliotecas conseguir unos centros universitarios donde arraiguen el pensamiento libre y crítico y la investigación. La biblioteca universitaria tiene como misión ayudar al desarrollo de la investigación, la formación de buenos profesionales, a la trasmisión de la cultura en su ámbito. La biblioteca tiene que producir beneficios concretables en mejores calificaciones, calidad investigadora y productividad de sus usuarios. Para ello tendrá que tener buenas colecciones básicas y especializadas, servicios presenciales y on line de referencia y de apoyo a la docencia y la investigación, programas de alfabetización informacional, bibliotecas digitales...

#### 2.2. La evaluación en bibliotecas universitarias.

Las bibliotecas universitarias españolas tienen como referencia de funcionamiento las Normas de su red cooperativa, REBIUN (<http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>). Además, desde finales de los noventa realizan planes de evaluación, estudios de usuarios y están implantando programas de calidad. Además, han incorporado los recursos electrónicos (revistas de texto completo on line, bases de datos, servicios de difusión selectiva, referencia

electrónica), convirtiéndose en los principales centros de investigación y documentación científica del país, con bibliotecas digitales tanto de materiales para alumnos como de recursos de investigación. Todo ello configura un gran avance, acompañado al de la mejora de sus edificios e instalaciones, que tiene que ir acompañado por los cambios en la gestión (que se van dando a través de la evaluación), y en el campo docente, por cambios pedagógicos y una mayor colaboración docentes-bibliotecarios. En el año 2001, REBIUN presentó al grupo de bibliotecas universitarias españolas *La Guía de Evaluación de Bibliotecas*, propuesta dentro del Plan de Calidad de las Universidades Españolas. Es fruto de la experiencia de evaluación realizada en diversas universidades, que ya utilizaron guías, entre la que destaca la realizada por la Agencia de la Calidad de Cataluña. La actual guía articula el proceso a través de una Comisión Interna que diseña cuestionarios, recopila información de recursos y resultados, y llega a un informe interno. Junto con otro externo, configura el Informe Final.



|   |  |
|---|--|
| 1. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS (S.B.) Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO INSTITUCIONAL |  |
|   | 1.1. El plan de los S.B. en el contexto del plan estratégico de la universidad |
|   | 1.2. Planificación docente y sus relaciones con los S.B.                       |
|   | 1.3. Planificación de la investigación y sus relaciones con los S.B.           |
|   | 1.4. Mecanismos de relación entre los S.B. y sus usuarios.                     |
| 2   | LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN   |
|   | 2.1. Organización  |
|   | 2.2. Procesos  |
|   | 2.3. Oferta de servicios a distancia   |
| 3   | LOS RECURSOS   |
|   | 3.1. El personal de los S.B.   |
|   | 3.2. Instalaciones   |
|   | 3.3. Fondos  |
|   | 3.4. Ingresos  |
| 4   | RESULTADOS   |
|   | 4.1. Satisfacción de los Usuarios  |
|   | 4.2. Eficacia en la prestación de servicios                                    |
|   | 4.3. Eficiencia en la prestación de servicios                                  |
| 5   | PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES  |
| 6   | PROPUESTAS DE MEJORA   |

### 2.3. Los usuarios de bibliotecas universitarias

En un principio se considera usuarios con derecho pleno a los servicios de una biblioteca universitaria a todos los miembros de la Universidad en que la biblioteca se inserta. Por tanto, se incluye a todos los alumnos matriculados en primer, segundo y tercer ciclo, a los profesores, y al personal de administración y servicios. Excepcionalmente, pueden ser usuarios otras personas o entidades cuya utilización se autorice por la dirección de la biblioteca o con las que se firmen convenios o contratos.

Las bibliotecas universitarias tienen algunos rasgos de las bibliotecas especializadas y científicas, pero, al mismo tiempo, en relación con el estudio, y con la amplitud de las materias que abarca la Universidad, las demandas de buena parte de los usuarios han respondido también a patrones propios de las bibliotecas generales, con necesidades muy elementales e introductorias.

Los servicios usados básicamente por los alumnos son los de estudio y trabajo con los propios materiales, la consulta en sala, y el préstamo a domicilio. Éste suele concentrarse en la mayor parte de los casos sobre una pequeña parte de la colección, que responde a las exigencias básicas del profesorado en su actividad docente. Como consecuencia, frecuentemente se tiene que acortar el período autorizado de posesión de estos documentos a los fines de semana. Algunas obras menos demandadas se prestan durante mayores períodos, mientras que los materiales de referencia básicos y las revistas científicas están excluidas del préstamo externo en la inmensa mayoría de las Universidades. Los profesores y los estudiantes de tercer ciclo pueden disponer en préstamo externo de un número elevado de ejemplares al mismo tiempo y para períodos extensos. Y son los usuarios principales de los servicios de la investigación: préstamo interbibliotecario, consulta a bases de datos, y las secciones de revistas científicas.

Como puede verse, podemos hacer una primera distinción de los usuarios de las bibliotecas universitarias por su condición de alumnos de primer, segundo o tercer ciclo, o por ser profesor. Podríamos decir que los alumnos de primer ciclo necesitan obras más homogéneas e introductorias. Los de segundo ciclo van comenzando a interesarse por monografías especializadas y ocasionalmente por otro tipo de fuentes. Y que el profesorado y los estudiantes de doctorado requerirán ya todo tipo de fuentes documentales de investigación. Esta clasificación obligará a diferenciar las colecciones, los servicios y las normas de acceso a las condiciones de cada tipo.

Las colecciones de alumnos de primer ciclo suelen incluir un alto porcentaje de obras de las que se deben poseer ejemplares múltiples, y que deberán tener períodos de préstamo externo cortos, pues hay una gran presión de demanda sobre las mismas obras. Al mismo tiempo, debe haber una parte importante de la colección, cuyo uso sea más diferenciado y autónomo, formado por monografías que se demandan para trabajos de curso o profundizaciones en la materia. Estas se deberán prestar durante al menos quince días, pues requieren lecturas más sosegadas y la presión sobre ellas será menor.

Por último, los usuarios de tercer ciclo y los profesores quieren de la biblioteca préstamos múltiples, para consultar simultáneamente varias obras necesarias en su investigación, períodos amplios de préstamo -que se autorizarán siempre que no se pidan obras de carácter no especializado-, y sobre todo, colecciones de revistas que contengan las aportaciones más

novedosas en el conocimiento. Para ellos es fundamental también el rápido acceso al documento original, cuando localizan referencias que no están en su Universidad.

Una segunda distinción de los usuarios de bibliotecas universitarias viene dada por su campo de especialización o estudio. Las demandas de información son diferentes en cada titulación: Ni se buscan por igual las publicaciones, ni las bases de datos, ni se demandan los mismos tipos de servicios, etc. por parte de los especialistas de los diversos campos, con un diferenciación que alcanza su mayor nivel cuando se trata de los expertos de las humanidades y los de las ciencias experimentales.

Ha solidado haber un vacío legal en la regulación del uso que pueden hacer de sus antiguas bibliotecas los titulados universitarios, que al dejar de estar matriculados cuando concluyen sus estudios, pueden perder el derecho al uso de los servicios bibliotecarios. Salvo que los Reglamentos incluyan la posibilidad de que los postgraduados sean usuarios, su acceso está normalmente supeditado a la concesión de permisos temporales o especiales.

#### 2.4. Servicios

Los servicios ofrecidos suelen ser la consulta en sala, el préstamo externo, la información bibliográfica, documental y de referencia -tanto mediante la consulta de los materiales de referencia convencionales como a través de servicios de información electrónica-, y la obtención de documentos originales por préstamo interbibliotecario u otros procedimientos. También son imprescindibles los servicios de formación de usuarios o la extensión cultural, y que la biblioteca proporcione facilidades y recursos tecnológicos para apoyar el estudio, el aprendizaje y la investigación.

Las bibliotecas deben asegurar un horario de los servicios básicos que cubra todo el período diurno, alcanzando las 60 horas semanales. Además, se debe proporcionar acceso al menos a algunas salas de lectura durante la noche o los fines de semana, para facilitar el estudio de los alumnos en épocas de exámenes. Y también es frecuente que se diferencien dentro de los espacios de lectura algunas salas para trabajos de investigación, con dotación de infraestructura informática y posibilidad de consulta simultánea de varias obras, así como de cabinas para trabajo en grupo con aislamiento acústico. Sin embargo, el que los estudiantes universitarios todavía colapsen algunas de las bibliotecas públicas es indicio de la insuficiencia de los servicios de lectura que ofrecen las Universidades.

Los servicios usados por los alumnos usualmente son precisamente los de estudio y trabajo con los propios materiales, la consulta en sala, y el préstamo a domicilio. Éste suele concentrarse en la mayor parte de los casos sobre una pequeña parte de la colección, que responde a las exigencias básicas del profesorado en su actividad docente. Como consecuencia, frecuentemente se tiene que acortar el período autorizado de posesión de estos documentos a los fines de semana. Algunas obras menos demandadas se prestan durante mayores períodos, mientras que los materiales de referencia básicos y las revistas científicas están excluidas del préstamo externo en la inmensa mayoría de las Universidades. Los profesores y los estudiantes de tercer ciclo pueden disponer en préstamo externo de un número elevado de ejemplares al mismo tiempo y para períodos extensos. Y son los usuarios principales de los servicios relacionados con la investigación: el préstamo interbibliotecario, la consulta a bases de datos, y las secciones de revistas científicas.

El buen funcionamiento de la biblioteca universitaria requiere una buena comunicación entre los agentes implicados en ella, que favorezca su integración y evite su aislamiento. Esta

comunicación se dará a través de las Comisiones de Biblioteca, en las que participan los profesores, los alumnos, los bibliotecarios y los responsables de la Universidad. Sin un buen funcionamiento de estas Comisiones, que logre la integración de los interesados con los objetivos de la política de la biblioteca universitaria, suelen fracasar los intentos de cambio. La comunicación directa con los usuarios es también importante, y debe haber instrumentos que hagan frecuente y natural el que los usuarios -especialmente los estudiantes- realicen observaciones sobre los servicios. Debe haber buzones de sugerencias, reuniones con los representantes de profesores y alumnos, formularios web de sugerencias..

#### SERVICIOS (NORMAS REBIUN)

##### 1. Horarios

La Biblioteca debe tener como horario mínimo de apertura el horario docente completo a lo largo del curso académico. Se recomienda ampliarlos en función de las necesidades de la comunidad universitaria; especialmente, en épocas de exámenes que se aconseja abrir los fines de semana y días festivos, en horario de mañana y de tarde y si fuera necesario, las 24 horas del día.

##### 2. Acceso

2.1. Acceso a la biblioteca y señalización. La Biblioteca tiene que ser accesible a toda la comunidad universitaria y a cualquier otro miembro de la sociedad que muestre un interés legítimo en el uso de los fondos en pro de la investigación o el desarrollo social y cultural. La Biblioteca debe tener indicadores, dentro y fuera del recinto, llamativos, claros y concisos para poder localizar el edificio y los servicios a los que se puede acceder.

2.2. Organización de los fondos. La mayor parte de la colección debe estar en libre acceso para los usuarios bajo una clasificación temática, siempre que no se trate de fondo antiguo o materiales que necesitan condiciones especiales de conservación

2.3. Catálogos para el acceso a los fondos. La Biblioteca debe contar con un único catálogo automatizado que reúna la información de todo su fondo con independencia del lugar en que se encuentren, de la partida presupuestaria con la que se hayan adquirido y del tipo de soporte en que se presenten. Para la redacción del catálogo es obligatorio seguir las normas internacionales de descripción bibliográfica y, además, debe incluir información sobre la ubicación y la disponibilidad del material. Hay que facilitar la consulta del catálogo mediante terminales de acceso público en todos los puntos de servicio en número suficiente para atender las necesidades requeridas por los usuarios de cada Biblioteca. También se debe permitir la consulta remota.

##### 3. Préstamo

3.1. Fondo de préstamo. Todo el fondo de la Biblioteca es susceptible de préstamo, exceptuando manuscritos, incunables y obras de singular valor etc.; obras de referencia en general; obras de gran demanda con escaso número de ejemplares; aquellas que ya no estén disponibles en el mercado, etc.

3.2. Usuarios y política de préstamos. Conviene establecer diversas categorías de usuarios para atender a todos los miembros de la comunidad universitaria, a los graduados e investigadores de otras universidades, y al personal investigador de instituciones no universitarias. La Biblioteca debe establecer una política de préstamo flexible que considere el tipo de fondo, su uso y las categorías de usuarios.

3.3. Normativa de préstamo y Préstamo interbibliotecario. La normativa de préstamo debe ser común a todas las bibliotecas que integren el sistema bibliotecario de la Universidad. La Biblioteca tiene que estar abierta a toda la comunidad investigadora mediante el préstamo interbibliotecario de todo su fondo bibliográfico. En el caso de obras excluidas al préstamo se proporcionarán las alternativas reprográficas necesarias para satisfacer la demanda.

##### 4. Información bibliográfica y referencia

4.1. Recomendaciones generales. Al menos un bibliotecario profesional debe estar disponible durante el tiempo de apertura de la Biblioteca para ayudar o aconsejar a los usuarios en el desarrollo de estrategias de búsquedas apropiadas y sobre el modo de optimizar el uso de la información ya encontrada.

4.2. Colecciones de referencia. La Biblioteca debe tener un Servicio de Referencia provisto de una colección básica así como fuentes bibliográficas y documentales de carácter general y especializadas en diversos formatos. Además debe estar dotada de herramientas informáticas avanzadas para satisfacer el máximo de demandas informativas, por complejas y específicas que sean, tanto a nivel nacional como internacional.

4.3. Servicios de alerta o de información personalizada. Los servicios de alerta deben considerarse como servicios de valor añadido y se determinarán por las necesidades propias de cada Biblioteca ateniéndose a la demanda. Entre estos servicios pueden considerarse: difusión selectiva de información de monografías o de sumarios de revistas, boletines de novedades generales y temáticos, boletines de sumarios externos, etc.

##### 5. Formación de usuarios

5.1. Mínimo exigible. Es necesario que la Biblioteca facilite ayudas impresas, gráficas o electrónicas describiendo servicios concretos. Además debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la Biblioteca, sus

instalaciones, sus equipos y uso de la colección.

5.2. Carácter optativo La Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo; desarrollar programas para la formación continuada y también actividades de extensión bibliotecaria. El éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Universidad.

6. Facilidades para el estudio, tecnología para el aprendizaje e investigación

6.1. Recomendaciones generales. Las bibliotecas tienen que ser aulas de autoformación por eso deben garantizar la interrelación de los usuarios con los fondos. La Biblioteca debe ser pionera en la instalación de nuevos procedimientos técnicos y, dentro del ámbito de su competencia, en el desarrollo de algunos de ellos. Las instalaciones de la Biblioteca para facilitar el estudio deben tener en cuenta los diversos estilos de estudio, así como los distintos modos de enseñar y de aprender característicos de cada curso. Deben proporcionarse zonas para el estudio en silencio, así como para el estudio en voz baja y en grupo. También salas para consulta de materiales no librarios.

6.2. Mínimo exigible. La Biblioteca debe proporcionar los recursos y el apoyo que los usuarios necesitan para poder localizar, seleccionar y recuperar la información existente en la propia Biblioteca o en otros centros externos por medio de redes informáticas y disponer del apoyo técnico para el correcto funcionamiento de esta tecnología. Para la lectura de materiales en soporte magnético, óptico, microformas, etc. debe disponer de equipos apropiados, que permitan también su edición y reproducción.

6.3. Carácter optativo. Ofrecer estaciones de trabajo que integren diferentes herramientas informáticas, incluido el acceso a Internet. La oferta de un servicio de traducción propio o en coordinación con centros de idiomas de la Universidad supone una importante ayuda al estudio. La Biblioteca puede ofrecer un servicio de encuadernación para que los alumnos y los profesores puedan realizar trabajos con una presentación física digna. La Biblioteca puede ser un punto de venta de materiales: libros de texto, bolígrafos, papel, discuetes, etc.

6.4. Investigación. En el plan de trabajo de la Biblioteca, debe incluirse el desarrollo de técnicas bibliotecarias adaptadas a las estrategias presentes y futuras en tecnología de la información, y actuando como centro de investigación hacia el mundo bibliotecario y de documentación de su entorno.

## 2.4. Colecciones

Destacamos, de las Normas REBIUN sobre colecciones, su propuesta de un programa de gestión y unas orientaciones cuantitativas y de evaluación.

5.3. Recomendaciones cuantitativas

5.3.1. Colección básica: 50.000 volúmenes.

5.3.2. Nuevos estudios

- 5.000 volúmenes colección básica de nueva titulación
- 1.000 volúmenes cada nuevo programa de doctorado
- 500 volúmenes cada nuevo programa de master

5.3.2. Un título de publicación periódica cada 3 usuarios.

5.3.3. Incremento anual

- 1 volumen por alumno
- 10 volúmenes por PDI

5.4. El volumen de incremento anual se ha calculado atendiendo a la media de número de usuarios de las Bibliotecas Universitarias españolas. Se deberán aplicar, por lo tanto, índices correctores al alza o a la baja en aquellas Bibliotecas Universitarias cuyo número de usuarios sea sensiblemente inferior o superior respectivamente a dicha media, con el fin de ajustar el incremento al volumen de usuarios.

## 7. Evaluación de colecciones

Se recomienda la aplicación de los siguientes métodos de evaluación de las colecciones utilizando los indicadores propuestos en el documento de trabajo publicado por la Dirección General XIII de las Comunidades Europeas.

7.1. Metodos cuantitativos (...)

7.2. Métodos cualitativos

- Contraste de bibliografías
- Opinión de expertos
- Comparación entre fondos bibliográficos de bibliotecas con características semejantes
- Análisis de uso:
  - . Consulta en sala
  - . Préstamo
  - . Préstamo interbibliotecario

7.3.Datos

7.3.1. Costes

- Inversiones en material bibliográfico
- Inversiones en encuadernación/conservación

7.3.2. Recursos

- Número de adquisiciones
- Número de títulos adquiridos
- Número de títulos de publicaciones periódicas recibidos
- Libros pedidos y solicitados
- Listas bibliográficas actualizadas
- Número de documentos en la colección

7.3.3. Utilización

- Número de préstamos
- Número de documentos en depósito cerrado
- Número de documentos en préstamo
- Documentos no prestados durante un periodo de tiempo
- Documentos prestados durante un periodo de tiempo
- Número de títulos prestados
- Reservas a títulos
- Número de documentos utilizados en la biblioteca durante el año

7.4.Indicadores

7.4.1. Costes:

- Población
- Inversiones en capital bibliográfico per cápita

7.4.2. Costes:

- costes
- Inversiones en encuadernación/conservación per cápita
- Inversiones en material bibliográfico per cápita históricamente

7.4.3. Recursos:

- población
- Adquisiciones per cápita
- Títulos adquiridos per cápita
- Copias adquiridas / Títulos adquiridos
- Documentos en la colección per cápita
- Antigüedad de la colección

7.4.4. Utilización:

- población
- Consulta en sala per cápita
- Préstamos per cápita
- Títulos prestados per cápita
- Títulos en préstamo per cápita

7.4.5. Utilización:

- recursos
- Préstamos por número de documentos
- Consulta en sala por número de documentos
- Proporción de documentos en préstamo

7.4.6. Necesidades cubiertas

- Proporción de títulos recomendados / títulos adquiridos
- Ratio de necesidades cubiertas
- Chequeo de listas bibliográficas
- Libros mal colocados

7.4.7. Estudios de tiempos

- Entre adquisición y proceso
- Entre la solicitud de un libro de depósito y su entrega
- Entre cualquier solicitud y su respuesta
- Entre reclamaciones o reservas de títulos y su entrega
- Entre la solicitud de documentos no disponibles in situ y su entrega

7.4.7. Satisfacción

- Satisfacción de los usuarios con la colección

## 2.5. Instalaciones

|  |
|--|
| <p>1.3.1 Acceso Su función es de orientación y distribución hacia las demás dependencias de la Biblioteca. Deberá dar una impresión atractiva y acogedora de la misma.</p> <p>Es zona de encuentro y descanso de los lectores. Tendrá una señalización clara y contendrá el directorio de la Biblioteca. El área de acceso deberá tener dos zonas:</p> <p>a) Zona fuera de control antihurto</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Información general</li><li><input type="checkbox"/> Guardarropas, taquillas, etc.</li><li><input type="checkbox"/> Lavabos</li><li><input type="checkbox"/> Teléfonos</li></ul> <p>b) Zona dentro del control antihurto</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Mostrador/es de préstamos, devoluciones, carnets, etc.</li><li><input type="checkbox"/> Catálogos y opacs.</li><li><input type="checkbox"/> Expositores de novedades, guías, etc.</li><li><input type="checkbox"/> Espacio para lectura de prensa diaria, revistas de carácter general, publicaciones oficiales etc.</li></ul> <p>1.3.2 Área de servicio público</p> <p>* Información</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Estará situada en el área de acceso a la Biblioteca.</li><li><input type="checkbox"/> Dependiendo del tamaño de la Biblioteca estará unida o separada de la zona de préstamo.</li><li><input type="checkbox"/> Se situará en un lugar fácilmente identificable por los lectores.</li></ul> <p>* Préstamo</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Estará situado dentro de la zona controlada.</li><li><input type="checkbox"/> La distancia entre los ordenadores de préstamo y el control antihurto será suficiente para evitar interferencias.</li><li><input type="checkbox"/> Tendrá espacio suficiente para permitir el depósito temporal de libros devueltos o reservados.</li><li><input type="checkbox"/> Se procurará que los mostradores estén protegidos de corrientes de aire, frío y excesivo ruido.</li><li><input type="checkbox"/> Tendrá acceso fácil al depósito.</li><li><input type="checkbox"/> Se situará próximo a los catálogos u opacs.</li><li><input type="checkbox"/> Según el tamaño de la biblioteca podrá haber más de un punto de préstamo.</li></ul> <p>* Consulta de carácter general</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Espacio reservado para lectura de prensa diaria, revistas de carácter general y/o para consulta de publicaciones oficiales.</li></ul> <p>* Zona de Información bibliográfica, Referencia y Acceso al Documento</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Tendrá estanterías de acceso directo para las obras de referencia y repertorios.</li><li><input type="checkbox"/> Contará con puestos de consulta para las obras impresas.</li><li><input type="checkbox"/> Contará con puestos de consulta a catálogos (en línea o CD-ROM) y acceso a Internet.</li><li><input type="checkbox"/> Tendrá al menos un punto de servicio para personal cualificado.</li><li><input type="checkbox"/> Se deberá contemplar espacios suficientes y diferenciados, según el tamaño de la Biblioteca, para la ubicación de estos servicios.</li></ul> <p>* Salas de lectura</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Deberán contar con espacio tanto para puestos de lectura como para estanterías de libre acceso.</li><li><input type="checkbox"/> Las salas contarán con espacio destinado a puestos de consultas a los catálogos e información automatizada.</li><li><input type="checkbox"/> Las publicaciones periódicas tendrán una zona propia con expositores de los últimos números y puestos de consulta.</li><li><input type="checkbox"/> Se recomienda la variedad de puestos: mesas individuales y mesas para varios lectores.</li><li><input type="checkbox"/> La distancia entre estanterías y mesas será suficiente para que los lectores no se molesten entre sí.</li><li><input type="checkbox"/> Los espacios de las salas de lectura podrán singularizarse, según las necesidades, mediante: iluminación, colorido, amueblamiento, etc.</li></ul> <p>* Salas especiales</p> <p>En función de las necesidades y las colecciones habrá que contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Salas de estudio en grupo. Estarán aisladas suficientemente para no producir ruido.</li><li><input type="checkbox"/> Cubículos para investigación, con posibilidad de guardar libros durante un tiempo y conectar ordenadores.</li><li><input type="checkbox"/> Mediateca con puestos y equipamiento para lectura y visionado de materiales especiales.</li><li><input type="checkbox"/> Cartoteca con muebles del tamaño recomendado para el material de la sala.</li><li><input type="checkbox"/> Sala reservada para consulta de tesis y lectura de libros procedentes de préstamo interbibliotecario.</li><li><input type="checkbox"/> Otras salas posibles: Fondo antiguo, Centros de documentación, Sala de tests, etc.</li><li><input type="checkbox"/> Se habilitará una zona de descanso suficientemente aislada y ventilada para fumadores.</li></ul> |
|--|

No parece aconsejable que las Bibliotecas tengan salas únicamente de estudio. La demanda de dichas salas por parte de los alumnos debería ser asumida, en todo caso, por la Universidad conservando la Biblioteca su tarea de proporcionar información y documentación a la comunidad universitaria con fines de docencia, estudio e investigación.

\* Salas multiusos: conferencias, exposiciones, formación etc.

- Deberán tener un acceso autónomo.
- Contarán con el equipamiento necesario, cabinas de traducción simultánea y el aislamiento acústico adecuado.
- Contarán con sala auxiliar aneja.

\* Reprografía

- Los espacios para las máquinas reprográficas estarán convenientemente insonorizados.

\* Lavabos

- Estarán suficientemente aislados de las salas de lecturas para evitar ruidos.

Se deberá tener en cuenta toda la legislación vigente en relación con usuarios discapacitados. (...)

## 2. 6. Problemas que inciden en el uso de la biblioteca universitaria

Algunos de los problemas de uso de la biblioteca universitaria tienen que ver, especialmente en lo que respecta al uso de los alumnos, con las características de la enseñanza universitaria:

- ***La escisión entre estudio-enseñanza e investigación:*** La práctica de la educación de los nuevos científicos se ha entendido por la comunidad científica como una introducción, en cierto sentido dogmática, en el paradigma vigente, a través de manuales y obras sintéticas y sistemáticas dedicadas a ello. No se trataría de presentar modelos alternativos, sino de adiestrar en los métodos aceptados, los modos típicos de resolver problemas y desarrollar la lógica propia del modelo teórico establecido. La justificación sería que la naturaleza es muy compleja para su exploración al margen de un paradigma que señale el camino. Según esto, hasta llegar al final de la titulación, cuando se supone ya al alumno preparado para integrarse en la comunidad científica, no se le darían las claves de la comunicación en la ciencia, de la documentación: el conocimiento de las publicaciones periódicas, las publicaciones no convencionales, el acceso y uso de las bases de datos de la especialidad, etc. Simplemente podría aprender con los apuntes y los manuales. Por eso muy pocos estudiantes de primer ciclo conocen las revistas de su especialidad, o las posibilidades de la Documentación. Este modelo de educación científica contribuyó a la estructura bibliotecaria típica de las bibliotecas universitarias, con separación entre las bibliotecas generales, consideradas "para los alumnos", con los manuales recomendados por el profesor repetidos para que todos puedan estudiar los mismos libros de texto, y las bibliotecas de investigación del profesor o del alumno de tercer ciclo, con las fuentes especializadas, la bibliografía extranjera más al día, etcétera. Por eso la biblioteca de departamento, salvo en las bibliotecas de universidades históricas en donde puede ser muy voluminosa, solían ser pequeñas, de pocos miles de volúmenes, porque sólo interesan las obras en línea con el paradigma vigente. Ello explicaría, según Kuhn, la facilidad para obtener periódicamente la centralización de algunas obras en la biblioteca general: "los científicos saben cuando pasan de moda los libros y aún las revistas científicas. Aunque no los destruyen, los transfieren, como puede testificar todo historiador de la Ciencia, de la biblioteca departamental activa a la biblioteca en desuso del depósito universitario general. Los reemplazan las obras al día, y es todo lo que requiere el progreso ulterior de la Ciencia". Aunque han pasado años de este análisis, y la mayoría de las colecciones están reunidas en grandes bibliotecas de campus o área, la separación entre las colecciones persiste por el nivel de uso de alumnos y profesores.

- ***El enfoque pedagógico del estudio y la enseñanza en la Universidad.*** El uso de las bibliotecas por los estudiantes no es lo bastante estimulado por el enfoque pedagógico que el profesorado da a la enseñanza y el estudio, que tiende a la teorización excesiva, que provoca

la pasividad del alumno, que se hace un "oyente", con poca iniciativa para el aprendizaje independiente y activo mediante el uso intenso y variado de las bibliotecas. Los primeros programas experimentales de evaluación de la Universidad española afirmaban que "Los profesores dan preferencia a la actividad investigadora sobre la docencia, que es percibida como una actividad colateral" (...) "Con carácter general el desarrollo de la enseñanza en las titulaciones está poco planificado y el profesorado parece tener poco interés por la calidad *pedagógica* a la vista de los mecanismos, casi exclusivamente tradicionales, que incorpora a las clases". Hay un mantenimiento de la lección magistral por encima de lo aconsejable: "Predomina la lección magistral, incluso en titulaciones poco masificadas: la participación directa del alumnado, las clases tipo seminario de discusión, etc. son prácticas muy secundarias en el sistema docente". La metodología didáctica más corriente se limita, junto a la clase magistral, al "uso de tiza, pizarra y apuntes (...) En consecuencia, los trabajos individuales o en grupo y una didáctica más participativa son prácticas bastante raras". Si unimos a estas afirmaciones que el modelo de examen suele primar la capacidad de reproducir fielmente lo transmitido y la memoria a corto plazo del alumno, se explica que el uso de las bibliotecas no se demande en exceso (salvo como sala de estudio). La Universidad, en lugar de enseñar a hacer ciencia a los alumnos, meramente se la está *divulgando*, reduciendo la necesidad del estudiante de utilizar las bibliotecas como recurso de aprendizaje del conocimiento vigente y de los modos de acceder a él.

Frente a estos enfoque, la *Declaración Mundial sobre la Educación Superior* de UNESCO (1998) indica:

- (Artículo 9) a) En un mundo en rápido cambio, se percibe la necesidad de una nueva visión y un nuevo modelo de enseñanza superior, que debería estar centrado en el estudiante, lo cual exige (...) una renovación de los contenidos, métodos, prácticas y medios de transmisión del saber, que han de basarse en nuevos tipos de vínculos y de colaboración con la comunidad y con los más amplios sectores de la sociedad.
- b) Las instituciones de educación superior deben formar a los estudiantes para que se conviertan en ciudadanos bien informados y profundamente motivados, provistos de un sentido crítico y capaces de analizar los problemas de la sociedad, buscar soluciones para los que se planteen a la sociedad, aplicar éstas y asumir responsabilidades sociales.
- c) Para alcanzar estos objetivos, puede ser necesario reformular los planes de estudio y utilizar métodos nuevos y adecuados que permitan superar el mero dominio cognitivo de las disciplinas; se debería facilitar el acceso a nuevos planteamientos pedagógicos y didácticos y fomentarlos para propiciar la adquisición de conocimientos prácticos, competencias y aptitudes para la comunicación, el análisis creativo y crítico, la reflexión independiente y el trabajo en equipo en contextos multiculturales, en los que la creatividad exige combinar el saber teórico y práctico tradicional o local con la ciencia y la tecnología de vanguardia (...)
- d) Los nuevos métodos pedagógicos también supondrán nuevos materiales didácticos. Estos deberán estar asociados a nuevos métodos de examen, que pongan a prueba no sólo la memoria sino también las facultades de comprensión, la aptitud para las labores prácticas y la creatividad".
- (Artículo 12) ... Las nuevas tecnologías brindan posibilidades de renovar el contenido de los cursos y los métodos pedagógicos, y de ampliar el acceso a la educación superior (...) Los establecimientos de educación superior han de dar ejemplo en materia de aprovechamiento de las ventajas y el potencial de las tecnologías de la información (TIC), por los siguientes medios:
- a) constituir redes, realizar transferencias tecnológicas, formar recursos humanos, elaborar material didáctico e intercambiar las experiencias de aplicación de estas tecnologías a la enseñanza, la formación y la investigación, permitiendo así a todos el acceso al saber;
- b) crear nuevos entornos pedagógicos, que van desde los servicios de educación a distancia hasta los establecimientos y sistemas "virtuales" de enseñanza superior, capaces de salvar las distancias y establecer sistemas de educación de alta calidad, favoreciendo así el progreso social y económico y la democratización así como otras prioridades sociales importantes; empero, han de asegurarse de que el funcionamiento de estos complejos educativos virtuales, creados a partir de redes regionales continentales o globales, tenga lugar en un contexto respetuoso de las identidades culturales y sociales;
- c) aprovechar plenamente las TIC con fines educativos, esforzándose al mismo tiempo por corregir las graves desigualdades existentes entre los países, así como en el interior de éstos en lo que respecta al acceso a las nuevas TIC y a la producción de los correspondientes recursos (...)"

Y el *Informe Universidad 2000* (CRUE. 2000), conocido por "Informe Bricall",

Capítulo III, *Difusión del conocimiento. Formar para aprender*:

"48. (...) el profesor debería presentar material de apoyo que no estuviera todavía disponible en libros de texto, orientar a los estudiantes en sus propias lecturas, sugerir puntos de vista alternativos, y, en general, estimular la reflexión y el debate y propiciar el interés de los estudiantes por las cuestiones tratadas. Junto a la palabra, la utilización de medios audiovisuales debe reforzar los aspectos positivos de la lección y minimizar sus aspectos negativos. Los jóvenes crecen junto a una gran variedad de medios audiovisuales, y los progresos tecnológicos han aumentado considerablemente el número de opciones de posible utilidad para la enseñanza, a modo de un auxiliar más de la misma, cuya utilidad y éxito están estrechamente relacionados con el empleo que de ellos haga el profesor. (...) Las bibliotecas universitarias, por ejemplo, deben ser más accesibles al estudiante por medio de bases de datos y otros medios informáticos. De alguna manera, se empieza a concebir el estudiante 'unido' a las fuentes del conocimiento a través de su ordenador o usando los ya instalados en su aula (...)"

57. La difusión de las TIC permite a los estudiantes acceder a un gran número de fuentes de información de manera rápida, dinámica y a distancia. Estos medios ofrecen además la oportunidad de comunicarse a través del correo electrónico o de la teleconferencia (...) Al estudiante deben ofrecérsele técnicas de reflexión, técnicas de solución de problemas y medios de consecución de información integrados en un nuevo concepto de formación. La trasmisión unilateral y repetitiva de información y de conocimientos adquiridos por el profesor ha de ser sustituida por un nuevo ambiente de aprendizaje que empuje a los estudiantes hacia el camino de su autoformación. (...)"

Capítulo IX, *Redes Tecnológicas y Redes Universitarias*: (Permiten...)

- Una mayor interacción entre estudiante y profesores, en especial mediante la utilización del correo electrónico, la videoconferencia y de la www;
- Una más intensa comunicación entre estudiantes, mediante grupos de trabajo y de discusión que se apoyen en las nuevas herramientas comunicativas;
- Un mejor aprendizaje mediante el uso de simuladores;
- El desarrollo de competencias y habilidades prácticas de los alumnos en laboratorios virtuales de investigación
- Posibilidades de retroacción en la comunicación entre los estudiantes;
- Acceso de los estudiantes a recursos educativos.

### **3. CUESTIONES DE REFLEXIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Cuál es la experiencia personal como usuario de las bibliotecas universitarias? ¿Qué posibles modelos de biblioteca universitaria existen? ¿Qué criterios deben utilizarse para una evaluación de la biblioteca universitaria? ¿Qué relación existe entre los fines de la Universidad y los de la biblioteca?

### **4. BIBLIOGRAFÍA**

- AGENCIA PER A LA QUALITAT DEL SISTEMA UNIVERSITARI A CATALUNYA. *Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris*. Barcelona: Agencia., 1998.
- ALONSO AREVALO, J., ECHEVERRIA CUBILLAS, M.J., MARTIN CERRO, S. La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. *Seminario: Indicadores en la Universidad. Información y decisiones*. León: Universidad de León, 1999.
- ASSOCIATION FOR COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. University Libraries section. Normas para bibliotecas universitarias. Evaluación de la eficacia. *Boletín de Anabad*, XLIV, 3, 1994, 3, p. 193-222.
- BARRY, C.A. Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado (trad. de Piedad Fernández). *Anales de Documentación, Universidad de Murcia*, 2, 1999.
- La *BIBLIOTECA Universitaria eficaz: Directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Adhoc Group on Performance Indicator Libraries. Ed. de M. Duarte. Cádiz: Universidad, 1999.
- BISBROUCK, M.-F., et RENOULT, D. (dirs.) *Construire une bibliothèque universitaire. De la conception à la réalisation*. París, Cercle de la Librairie, 1992.

- CONSEJO DE UNIVERSIDADES. COMITÉ TÉCNICO DE LA SECRETARÍA GENERAL. *Programa experimental de evaluación de la calidad del sistema universitario. Informe final*. Madrid: Consejo de Universidades, 1994.
- CRUE. CONFERENCIA DE RECTORES DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS (2000). *Informe Universidad 2000*.
- IFLA. *Medición de la calidad. Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias*. Madrid: ANABAD, 1998.
- KUHN, T.S. *La función del dogma en la investigación científica*. Valencia: Revista Teorema, 1979.
- LINDAUER, B.G. (2000) Definición y medida del impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución. *Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios*, 59. <http://www.aab.es/51n59a4.htm>
- LINE, M. B. El camí a través del caos: el papel futuro de la biblioteca universitària com a creadora de coneixement. *Item*, 14, p. 62-73.
- LYNCH, B.P. *Standars for University Libraries*. The Hague, I.F.L.A, 1986.
- MANO GONZALEZ, M. Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. *Revista Española de Documentación Científica*, 1998, 2, p. 174-197.
- REBIUN: *Normas y recomendaciones para bibliotecas universitarias*. <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>
- UNESCO (1998) *Declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción, y Marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior* <http://www.crue.upm.es/dfunesco.htm>
- UNIVERSIDAD CARLOS III. Biblioteca. Informe de Autoevaluación. 2000-2001. <http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/GRAL/eval-estad.html>
- UNIVERSIDAD SALAMANCA (1998) Programa Institucional de Calidad. Serv. Bibliotecas Informe final <http://cts.usal.es/picprincipal/primerafase/inffinalbibliotecas.pdf>
- UNIVERSITAT AUTONOMA DE BARCELONA (2000). Autoinforme d'avaluació del servei de Biblioteques. <http://www.bib.uab.es/avaluacio/autoinforme.htm>
- UNIVERSITAT DE BARCELONA. (2000) Avaluació de la bub: síntesi de punts forts i punts febles, i propostes de millora <http://www.bib.ub.es/bub/avala/avala.htm>

## TEMA 11: BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS Y CIENTÍFICAS.

### 1. OBJETIVOS

### 2. CONTENIDOS BÁSICOS

2.1. La biblioteca especializada

2.1.1. Rasgos peculiares

2.1.2. Funciones

2.2. Las colecciones de las bibliotecas especializadas

2.3. El tratamiento técnico de la colección en las bibliotecas especializadas

2.4. Demandas y expectativas de los usuarios de bibliotecas especializadas.

2.4.1. *Caracteres generales de los usuarios de biblioteca especializada*

2.4.2. Hábitos peculiares de información en Humanidades y Ciencias Experimentales

2.4.3. La calidad bibliotecaria según los usuarios

3. *APLICACIÓN PRACTICA: Profundizar en la organización de servicios de referencia, generales y especializados*

### 4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

### 5. BIBLIOGRAFÍA

## 1. OBJETIVOS

Conocer los rasgos propios que orientan la gestión técnica de las colecciones, los servicios y la de los usuarios en las bibliotecas especializadas y científicas, situando estas bibliotecas en sus relaciones y diferencias con otros tipos de bibliotecas y centros de documentación

## 2. CONTENIDOS BÁSICOS

### 2.1. La biblioteca especializada

Suele considerarse biblioteca especializada aquella cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica. La especialización temática lleva a peculiaridades organizativas, a modos característicos de dar los servicios, a demandas y necesidades de los usuarios diferenciadas, etc. Frente a la biblioteca especializada como tal, se habla de biblioteca *especial* en el caso de las bibliotecas cuya peculiaridad no consiste tanto en el área temática como en algún rasgo propio de los soportes de la colección de documentos (periódicos, películas, grabaciones sonoras, documentos electrónicos...), o de los usuarios, que no tiene por qué llevar a una especialización temática de la colección o de los servicios de información.

#### 2.1.1. Rasgos peculiares

La biblioteca especializada forma frecuentemente parte de organismos de investigación científica, industrial, tecnológica, política o cultural. Ello da lugar a bibliotecas de parlamentos y otros organismos políticos, departamentos ministeriales o consejerías, bibliotecas de empresas, de laboratorios, etc. Su misión suele ser aportar la información que requieren los profesionales y los responsables de la decisiones de la institución de que se trate. La vinculación directa a la información especializada, el que los usuarios tengan unas demandas complejas que no se resuelven sólo con documentos, la necesidad de atender necesidades de información acudiendo al exterior, o la demanda de una información ya

seleccionada y analizada, acercan a las bibliotecas especializadas con los centros de documentación.

Según Vellostillo, los factores de diferenciación de una biblioteca especializada son:

- La tipología y tratamiento de los documentos
- Los usuarios, con una formación elevada y unos requerimientos de información muy exigentes
- Los profesionales de la gestión de la biblioteca suelen tener una formación específica en el área temática
- Su funcionamiento activo y continua especialización
- La conexión frecuente con otras bibliotecas, centros e instituciones
- El alto grado de automatización de los servicios, para posibilitar mejor recuperación de la información
- El pequeño tamaño, en cuanto a colección, espacio y personal

Respecto al personal, la Special Librarian Association ha elaborado un informe en el que especifica las competencias profesionales y personales de los bibliotecarios especializados (<http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm>). Las profesionales están relacionadas con el conocimiento de las áreas de recursos para la información, acceso a la información, la tecnología, el manejo y la investigación, y la habilidad en utilizar estas áreas de conocimiento como base para proporcionar los servicios bibliotecarios e informativos. Las competencias personales representan un conjunto de habilidades, actitudes y valores que permiten a los bibliotecarios trabajar de forma eficiente; ser buenos comunicadores; enfocarse en el aprendizaje continuo durante toda su carrera; demostrar el valor agregado de sus contribuciones; y sobrevivir en el nuevo mundo laboral.

The screenshot shows a Windows-style browser window displaying the Virtual SLA website. The header includes the SLA logo, a search bar, and navigation links for Home, Join SLA, Contact Us, and Site Map, along with the date 10/03/2002. A 'Share this page' button is also present. The main content area is titled 'Leadership' and contains several sections:

- SLA Unit Surveys**: A summary of surveys carried out by SLA chapters, divisions and caucuses.
- Leadership Events Calendar**
- Resources**: A list of resources including the Bulletin Editors Electronic Resource Center, LEADERS.COMmunicate, Discussion Lists, Leadership Development Institute (LDI), Officer Forums, Chapter/Division Archives Guidelines, Chapter & Division Guidelines and Handbooks, Training Manual, Unit Treasurer Information, Label/Roster requests Annual Report Form, Bylaws Instructions, SLA Logo Style Guide and downloads.
- Leadership Knowledge Center**: SLA's unit best practices database.
- Why Seek a Leadership Position**

A Factiva logo is visible on the right side of the page.

## 2.1.2. Funciones

Entre ellas tendríamos como más habituales:

- Proporcionar información de manera rápida y eficaz
- Realizar un tratamiento exhaustivo de los documentos, que permita obtener una mayor información
- Actualización continua de materiales y catálogos
- Difusión activa de la información mediante boletines, resúmenes, etc
- Difusión selectiva de la información
- Acceso a bases de datos especializadas del sector de interés de la biblioteca

## 2.2. Las colecciones de las bibliotecas especializadas

Las colecciones de la mayoría de las bibliotecas especializadas, siguiendo a Vellosoillo, son:

- Información publicada: Publicaciones periódicas -materiales clásicamente muy presentes en estas bibliotecas como vehículo preferido del conocimiento científico-, monografías, normas, patentes, obras de referencia
- Información generada internamente por la institución en que se ubica: literatura gris (papeles de trabajo, correspondencia), informes, estudios, proyectos, etc.
- Literatura gris o de escasa difusión: tesis, proyectos, actas de congresos y conferencias, publicaciones oficiales, etc.
- Documentos técnicos: patentes, normas, especificaciones
- Obras de referencia especializada, incluyendo publicaciones estadísticas, bibliografías especializadas, revistas de resúmenes y referencias, etc.
- Información disponible a través de fuentes externas a la institución: bases de datos, catálogos de otras instituciones, etc.

La colección se caracterizará por su vigencia y actualización continua, por la realización de expurgos de los fondos no relevantes, por la búsqueda de documentos incluso antes de su publicación formal. Por el acceso directo a las colecciones vivas, sobre todo de revistas científicas, pudiendo estar los años anteriores al corriente en depósitos secundarios.

## 2.3. El tratamiento técnico de la colección en las bibliotecas especializadas

La profundidad en el tratamiento técnico es un requisito para una recuperación de información para los especialistas que la demandan, de modo muy preciso y pertinente. Ello lleva a la indización y al resumen, como formas básicas de análisis de contenido. Es frecuente la sustitución de las clasificaciones generales por el uso de tesaurus, tanto ya creados como, en muchos casos, adaptaciones propias de otros existentes

## 2.4. Demandas y expectativas de los usuarios de bibliotecas especializadas.

### 2.4.1. Caracteres generales de los usuarios de biblioteca especializada

Los usuarios de bibliotecas especializadas suelen ser expertos cualificados pertenecientes con frecuencia a la propia institución en la que se ubica la biblioteca, con demandas exigentes y necesidades complejas. Es posible que requieran respuestas en el momento o en breve plazo, por necesitar la información para un trabajo en curso. También es posible, sobre todo en bibliotecas de ciencias experimentales, que confíen en los bibliotecarios para la búsqueda, esperando una respuesta muy precisa.

Los servicios, además de la lectura y el préstamo -con número de obras y períodos amplios-, deberán insistir en la información bibliográfica -de novedades, de documentos concretos o

sobre materias-, y en la respuesta a datos concretos -estadísticos, terminológicos, etc. Por último, los servicios incluirán la elaboración de productos documentales de carácter secundario, bases de datos propias, y formación de usuarios, en tanto es cada día más frecuente la consulta directa a las bases de datos en cd-rom, tanto locales como pertenecientes a redes locales o por INTERNET. Según Lacal Seijo, recogiendo la experiencia de servicio a los investigadores del campo de las ciencias experimentales y de la salud, las demandas más frecuentes son:

- Datos bibliográficos para completar proyectos de investigación y memorias para lograr financiación de trabajos
- Datos actualizados sobre el factor de impacto de las revistas según el *Journal Citation Reports* para orientar la publicación hacia los títulos más importantes o valorados.
- Datos de direcciones de entidades, organismos, siglas...
- Dirección de autores para petición directa de artículos
- Consultas sobre bibliografía en relación con una materia, que se resolverá con consultas a bases de datos en cd-rom y se completará con la consulta en línea a las bases de datos para las últimas referencias. Consulta sobre autores.
- Datos sobre publicaciones primarias: Títulos nuevos aparecidos en el área científica, cambios de título, funcionamiento de la publicación, normas de publicación, dirección de los editores a quien enviar trabajos, uso de abreviaturas en los títulos de las revistas científicas, aclaración de dudas sobre este aspecto en el *Periodical Title Abbreviations* de Gale.

#### 2.4.2. Hábitos peculiares de información en Humanidades y Ciencias Experimentales

Entre los hábitos y necesidades de información se han opuesto tradicionalmente las de los estudiosos de las Humanidades, por un lado, y las de las ciencias experimentales, por otro, estando entre ambos extremos las demandas de los de las carreras de las ciencias sociales. Así, por ejemplo, los expertos de las Humanidades usan una gama muy variada de documentos, en el que los libros cumplen todavía un papel fundamental. Los libros-homenaje, las actas de Congresos, las monografías, las memorias y estadísticas oficiales, la literatura informal, las ediciones antiguas y descatalogadas, son muy necesarias. Además, a veces, están publicadas por entidades locales o no lucrativas con escasa distribución, lo que hace difícil al bibliotecario incorporarlas al fondo documental. Frente a esto, los científicos de áreas experimentales usan principalmente el artículo y la revista como medio de comunicación.

Por otro lado, la literatura científica en las Ciencias Sociales y las Humanidades tiene una mayor vida media, hay un bajo índice de envejecimiento de la información, del que se deriva un aumento del volumen de información que se demanda, pues se debe mantener en la colección obras muy antiguas pero aún vigentes. A diferencia de las Ciencias, en que las que los investigadores sólo buscan normalmente información de los últimos años, en las Humanidades los investigadores consideran útiles trabajos de un período muy dilatado de años. De hecho, en ocasiones un trabajo sobre una época o suceso histórico, o un estudio filosófico hecho hace decenas de años es todavía base de la investigación, un enfoque clásico que el historiador o el filósofo de hoy utilizan. En Humanidades la dispersión de fuentes de información es mayor, porque, además de que se demandan documentos de muy distintas clases, es muy grande la interdisciplinariedad, debiéndose buscar en diversas bibliotecas, bases de datos o archivos las fuentes. Un investigador de la Historia de la Filosofía, por ejemplo, debería quizás buscar fuentes históricas sobre un autor, su época, estudios filológicos sobre su obra, las corrientes culturales de su tiempo y su sociedad, revisar todos los trabajos propiamente filosóficos sobre el autor, la valoración que hacen de él distintas escuelas o

corrientes de pensamiento, su influencia sobre el pensamiento en su país, o sobre movimientos históricos o sociales. Esto exigirá pasar por archivos y por bibliotecas de Filología, Historia, Literatura, Estética, Sociología, etc., y deberá consultar artículos, monografías, tesis, comunicaciones de Congresos, etc. A la Historia le interesan fuentes de información de las Ciencias Sociales: Economía, Sociología, Política, etc. La información que requiere el historiador estará por ello en bases de datos de Historia Social, Economía, Educación.

De todo esto se deriva que a un experto en Humanidades le pueden interesar fuentes de información enormemente dispersas. Hay un fuerte componente multidisciplinar, pues el investigador puede llevar el hilo conductor de su trabajo por muy diversos caminos. Todo esto debe saberlo una biblioteca universitaria del área de las Humanidades, para aplicar correctamente la política de la colección y la normas para estos usuarios. Por ejemplo, la diversidad de intereses puede hacer posibles períodos de préstamo más largos, que además se necesitan por la extensión de las obras a consultar.

Por otro lado, es evidente también que en las Humanidades y en algunas Ciencias Sociales hay todavía inseguridad conceptual, un vocabulario caracterizado por la ambigüedad y por variaciones que dependen del entorno cultural, contexto geopolítico, de la pertenencia a diversas escuelas, etc. Esto lleva a problemas de los lenguajes de recuperación, dificultando las búsquedas de información, su exactitud, exhaustividad y pertinencia. Los usuarios de la información humanística y social suelen formular sus necesidades de modo distinto a como se hace en las Ciencias Naturales, en las que es fácil llegar a una serie de términos que determinarán la búsqueda. Es posible que acudan a un servicio documental requiriendo una información poco concreta para reconstruir determinada realidad a través de la elaboración discursiva. Para ello requerirán, por ejemplo, el "contexto" lingüístico, histórico, sociológico o político, y tienen que ir precisando por sí mismos sus demandas. La dificultad de esta tarea les puede llevar a cierto escepticismo respecto de la exhaustividad de las fuentes de información que les pueden proporcionar las bibliotecas y los servicios de Documentación.

En muchas ocasiones tienen una cultura de *autoabastecimiento*, basada en el contacto personal y la intuición, acudiendo al profesional solo en último extremo, y con pocas expectativas, y utilizando menos que los científicos de áreas experimentales los servicios de información secundaria. Esta aseveración ha sido comprobada recientemente en el CINDOC. Estudiando la procedencia de las peticiones de obtención de documentos, se vio que sólo el 6% de éstas correspondían a las Humanidades, frente al 79,7%, que correspondían a materias de Ciencias Experimentales. En cuanto a usuarios, pertenecían a campos humanísticos y sociales sólo el 20,8%, y el 74,6% a las Ciencias. Una de las conclusiones de este trabajo señala que la demanda de los servicios de fotodocumentación de las Humanidades y las Ciencias Sociales sólo llegó a un 10% respecto de la de las Experimentales.

Por otra parte, cuando la investigación está vinculada a la realidad donde se genera, al ámbito geográfico propio, la información relevante estará publicada normalmente y accesible en el ámbito local, -al menos en principio-, y por ello son menos relevantes las bases de datos internacionales a las que se puede acceder, como *Historical Abstracts*, *Art&Humanities Citation Index*, *Social Science Citation Index*, etc. El desarrollo de las fuentes de información en soportes electrónicos es, por estas razones, mucho menor en las Humanidades que en las Ciencias. Así, se ha comprobado que menos del 10% del total de los registros de las bases de datos accesibles por Dialog son de campos humanísticos y sociales, marcando una enorme desproporción con el tratamiento que reciben las áreas experimentales. Y del total de bases de

datos existentes, unas 9.000, analizadas por materias, sólo un 6% es de Ciencias Sociales, un 4% de Humanidades, y un 11% de materias jurídicas y legislación. Dado el carácter privado y comercial de los principales servicios internacionales de bases de datos, especialmente en el ámbito norteamericano, se deriva que incluyan preferentemente las publicaciones que por su ámbito cultural e idiomático puedan ser más rentables para la mayor parte de sus clientes. Por eso, la literatura europea está poco contemplada, perdiendo mucha exhaustividad para el universitario español, como ha estudiado M. Vázquez.

#### 2.4.3. La calidad bibliotecaria según los usuarios

Todo lo que antecede creemos que explica por qué los investigadores de las Humanidades y los de las Ciencias requieren cosas distintas de las bibliotecas a su servicio, y consideren buena una biblioteca en la medida en la que satisfaga sus expectativas. Como ha explicado Line, una biblioteca de Humanidades producirá seguramente satisfacción a sus usuarios si:

- Dispone de una colección bibliográfica muy grande, pues sus intereses pueden ser muy diversos, y por ello los documentos potencialmente necesarios.
- Tiene un elevado porcentaje de nuevas adquisiciones, sobre todo bibliográficas.
- Posibilidad de hojear directamente los libros, para encontrar por cualquier rincón una información de interés. El investigador prefiere encontrar y analizar por sí mismo antes que se lo den todo hecho.
- Buenos catálogos, que le permitan localizar la bibliografía al máximo.
- Si es posible encontrar información valiosa, aunque el tiempo consumido sea mucho o la velocidad de acceso sea lenta. El factor tiempo no es determinante.

Frente a los usuarios de las áreas científicas y tecnológicas, que requerirían, para considerar buena una biblioteca de su materia:

- Un buen acceso a bases de datos externas, que permitan recuperar por materias. Las bases de datos le importan más que los catálogos de los fondos propios.
- Acceso a las revistas científicas más importantes de su especialidad, y sobre todo a los últimos números. No suele ser de interés para él hojear directamente fondos extensos de revistas, o volúmenes de años ya pasados.
- Rápido acceso al documento original, esté o no en el depósito de la biblioteca.
- Una biblioteca que sea de fácil uso y acceso, con fondos vivos que no requieran una formación bibliotecaria grande en el manejo de catálogos para encontrar lo que les interese entre los laberintos de un gran fondo documental desfasado.
- Servicios de información listos para servirle, aunque no los valore hasta que no los use. Prefiere ser servido a buscar por sí mismo. Deja que le hagan la consulta, a diferencia del investigador de Humanidades, que prefiere cerciorarse si algo que podría ser de su interés no se recupera con el sistema de clasificación de la biblioteca.

Aunque haya que introducir matices a esta imagen de las necesidades informativas y bibliotecarias en las distintas materias, (por ejemplo, en el caso de los científicos sociales, que se están acercando al modelo de los investigadores experimentales), esta aproximación de Line permite apreciar cómo las características de la comunicación científica afectan a las demandas de los usuarios, y por ello, al funcionamiento de los servicios bibliotecarios.

### **3. APPLICACIÓN PRACTICA: Profundizar en la organización de servicios de referencia, generales y especializados**

OBJETIVO: Acercar al alumno a la organización y tareas del servicio referencia en la biblioteca, entendido desde el doble punto de vista de la función de atención informativa al usuario y difusión de información de la biblioteca.

PROCESO: Se sugieren las lecturas de:

- Merlo Vega, J. A. El servicio Bibliotecario de Referencia. *Anales de Documentación*, 3, 2000, p. 93-126.
- Carrión, A. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios En: *Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta*, 2001.

El alumno debe responder un breve informe en el que analice proyectos relacionados con el servicio de referencia. interesa destacar dos orientaciones:

- Atención al usuario.
- Elaboración de recursos de información.

#### **GUÍA BIBLIOGRÁFICA Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

- Guias de recursos virtuales. <http://www.biblio.fut.es/novetats/n62.html>
- Guía temática autor local. <http://www.biblio.fut.es/novetats/xirinacs.htm>
- Bibliografía Selectiva Temática - SLP Catalunya. <http://cultura.gencat.es/biblio/bibliogt.htm>
- EP! Webs d'interés politecnic. <http://bibliotecnica.upc.es/EP!/inici.htm>
- FELIX - Biblioteca Regional de Murcia <http://www.bibliotecaregional.carm.es/felix/>
- FGSR – Salamanca <http://www.fundaciongsr.org/bsalmantina.htm>
- FGSR Base de Datos de CD-ROM <http://www.fundaciongsr.es/cdrom/>

#### **SERVICIO COOPERATIVO ATENCIÓN CONSULTAS EN LÍNEA**

- Pregunte, las bibliotecas responden <http://www.pregunte.org>

#### **SERVICIO INDIVIDUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

- Tu bibliotecario - Biblioteca Regional de Murcia  
<http://www.bibliotecaregional.carm.es/informacion/tubibliotecario.htm>

#### **EDICIÓN ELECTRÓNICA**

- Exposiciones interactivas BC [http://www.gencat.es/bc/y\\_expo/sety\\_1.htm](http://www.gencat.es/bc/y_expo/sety_1.htm)
- Goya en la Biblioteca Nacional <http://www.bne.es/esp/exposicion-fra.htm>
- Memoria actividad "Los jueves literarios" (Biblioteca Regional de Murcia)  
<http://www.bibliotecaregional.carm.es/actividades/jueveslit/>

#### **BOLETÍN DE DIFUSIÓN DE LA COLECCIÓN**

- ActualBiblioteca (Biblioteca Regional de Murcia) <http://www.bibliotecaregional.carm.es/actual/>

#### **LISTAS DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO**

- INESTAL - CS Peñaranda <http://www.fundaciongsr.es/penaranda/default.htm>
- Club-Biblioteca (Biblioteca Regional de Murcia) <http://www.bibliotecaregional.carm.es/mibiblioteca/> Lista de correo para informar a los LECTORES de la biblioteca: Boletines informativos (ActualBIBLIOTECA, Guías de lectura, Reseñas de Música, Vídeo, Revistas, etc.), Nuevos servicios en la biblioteca (Préstamo, Horarios, Consulta, etc.), Novedades de nuestro web (Actualizaciones, nuevos contenidos, servicios en línea, recursos electrónicos), Agenda de actividades, Animaciones y actividades de promoción de la lectura (Animaciones, visitas)

#### **ORGANIZACIÓN DEL ACCESO A BASES DE DATOS EN RED**

- Bases de Datos en red - Biblioteca Universidad Carlos III  
<http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/bd/info/infosabd2.html>

#### **GUÍAS DE USO DE LA BIBLIOTECA**

- Guía Biblioteca Universidad Carlos III <http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/guiabib/indice.html>
- Guía fácil Biblioteca Regional <http://www.bibliotecaregional.carm.es/informacion/guia/>

#### **4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN**

¿Qué diferencia una biblioteca especializada de los otros tipos de bibliotecas? ¿Qué formación se requiere para trabajar en una biblioteca especializada? ¿Qué rasgos tiene de especializada una biblioteca universitaria? ¿Qué peculiaridades tienen las expectativas, necesidades y demandas de los expertos de las ciencias y las humanidades?

#### **5. BIBLIOGRAFÍA**

- EXTREMEÑO, A., MOSCOSO, P. El control de calidad en bases de datos de Ciencias Sociales. *Boletín de ANABAD*, 1998, 1, p. 231-252.
- FUSTER RUIZ, F. Servicios al investigador de la biblioteca especializada.. En: *I Jornadas sobre Bibliotecas especializadas en el Mundo Árabe e Islam*. Murcia: Ayuntamiento, 1996, p. 23-66.
- LACAL SEJO, D. La Hemeroteca Universitaria. Las Colecciones científicas. En: Hemerotecas. Aportaciones al estudio y tratamiento de publicaciones periódicas. Murcia: Anabad-Murcia, 1995, 111-123.
- LINE, M.B. The concept of 'library goodness' : user and library perception of quality and value. En: Line, M.B. (ed.) *Academic Library Management*. Londres: Library Ass, 1990, p. 185-188.
- SPECIAL LIBRARY ASSOCIATION. *Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI*. 1996. <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm>
- VELLOSILO GONZALEZ, I. Las bibliotecas especializadas. En: ORERA ORERA, L. *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 379-385.

#### **ANEXO: SPECIAL LIBRARY ASS. *Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI. 1996.***

**COMPETENCIAS PROFESIONALES:** El Bibliotecario Especial

**Tiene un conocimiento especializado del contenido de los recursos de información, inclusive la habilidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente.**

Ejemplos prácticos: Evalúa CD-ROM impreso y versiones en línea de bases de datos. Conoce "los mejores" libros, periódicos y recursos electrónicos en ramos específicas tales como la biología, comercialización y contaduría. Evalúa y selecciona recursos clave de información, impresos y electrónicos, para un pequeño centro de investigación. Prepara un servicio noticiario de escritorio para una compañía de petroquímicos. Controla la información excesiva, seleccionando lo que es relevante y servible para los clientes. Utiliza decisiones estratégicas para ejecutar la selección y el análisis de la información que satisface las metas específicas de una organización

**Tiene un conocimiento especializado del tema apropiado al trabajo de la organización o del cliente.**

Ejemplos prácticos: Además de tener el grado de maestro en estudios de bibliotecario e información, muchos bibliotecarios especiales han estudiado temas específicos a nivel de licenciatura y de postgrado. Los bibliotecarios frecuentemente toman cursos adicionales en finanzas, administración u otros temas relacionados a su organización. El bibliotecario revisa y examina el ramo comerciales de la organización, leyendo los principales periódicos y otras fuentes claves. Esto ayuda a desarrollar servicios de información especializados en un tema, incluso el conocimiento corriente.

**Desarrolla y maneja servicios informativos que son convenientes, accesibles y efectivos basado en el costo, y alineados con la dirección estratégica de la organización.**

Ejemplos Prácticos: Desarrolla un plan estratégico ligado a las metas comerciales de la organización. Prepara procesos de administración, supervisión y presupuesto efectivos. Reúne un equipo efectivo de funcionarios de servicios de información. Lleva a cabo búsquedas intermedias para las búsquedas complejas, difíciles o de muchos archivos. Obtiene documentos impresos o electrónicos. Prepara una colección local de las principales publicaciones. Analiza y sintetiza información cuando sea necesario. Desarrolla diccionarios especializados y listas de términos para elaborar los índices de las bases de datos.

**Proporciona instrucción y apoyo excelente para los usuarios de la biblioteca y los servicios informativos.**

Ejemplos Prácticos: Enseña cursos de Internet para los empleados. Desarrolla cursos de búsqueda para usuarios finales sobre los recursos de información relacionados a las metas comerciales actuales. Se mantiene al tanto con las más recientes técnicas de entrenamiento e instrucción. Provee un servicio de apoyo para los empleados que están accediendo la información desde sus escritorios. Proporciona referencias y asistencia en línea.

**Evaluá las necesidades, los diseños, los servicios y los productos informativos de valor agregado para satisfacer las necesidades identificadas.**

Ejemplos Prácticos: Lleva a cabo evaluaciones periódicas de las necesidades usando instrumentos de investigación tales como cuestionarios, grupos de foco y entrevistas de informantes claves. Informa a la administración sobre los resultados y muestra la relación entre las necesidades y los servicios proporcionados.

Identifica y satisface las necesidades de información actuando como miembro de equipos de trabajo. Contribuye resultados únicos o inusuales de las evaluaciones de necesidades a la literatura profesional.

**Utiliza tecnología de información apropiada para adquirir, organizar y disseminar información.**

Ejemplos Prácticos: Crea un catálogo en línea de la colección de la biblioteca. Conecta la búsqueda del catálogo a un servicio de provisión de documentos. Trabaja con el equipo de manejo de información para seleccionar el software y hardware para el acceso desde los escritorios al catálogo de la biblioteca y otras bases de datos. Proporciona un servicio de apoyo para los usuarios electrónicos de los servicios de información. Se mantienen al tanto con los nuevos productos de información electrónica y los modos de provisión de la información.

**Utiliza modelos comerciales y administrativos apropiados para comunicarle a la administración superior la importancia de los servicios de información.**

Ejemplos Prácticos: Desarrolla un plan de trabajo para la biblioteca. Calcula un retorno a la inversión para la biblioteca y sus servicios. Desarrolla un plan de comercialización para la biblioteca. Ejecuta un estudio de parámetros. Informa a la administración sobre los esfuerzos continuos de mejora de calidad. Demuestra como los servicios bibliotecarios e informativos agregan valor a la organización. Actúa como recurso para la organización sobre el manejo de calidad, incluso la certificación ISO 9000.

**Desarrolla productos de información especializados para el uso dentro de o fuera de la organización o por clientes individuales.**

Ejemplos Prácticos: Crea una base de datos de documentos internos tales como informes, manuales técnicos o materiales de recurso para proyectos especiales. Crea archivos de documentos de texto completo capaces de ser indagados. Pone a disposición en línea los manuales técnicos. Crea una página Web para la organización en el World Wide Web. Conecta la página Web a otros sitios de interés en el Internet. Participa en actividades de manejo de conocimiento que crean, capturan, intercambian, utilizan y comunican el capital intelectual de la organización.

**Evalúa los resultados del uso de la información e investiga las soluciones de los problemas relacionados al manejo de información.**

Ejemplos Prácticos: Acumula datos relacionados con la evaluación de necesidades, planificación y evaluación del programa. Desarrolla medidas de la frecuencia y uso de los servicios, la satisfacción de los clientes y el impacto de la información sobre la toma de decisiones de la organización. Explora activamente oportunidades para perfeccionarse y gusta ser el mejor de su clase en servicios claves tales como el conocimiento corriente, la referencia y utilización conjunta de recursos. Participa en proyectos de investigación.

**Mejora continuamente los servicios de información en respuesta a los cambios en las necesidades.**

Ejemplos Prácticos: Revisa las tendencias de la industria y disemina información a las personas clave en la organización o a clientes individuales. Concentra los servicios de información en las nuevas necesidades comerciales. Provee los documentos a tiempo para retener el máximo de flexibilidad. Revisa la compra de productos de información de los departamentos para asegurar que son efectivos a partir del costo y alineados con las necesidades actuales del negocio.

**Es un miembro efectivo del equipo administrativo superior y un consultor a la organización con respecto a los asuntos de información.**

Ejemplos Prácticos: Participa en la planificación estratégica en la organización. Participa en equipos de creación de parámetros y diseño. Informa a la administración sobre los temas relacionados a los derechos de autor y controla el cumplimiento de las leyes competentes. Negocia contratos con vendedores de bases de datos. Obtiene información sobre patentes. Desarrolla políticas de información para la organización.

**COMPETENCIAS PERSONALES:** El Bibliotecario Especial

**Está dedicado a la excelencia en el servicio.**

Ejemplos Prácticos: Solicita evaluaciones sobre su desempeño y las aplica en mejoras sucesivas. Lleva a cabo encuestas regulares de los usuarios. Pregunta a los usuarios si piensan que la información es relevante y útil. Celebra su éxito y el de los otros. Siente orgullo de un trabajo bien hecho. Comparte nuevos conocimientos con otros en las conferencias y en la literatura profesional. Utiliza la base de conocimientos de investigación de la especialización en bibliotecarios especiales como un recurso para mejorar los servicios.

**Busca desafíos y encuentra nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.**

Ejemplos Prácticos: Acepta nuevos encargos que requieran un líder de información en la organización. Utiliza los conocimientos y las habilidades relacionadas con la biblioteca para resolver una variedad de problemas de información en una amplia gama de ambientes. Expande la colección de la biblioteca más allá de los medios tradicionales tales como libros y periódicos. Crea una biblioteca sin paredes.

**Comprende las circunstancias.**

Ejemplos Prácticos: Reconoce que la búsqueda y el uso de la información son parte del proceso creativo de individuos y organizaciones. Entiende que la biblioteca y sus servicios de información son parte de un proceso mayor de toma de decisiones. Da la más alta prioridad a demandas urgentes de información que son críticas para la ventaja competitiva de la organización. Conoce las importantes tendencias comerciales y los eventos en el

mundo. Anticipa tendencias y realinea activamente los servicios de biblioteca y de información para sacarles ventaja.

**Busca asociaciones y alianzas.**

Ejemplos Prácticos: Busca alianzas con los profesionales de sistemas de manejo de información (MIS) para optimizar los conocimientos y las habilidades complementares. Es un líder en el equipo de manejo de información. Forma asociaciones con otras bibliotecas o servicios de información dentro de o fuera de la organización para optimar y compartir los recursos. Busca alianzas con los vendedores de bases de datos y otros distribuidor de información para mejorar los productos y servicios. Busca alianzas con investigadores en facultades de estudios bibliotecarios y de información para llevar a cabo estudios relevantes y prácticos.

**Crea un ambiente de respeto mutuo y confianza.**

Ejemplos Prácticos: Trata otra gente con respeto y espera ser tratado con respeto. Conoce sus fortalezas y las fortalezas complementares de los otros. Provee la información correcta a tiempo y espera lo mismo de los otros. Crea un ambiente en el cual la contribución de todos es valorada y reconocida para la solución de problemas. Ayuda a otros a optimar sus contribuciones.

**Tiene habilidades efectivas de comunicación.**

Ejemplos Prácticos: Primero escucha y luego les enseña a los empleados y otros a desarrollar sus propias soluciones. Apoya y participa en programas de consejería y planificación de la sucesión. Dirige reuniones en forma efectiva. Presenta ideas claramente y con entusiasmo. Escribe párrafos claros y entendibles. Utiliza lenguaje claro. Solicita evaluaciones de sus habilidades de comunicación y lo utiliza para mejorarse.

**Trabaja bien con otros en un equipo.**

Ejemplos Prácticos: Aprecia la sabiduría de equipos y busca oportunidades para participar en equipos. Acepta responsabilidad en equipos adentro y fuera de la biblioteca. Aconseja a otros miembros del equipo. Pide consejos de otros cuando sea necesario. Constantemente busca formas de mejorar el desempeño del personal y el de otra gente por medio de oportunidades de aprendizaje formal e informal.

**Actúa como líder.**

Ejemplos Prácticos: Aprende y cultiva las calidades de un buen líder y sabe cuando actuar como tal. Sabe compartir el liderato con otros y permitir que otros tomen la función de líder. Actúa de líder dentro de la biblioteca como miembro de otros equipos en unidades dentro de la organización. Busca oportunidades de liderato en la profesión. Reconoce la contribución de todos los miembros del equipo.

**Planifica, define prioridades y enfoca en lo crítico.**

Ejemplos Prácticos: Reconoce que para el uso eficiente de recursos se necesita una planificación cuidadosa y continua. Desarrolla un planteamiento de planificación y manejo de tiempo que incorpora metas personales y profesionales equilibradas. Revisa las metas regularmente, las clasifica en orden de prioridad y se asegura que la proporción apropiada de actividades diarias esté de acuerdo con las metas personales y profesionales más críticas. Aconseja a otras personas que hagan lo mismo.

**Está dedicado al aprendizaje permanente y a la planificación de su carrera.**

Ejemplos Prácticos: Está dedicado a una carrera que implica un aprendizaje continuo y el desarrollo del conocimiento. Toma responsabilidad personal por la planificación a largo plazo de su carrera y busca oportunidades para aprender y enriquecerse. Aboga por un ambiente laboral que alienta y apoya el desarrollo continuado de conocimiento y que valora las contribuciones de la gente. Mantiene un fuerte sentido de amor propio fundamentado en el logro de varias metas personales y profesionales equilibradas y en evolución constante.

**Tiene habilidades comerciales y crea nuevas oportunidades.**

Ejemplos Prácticos: Reconoce que en un mundo laboral cambiante, la actividad empresarial y la habilidad de funcionar como profesional en empresas pequeñas son habilidades esenciales. Busca oportunidades para desarrollar esas habilidades. Está dispuesto a tomar empleo en una variedad de formas, incluso trabajo con dedicación exclusiva, bajo contrato y con proyectos. Utiliza el espíritu empresarial en el ambiente de la organización para revitalizar productos y servicios.

**Reconoce el valor de la comunicación y solidaridad profesional.**

Ejemplos Prácticos: Activo en la SLA y otras asociaciones profesionales. Utiliza esas oportunidades para compartir conocimientos y habilidades, para comparar parámetros con otros distribuidores de servicios de información y para formar asociaciones y alianzas. Reconoce la necesidad de tener un foro donde los profesionales de información pueden comunicarse entre ellos y presentar un voto unido sobre los asuntos importantes de política de información, como los derechos de autor y la infraestructura global de la información.

**Es flexible y positivo en un periodo de cambios continuos.**

Ejemplos Prácticos: Está dispuesto a tomar responsabilidades diferentes en momentos diferentes y de responder a las necesidades cambiantes. Mantiene una actitud positiva y ayuda a otros a hacer lo mismo. Nunca dice que no se puede hacer. Busca soluciones. Ayuda a otros a desarrollar sus ideas proporcionándoles la información apropiada. Siempre en busca de nuevas ideas. Observa y utiliza tecnología como un apoyo para las nuevas ideas sobre la información, los productos y los servicios.