

Universidad Carlos III (Madrid), del 22 al 24 de junio de 2004

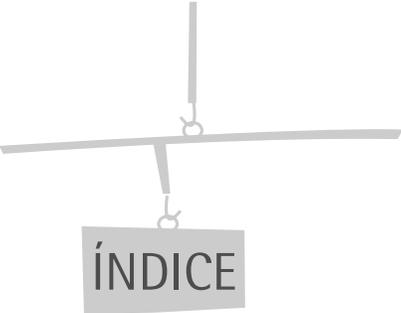


CONSEJERÍA DE EMPLEO, TURISMO Y CULTURA
Comunidad de Madrid

Esta versión digital forma parte de la Biblioteca Virtual de la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma

www.madrid.org/culpubli
culpubli@madrid.org





ÍNDICE

	<i>Pág</i>
Presentación.....	6
Comité Organizador.....	9
Programa.....	11
 PONENCIAS	
<i>“Borrador del Reglamento del Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid”.....</i>	17
<i>“Servicios para minorías. Colaboración institucional”.....</i>	61
<i>“Las demandas de los usuarios en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid”.....</i>	129
 COMUNICACIONES	
1. <i>“Biblioteca para los más pequeños: bebés, padres y libros”</i> Corchete Sánchez, Teresa.....	205
2. <i>“Biblioteca pública, información a la comunidad y sección de temas locales”</i> Fuentes Romero, Juan José.....	221
3. <i>“Seminario Permanente de Bibliotecas Públicas Municipales”</i> García López, Fátima; Martín Galán, Bonifacio; Monje Jiménez, M ^a Teresa.....	237
4. <i>“El servicio universal desde una perspectiva bibliotecaria”</i> García Maza, Julia.....	251
5. <i>“La biblioteca pública y la gestión de la colección: multilingüismo y multiculturalidad”</i> García-Romeral Pérez, Carlos.....	363

	<i>Pág</i>
6. <i>“La Cartoteca de la Biblioteca Regional de Madrid Joaquín Leguina”</i> Huebra Vegas, Concepción; López Fernández, Emilia; Luna Rosa, Carmen.....	275
7. <i>“La biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid y su compromiso con el aprendizaje y la docencia”</i> Malo de Molina, Teresa.....	289
8. <i>“Recursos y servicios especializados para bibliotecarios/as: literatura infantil y juvenil, promoción de la lectura y bibliotecas infantiles y escolares”</i> Marcos Sánchez, Ángela.....	307
9. <i>“Evaluación de actividades de animación a la lectura en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid”</i> Unidad de Apoyo al Libro y Fomento de la Lectura.....	321
10. <i>“Las bibliotecas rurales: servicio e importancia”</i> Zumel Álvarez, José.....	339
CONCLUSIONES	351

Actas de las **4^{as}**
Jornadas Bibliotecarias

Comunidad
de Madrid





Presentación

COMITÉ ORGANIZADOR

María Jaudenes Casaubón

Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro. Comunidad de Madrid

M^a Antonia Carrato Mena

Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro. Comunidad de Madrid

M^a Jesús López Manzanedo

Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro. Comunidad de Madrid

Teresa Reyna Calatayud

Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro. Comunidad de Madrid

Isabel Ruiz de Elvira

Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro. Comunidad de Madrid

Ana Isabel Maroto Castro

Ayuntamiento de Madrid

Jesús González Salas

Biblioteca Municipal de Móstoles

Elisa Pastor Nieto

Biblioteca Municipal Santiago Amón de Leganés

Carmen Serrano Jiménez

Biblioteca Municipal de Las Rozas

Bonifacio Martín Galán

Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid

PROGRAMA

Día 22 de junio
(Aula Magna)

- 09,00-10,00 h.** Entrega de documentación.
- 10,00-10,30 h.** Inauguración
Excmo. Sr. D. Santiago Fisas Ayxelà, *Consejero de Cultura y Deportes de la Comunidad de Madrid*,
Excmo. Sr. D. Gregorio Peces-Barba Martínez, *Rector Magnífico de la Universidad Carlos III de Madrid*,
Ilma. Sra. Dña. Isabel Peces-Barba Martínez, *Alcaldesa del Ayuntamiento de Colmenarejo*,
Ilmo. Sr. D. Luis Partida Brunete, *Presidente de la Federación Madrileña de Municipios* y Sr. D. Elías Sanz Casado, *Director del Departamento de Biblioteconomía y Documentación*.
- 10,30-11,00 h.** Seminario Permanente de Bibliotecas Públicas Municipales
- 11,00-11,30 h.** Ponencia del grupo de trabajo:
Reglamento de la Ley de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid Dña. Alicia Orden Martínez *Biblioteca Municipal de Las Rozas*.
- 11,30-12,00 h.** Pausa.
- 12,00-12,30 h.** Ponencia del grupo de trabajo:
Servicios para minorías. Colaboración institucional
Don Carlos García-Romeral Pérez *Unidad Central de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid*.
- 12,30-13,00 h.** Ponencia del grupo de trabajo:
Demandas de usuarios Dña. María Dolores Hernández Díaz *Biblioteca Municipal de Valdemoro*.
- 13,00-14,30 h.** Comunicaciones libres.

Día 23 de junio
(Aula Magna)

- 09,30-10,00 h.** Sesión informativa. ANABAD y SEDIC.
- 10,00-11,30 h.** Conferencia **El Consorcio de Bibliotecas en Barcelona**
Dña. Marta Clari i Padrós *Gerente del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona.*
- 11,30-12,00 h.** Pausa.
- 12,00-14,00 h.** Grupos de trabajo:
· **Reglamento de la Ley de Bibliotecas** (Salón de Grados).
· **Servicios para minorías. Colaboración institucional** (Sala de Juntas).
· **Demandas de usuarios** (Aula Magna).
- 14,00-14,30 h.** Sesión informativa **Bibliotecas por la convivencia.**
- 14,30-15,00 h.** Sesión informativa **Ley de Propiedad Intelectual.**

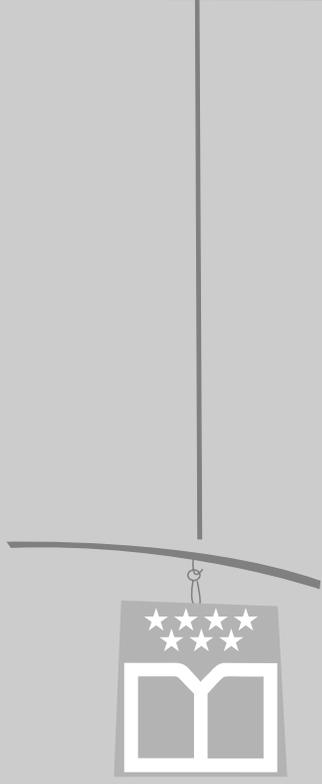
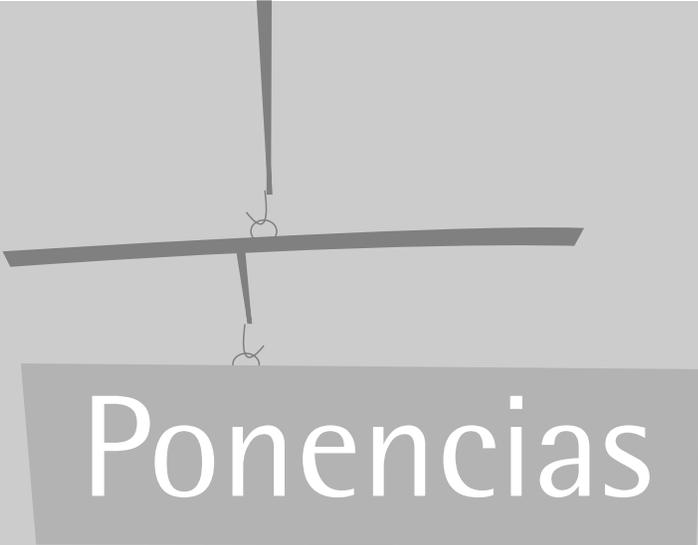
Día 24 de junio
(Aula Magna)

- 09,30-09,45 h.** Sesión informativa CEDRO.
- 09,45-10,15 h.** Sesión informativa sobre los convenios.
- 10,15-11,30 h.** Resumen del debate de las tres ponencias presentadas en las jornadas.
- 11,30-12,00 h.** Pausa.
- 12,00-13,30 h.** Mesa redonda **Grupos políticos y bibliotecas.**
- 13,30-13,45 h.** Conclusiones
Dña. María Jaudenes Casaubón, *Jefa del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro de la Comunidad de Madrid.*

13,45-14,15 h. Clausura
Ilmo. Sr. D. Álvaro Ballarín Valcárcel, *Director General de Archivos, Museos y Bibliotecas de la Comunidad de Madrid*, Excmo. Sr. D. Agustín Eugenio Asís Roig, *Vicerrector del Campus de Colmenarejo de la Universidad Carlos III*, Excma. Sra. Dña. Mercedes Caridad Sebastián, *Vicerrectora de Extensión Universitaria y Directora del Instituto de Investigación Agustín Miralles*, Sra. Dña. Elena Rodríguez Rodríguez, *Concejala de Cultura del Ayuntamiento de Colmenarejo* y Sra. Dña. Ana Luisa Delclaux, *representante de Cultura en la Federación Madrileña de Municipios*.

14,15 h. Copa de clausura.

LUGAR DE CELEBRACIÓN
Universidad Carlos III
Campus de Colmenarejo
Para más información:
Unidad de Difusión y Publicaciones del
Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro
Tel.: 91 417 75 25
difusion.bib@madrid.org





Borrador del

Reglamento

del Sistema Bibliotecario

de la Comunidad
de Madrid





Coordinación:

Elisa Pastor Nieto

Biblioteca Municipal Enrique Tierno Galván.

Teresa Reyna Calatayud

Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro.

Carmen Serrano Jiménez

Biblioteca Municipal Las Rozas.

Han participado en esta ponencia:

M^a Fe Arribas Abascal

Biblioteca Municipal de Las Matas.

M^a Ángeles Diego Suso

Bibliotecas Municipales de Madrid.

Paloma Fernández Rodríguez

Biblioteca Caja Madrid de Leganés.

M^a Misericordia Godino Martín

Biblioteca Municipal de Humanes de Madrid.

Pilar Jimeno de la Fuente

Biblioteca Municipal Rigoberto Menchú de Leganés.

Ana María de Juan Gutiérrez

Biblioteca Municipal Julián Besteiro de Leganés.

Belén Llera Cermeño

Biblioteca Regional de Madrid.

M^a Teresa López García

Biblioteca Municipal de Las Rozas.

Isabel Olga Martín Gimeno

Biblioteca Caja Madrid.

Elvira Martín Jiménez

Biblioteca Municipal de Las Rozas.

Alejandro Martín Mendo
Biblioteca Municipal de Las Rozas.

Ester Martínez Nieto
Biblioteca Municipal Central de Móstoles.

Olga Moreno Rico
Biblioteca Municipal Loranca de Fuenlabrada.

Alicia Orden Martínez
Biblioteca Municipal de Las Rozas.

Loreto Picatoste Ruggeroni
Bibliotecas Municipales de Madrid.

Pedro Valverde Ogallar
Biblioteca Pública de Moratalaz.

SUMARIO

BORRADOR DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

- ART. 1 OBJETO
- ART. 2 DEFINICIÓN
- ART. 3 ÁMBITO DE APLICACIÓN
- ART. 4 FINES

CAPÍTULO II ESTRUCTURA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- ART. 5 INTEGRANTES DEL SISTEMA
- ART. 6 CENTROS BIBLIOTECARIOS DEL SISTEMA
- ART. 7 COMPETENCIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- ART. 8 FUNCIONES DE LAS BIBLIOTECAS DEL SISTEMA

CAPÍTULO III DE LA INTEGRACIÓN EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- ART. 9 INTEGRACIÓN DE CENTROS QUE NO SEAN DE
TITULARIDAD O GESTIÓN DE LA COMUNIDAD
DE MADRID
- ART. 10 CONVENIOS DE INTEGRACIÓN
- ART. 11 COMISIONES DE SEGUIMIENTO DE LOS
CONVENIOS
- ART. 12 EFECTOS DE LA INTEGRACIÓN EN EL SISTEMA

CAPÍTULO IV DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS MUNICIPALES

- ART. 13 BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES
- ART. 14 SISTEMAS BIBLIOTECARIOS LOCALES
- ART. 15 PUNTOS DE SERVICIO BIBLIOTECARIO EN
MUNICIPIOS DE MENOS DE 3.000 HABITANTES

CAPÍTULO V DE LAS INFRAESTRUCTURAS BIBLIOTECARIAS

- ART. 16 EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA
- ART. 17 ÁREAS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA
- ART. 18 INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

CAPÍTULO VI PERSONAL DE LOS CENTROS INTEGRADOS EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- ART. 19 DOTACIÓN Y CATEGORÍAS PROFESIONALES
- ART. 20 DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA
- ART. 21 FACULTATIVO DE BIBLIOTECAS
- ART. 22 BIBLIOTECARIO (ESCALA AYUDANTE)
- ART. 23 TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECAS
- ART. 24 PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS
MUNICIPALES
- ART. 25 ACCESO A LOS PUESTOS DE TRABAJO
BIBLIOTECARIOS
- ART. 26 FORMACIÓN CONTINUA

CAPÍTULO VII NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS INTEGRADAS EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- ART. 27 ACCESO
- ART. 28 HORARIO
- ART. 29 SERVICIOS A LOS USUARIOS
- ART. 30 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
- ART. 31 RECURSOS DE INFORMACIÓN
- ART. 32 GESTIÓN DE LA COLECCIÓN
- ART. 33 EVALUACIÓN
- ART. 34 COOPERACIÓN

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**ANEXO I. INSTALACIONES. MÓDULOS PARA DIMENSIONAR LOS
EQUIPAMIENTOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

**ANEXO II. RECURSOS HUMANOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS
MUNICIPALES**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de organización y funcionamiento del Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo previsto en la Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2. Definición

Se entiende por Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid el conjunto de instituciones capaz de proporcionar un servicio bibliotecario completo, a través de los centros de titularidad de la Comunidad de Madrid y mediante el establecimiento de relaciones de cooperación con las diferentes Administraciones Públicas y entidades privadas de las que dependan centros bibliotecarios.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

1. Como desarrollo reglamentario de la Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid, quedan comprendidas dentro del ámbito de aplicación de este Reglamento las bibliotecas ya señaladas en el ámbito de aplicación de la mencionada Ley:

- a) Bibliotecas públicas: bibliotecas creadas y mantenidas por organismos públicos y que prestan un servicio público.
- b) Bibliotecas de interés público: bibliotecas creadas por personas físicas o jurídicas privadas que prestan un servicio público.

2. Por servicio público se entiende el servicio de carácter libre y gratuito, al que tienen acceso todos los ciudadanos.

Artículo 4. Fines

El Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid tiene como finalidad la de prestar a todos los ciudadanos de la región el servicio de biblioteca, así como el fomento de la lectura pública, en los términos y con las condiciones que se establecen en la mencionada Ley 10/1989 y en la Ley 5/1999, de Fomento del Libro y la Lectura de la Comunidad de Madrid.

Dicho Sistema deberá garantizar el mejor aprovechamiento de todos sus recursos mediante la coordinación y cooperación entre sus diversos componentes.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Artículo 5. Integrantes del Sistema

El Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid está integrado por:

- a) El Consejo de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
- b) Los centros bibliotecarios.

Artículo 6. Centros bibliotecarios del Sistema

Los centros bibliotecarios que forman parte del Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid son los siguientes:

- La Biblioteca Regional de Madrid.
- Las bibliotecas públicas -fijas y móviles- de titularidad de la Comunidad de Madrid.

- Las bibliotecas públicas de titularidad estatal gestionadas por la Comunidad de Madrid.
- Las bibliotecas públicas municipales, y sus redes o sistemas bibliotecarios, que se integren en el Sistema mediante la suscripción de los correspondientes convenios con la Consejería de Cultura y Deportes, de acuerdo con lo establecido en el Título III de la Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
- Las demás bibliotecas que se integren en el sistema por medio de convenios u otros instrumentos de colaboración.

Artículo 7. Competencias de la Comunidad de Madrid

A la Consejería de Cultura y Deportes de la Comunidad de Madrid, en el marco de la Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid le corresponderá el impulso, planificación, coordinación e inspección del Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid. A través de sus centros directivos y unidades orgánicas se ocupará de:

- a) Promover la integración en el Sistema de las bibliotecas existentes en su ámbito territorial mediante la suscripción de convenios con las instituciones titulares de las mismas.
- b) Fomentar y potenciar la creación y mejora de bibliotecas, de sus recursos bibliográficos y tecnológicos y de sus actividades de animación lectora.
- c) Elaborar las normas técnicas por las que han de regirse los centros bibliotecarios integrados en el Sistema y la supervisión de su cumplimiento.
- d) La inspección de los centros bibliotecarios integrados en el Sistema.
- e) La planificación y ejecución de las inversiones que la Comunidad de Madrid realice en materia de infraestructura, equipamiento, actividades, recursos bibliográficos y electrónicos en los distintos centros.
- f) Consignar una asignación presupuestaria anual para los

centros integrados en el Sistema, independientemente de su titularidad.

g) Ofrecer recursos por vía de subvención mediante convocatoria pública a las bibliotecas integradas en el Sistema y que no sean de titularidad de la Comunidad de Madrid.

h) El seguimiento estadístico de sus actividades y la evaluación de los servicios prestados por los centros. Con tal fin, establecerá criterios para la elaboración, tratamiento, difusión y posterior uso de las estadísticas de las bibliotecas del Sistema.

i) La elaboración y desarrollo de planes de formación bibliotecaria para el personal de los centros integrados en el Sistema.

j) La titularidad y gestión del Registro de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.

La unidad administrativa coordinadora del Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid es el Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro, dependiente de la Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas de la Consejería de Cultura y Deportes. A dicho Servicio quedan adscritas las bibliotecas integrantes del Sistema en lo que se refiere al régimen general de funcionamiento e inspección.

Artículo 8. Funciones de las bibliotecas del Sistema

Las bibliotecas integradas en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid desarrollarán las siguientes funciones:

1. Reunir, organizar y ofrecer a los ciudadanos una colección equilibrada de materiales bibliográficos, audiovisuales y electrónicos que permitan el acceso a la información, la formación, el conocimiento y el ocio.
2. Ofrecer servicios bibliotecarios, presenciales o a distancia.
3. Promover y estimular el uso de sus recursos informativos y de sus servicios por parte de los ciudadanos, para lo que desarrollará programas de actividades de animación a la lectura y de formación de usuarios.
4. Conservar y enriquecer el patrimonio bibliográfico cuya custodia les está encomendada.

5. Cooperar con las demás bibliotecas del Sistema mediante el intercambio de información, la coordinación de las adquisiciones y el préstamo interbibliotecario.

CAPÍTULO III

DE LA INTEGRACIÓN EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Artículo 9. Integración de centros que no sean de titularidad o gestión de la Comunidad de Madrid

De conformidad con el artículo 4 de este Reglamento, podrán solicitar su integración en el Sistema las entidades públicas o privadas titulares de bibliotecas o redes o sistemas bibliotecarios, siempre que estos centros se correspondan con los definidos en el ámbito de aplicación de este Reglamento.

Artículo 10. Convenios de integración

1. Se establece la figura del convenio específico de colaboración como instrumento para la integración en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid.
2. Para la suscripción del Convenio, la entidad titular de la biblioteca o sistema bibliotecario elevará una solicitud a la Consejería de Cultura y Deportes.
3. La entidad solicitante deberá adjuntar a su solicitud la siguiente documentación:
 - Certificación de acuerdo plenario de la entidad por la que solicita la suscripción del Convenio.

- Informe del responsable de la biblioteca acreditando las características del local (situación, equipamiento, distribución), servicios, horarios y personal (distribución de personal y servicios en función del número de habitantes).

4. El convenio estipulará, al menos, las siguientes cuestiones:

- a) Objeto del Convenio.
- b) Denominación, ubicación y características de la biblioteca o bibliotecas.
- c) Obligaciones de las partes firmantes en lo relativo a funcionamiento, financiación y mantenimiento de los servicios.
- d) Funciones de la biblioteca o bibliotecas.
- e) Servicios a los usuarios.
- f) Ámbito temporal (que en el caso de convenios con la Administración Local será de un mínimo de 5 años).
- g) Régimen jurídico.
- h) Cesación de efectos de convenios anteriores.
- i) Comisión de seguimiento. Plazos para la adecuación de la biblioteca o bibliotecas a las estipulaciones del Convenio.

Artículo 11. Comisiones de seguimiento de los Convenios

1. Se constituirán comisiones de seguimiento del cumplimiento de estos convenios, compuestas por representantes de la Comunidad de Madrid, a través del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro, y de las instituciones titulares de las bibliotecas o redes o sistemas bibliotecarios integrados. En dichas comisiones deberá estar representado el personal bibliotecario de los centros afectados.

2. En el caso de los convenios suscritos con Administraciones Locales, existirá una única Comisión de Seguimiento, formada por cinco miembros: dos representantes del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro, dos representantes de los bibliotecarios municipales y un representante de

la Federación de Municipios de Madrid. Esta Comisión renovará su composición cada cinco años, contados a partir de la fecha de su constitución

3. Las comisiones de seguimiento tendrán asignadas las siguientes funciones:

- Controlar y velar por el correcto cumplimiento de los Convenios.
- Recabar cuanta información sea necesaria para ello.
- Elevar los informes oportunos a las Administraciones local o Regional y a las entidades titulares de los centros sobre los incumplimientos detectados.
- Dar cuenta de sus actuaciones a las Administraciones objeto de convenio si éstas lo solicitasen.

Artículo 12. Efectos de la integración en el Sistema

La integración en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid tendrá los siguientes efectos para las bibliotecas y sus entidades públicas o privadas responsables con los que la Comunidad de Madrid suscriba el correspondiente convenio:

- a) Podrán acceder a los servicios de apoyo al Sistema y beneficiarse de otras formas de asistencia y colaboración que figuren en el convenio correspondiente.
- b) Participarán de todas las ventajas, beneficios y obligaciones inherentes a ello.
- c) Disfrutarán de la difusión de sus servicios y actividades a través de los medios que la Consejería de Cultura y Deportes destine a tales fines, como son páginas web, folletos, boletines periódicos, etcétera.
- d) Podrán recibir lotes bibliográficos para la creación e incremento de sus colecciones en las condiciones que se establezcan en sus convenios.
- e) Deberán proporcionar a la Consejería los datos sobre el servicio bibliotecario, con la finalidad de su evaluación y difusión, así como facilitar la actuación de dicho órgano en su función de inspección de los centros bibliotecarios.

- f) Deberán participar en actividades de cooperación con las demás bibliotecas.
- g) Cumplirán lo dispuesto en este Reglamento y a los convenios suscritos en cuanto a sus normas de funcionamiento, personal e instalaciones.
- h) Deberán contar con las dotaciones presupuestarias precisas para afrontar los gastos de personal, mantenimiento de los centros y adquisición de fondos bibliográficos.
- i) Facilitarán el acceso de su personal a actividades profesionales tales como cursos, jornadas, seminarios y encuentros profesionales.

CAPÍTULO IV

DE LOS CENTROS BIBLIOTECARIOS MUNICIPALES

Artículo 13. Bibliotecas Públicas Municipales

1. Las corporaciones locales de municipios con una población superior a 5.000 habitantes prestarán servicio de biblioteca pública en su localidad, de conformidad con la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
2. Las recomendaciones internacionales en materia bibliotecaria aconsejan la instalación del servicio de biblioteca pública en las localidades con población superior a 3.000 habitantes. En consecuencia, la Comunidad de Madrid fomentará la creación de bibliotecas públicas municipales en municipios con población comprendida entre los 3.000 y los 5.000 habitantes.
3. La Comunidad de Madrid apoyará la creación y mantenimiento de todas estas bibliotecas públicas municipales, prestando asistencia técnica

y económica, en el marco de los convenios de colaboración que se establezcan a tal efecto. Mediante dichos convenios, las bibliotecas públicas municipales se integrarán en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid.

Artículo 14. Sistemas bibliotecarios locales

1. En los municipios con población superior a 20.000 habitantes, el Ayuntamiento deberá crear un sistema bibliotecario local. Dicho sistema estará integrado por una biblioteca central y bibliotecas sucursales.

2. Al sistema bibliotecario local podrán adherirse otras bibliotecas públicas o de interés público radicadas en la misma localidad.

3. Las características del sistema bibliotecario local quedarán enunciadas en el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento correspondiente y la Comunidad de Madrid.

Artículo 15. Puntos de servicio bibliotecario en municipios de menos de 3.000 habitantes

1. La Comunidad de Madrid garantizará el derecho de acceso a la lectura a los habitantes de todos los municipios con población inferior a 3.000 habitantes mediante la prestación de servicios bibliotecarios fijos o móviles.

2. Los puntos de servicio bibliotecario fijo, también denominados Centros de Lectura, se crearán mediante un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento correspondiente y la Comunidad de Madrid.

CAPÍTULO V

DE LAS INFRAESTRUCTURAS BIBLIOTECARIAS

Artículo 16. Edificio de la biblioteca

1. Todo proyecto de biblioteca integrada en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid debe ser estudiado por los servicios técnicos de la entidad titular de la Biblioteca y los servicios técnicos de la Consejería de Cultura y Deportes de la Comunidad de Madrid.

2. El edificio de la Biblioteca debe proyectarse de modo que facilite la accesibilidad. Preferiblemente ocupará una planta baja con acceso directo desde la calle y deberá concebirse de forma que no existan barreras arquitectónicas.

3. Las distintas áreas de la Biblioteca se distribuirán de manera que se consigan espacios abiertos y diáfanos, diferenciados por su equipamiento y por los servicios que en ellos se prestan. Asimismo, han de tenerse en cuenta las posibilidades de ampliación.

4. Para conseguir unas instalaciones óptimas que faciliten la prestación de los servicios, es necesario que durante la realización del proyecto y su ejecución se establezca una colaboración activa entre arquitectos y bibliotecarios.

5. La Biblioteca debe ubicarse en una zona bien comunicada, que tenga una importante vida cultural y comercial y que disfrute de un emplazamiento céntrico en su municipio o área de influencia.

6. En la señalización urbana del municipio se incluirá la señalización de las bibliotecas públicas y otros puntos de servicio (paradas de bibliobuses..., etcétera).

7. El interior de la biblioteca debe disponer de una buena señalización que facilite al usuario la identificación clara de las áreas y los servicios.

Artículo 17. Áreas de la biblioteca pública

En el caso de las bibliotecas públicas, éstas deben concebirse en función de los espacios o zonas siguientes:

- Área general:
 - Información y referencia.
 - Consulta y lectura de fondos.
 - Música y audiovisuales.
 - Acceso a Internet.
 - Publicaciones periódicas.
- Área infantil.
- Área juvenil.
- Área de trabajo técnico.
- Área de salas polivalentes.
- Depósitos.

Artículo 18. Instalaciones y equipamiento

1. La biblioteca debe disponer del mobiliario específico y adecuado a las distintas áreas y servicios de que disponga.

2. Las bibliotecas deben contar con las instalaciones y el equipamiento necesarios para la correcta prestación del servicio a los ciudadanos, y que, a su vez, garanticen la salud y seguridad de usuarios y empleados.

3. Las bibliotecas deben contar con las instalaciones y el equipamiento preciso para la gestión y prestación de servicios en entornos informatizados. Es imprescindible prever la infraestructura de equipamiento electrónico que permita un buen mantenimiento posterior y que tenga un alto grado de flexibilidad para sus posibles ampliaciones.

4. En el caso de proyectos de creación, traslado, reforma o ampliación de bibliotecas públicas, deberán aplicarse los módulos para dimensionar los equipamientos que figuran en el Anexo I de este Reglamento.

CAPÍTULO VI

PERSONAL DE LOS CENTROS INTEGRADOS EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Artículo 19. Dotación y categorías profesionales

1. Las Bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid deberán contar con personal suficiente y con la cualificación y nivel técnico que exijan las diversas funciones que han de desempeñar.

2. Se establecen las siguientes categorías de personal:

- a) Director de biblioteca, que puede recibir asimismo las denominaciones de bibliotecario jefe o coordinador de biblioteca: titulado superior o diplomado universitario. Categorías A/B o equivalente.
- b) Facultativo de bibliotecas o bibliotecario técnico superior: titulado superior universitario. Categoría A o equivalente.
- c) Bibliotecario (escala ayudante): diplomado universitario. Categoría B o equivalente.
- d) Técnico Auxiliar de Bibliotecas: bachillerato. Categoría C o equivalente.
- e) Otras categorías: personal administrativo, personal de servicios generales, etcétera.

3. Las tres primeras categorías: director de bibliotecas, bibliotecario y técnico auxiliar incluyen al personal que realiza tareas técnicas de bibliotecas.

4. Todo el personal que realiza tareas técnicas de bibliotecas deberá poseer los conocimientos técnicos necesarios para el ejercicio de las funciones que tenga asignadas por su categoría.

Artículo 20. Director de biblioteca

La persona titular de la dirección o jefatura de una biblioteca integrada

en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid tiene asignadas las siguientes funciones, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa legal o convencional de aplicación:

1. Ser la máxima responsable técnica del centro y ejercer la dirección de todo su personal.
2. Planificar, organizar y gestionar los procesos técnicos y servicios que presta la biblioteca.
3. Planificar las instalaciones y equipamiento bibliotecarios.
4. Planificar, organizar y supervisar las actividades realizadas por el personal adscrito a la biblioteca, definir responsabilidades, distribuir tareas y supervisar su ejecución.
5. Gestionar las partidas consignadas en los presupuestos correspondientes para incremento y renovación de fondos bibliográficos y documentales en cualquier soporte, equipamientos y otros materiales y actividades de promoción, colaboración y extensión bibliotecaria.
6. Presentar el Plan de objetivos y la Memoria Anual de la Biblioteca.
7. Representar a la biblioteca ante los responsables de la Administración o institución de la que dependa la biblioteca, ante el Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro de la Consejería de Cultura y Deportes y ante cualquier otra institución pública o privada relacionada con su actividad profesional.
8. Elevar a los responsables de la Administración o institución de la que dependa la biblioteca las necesidades de recursos humanos, económicos, materiales y tecnológicos de la biblioteca.
9. Participar y colaborar activamente en los procesos de selección del personal destinado a la Biblioteca.
10. Colaborar con el Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro de la Consejería de Cultura y Deportes en el buen cumplimiento de las obligaciones recogidas en el convenio por el que se la biblioteca se integra en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid y en este Reglamento.
11. Establecer relaciones y convenios de colaboración entre la biblioteca y otras entidades culturales, sociales y educativas.

12. En el caso de redes o sistemas bibliotecarios, dirección y coordinación de los centros o unidades que configuran la red o sistema de bibliotecas.
13. Planificar y participar en la formación continua del personal de la biblioteca.
14. Todas las funciones asignadas a la categoría a la que pertenezca (titulado superior o diplomado universitario).

Artículo 21. Facultativo de bibliotecas

El personal facultativo de bibliotecas o bibliotecario técnico superior, con categoría A o equivalente, tiene asignadas las siguientes funciones, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa legal o convencional de aplicación:

1. Funciones de organización, planificación y gestión bibliotecaria.
2. Actividades de nivel superior y de carácter organizativo.
3. Coordinación y supervisión del trabajo del personal a su cargo.
4. Elaboración de las directrices para la gestión y mantenimiento de las colecciones bibliográficas.
5. Planificación y coordinación del proceso técnico.
6. Planificación y organización de actividades culturales y de promoción de la lectura.
7. Planificación de los materiales de difusión de la biblioteca y sus servicios.
8. Planificación y organización de campañas de formación de usuarios.
9. Desarrollo de programas de evaluación de servicios.
10. Realización de estudios, informes, memorias, estadísticas, normas internas de funcionamiento, manuales de procedimiento, encuestas, etcétera, sobre temas de su competencia.
11. Planificación, diseño, gestión y atención en los servicios de información general y bibliográfica, servicios de acceso al documento, servicios automatizados y recursos y servicios electrónicos de la biblioteca.

12. Coordinación de equipos de trabajo.
- 13 En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

Artículo 22. Bibliotecario (escala ayudante)

El personal bibliotecario perteneciente a la escala ayudante, con categoría B o equivalente, tiene asignadas las siguientes funciones, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa legal o convencional de aplicación:

1. Funciones de gestión bibliotecaria.
2. Gestión y mantenimiento de colecciones bibliográficas.
3. Catalogación y clasificación de los fondos bibliográficos y documentales en cualquier soporte.
4. Mantenimiento y actualización de bases de datos bibliográficas y catálogos.
5. Atención a usuarios.
6. Organización de servicios a usuarios.
7. Información bibliográfica.
8. Búsquedas bibliográficas en bases de datos.
9. Organización y desarrollo de actividades culturales y de promoción de la lectura.
10. Gestión y atención en los servicios de información general y bibliográfica, servicios de acceso al documento, servicios automatizados y recursos y servicios electrónicos de la biblioteca.
11. Formación de usuarios.
12. Elaboración de materiales de difusión de la biblioteca y sus servicios.
13. Elaboración de informes técnicos y estadísticas.
14. Coordinación de equipos de trabajo.
15. Organización del trabajo del personal auxiliar a su cargo.
16. En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas que le

sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

Artículo 23. Técnico auxiliar de bibliotecas

El personal técnico auxiliar de bibliotecas con categoría C o equivalente, tiene asignadas las siguientes funciones, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa legal o convencional de aplicación:

1. Apoyo a la gestión.
2. Apoyo al personal bibliotecario en las funciones de carácter técnico.
3. Colocación y ordenación de fondos.
4. Control de publicaciones periódicas.
5. Realización de recuentos y expurgos de la colección.
6. Tareas de apoyo en el proceso técnico de fondos bibliográficos.
7. Tareas de apoyo en el mantenimiento de catálogos.
8. Registro de fondos bibliográficos y preparación de los mismos para su puesta a disposición del público.
9. Introducción de datos correspondientes al registro de ejemplar en bases de datos bibliográficas.
10. Atención al usuario.
11. Información general sobre la biblioteca y sus servicios.
12. Información bibliográfica básica.
13. Servicio de préstamo de documentos.
14. Expedición de carnés de usuario.
15. Colaboración en el desarrollo de actividades culturales y de promoción de la lectura.
16. Colaboración en las actividades de formación de usuarios.
17. Confección de estadísticas bajo la supervisión del personal bibliotecario.
18. Conocimientos de ofimática a nivel de usuario y manejo del sistema de gestión bibliotecaria del centro, para poder llevar a cabo correctamente las funciones anteriormente descritas.
19. En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas que le

sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

Artículo 24. Personal de las bibliotecas públicas municipales

Las bibliotecas públicas municipales adscritas al Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid mediante el correspondiente convenio, deberán contar con la dotación de personal que figura en el Anexo II de este Reglamento. En dicho anexo se detalla la dotación de recursos humanos sus categorías profesionales en función de la población del municipio.

Artículo 25. Acceso a los puestos de trabajo bibliotecarios

1. La Comunidad de Madrid establecerá los requisitos mínimos de acceso a las plazas que convoquen las distintas entidades titulares dentro de su Sistema Bibliotecario y que se destinen al personal que realice tareas técnicas bibliotecarias.

2. Los tribunales de selección para acceso a las plazas de personal que realice tareas técnicas bibliotecarias deberán incluir, al menos, un representante del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro de la Consejería de Cultura y Deportes de la Comunidad de Madrid.

3. Asimismo, en dichos tribunales de selección deberá figurar, al menos, un representante de la profesión bibliotecaria, de categoría igual o superior a la plaza ofertada

Artículo 26. Formación continua

La Consejería de Cultura y Deportes de la Comunidad de Madrid atenderá, facilitará y promoverá la formación continua del personal técnico en ejercicio, a través de cursos, encuentros, reuniones, congresos, seminarios, etcétera.

CAPÍTULO VII

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS INTEGRADAS EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Artículo 27. Acceso

1. El acceso a las Bibliotecas Públicas integradas en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid, también denominadas Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid, es libre y gratuito para todos los ciudadanos, de conformidad con la Ley 10/1989, 5 de octubre de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.

2. Los usuarios deberán respetar en todo momento las condiciones normales de trabajo y lectura de los demás usuarios y del personal de la biblioteca, utilizar debidamente las instalaciones y evitar el deterioro de las mismas y de los documentos. El incumplimiento de estas obligaciones podrá llevar aparejada la suspensión de la condición de usuario de alguno o todos los servicios por un período de tiempo no superior a un año, sin perjuicio de las medidas de carácter legal que se consideren oportunas.

3. Para el disfrute de determinados servicios será necesario estar en posesión del carné de usuario, el cual identifica al lector ante la biblioteca y su personal. Los datos aportados por el usuario disfrutará del amparo legal contemplado en la legislación vigente sobre protección de datos. La solicitud del carné implica por parte del usuario la aceptación de la normativa de la biblioteca.

Artículo 28. Horario

1. El horario de las bibliotecas será tendente a facilitar al ciudadano el disfrute en la medida de las posibilidades de cada centro.

2. El horario semanal mínimo vendrá determinado por los convenios y otras disposiciones normativas que establezcan las administraciones competentes.

Artículo 29. Servicios a los usuarios.

1. La biblioteca pública ofrecerá los siguientes servicios básicos:

- a) La consulta de las principales obras de referencia en cualquier soporte documental y consulta del resto del fondo que se encuentre en las estanterías de libre acceso.
- b) El préstamo individual de los fondos de la biblioteca. El uso de los documentos prestados es únicamente de carácter personal, estando prohibida su reproducción y su exhibición pública, de acuerdo con la legislación vigente en materia de Propiedad Intelectual.

2. Además ofrecerá los siguientes servicios:

- a) Servicio de préstamo a domicilio, para aquellas personas que no puedan desplazarse y hacer uso directo de la biblioteca; colectivo a entidades e interbibliotecario de documentos no disponibles en la biblioteca a la que recurre el usuario y respetando la normativa internacional de Préstamo Interbibliotecario existente.
- b) Servicio de información general y de orientación e información bibliográfica. La biblioteca ofrecerá información sobre sí misma, información local, comunitaria y en general toda aquella que permita a los ciudadanos la integración y la participación efectivas en la sociedad. La información y orientación bibliográfica la dará a través de la propia colección o de recursos externos.
- c) Servicios para niños y jóvenes. La biblioteca pública deberá proporcionar a los niños y jóvenes un espacio y unos materiales adecuados a su edad, para su consulta y préstamo, además de organizar actividades específicas que faciliten su acercamiento a la lectura y su formación para utilizar recursos impresos, audiovisuales o electrónicos.

d) Servicios a grupos con necesidades especiales, tales como ancianos, personas temporal o habitualmente recluidas en sus hogares, discapacitados físicos, personas con dificultades de aprendizaje, inmigrantes, servicios a hospitales, centros de la Tercera Edad y análogos.

e) Servicio de Formación de usuarios. La Biblioteca Pública organizará, de manera regular, actividades de formación en el uso de la información y en el de las tecnologías de la información. En el uso de la información la biblioteca abordará la consulta a catálogos, consulta de documentos electrónicos-digitales, análisis de fuentes de información, búsquedas informativas generales o sobre temas concretos, nociones generales sobre técnicas documentales y consulta de bases de datos. La formación en las tecnologías de la información se organizará de acuerdo con las características y recursos de cada biblioteca.

f) Servicio de Promoción a la Lectura. La Biblioteca Pública organizará periódicamente actividades encaminadas a fomentar el hábito de la lectura entre el público adulto y entre niños y jóvenes. Para ello utilizará como medios las guías de lectura, bibliografías, exposiciones bibliográficas, talleres de lectura, maratones de cuentos, encuentros con autores, talleres de lectura, "la hora del cuento" y otros similares.

g) Servicios de apoyo a la formación reglada y a la autoformación.

h) Servicios electrónicos:

- Servicio de acceso a Internet y a las páginas Web en puestos de consulta exclusivos y dotados con impresora.

- Servicio de acceso a los recursos de información electrónica de la propia colección, a través de puestos de consulta informáticos.

- Servicio de biblioteca a través de Internet, para posibilitar el acceso a la biblioteca desde el domicilio, la escuela o el lugar de trabajo las 24 horas del día.

i) Servicio de reprografía. La biblioteca pública facilitará la reproducción de los documentos exceptuando aquellos en los que ésta no sea aconsejable por sus características especiales o su estado de conservación. Siempre se respetará la legislación

vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual. El coste de las copias las establecerá cada biblioteca atendiendo a las tasas fijadas por la administración correspondiente.

3. La biblioteca pública ofrecerá sus servicios de forma gratuita. Solamente podrán quedar excluidos de la gratuidad aquellos que necesiten un coste singularizado, tales como reprografía, préstamo interbibliotecario, impresión y otros en los que se exigiría el pago del coste de los mismos.

Artículo 30. Derechos y deberes de los usuarios.

1. Derechos. El usuario de las Bibliotecas Públicas integradas en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid tendrá derecho a:

- a) Disponer de espacios idóneos tanto para el desarrollo de actividades individuales como para el trabajo en grupo. Ambos estarán equipados para la consulta de los diferentes tipos de documentos. Derecho a horarios amplios de apertura para la prestación de los servicios de la Biblioteca orientados a satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios.
- b) Acceder a recursos de información de calidad para consulta de los fondos.
- c) Recibir información, asesoramiento y colaboración para la obtención de la información y su localización, y a que se le garantice la confidencialidad de los datos personales, la no-discriminación y la atención a comunidades especiales.

2. Deberes. Los usuarios de las Bibliotecas Públicas integradas en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid tendrán la obligación de observar el comportamiento correcto y adecuado para el buen funcionamiento de las bibliotecas de la Red de acuerdo con lo establecido en este Reglamento, en sus normas de desarrollo y en las que dicten los titulares de las bibliotecas, y en particular, las siguientes obligaciones:

- a) Respetar los derechos de los demás usuarios de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid, guardando el debido orden, respeto y compostura.
- b) Respetar la integridad de las instalaciones, equipamientos y fondos que componen la biblioteca, utilizándolos adecuadamente y para los fines y servicios que le son propios.
- c) No hacer uso de los centros o servicios bibliotecarios para una finalidad distinta de la de ejercer su derecho como usuario.
- d) Cumplir las indicaciones del personal y las normativas que regulen los distintos servicios de la biblioteca, así como abstenerse de utilizar prestaciones o zonas para los que no estén autorizados.
- e) Acreditar la condición de usuario al ser requerido a tal efecto por el personal que presta sus servicios en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.
- f) Devolver los documentos prestados en las mismas condiciones en las que se retiraron en préstamo.
- g) Abonar aquellos servicios no gratuitos que se presten por las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.
- h) Cumplir y respetar las normas de funcionamiento establecidas en cada centro o servicio y seguir las indicaciones y órdenes del personal que presta sus servicios en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.

Artículo 31. Recursos de información.

1. La Biblioteca Pública proporcionará acceso a la serie de recursos de información capaces de satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos en lo relativo a la información, la cultura, al ocio y la formación, así como en lo que atañe a la toma de decisiones.

2. La colección es el conjunto de recursos que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios para que estos accedan a la información. Las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid dispondrán de una colección coherente, equilibrada y adecuada a las necesidades de la comunidad a la que presta servicio. La formación y el desarrollo de la colección se hará siempre a partir del análisis del entorno de la biblioteca.

3. La Biblioteca Pública establecerá una política de colección que tenga presente las características y volumen de sus fondos, que prevea la incorporación a la misma de nuevos materiales, nuevos temas y nuevos títulos, el acceso a recursos externos y la supresión de los materiales que no respondan a criterios de calidad y actualidad propios de la lectura pública y a los objetivos de la biblioteca.

La política de la colección se revisará de manera periódica con el fin de valorar los cambios habidos en las demandas de información, así como los nuevos recursos disponibles.

4. La Biblioteca Pública conservará durante tiempo indefinido sólo los materiales de su sección de colección local.

Las bibliotecas adoptarán medidas de prevención para los distintos tipos de materiales que garanticen su conservación en las mejores condiciones.

Artículo 32. Gestión de la colección.

1. Selección y adquisición. Reflejará la diversidad de opiniones y experiencias y vendrá determinada por los siguientes factores: el presupuesto disponible, los fondos existentes, los objetivos estratégicos de la biblioteca, los servicios que se prestan, los recursos de otros centros de la misma área, la producción editorial, las demandas de los usuarios y la evaluación del rendimiento de la colección.

2. El volumen de la colección dependerá de variables tales como el número de habitantes del municipio o área de influencia de la biblioteca, el espacio físico de la misma, la proximidad o distancia de otras bibliotecas, las políticas de cooperación e intercambio y el acceso a recursos electrónicos. Una colección de calidad resultará de mayor utilidad que una colección grande con elevada proporción de materiales usados u obsoletos.

3. Podrán crearse secciones o colecciones relacionadas con la cultura e historia locales; colecciones que permitan atender las demandas de grupos con características específicas; colecciones de fondo antiguo e histórico; colecciones de ejemplares múltiples de una misma obra.

4. Donaciones. En lo que se refiere a la aceptación de donaciones, se actuará de acuerdo con la naturaleza de la biblioteca y conforme a lo establecido en la política de la colección.

5. Expurgo. La Biblioteca Pública debe practicar la política de descarte de forma sistemática, procurando mantener el equilibrio y la calidad de la colección, siguiendo unas normas técnicas fijadas de antemano.

6. Recuentos. Periódicamente y al menos cada cinco años se efectuarán recuentos de todos los fondos que constituyen las colecciones.

7. Tratamiento técnico. La colección recibirá el tratamiento técnico adecuado para hacer accesibles los recursos al ciudadano y lograr la máxima difusión.

Son necesarios criterios de colaboración y cooperación, con el fin de lograr fluidez en el flujo e intercambio de información, homogeneidad en los procesos técnicos de las distintas bibliotecas, siguiendo la normativa internacional, y una racionalización de los recursos.

Artículo 33. Evaluación.

La biblioteca realizará, periódicamente, estadísticas que permitan el análisis y evaluación objetivos de sus fondos y los servicios que presta al ciudadano. La información contenida en las estadísticas será remitida a los organismos competentes que la requieran.

Estos datos estadísticos se recogerán en una memoria anual.

Artículo 34. Cooperación.

1. Se entiende por cooperación bibliotecaria, la puesta en común de los recursos de todas las bibliotecas y centros integrantes del sistema, para dar respuesta a las demandas de los usuarios, proporcionar un servicio bibliotecario integral y garantizar el acceso universal a la información, con independencia de su lugar de residencia y de sus posibilidades de acceso directo a un determinado documento.

2. Las Administraciones correspondientes establecerán acuerdos para homogeneizar la gestión documental de usuarios y servicios bibliotecarios.

3. Los ámbitos de cooperación serán:

a) Cooperación entre Bibliotecas Públicas. La cooperación entre bibliotecas públicas puede establecerse esencialmente en relación con los siguientes aspectos:

I. En el proceso técnico:

- Estableciendo criterios de normalización de equipos y aplicaciones informáticas a utilizar en las bibliotecas de la red, para garantizar la necesaria compatibilidad e interconexión, para el desarrollo de programas de cooperación interbibliotecaria informatizada (como gestión de adquisiciones, selección, catalogación), y formalizando.
- Manteniendo catálogos colectivos bibliográficos. Impulsará y coordinará catálogos colectivos de interés local y de ámbito autonómico.

II. En la prestación de servicios:

- Facilitando el acceso a la información, por medio de la consulta remota a otros catálogos y recursos electrónicos.
- Servicio cooperativo de información en Internet.
- Estableciendo relaciones con otras bibliotecas y organismos, para realizar el préstamo interbibliotecario a nivel de municipios, comunidades, nacional e internacional.
- Realizando programas con contenidos de carácter cultural.
- Elaborando actividades dirigidas a la formación de usuarios.

b) Cooperación con otras bibliotecas:

- I. Con Bibliotecas universitarias. Se realizarán acuerdos de cooperación con las bibliotecas universitarias para realizar préstamo interbibliotecario, formación de personal, etcétera.
- II. Con Bibliotecas especializadas. Se establecerán convenios de colaboración referentes al préstamo interbibliotecario, formación de personal, etcétera.

c) Cooperación con centros educativos:

La biblioteca pública colaborará con los centros educativos de su distrito o localidad dentro de los campos que le son propios. Esta política de colaboración se realizará a través de tres vías:

- I. Asesoramiento a las bibliotecas escolares.
 - Orientación en las labores de selección de libros y otros materiales.
 - Asesoramiento técnico en materia de instalaciones, proceso técnico y prestación de servicios.
- II. Apoyo a los docentes.
 - Orientación bibliográfica sobre las materias de interés educativo.
 - Préstamo colectivo a centros escolares.
 - Información sobre convocatorias y otras cuestiones de interés para la comunidad escolar.
- III. Fomento de la lectura y Formación de usuarios.
 - Visitas guiadas y programas de formación de usuarios.
 - Información sobre actividades y ayudas oficiales a la lectura.
 - Colaboración en las actividades de promoción de la lectura que se lleven a cabo en los centros.

La biblioteca pública será un elemento activo en los programas formación de los docentes colaborando con los Centros de Atención al Profesorado en los campos de biblioteconomía y lectura.

- IV. Cooperación con otras administraciones y entidades.
- Se fomentará la colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades públicas y privadas para realizar proyectos de interés común.
 - Se realizarán convenios con los municipios en los que se establezcan las condiciones de los mismos, formalmente documentados.
 - Se aceptarán las normas técnicas de carácter general que se establezcan para la Red de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.

Disposición transitoria

El personal laboral indefinido o funcionario adscrito a bibliotecas integradas en el Sistema Bibliotecario de la Comunidad de Madrid que, en el momento de la entrada en vigor de este Reglamento, esté ejerciendo funciones de dirección de biblioteca, funciones técnicas de carácter bibliotecario o funciones administrativas, podrá continuar ocupando los puestos que actualmente ocupa, aunque no tenga la titulación exigida cumpliendo los siguientes requisitos:

- Que el ejercicio de tales funciones se haya llevado a cabo ininterrumpidamente durante un período de 10 años.
- Que dicho personal supere una prueba de promoción específica convocada por la Comunidad de Madrid.
- En casos motivados, de conformidad con lo estipulado en el convenio específico de colaboración entre la entidad rectora de la biblioteca y la Comunidad de Madrid.

ANEXO I INSTALACIONES. MÓDULOS PARA DIMENSIONAR LOS EQUIPAMIENTOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Superficie útil.

Puestos de lectura.

Puestos multimedia.

Equipamiento informático.

Horario.

Capacidad total fondos.

Otras instalaciones: Depósito, zona de trabajo técnico, sala polivalente.

Parámetros		Ratios
Superficie	Estándar cuantitativo mínimo de m ² de superficie de programa según franja de población. Espacios básicos: Lectura, Información y referencia, Préstamo, Sección Infantil-juvenil, Publicaciones periódicas, Multimedia, Internet, promoción de la lectura, depósito, Zona trabajo técnico, Sala polivalente Recomendaciones cualitativas: accesibilidad y flexibilidad, funcionalidad, posibilidades de ampliación...	De 250 a 3.000 m ²

Superficie útil: Es el estándar cuantitativo mínimo de m² de superficie de programa según la franja de población. Parte de un mínimo de 250 m² para poblaciones de 5.000 habitantes, hasta 3.000 m² para la biblioteca Central de las ciudades más grandes, a las que se añadirán las bibliotecas sucursales o de barrio necesarias para distribuir el resto de fondos que corresponden por población.

Puestos de lectura	Estándar cuantitativo mínimo de puestos de lectura según franja de población.	De 40 a 300
---------------------------	---	-------------

Puestos multimedia	Estándar cuantitativo para definir el equipamiento multimedia mínimo según franja de población.	De 6 a 40
---------------------------	---	-----------

Equipos informáticos	Estándar cuantitativo para definir el equipamiento informático mínimo según franja de población. Se definen 3 grupos de PC's según uso: de acceso al catálogo, de uso público, del personal.	De 8 a 70 PC's
-----------------------------	---	----------------

Horario	Estándar cuantitativo que determina las horas mínimas de servicio al público según la franja de población. El horario ha de ser amplio. Ha de tenerse en cuenta la características de la población, la localización y la relación con otras bibliotecas.	De 20 a 60 horas semanales
----------------	---	----------------------------

Fondos	Estándar cuantitativo mínimo: el porcentaje documento/habitante se aplica según el número de habitantes. De 2'5 documentos/habitante en los municipios más pequeños a 1'25 documentos /habitante en las ciudades más grandes.	De 2'5 a 1'25 doc./hab.
---------------	--	-------------------------

Ejemplos de módulos

Municipios menores de 5.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	De 250 a 300 m ^{2*}
Puestos de lectura	De 40 a 60
Puestos multimedia	5
Equipos informáticos	De 8 a 10 PC's
Horas semanales	20/24
Capacidad total de fondos	De 9.000 a 12.000

· Depósito / Zona de trabajo técnico 15/25 m²

Municipios entre 5.000 y 20.000 habitantes

a) Municipios de 5.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	300 m ^{2*}
Puestos de lectura	60
Puestos multimedia	6
Equipos informáticos	De 12 a 24 PC's
Horas semanales	24/30
Capacidad total de fondos	12.000

· Depósito / Zona de trabajo técnico 15 m²

b) Municipios de 10.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	500 m ^{2*}
Puestos de lectura	80
Puestos multimedia	8
Equipos informáticos	De 12 a 24 PC's
Horas semanales	24/30
Capacidad total de fondos	20.000

· Depósito / Zona de trabajo técnico 30 m²

c) Municipios de 15.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	800 m ^{2*}
Puestos de lectura	100
Puestos multimedia	10
Equipos informáticos	De 12 a 24 PC's
Horas semanales	24/30
Capacidad total de fondos	30.000

· Depósito / Zona de trabajo técnico 45 m²

Municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	De 1.000 a 1.500 m ^{2*}
Puestos de lectura	De 120 a 150
Puestos multimedia	De 12 a 20
Equipos informáticos	De 26 a 35 PC's
Horas semanales	30/50
Capacidad total de fondos	De 40.000 a 60.000

- Depósito 60/100 m²
- Zona de trabajo técnico 5% superficie servicios públicos
- Sala Polivalente 80/100 m²

Municipios mayores de 50.000 habitantes

En los municipios de más de 20.000 habitantes, el servicio de Biblioteca Pública se prestará a través de un sistema urbano de bibliotecas, formado por una Biblioteca Central y Bibliotecas Sucursales o de Barrio.

Para establecer el número de bibliotecas sucursales, una vez dimensionada la Biblioteca Central Urbana en superficie y fondos, se distribuirá el resto de fondos que corresponden a la ciudad en diversas

Bibliotecas Sucursales o de Barrio de 800 ó 500 m² dependiendo del municipio.

En el caso de nuevas instalaciones de bibliotecas, la superficie mínima de los proyectos deberá calcularse en función de la población prevista en los próximos 10/15 años según Planes de Ordenación. Los parámetros aquí definidos están referidos siempre a la Biblioteca Central.

a) Municipios de 50.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	1.500 m ² *
Puestos de lectura	150
Puestos multimedia	20
Equipos informáticos	45 PC's
Horas semanales	50/60
Capacidad total de fondos	60.000

- Depósito 80 m²
- Zona de trabajo técnico 75 m²
- Sala Polivalente 100 m²

b) Municipios de 100.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	1.750 m ² *
Puestos de lectura	175
Puestos multimedia	26
Equipos informáticos	57 PC's
Horas semanales	50/60
Capacidad total de fondos	80.000

- Depósito 100 m²
- Zona de trabajo técnico 100 m²
- Sala Polivalente 115 m²

c) Municipios de 150.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	2.500 m ² *
Puestos de lectura	250
Puestos multimedia	34
Equipos informáticos	60 PC's
Horas semanales	60
Capacidad total de fondos	90.000

- Depósito 120 m²
- Zona de trabajo técnico 125 m²
- Sala Polivalente 130 m²

d) Municipios de 200.000 habitantes

Parámetros	Porcentajes
Superficie	3.000 m ² *
Puestos de lectura	300
Puestos multimedia	40
Equipos informáticos	70 PC's
Horas semanales	60
Capacidad total de fondos	100.000

- Depósito 140 m²
- Zona de trabajo técnico 150 m²
- Sala Polivalente 150 m²

ANEXO II RECURSOS HUMANOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

(Calculado sobre un empleado por cada 5.000 habitantes. Se señala el número mínimo de empleados por biblioteca referido a las distintas poblaciones).

Municipios mayores de 50.000 habitantes

- Bibliotecario-Jefe o Director / Titulación superior. Nivel A: 1 plaza.
- Bibliotecario Ayudante / Diplomado. Nivel B: 2 / 6 plazas.
- Técnico Auxiliar de Bibliotecas / Nivel C: 3 / 9 plazas.
- Otros / Nivel D y otras categorías: 4 / 14 plazas.

Total: 10 / 30 plazas.

Municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes

- Bibliotecario-Jefe o Director / Titulación superior o Diplomado. Nivel A/B: 1 plaza.
- Bibliotecario Ayudante / Diplomado. Nivel B: 1 / 3 plazas.
- Técnico Auxiliar de Bibliotecas / Nivel C: 1 / 4 plazas.
- Otros / Nivel D y otras categorías: 1 / 2 plazas.

Total: 4 / 10 plazas.

Municipios entre 5.000 y 20.000 habitantes

- Bibliotecario-Jefe o Director / Diplomado. Nivel B: 1 plaza.
- Bibliotecario Ayudante / Diplomado. Nivel B: 0 / 1 plazas.
- Técnico Auxiliar de Bibliotecas / Nivel C: 0 / 1 plazas.
- Otros / Nivel D y otras categorías: 0 / 1 plazas.

Total: 1 / 4 plazas.

Municipios entre 3.000 y 5.000 habitantes

- Bibliotecario-Jefe o Director / Diplomado. Nivel B: 1 plaza.
- Bibliotecario Ayudante / Diplomado. Nivel B: 0 plazas.
- Técnico Auxiliar de Bibliotecas / Nivel C: 0 plazas.
- Otros / Nivel D y otras categorías: 0 plazas.

Total: 1 plaza.

Servicios para

Minorías

Colaboración
Institucional



Coordinación:

María Jesús López Manzanedo

Unidad de Bibliotecas Públicas. Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro.

Ana Isabel Maroto Castro

Biblioteca Central Conde Duque. Ayuntamiento de Madrid.

Han participado en esta ponencia:

Yolanda Fernández Lombardía

Biblioteca Municipal Central de Móstoles.

Fátima García López

Dpto. Biblioteconomía y Documentación. Universidad Carlos III de Madrid.

Ana Clara Núñez García

Biblioteca Regional.

Marta García Recuero

Biblioteca Municipal las Matas, Las Rozas.

Carlos García-Romeral Pérez

Biblioteca Pública Central.

M^a del Mar Joga Jiménez

Biblioteca Regional.

M^a Belén Meruelo González

Biblioteca Municipal Pozo del Tío Raimundo. Ayuntamiento de Madrid.

Teresa Monje Jiménez

Dpto. Biblioteconomía y Documentación. Universidad Carlos III de Madrid.

Inmaculada Ramón Jiménez

Biblioteca Pública Latina.

M^a Ángeles Ristori García

Biblioteca Pública Usera José Hierro.

Ruth Rodríguez Ríos
Biblioteca Municipal de Las Rozas.

Soledad Solana López
Biblioteca Municipal José Ortega y Gasset. Las Rozas.

SUMARIO

1. Introducción.

2. Servicios de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid para comunidades multiculturales.

2.1. Datos de población.

2.2. Marco legal.

2.3. Servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales.

2.4. Los servicios para la población inmigrante en la normativa sobre bibliotecas públicas en España.

2.5. Actuaciones y experiencias de las bibliotecas públicas para comunidades interculturales.

3. Servicios de las BP de la Comunidad de Madrid para personas con discapacidad.

3.1. Datos de población.

3.2. Marco legal.

3.3. Servicios para personas discapacitadas en las recomendaciones bibliotecarias internacionales.

3.4. Los servicios para personas con discapacidad en la normativa sobre bibliotecas públicas en España.

3.5. Actuaciones y experiencias de las bibliotecas públicas para discapacitados.

3.5.1. Discapacidad psíquica.

3.5.2. Discapacidad física.

3.5.3. Discapacidad sensorial.

3.5.3.1. Personas con discapacidad visual.

3.5.3.2. Personas con discapacidad auditiva.

4. Bibliotecas públicas e Internet.

5. Agenda básica de recursos para las minorías y personas con discapacidad.

6. Conclusiones.

7. Bibliografía

“La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos”.

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001.

1. INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad está integrada por ciudadanos que proceden de otros países comunitarios y no comunitarios. La inmigración, hoy más que nunca, es una realidad creciente e imparable, en todo el mundo y especialmente en España por ser la frontera más occidental de Europa. Este fenómeno, en nuestro país, es relativamente reciente, no así en otros países de la Unión Europea, que llevan años elaborando políticas de integración.

Como señala Pilar Martínez López¹, anterior Consejera de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en la introducción al Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid 2001-2003 dice que: “La inmigración es uno de los fenómenos que más inquietan a la sociedad española y madrileña. (...) Nunca tampoco la sociedad ha visto acceder a nuestras fronteras, en condiciones a veces muy precarias cuando no lamentables, a tantas personas en busca de un nivel básico de vida, de los derechos personales y sociales conseguidos por nuestra sociedad democrática. (...) Y todo ello en el seno de una sociedad que, por no

¹ Madrid (Comunidad Autónoma). Consejería de Servicios Sociales. Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid, 2001-2003. Madrid: Consejería de Servicios Sociales, 2001.

renovarse generacionalmente por sí misma en la medida de lo deseable, necesita personas de fuera. La inmigración está ahí, forma parte de nuestro existir, convivimos con ella. Por lo mismo, aunque el fenómeno sea complejo, hemos de darle soluciones”.

Entre los ciudadanos que forman parte activa de nuestra sociedad están aquellos que tienen algún tipo de discapacidad. La Administración Pública ha mostrado hacia ellos una sensibilidad creciente, pero destina aún pocos fondos materiales para su integración.

El Consejo de la Unión Europea, mediante decisión de 3 de diciembre de 2001, declaró el año 2003 como el "Año Europeo de las personas con discapacidad", con ello se pretendía conseguir el reconocimiento de los 37 millones de personas con discapacidad que viven en la Unión Europea y la oportunidad de incrementar la conciencia pública sobre este colectivo².

La Comunidad de Madrid en la presentación del Año Europeo de las Personas con Discapacidad señala que “las personas con discapacidad tienen el mismo derecho que el resto de los ciudadanos a llevar una vida digna, a la salud, a la educación, a la formación, al empleo, a la participación en la comunidad (...) El acceso a los bienes y servicios de la Comunidad es una justa demanda. Implica que las planificaciones y diseños se realicen “pensando en las personas”, en todas las personas. La mayor parte de las personas con discapacidad pueden desempeñar un papel activo en la sociedad y en la economía si las tareas se ajustan a sus capacidades. Su potencial de creación de riqueza y de aportación desde la diversidad debe ser incorporado a la sociedad. La verdadera integración es el resultado de la igualdad de oportunidades, de la no discriminación, combinada con las medidas de apoyo a sus necesidades específicas”³.

² En el año 2003 se cumplía el décimo aniversario de la adopción por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, de las Normas Uniformes para la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad, por eso se consideraba que constituiría una magnífica oportunidad para promover el entendimiento y aceptación de la discapacidad, para animar a los ciudadanos con discapacidad a que expresasen sus opiniones, y para tomar nuevas iniciativas de acción para mejorar las vidas de las personas con discapacidad. (Consultado el 16/02/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.cermi.es/graficos/e2003.asp>>.

³ Año Europeo de las personas con discapacidad 2003 (consultado el 16/02/2004). Disponible desde Internet: <http://www.madrid.org/cservicios_sociales/aepd/aepd.htm>.

La democracia liberal, de la que somos herederos, se ha desarrollado a través de la globalización y ha transformado las relaciones sociales tradicionales en lo que podríamos llamar, según Colin Crouch, “Posdemocracia”. Por ello las grandes metáforas ideológicas que movilizaron a la sociedad occidental -Europa y Estados Unidos- en los siglos XIX y XX, hoy están en proceso de reflexión y adaptación a los nuevos tiempos. El poder tanto público como privado se va adaptando, poco a poco, a los nuevos sistemas organizativos y de transmisión de la información.

Así pues, la sociedad de hoy lejos de ser uniforme es plural, es decir, está integrada por multitud de identidades con procedencias sociales, culturales, geográficas y lingüísticas distintas. La Biblioteca Pública surge en su concepción actual en la democracia igualitaria europea y norteamericana de los años en los que se desarrolla el estado del bienestar. La biblioteca desde ese momento se implica en la sociedad, en el desarrollo educativo y cultural de los hombres y mujeres que la conforman.

La biblioteca pública, como servicio público que es, debe garantizar, a todos los ciudadanos, el derecho que tienen a la información y la cultura, con independencia, tal y como señalan las Directrices IFLA/UNESCO, de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Además de contar con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos⁴.

El título establecido para nuestra ponencia “**Servicios para minorías: colaboración institucional**”, nos ocasionó problemas al intentar definir el alcance que deberían contener los términos “Minoría” e “Institución”,

⁴ IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. La Haya: IFLA, 2001. (Consultado el 25/02/2004). P. 71. Disponible desde Internet: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

por ello en primer lugar decidimos acotar su significado a través de la consulta de obras de referencia sobre lingüística, biblioteconomía y sociología. Establecimos el alcance de los términos sobre los que íbamos a trabajar: por “minorías” entendimos que debería aplicarse a dos colectivos, inmigrantes y discapacitados, y por “institución” nos remitimos tanto a la definición que aparece en el *Diccionario de la Real Academia* como al *Diccionario de Uso del Español* de María Moliner que dice que es un: “Organismo instituido para desempeñar una función de interés publico”.

Una vez definido el alcance semántico de los términos “Minoría” e “Institución” nos pusimos de acuerdo en cual podría ser el contenido de la ponencia. Así entendimos que sería de mucha utilidad ofrecer un panorama de las actuaciones de las bibliotecas públicas y del papel que juegan o que deberían jugar en las relaciones entre *minorías* e *instituciones* en la sociedad posdemocrática y señalar una serie de actuaciones que se podrían llevar a cabo, complementadas con algunos ejemplos de experiencias, que ya se realizan. La estructura de nuestro trabajo se centra en los aspectos que nos acercan a la realidad actual y por ello contemplamos los siguientes objetivos:

- **Conocer** lo que se está haciendo en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid en relación con las minorías sociales.
- **Averiguar** si las colecciones representan a dichas minorías.
- **Indagar** si las Bibliotecas Públicas mantienen relaciones con otras instituciones.
- **Saber** si los edificios están convenientemente señalados y adaptados para estas minorías.
- **Elaborar** una *Agenda Básica de Recursos* que se sea de utilidad a los bibliotecarios para establecer relaciones con diferentes instituciones.

Decidimos escribir una carta acompañada de una ficha para recogida de datos (ver Anexos), investigar en la web y llamar por teléfono a las bibliotecas de los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid para

recabar información. Las respuestas que nos dieron las personas responsables de las bibliotecas y la bibliografía profesional las incluiremos en los apartados “Actuaciones y experiencias de las bibliotecas” tanto para inmigrantes como discapacitados.

Durante el proceso de realización de esta ponencia se produjeron en Madrid, el 11 de marzo de 2004, los terribles atentados terroristas en las estaciones de tren de Atocha, El Pozo del Tío Raimundo y Santa Eugenia y en la calle Téllez. El número oficial de muertos, a 30 de marzo, es de 192 y algo más de 1800 heridos, muchos de los cuales han quedado con diferentes discapacidades⁵. Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid deben, por un lado, dar servicio a todas estas personas heridas que han quedado discapacitadas, y, por otro lado, ayudar a la integración de todos los colectivos de inmigrantes, evitando los brotes de racismo y xenofobia que pudieran surgir derivados de estas acciones. Hoy más que nunca la biblioteca pública puede y debe implicarse, “de facto”, en su comunidad.

⁵ *El Ayuntamiento de Madrid ha abierto una oficina para ayudar a las víctimas: “Oficina de Atención a las Víctimas del 11-M”, está en el Bulevar de Peña Gorbea, 22 (Vallecas) y funciona, todos los días, de 8 a 21 horas. La ONCE ha creado un grupo de trabajo para ayudar a las víctimas del atentado que han sufrido alguna discapacidad. Información del portal SID: Servicio de Información sobre Discapacidad. (Consultado el 17/03/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.usal.es/>>. Por su parte, representantes de FAMMA y de la Oficina Municipal de Atención a las Víctimas del 11-M acordaron actuaciones para atender a los nuevos discapacitados. (Consultado el 1/04/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.famma.org/home/home.htm>>.*

2. SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA COMUNIDADES MULTICULTURALES

2.1. DATOS DE POBLACIÓN

El Anuario Estadístico de Extranjería de 2002, nos dice que a 31 de diciembre de 2002, había en España 1.324.001 extranjeros con tarjeta o permiso de residencia en vigor⁶. En esta fuente se recogen los siguientes datos:

- Según el régimen de residencia, 826.956 extranjeros (el 62,46% del total) estaban incluidos en el Régimen General y 497.045 (el 37,54%) estaban incluidos en el Régimen Comunitario, del que forman parte los nacionales de países del Espacio Económico Europeo, así como sus familiares y los familiares de españoles.

- Según el continente de origen, el 35,56% de los extranjeros eran europeos, el 27,70% africanos, el 28,75% americanos y el 7,91% asiáticos. Los procedentes de Oceanía suponían el 0,08% del total.

- Según la nacionalidad, los colectivos mayoritarios eran el marroquí (282.432 personas), el ecuatoriano (115.301), el británico (90.091), el colombiano (71.238) y el alemán (65.823). En número superior a quince mil personas debe mencionarse a los franceses, chinos, italianos, portugueses, peruanos, rumanos, dominicanos, argentinos, cubanos, argelinos, holandeses, pakistaníes, búlgaros y filipinos. Los nacionales de todos los países citados representaban el 79,27% del total de extranjeros con tarjeta o permiso de residencia en vigor al finalizar 2002.

- Según la comunidad autónoma de residencia, Cataluña (328.461 extranjeros con permiso de residencia), **Madrid (272.692)**, Andalucía

⁶ España. Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración. Observatorio permanente para la inmigración. Anuario estadístico de Extranjería 2002. Madrid: Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración, 2003. (Consultado el 15/2/2004). Disponible desde Internet: <http://dgei.mir.es/es/general/Anuario2002_ANEXT01.pdf>. P. 41-42.

(163.942), la Comunidad Valenciana (138.421), Canarias (92.149) y Baleares (60.779), agrupaban al 80,02% de los extranjeros en España.

- La concentración geográfica resulta más acusada si se atiende a la provincia de residencia. Cabe destacar por orden de importancia, nuevamente, a Madrid, Barcelona, Alicante, Málaga, Baleares, Murcia y Las Palmas. En estas siete provincias residían el 62,75% del total de extranjeros.

- Según el sexo, el 44,79% de los extranjeros son mujeres y el 55,21% son varones.

- Según el grupo de edad, 148.760 extranjeros (el 11,24% del total) son menores de 16 años, 1.093.647 (el 82,61%) tienen entre 16 y 64 años, y 81.399 (el 6,15%) son mayores de 64 años.

- Respecto a los extranjeros incluidos en el Régimen General, el 33,56% tenía permiso de residencia inicial, el 13,82% tenía permiso renovado por primera vez, el 25,89% permiso renovado por segunda vez, el 25,55% disponía de permiso permanente y el 1,18% tenía otro tipo de permiso.

Según las informaciones⁷ basadas en el último padrón municipal⁸ del INE elevan a 3.300.000 la cifra de extranjeros que residen en España (lo cual duplica las cifras oficiales de extranjeros residentes en España recogidas por Interior), y sólo la mitad tienen permiso de residencia. Esta cifra representa alrededor de un 7,5% de la población española, cuando la media europea es del 5%.

⁷ La Vanguardia.es. (Consultado el 16/2/2004). Disponible desde Internet: <http://www.hispanoargentinos.com/noticias/enero04/290104_lavanguardia_es_extranjeros_sin_papeles_espa.htm>.

⁸ El Padrón Municipal es un registro administrativo cuya formación y mantenimiento corresponde a cada uno de los ayuntamientos y su finalidad es dar constancia de qué personas residen habitualmente en su término municipal y en que domicilio lo hacen. El Censo de Población es en cambio una estadística, no un registro administrativo. Se realiza cada diez años (no se actualiza permanentemente), y, que no permite su difusión de forma que pueda conocerse la identidad del informante, ni siquiera indirectamente, todo lo contrario que el Padrón o el Censo Electoral, donde identificar perfectamente a cada persona es imprescindible. Fuente Cifras INE. (Consultado el 13/2/2004), p. 2. Disponible desde Internet: <http://www.ine.es/revistas/cifraine/cifine_cen01.pdf>.



Fig. 1: Extranjeros con tarjeta o permiso de residencia en vigor según provincia (31/12/2003).

Fuente: Observatorio Permanente de Inmigración

Un año después, en 2003, los extranjeros con tarjeta o permiso de residencia en vigor a 31 de diciembre de 2003 ascienden a 1.647.011, de los cuales 355.035 se encuentran en la Comunidad de Madrid, como se ve en la figura anterior (Fig. 1)⁹.

La Comunidad de Madrid, a pesar de ser uniprovincial, es la segunda comunidad autónoma en importancia numérica respecto a los extranjeros con permiso de residencia en vigor: 272.692. En 2002, el número de extranjeros en ella se incrementó en un 17,90% y al finalizar ese año

⁹ España. Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración. Observatorio permanente para la inmigración. Extranjeros con tarjeta o permiso de residencia en vigor a 31 de diciembre de 2003. Madrid: Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración, 2004. (Consultado el 15/4/2004). Disponible desde Internet: <http://dgei.mir.es/es/general/comentario_diciembre_2003.pdf> p. 6.

agrupaba al 20,60% del total de extranjeros en España. El 32,41% de los iberoamericanos se localizaban aquí, y este colectivo constituía el 43,36% de los extranjeros. Respecto al régimen de residencia, 201.131 estaban dentro del Régimen General y 71.526 dentro del Comunitario. En la Comunidad de Madrid, la población inmigrante tiene casi las mismas mujeres, el 49,97%, que hombres, el 50,03%. La media de edad de los inmigrantes está en torno a los 33 años, siendo el grupo de edad más numeroso el constituido por personas de entre 16 y 64 años¹⁰.

La población extranjera de la Comunidad de Madrid desde el año 2000 hasta el 2003 se ha multiplicado casi por cuatro, pasando de casi 163.000 a ser más de 600.000 (Fig. 2).

Incremento de la comunidad extranjera en la Comunidad de Madrid

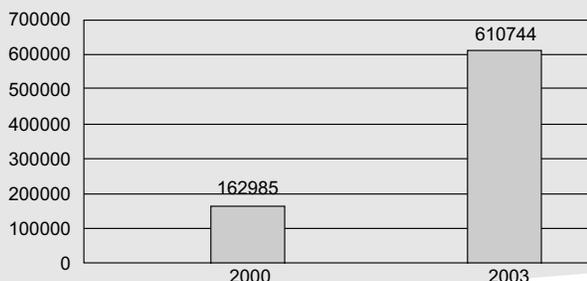


Figura 2: Incremento de la población extranjera en la Comunidad de Madrid

Fuente: Anuario Estadístico de la Comunidad de Madrid 2004.

La distribución de la población extranjera en la Comunidad de Madrid se mantiene estable, según fuentes de 2003. Alrededor del 60% se encuentran en Madrid capital, algo más de 30% en la corona metropolitana de Madrid, y no se llega al 10% en el resto de los municipios de la Comunidad (Tabla 1).

¹⁰ *Ibid.*, p. 69

	Enero de 2003	Junio de 2003
MADRID CAPITAL	59,15%	59,15%
CORONA METROPOLITANA	31,57%	31,45%
MUNICIPIOS NO METROPOLITANOS	9,28%	9,40%

Tabla 1: Distribución de la población extranjera en la Comunidad de Madrid

Fuente: Padrón Municipal de Habitantes (provisionales, sin validar por el INE).

Respecto a la distribución de la población extranjera por continentes se observa: más del 50% de esta población proviene de América del Sur, el 24% europeos, el 14 % africanos, los provenientes de Asia, Oceanía y resto de América no suponen ni el 12% de la población inmigrante (Fig. 3).

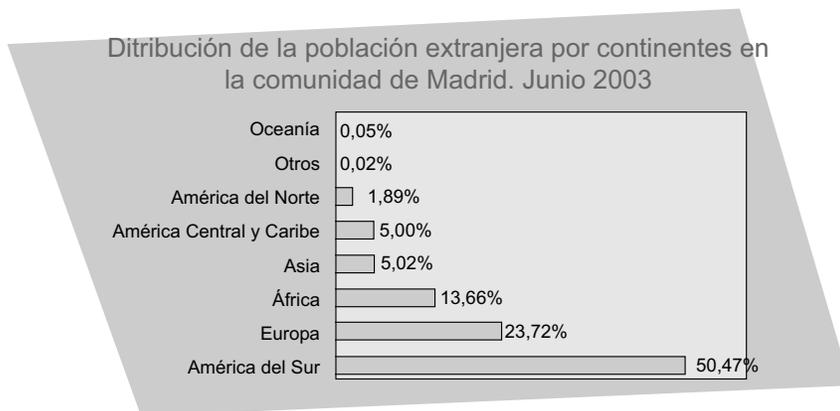


Fig. 3: Distribución de la población extranjera por continentes en la Comunidad de Madrid

Fuente: Padrón Municipal de Habitantes (provisionales, sin validar por el INE).

El municipio de Madrid, según el Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2004, asciende a 432.470 personas -aproximadamente el 70% de los residentes de la región-, pudiéndose observar la evolución desde enero de 2000 (Fig. 4) y su distribución muy desigual por distritos como se puede ver en el siguiente gráfico (Fig. 5)¹¹ y destacamos que entre Centro, Carabanchel, Latina, Puente Vallecas, Ciudad Lineal y Tetuán viven casi el 80% de los inmigrantes censados en el Ayuntamiento de Madrid.



Fig. 4: Evolución del número de extranjeros en el Municipio de Madrid
Fuente: Madrid Datos

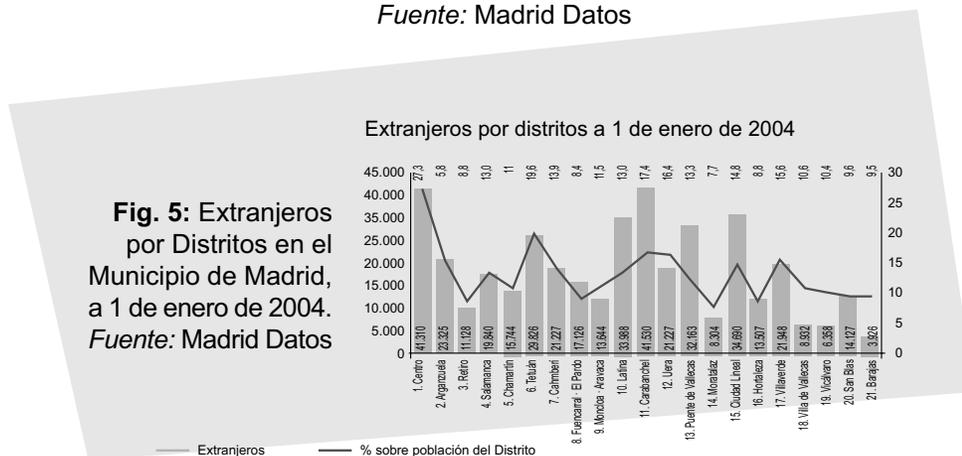


Fig. 5: Extranjeros por Distritos en el Municipio de Madrid, a 1 de enero de 2004.
Fuente: Madrid Datos

¹¹ Fuente: Madrid Datos. (Consultado el 30/3/2004), p. 1. Disponible desde Internet: <<http://www.munimadrid.es/estadistica/poblacion/documentos/ext0401bol.pdf>>.

2.2. MARCO LEGAL

Expondremos brevemente el marco legislativo sobre el que se sustentan las diferentes políticas de inmigración.

La Unión Europea pretende que todos los países miembros desarrollen políticas comunes en materias de asilo e inmigración, precisando también la necesidad de llevar a cabo un control coherente de las fronteras para luchar contra la inmigración ilegal. Esta política ha sido ratificada en diferentes reuniones y tratados de la Unión como el *Tratado de Ámsterdam* (1997)¹² que establece como objetivo “mantener y desarrollar la Unión como espacio de libertad, seguridad y justicia, en el que esté garantizada la libre circulación de personas conjuntamente con medidas adecuadas respecto al control de las fronteras, el asilo, la inmigración, y la prevención y la lucha contra la delincuencia”.

La Constitución española de 1978 señala en su artículo 10.2 que “las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España”, precisando en su artículo 13.1 que “los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título en los términos que establezcan los tratados y la ley”.

Este artículo de la Constitución ha sido desarrollado en diferentes normas reguladoras, cuya aprobación, en algunas ocasiones ha sido polémica, provocando continuos debates entre el gobierno, la oposición y las organizaciones no gubernamentales.

La más controvertida, sin duda, es la *Ley de Extranjería* vigente desde 2001 (con sucesivas reformas) y el Reglamento que la desarrolla que, aunque pretende endurecer los controles fronterizos y mejorar la

¹² *Tratado de Ámsterdam* (1997). (Consultado el 13/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.iespana.es/jocana59/europa/amsterdam.htm>>.

coordinación entre las Administraciones Públicas encargadas de asuntos de inmigración, ha sido considerada inconstitucional en algunos de sus puntos, por impedir a los “sin papeles” el derecho de ejercicios sociales básicos como la asociación, la sindicación o la huelga.

La legislación específica de la Comunidad de Madrid en el *Estatuto de Autonomía* de 1983 y las diferentes leyes orgánicas que lo modifican otorgan a la Comunidad competencias en “promoción y ayuda a la tercera edad, emigrantes, minusválidos y demás grupos sociales necesitados de especial atención...” (Art. 26.1.23).

La Comunidad elaboró el Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid, 2001-2003 con programas de servicios sociales, sanidad, educación, vivienda, formación y empleo y cultura, con el objetivo de la integración de los inmigrantes, que viven en la Comunidad de Madrid con “las mismas condiciones de tolerancia, pluralismo y convivencia democrática”¹³.

2.3. SERVICIOS PARA LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN LAS RECOMENDACIONES BIBLIOTECARIAS INTERNACIONALES

Las recomendaciones sobre servicios a minorías étnicas y culturales han sido las elaboradas por las secciones especializadas de la IFLA¹⁴.

Las primeras *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas* se publican en 1982 y se revisan en 1989. El propósito de estas *Normas* no es otro que “promover pautas de justicia e imparcialidad en el servicio bibliotecario brindado a minorías étnicas, lingüísticas y culturales”¹⁵.

¹³ Madrid (Comunidad Autónoma). *Consejería de Servicios Sociales. Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid, 2001-2003*. Madrid: *Consejería de Servicios Sociales*, 2001. P. 2.

¹⁴ La normativa y los servicios bibliotecarios para la población inmigrante que se señalan en esta ponencia, están extraídos, en parte, de un capítulo elaborado por Fátima García y Teresa Monje: “Servicios para comunidades multiculturales en las bibliotecas públicas de España”. Madrid: *Centro de Estudios Ramón Areces*, 2004, [en prensa].

¹⁵ IFLA. *Sección de Servicios bibliotecarios para poblaciones Multiculturales. Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*. 2ª ed. La Haya: IFLA, 1998. (Consultado el 24/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.ifa.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>>.

Basadas en estas normas, compiladas por la Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales de la IFLA, se publican en 1998, con el título de *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*¹⁶, unas nuevas recomendaciones, cuyo principio general es que todos los “grupos étnicos, lingüísticos y culturales, ya sean minorías o mayorías, deben disfrutar de un servicio bibliotecario al mismo nivel y de acuerdo con los mismos criterios”. Se recomienda que los servicios bibliotecarios para minorías étnicas se planifiquen formando parte de todo el servicio bibliotecario, no como servicios independientes o como complemento a los servicios “normales”.

La diversidad étnica, lingüística y cultural de los diferentes países, según estas directrices, estaría representada por los siguientes grupos: minorías inmigrantes, personas que buscan asilo (refugiados y residentes con permiso de estancia temporal), trabajadores inmigrantes temporales y minorías nacionales (grupos afincados en un país, con una identidad étnica, lingüística y cultural diferente a la de la mayoría). Señalan, además, como parte integrante de esta diversidad la “sociedad global”, precisando que “en la sociedad global todos somos partes de minorías y todas las culturas deben estar representadas en la infraestructura de la información global”.

Las referencias sobre minorías culturales y población inmigrante se mantienen en las últimas directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios bibliotecarios. El Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública¹⁷ de 1994 proclama la igualdad de acceso de todas las personas a los servicios, así como el papel que pueden jugar las bibliotecas en el desarrollo de la sociedad, fomento de la paz y en la consolidación de valores democráticos así:

¹⁶ IFLA. *Sección de Servicios bibliotecarios para poblaciones Multiculturales. Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*. 2ª ed. La Haya: IFLA, 1998.

¹⁷ IFLA. *Sección de Bibliotecas Públicas. El manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. La Haya: IFLA, 1995. (Consultado el 15/11/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s8.manif.htm>>.

“Este Manifiesto proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano. La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.”

Los servicios que prestan las bibliotecas públicas se deben organizar con objetivos relacionados con la información, la alfabetización, la educación y la cultura. Así mismo, se señala la necesidad de establecer servicios específicos para quienes no pueden servirse de los servicios y materiales ordinarios, como minorías lingüísticas, discapacitados, reclusos, etcétera.

Las nuevas Directrices *IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*¹⁸, que sustituyen a las publicadas en 1986, se publican en abril de 2001.

Las observaciones sobre minorías culturales y población inmigrante se recogen en el capítulo 3 de las *Directrices*, aunque la introducción de la publicación recomienda la utilización de las directrices más detalladas de las secciones especializadas de la IFLA. El punto 3.2 precisa el objetivo de la biblioteca pública: servir a todos los ciudadanos y grupos, y entre las personas y grupos con necesidades especiales, se señala a las personas de culturas diferentes y de grupos étnicos.

Los servicios a inmigrantes se mencionan en el punto 3.4.9 dentro del apartado *Servicios a grupos de usuarios especiales*. En este apartado se recomienda a las bibliotecas que se esfuercen en organizar servicios para usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca. Incluidos en estos servicios estarían los servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos “para ayudarles a encontrar

¹⁸ IFLA. *Sección de Bibliotecas Públicas. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. La Haya: IFLA, 2001. (Consultado el 15/11/2003). Disponible desde Internet: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>.

su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen”.

La política bibliotecaria de la IFLA recomienda a las bibliotecas adoptar políticas de claro compromiso con la no-discriminación y el antirracismo. Todas las minorías étnicas, lingüísticas y culturales deben disponer de colecciones y servicios similares al resto de la población. Para desarrollar estos servicios, las bibliotecas deberían realizar una evaluación continua sobre la naturaleza y las necesidades de su comunidad, en colaboración con los grupos étnicos, lingüísticos y culturales. Puede que sea necesario en algunos casos ofrecer estos servicios de manera centralizada o cooperativa. La financiación y provisión de estos servicios es responsabilidad de las autoridades bibliotecarias y de los gobiernos.

Las últimas Directrices para el servicio bibliotecario a las comunidades multiculturales¹⁹ se estructuran en los siguientes puntos:

- Responsabilidad de la provisión
- *Materiales bibliotecarios*
- Materiales y servicios interculturales
- Servicios de información y referencia
- Servicios técnicos - Servicios de extensión
- Personal
- Grupos especiales
- Archivos

¹⁹ IFLA. *Sección de Servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales. Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*. 2ª ed. La Haya: IFLA, 1998. (Consultado el 24/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.fundaciongsr.es/documentos>>.

2.4. LOS SERVICIOS PARA LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN LA NORMATIVA SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN ESPAÑA

Las leyes de ámbito estatal tanto la *Ley de Patrimonio Histórico Español* de 1985 como el *Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas* de 1989 no hacen referencia alguna a los servicios bibliotecarios para la población inmigrante. Este hecho se explicaría, en parte, por la fecha en que ambas normas se aprobaron, dado que la inmigración a España es relativamente reciente.

La legislación autonómica, en general al ser las leyes aprobadas en los años noventa, apenas recoge servicios para el público con necesidades especiales²⁰, no existe tampoco ninguna mención sobre población inmigrante.

La Comunidad Autónoma madrileña, en la *Ley 10/1989, de 5 de octubre de Bibliotecas de la Comunidad Autónoma de Madrid*, únicamente menciona los servicios bibliotecarios ordinarios como consulta o referencia, lectura en sala, información bibliográfica, préstamo individual e interbibliotecario, aunque se precisa que “la Comunidad de Madrid debe asegurar la existencia de un sistema capaz de prestar los servicios de Biblioteca pública a todos los ciudadanos”.

No obstante, en los últimos años, a medida que el fenómeno de la inmigración se hacía más visible en nuestra Comunidad, las autoridades políticas han sido conscientes del papel que las bibliotecas públicas pueden desempeñar en la integración de la población inmigrante. Uno de los objetivos del *Plan Regional sobre inmigración* era el de “integrar a las personas inmigrantes en los programas de actividades previstos por la Consejería de Cultura”, para lo que se tomaron diferentes medidas como realizar campañas de animación a la lectura en las bibliotecas

²⁰ Teresa MAÑÀ TERRÉ; Carme MAYOL FERNÁNDEZ. “La legislación sobre bibliotecas públicas en España”. En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. (Consultado el 24/11/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.fundaciongsr.es/bp/bp02.htm>>.

públicas, tanto de titularidad de la Comunidad como en las concertadas con municipios²¹.

2.5. ACTUACIONES Y EXPERIENCIAS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA COMUNIDADES MULTICULTURALES

Las bibliotecas públicas son un importante instrumento para la integración social de las minorías, para ello el primer paso es realizar un estudio previo de la población extranjera que vive en el entorno. Esto, además, ayudará a entender mejor el fenómeno de la inmigración a la población autóctona, contribuyendo a la sensibilización de los ciudadanos ante este hecho.

La realización de actividades que potencien el conocimiento de las diferentes culturas que conviven en la zona se convierte en una de las acciones más eficaces, al permitir al mismo tiempo a las minorías sentirse orgullosas de su propia cultura y acercarlas a nuestras instituciones, contribuyendo a la normalización de las relaciones.

Expondremos a continuación algunas de las actuaciones que las bibliotecas pueden realizar para las comunidades multiculturales --en el texto en letra redonda-- y su materialización en experiencias realizadas

²¹ Madrid (Comunidad de Madrid). *Consejería de Servicios Sociales. Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid, 2001-2003. Madrid: Consejería de Servicios Sociales, 2001. P. 146.*

en el ámbito de la Comunidad de Madrid²² --en el texto en letra cursiva--. Entre ellas podemos encontrar:

- **Actuaciones para fomentar el conocimiento intercultural.**
- Colaborar con asociaciones que trabajen a favor de la integración de estas minorías: asociaciones de inmigrantes, servicios sociales, ONGs, sindicatos, etc.

Las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid tienen ya una larga experiencia en el desarrollo de sus servicios en colaboración con diversas instituciones. De los 122 municipios encuestados, al menos el

²² Entre las distintas bibliotecas públicas españolas que desarrollan estas actividades destacamos: - María Carmen Gómez Valera. "Conocer es querer: un programa para la integración". En: *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'intergació social*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003. Pp. 81-84. - Victoria Mateo. "La biblioteca: un espai obert a la interculturalitat". En: *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'intergació social*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003. Pp. 93-101. - La Biblioteca de Sant Pau-Santa Creu se planteó atender a la diversidad de colectivos que viven a su alrededor, y que proceden de otras culturas. Véase: Inma Solé. "La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu: espacio de convivencia entre culturas". En: *Educación y Biblioteca*. Nº 107, Vol. 11. Madrid: Tilde, 1999. Pp. 13-15 - El proyecto CUMANDA, desarrollado en la Biblioteca Pública Municipal de Jumilla, es un ejemplo de integración multicultural de las poblaciones inmigrantes, en el cual se desarrollan acciones informativas, culturales y sociales. Utiliza los medios tradicionales y las nuevas tecnologías de la información, que permiten a las minorías culturales la plena integración en su comunidad por medio de servicios bibliotecarios especializados. Véase: José Luis González Olivares. "La integración de minorías culturales a partir de servicios bibliotecarios especializados: proyecto CUMANDA". En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información, actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. Pp. 224-228. (Consultado el 12/3/2004). También disponible en: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_224.pdf>. - La experiencia de la Biblioteca Pública Municipal Monte Alto de A Coruña. Nos describe el desarrollo de los servicios especiales destinados a minorías étnicas; a discapacitados psíquicos; servicios para las personas de la tercera edad, incluso servicios a domicilio para personas de la tercera edad con problemas de movilidad o desplazamiento y también de soledad e Inmigrantes. Véase: María Jesús Teido Gómez; Alicia Barral de Dios. "Servicios especiales en la Biblioteca Municipal de Monte Alto". En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información, actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. Pp. 293-300. (Consultado el 12/3/2004). También disponible en: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_293.pdf>.

15% colabora habitualmente con instituciones. Como ejemplo significativo están las acciones desarrolladas en la Biblioteca Municipal de Colmenarejo en colaboración con el Club Hispano-suizo; la mezquita Abubaker Alsdik en Madrid, Asociación de Venezolanos de Madrid (ASOVEMA), Asociación de Hijos de Inmigrantes (SABABIA) o las actividades que se realizan en la Biblioteca Pública de la Comunidad de Madrid Antonio Mingote-Latina con diversas asociaciones africanas.

Hasta el momento se han realizado estas actividades de forma individual, pero es necesario fomentar la firma de convenios entre instituciones que favorezcan la realización de actividades y campañas en las bibliotecas de Madrid Región para atajar problemas puntuales de discriminación, exclusión social, racismo, xenofobia...

- Dar a conocer a través de diferentes manifestaciones culturales como festivales de música, encuentros literarios, proyección de películas, narraciones de cuentos y leyendas, talleres de lectura y escritura, la cultura y el folklore de los países de los que provienen las minorías.

A través del Servicio Regional de Bibliotecas y con la colaboración de más de treinta ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, con sus respectivas redes bibliotecarias, y la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad se lleva a cabo la Campaña “Bibliotecas por la Convivencia”, proyecto de cooperación en el que las Bibliotecas aúnan esfuerzos por mostrarse como un servicio público que trata de dar respuesta a la realidad social actual. Las bibliotecas quieren resaltar su condición de espacios de convivencia y diversidad; de centros de información para personas de cualquier procedencia cultural, social o lingüística. Estas inquietudes se recogen en el lema general de la campaña, Bibliotecas por la Convivencia, así como en el trabajo cotidiano de todas las personas implicadas²³.

Otro ejemplo significativo es la actividad realizada en la Biblioteca Pública de la Comunidad de Madrid Antonio Mingote-Latina, del 13 al

²³ *Bibliotecas por la Convivencia. (Consultado el 4/11/2003). Disponible desde Internet: <<http://gestiona.madrid.org/bpcm/index.html>>.*

18 de diciembre de 2003, en la que se celebró una semana dedicada a “África negra: arte y cultura” con degustaciones de comida típica, conferencias, mesas redondas, exposiciones bibliográficas etcétera, o las diversas actividades llevadas a cabo por las Bibliotecas Municipales del Ayuntamiento de Madrid como “Adivina quién viene esta noche: descubrimos la cultura china, la india, la árabe, la rusa”.

- Programar visitas de instituciones que agrupan y/o representan a la población inmigrante a ayuntamientos, centros educativos, servicios sociales, etcétera.

Esta actuación, que se realiza en muchos ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, no se gestiona desde la Biblioteca Pública, sino desde las concejalías de Servicios Sociales, Educación y Cultura u otras con estas competencias. Las bibliotecas en este caso deberían de participar activamente y no ser un mero espacio público a visitar, por lo que es necesario colaborar con los propios servicios del ayuntamiento en donde está enclavada. Como ejemplo, en el municipio de Aranjuez, la Biblioteca y la Concejalía de Servicios Sociales realizan campañas puntuales con asociaciones de inmigrantes y en San Sebastián de los Reyes, las actividades para integrar a los inmigrantes que llegan a su localidad bajo el lema “Sanse en Colores” se hacen en colaboración con el Ayuntamiento.

- Establecer un calendario con fechas o períodos de tiempo (Navidad, el día de los difuntos, el Ramadán en países musulmanes...), que nos permitan realizar actividades en torno a esa fecha y así conocer más otras culturas, consiguiendo a la vez que los hijos de estas minorías no pierdan el contacto con su cultura de origen.

Esta actividad está dirigida tanto a inmigrantes de primera y segunda generación como a no inmigrantes. La biblioteca se transforma en un espacio de integración que rompe las barreras culturales al unir en un mismo lugar culturas diferentes y que contribuye a hacernos entender realidades distintas a las nuestras.

· Actuaciones relativas a la colección

- Desarrollar la colección multicultural teniendo en cuenta la población inmigrante del ayuntamiento o distrito donde desarrolla su actividad²⁴.

Una de las primeras actuaciones fue la del Ayuntamiento del Fuenlabrada con la creación de una biblioteca sobre cultura polaca. Algunos ayuntamientos como el de Morata de Tajuña tienen una pequeña colección en lengua árabe pero el primer plan estratégico para la formación de colecciones multiculturales lo está llevando a cabo la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad: se está desarrollando una Biblioteca de Cultura árabe –comprende principalmente libros en lengua árabe, pero también los puede contener en español, inglés, francés... que hacen referencia a la cultura árabe-, que se puede consultar en las Bibliotecas Pedro Salinas-Centro, José Hierro-Usera, María Moliner-Villaverde, Antonio Mingote-Latina.

También se ha creado, en la Biblioteca Pública de Acuña, una biblioteca circulante sobre cultura rumana, que al igual que la anterior es plurilingüe, pero con la particularidad de que parte de sus documentos pueden rotar a las bibliotecas que lo demanden.

Son pequeños embriones de colecciones que se están formando y que hay que desarrollar y difundir. Si no se dedican los suficientes medios económicos, estas colecciones que están teniendo buena acogida en los lugares donde están, corren el peligro de quedarse anticuadas.

Aparte de las colecciones multiculturales se puede inferir de las encuestas un cierto desarrollo de la colección multilingüe -documentos en francés, inglés, alemán etcétera-, aunque apenas está desarrollada en las bibliotecas de la Comunidad el fondo en otras lenguas de España: gallego, vasco, catalán, etc.

· Actuaciones de difusión

- Elaboración de guías de lectura, para niños y adultos, con los fondos de la biblioteca sobre la cultura de los diferentes países, que se

²⁴ Carlos GARCIA-ROMERAL PÉREZ: "La biblioteca pública y la gestión de la colección: multilingüismo y culturalidad". Esta comunicación se presenta en las IV jornadas bibliotecarias de la Comunidad de Madrid.

presentarían en las distintas lenguas de las minorías existentes en el municipio, el distrito, etc.

*La mayoría de las bibliotecas de los ayuntamientos de Madrid Región, la red de Bibliotecas Municipales del Ayuntamiento de Madrid y la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad han realizado guías de lectura para dar a conocer su colección referente a la cultura de diferentes países de origen de la población inmigrante, o bien en guías de lectura relativas a otras culturas; la convivencia en religiones... Se han de destacar en este caso las guías elaboradas en la campaña auspiciada por el Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro **Bibliotecas por la Convivencia**, en la que colaboran más de treinta ayuntamientos junto a la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid. Estas guías están destinadas a desarrollar la colección infantil, juvenil y adultos, recogen todo tipo de documentos en cualquier soporte y se han organizado bajo diferentes lemas: 2001 integración; 2002 otras culturas; 2003 hacia la paz y 2004 otras familias.*

- Divulgación de las actividades que realiza la biblioteca a través de folletos, guías y hojas informativas de las actividades y los servicios de las bibliotecas en las diferentes lenguas. Esta información se distribuirá también en locales frecuentados por las minorías.

Apenas se han realizado folletos informativos que difundan los servicios de las bibliotecas a excepción del elaborado por la Biblioteca Pública Antonio Mingote-Latina, para dar a conocer su colección sobre cultura árabe.

- Realización de actividades: cuenta cuentos, video-forum... que posibiliten el conocimiento tanto de las culturas foráneas como de la autóctona.

En este sentido se han verificado varias experiencias como las de la Biblioteca Municipal de Chinchón que ha realizado actividades interculturales, cine-forum, vídeo-forum, tertulias...; encuentros como el que realizó en noviembre del 2002, Los cinco continentes; encuentros

realizados con convecinos procedentes de otras culturas: Bosnia, Ecuador, Afganistán... En esta línea también está trabajando muy activamente el Ayuntamiento de Colmenarejo.

· **Actuaciones de formación**

· La biblioteca pública debe fomentar la alfabetización de sus usuarios y para lograrlo tiene que adquirir materiales para el aprendizaje de idiomas tanto del país de acogida –español para extranjeros–, como en otros idiomas –polaco, rumano, inglés, etcétera–.

La Red de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid desde el 2002 está realizando un esfuerzo considerable en adquirir métodos de aprendizaje de idiomas –español, inglés, francés, chino, etcétera-- multimedia para todas las bibliotecas públicas de su red, así como la instalación de cabinas donde se pueda utilizar este tipo de material, como las que ya existen en la Biblioteca Pública de la Comunidad José Hierro-Usera.

En muchos ayuntamientos de la Comunidad, como en el de Torrelaguna, estas actividades se realizan desde las “Aulas de Adultos”.

· La biblioteca pública ha de ser capaz de representar a todos los miembros de la comunidad donde se encuentra y ha de facilitar los medios de aprendizaje tanto de la lengua de acogida como de otras lenguas.

Se están comenzando a realizar campañas de “Alfabetización de minorías lingüísticas y culturales” como el proyecto que se está llevando a cabo en la Biblioteca Antonio Mingote-Latina, es decir enseñar español a extranjeros. En la misma biblioteca se ha iniciado el proyecto “La lengua de los nuevos vecinos: enseñanza y sensibilización para la convivencia” para aprender la lengua árabe.

· La biblioteca pública tiene una importante función, la de eliminar la “brecha digital” entre sus usuarios, ya que entre los diferentes recursos incluye ordenadores con acceso a Internet y por ello tiene que formar a los usuarios en su utilización.

La eliminación de la “brecha digital” con cursos in situ en las bibliotecas apenas se realiza. En los ayuntamientos esta actividad se realiza desde las “Aulas de informática” y en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid se está realizando de forma sistemática para usuarios en varias bibliotecas, como la Biblioteca Pública Antonio Mingote-Latina, la Biblioteca Regional de Madrid...

Todas estas actividades podrán servir para realizar mesas redondas, seminarios, etcétera, que fomenten el diálogo y nos ayuden a entender la diversidad cultural en la que vivimos, teniendo en cuenta que la misma actividad la podemos realizar para diferentes segmentos de población: niños, jóvenes, mujeres, adultos etcétera.

Aunque parezca que son muchas las actividades, apenas hemos empezado a desarrollar las colecciones multiculturales, la alfabetización de minorías lingüísticas y culturales... Pero el análisis de los resultados que se están obteniendo nos hace pensar que vamos por el buen camino²⁵.

3. SERVICIOS DE LAS BP DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3.1. DATOS DE POBLACIÓN

En mayo de 2001 la Organización Mundial de la Salud (OMS) aprobó una nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) que sustituyó a la de 1980. En ella se define Deficiencia como los “problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida”, todo ello les lleva a que puedan tener “limitaciones en la actividad: dificultades

²⁵ *Las estadísticas de préstamo de estas colecciones indican que han tenido una excelente acogida entre los usuarios.*

que el individuo puede tener en el desempeño/realización de actividades” con las consiguientes “restricciones en la participación: problemas que un individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales”²⁶.

Sin embargo, cuantificar el número de personas con discapacidad y minusvalías no es fácil. Algunas personas cuentan con algún tipo de discapacidad desde su nacimiento, pero no siempre se detectan las discapacidades nada más nacer, algunas se manifiestan con los años; y el resto de personas podemos sufrir algún tipo de discapacidad a lo largo de nuestra vida por diferentes factores.

En la Unión Europea viven alrededor de 37 millones de personas con discapacidad, de las cuales 3,5 millones residen en España. Se estima que en la Comunidad de Madrid, 7 de cada 1.000 personas, es decir unas 350.000, tienen algún tipo de discapacidad, y aproximadamente 4 de cada 100 tienen dificultades graves para realizar las actividades básicas²⁷.

El Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO) recoge en la Base Estatal de Personas con Discapacidad²⁸ diferentes estadísticas sobre las personas con discapacidad. La población con discapacidad de la Comunidad de Madrid, en diciembre de 2001, ascendía a 219.740 (Tabla 2).

²⁶ La publicación de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid: “Actuaciones municipales para la atención a personas con discapacidad” recoge las definiciones de estos conceptos. En 1980 la OMS aprobó la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM). Las definiciones que en ella se dan sobre discapacidad y minusvalía son las siguientes: Discapacidad: “dentro de la experiencia de la salud una 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”; por su parte Minusvalía se define: “dentro de la experiencia de la salud una minusvalía es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia, o de una discapacidad, que limita o impide el desarrollo de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo, y factores sociales y culturales)”. Pág. 13-15.

²⁷ Véase más información en:

<http://www.madrid.org/cservicios_sociales/aepd/aepd.htm>.

²⁸ Más información en: <<http://sid.usal.es/estadisticas.asp?arg=bdestatal>>.

Población valorada. Distribución por Comunidades Autónomas y provincias

PROV./COMUNIDAD	Hombres	Mujeres	Total
Madrid (Comunidad)	115.332	104.408	219.740

Tabla 2: Población valorada. Distribución por comunidades autónomas y provincias. *Fuente:* IMSERSO. Diciembre 2001

La población con discapacidad, según su grado de minusvalía, en todo el territorio español asciende a 2.052.539 (Tabla 3).

Distribución de las personas valoradas por grado de minusvalía

Género	menos de 33%	de 33% a 64%	de 65% a 74%	de 75% ó más	Total
Hombres	128.926	448.194	228.932	160.185	966.237
Mujeres	141.422	397.048	313.625	234.207	1.086.302
Total Género Estado Español	270.348	845.242	542.557	394.392	2.052.539

Tabla 3: Distribución de las personas valoradas por grado de minusvalía. *Fuente:* IMSERSO. Diciembre 2001

La Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, a 31 de diciembre de 2001, indica que en el municipio de Madrid hay un total de 127.972 personas con calificación de minusvalía con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, si bien no todas las personas con discapacidad han solicitado el reconocimiento y la calificación de su situación²⁹.

²⁹ Madrid. Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano. *Actuaciones municipales para la atención a personas con discapacidad. Madrid: Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano, 2003. P. 16.*

El Estudio Sociodemográfico de la población con discapacidad en la Comunidad de Madrid³⁰ ha permitido estimar no sólo el volumen de esta población, sino su distribución por discapacidades y deficiencias, así como su nivel educativo, situación laboral o dificultades diarias. Los resultados estiman que el 7% de la población total residente en la Comunidad de Madrid tiene alguna discapacidad. Hemos de tener en cuenta que a más edad más discapacitados, así el 26% de los mayores de 65 años tiene alguna discapacidad, mientras que en menores de esa edad no llega al 3,5%. Otros datos que revela la encuesta sobre:

- **Educación.** Los datos indican que la discapacidad es un factor de exclusión educativa ya que, de las personas entre 10 y 64 años con discapacidad, un 24,7% no ha terminado los estudios primarios; mientras que para el resto de la población, en ese mismo tramo de edad, el porcentaje desciende hasta un 6,8%.

- **Trabajo.** Se recoge que el 34,5% de los discapacitados en edad de trabajar está en situación activa. El resto (dos de cada tres) no se han incorporado al mercado laboral; si bien se observa una mejora, pues cada vez son más los jóvenes con algún tipo de discapacidad que se incorporan al mercado laboral, debido a las subvenciones, ayudas al autoempleo y exenciones fiscales a las empresas que los contratan.

- **Dificultades en la vida diaria.** La Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud de 1999 refleja que en la Comunidad de Madrid hay 201.941 personas con dificultades para realizar algunas actividades de la vida diaria, de ellas 137.377 tienen dificultad severa o imposibilidad para realizar estas tareas.

El Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, regula el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Se establecen unos nuevos baremos y se determinan los órganos competentes para realizar dicho reconocimiento y el procedimiento a seguir, con el fin de que la valoración y calificación del grado de minusvalía que afecte a una persona sea uniforme en todo el territorio del Estado, garantizando con ello la igualdad de condiciones para el acceso del ciudadano a los beneficios, derechos económicos y servicios que los

³⁰ *Ibid.*, p. 17. El Estudio se ha publicado en 2002 por la Consejería de Servicios Sociales y está basado en la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud de 1999.

organismos públicos otorguen. Las situaciones de minusvalía se califican en grados, según el alcance de las mismas, y se expresan en porcentajes. Los porcentajes se clasifican en 5 categorías o clases referidas a las deficiencias permanentes diagnosticadas y tratadas, diferenciadas por el grado de discapacidad que produzcan³¹ (Tabla 4).

Clase	Porcentaje	Deficiencia
Clase I	0 %	Deficiencias que no producen discapacidad.
Clase II	Del 1 al 24 %	Deficiencias permanentes que producen discapacidad leve.
Clase III	Del 25 al 49 %	Deficiencias permanentes que producen discapacidad moderada.
Clase IV	Del 50 al 70 %	Deficiencias permanentes que producen discapacidad grave con una disminución importante para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria.
Clase V	Más del 70 %	Deficiencias permanentes severas que implican dependencia de otras personas para realizar las actividades de la vida diaria.

Tabla 4: Reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.

Fuente: Actuaciones Municipales para la atención a personas con discapacidad.

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) recoge los datos de sus afiliados, y aunque colabora con personas con otros tipos de discapacidad, sólo pueden afiliarse las personas con deficiencias visuales y/o ceguera. Al ser, además, la afiliación un acto voluntario no podemos saber todas las personas que, realmente, hay con estas deficiencias. Según estos datos³², en España existen un total de 64.404 afiliados a la ONCE, de los cuales 9.121 están en Madrid, 4.356 hombres y 4.765 mujeres, distribuidos por grupos de edad (Tabla número 5).

³¹ *Ibid.*, p. 12

³² *Fuente:* Registro de afiliados a la ONCE. Diciembre 2003. (Consultado el 24/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.once.es/appdocumentos/once/prod/SS-AF%20Datos%20afiliados%202003.doc>>.

AFILIADOS A LA ONCE / DICIEMBRE 2003

COMUNIDAD AUTÓNOMA	De 0 a 18 años		De 19 a 64 años		De 65 y más años		SUBTOTALES		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	H	M	H+M
ANDALUCÍA	758	573	4277	3311	2349	3050	7384	6934	14318
ARAGÓN	75	53	459	373	362	524	896	950	1846
ASTURIAS	47	35	500	405	232	342	779	782	1561
BALEARES	58	49	424	335	160	204	642	588	1230
CANARIAS	184	151	1149	995	464	627	1797	1773	3570
CANTABRIA	28	18	247	213	109	230	384	461	845
C-LEÓN	121	107	867	710	669	878	1657	1695	3352
C-LA MANCHA	112	96	724	499	425	543	1261	1138	2399
CATALUÑA	351	263	2626	2184	1601	2123	4578	4570	9148
EXTREMADURA	82	65	520	420	273	382	875	867	1742
GALICIA	144	131	944	731	474	586	1562	1448	3010
LA RIOJA	14	8	125	120	101	122	240	250	490
MADRID	362	283	2498	2140	1496	2342	4356	4765	9121
MURCIA	112	87	625	601	378	557	1115	1245	2360
NAVARRA	25	18	187	164	110	127	322	309	631
PAÍS VASCO	74	58	851	730	557	924	1482	1712	3194
VALENCIA	264	176	1800	1338	887	1122	2951	2636	5587
TOTALES	2811	2171	18823	15269	10647	14683	32281	32123	64404

Tabla 5: Afiliados a la ONCE diciembre 2003
Fuente: Registro de afiliados a la ONCE. Diciembre 2003

3.2. MARCO LEGAL

La Constitución Española de 1978 recoge dentro del capítulo tercero del Título I, el artículo 49 que dice³³: “Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos”.

Este artículo se desarrolla en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración social de los minusválidos. Esta Ley, por su parte, se inspira también en la Declaración de derechos del deficiente mental (1971) y en la Declaración de derechos de los minusválidos (1975), aprobadas ambas por Naciones Unidas³⁴. Esta Ley reconoce a las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial el derecho a su completa realización personal e impulsa las políticas sociales orientadas a su integración. Algunos puntos importantes de esta Ley son:

- El artículo 51, de su Título VIII, que señala³⁵: “Sin perjuicio de lo dispuesto en otros artículos de esta Ley, los minusválidos tendrán derecho a los servicios sociales de orientación familiar, de información y orientación, de atención domiciliaria, de residencias y hogares comunitarios, de actividades culturales, deportivas, ocupación del ocio y del tiempo libre”.
- El artículo 52.5 indica que³⁶: “Las actividades deportivas, culturales, de ocio y tiempo libre se desarrollarán siempre que sea posible, en las instalaciones y con los medios ordinarios de

³³ Constitución Española de 1978. (Consultado el 12/3/2004). Disponible desde Internet: <http://www.congreso.es/funciones/constitucion/titulo_1_cap_3.htm>.

³⁴ María Luz COMENDADOR PÉREZ et al. “Bibliotecas y discapacitados: un acceso para todos”. En: *Boletín de la ANABAD*, nº 3-4, Vol. 49. 1999. Pp. 545-546.

³⁵ Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración social de los minusválidos. (Consultado el 20/3/2004). Disponible desde Internet: <http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l13-1982.t8.html>.

³⁶ Véase: <http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l13-1982.t8.html>.

la comunidad. Sólo de forma subsidiaria o complementaria podrán establecerse servicios y actividades específicas para aquellos casos en que, por la gravedad de la minusvalía, resultara imposible la integración”.

La Ley recoge diversos aspectos: prevención de minusvalías, diagnóstico y valoración, sistema de prestaciones sociales y económicas, rehabilitación, integración laboral, etcétera. Hay que destacar el Título IX de la Ley que recoge, en su sección 1, todo lo referente a la movilidad y a las barreras arquitectónicas (la mayor parte de las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid lo incumplen). La sección segunda de la Ley, concretamente los artículos 72 y 73, hacen referencia al personal que se ocupa de la integración social de las personas con discapacidad, el personal será especializado, siendo el Estado el que se ocupará de esta formación.

La Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid (modificado por Ley Orgánica 5/1998), aunque en el punto que nos atañe no ha sufrido modificación alguna, en el Título II recoge³⁷: “Promoción y ayuda a la tercera edad, emigrantes, minusválidos y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación” (Art. 26.1.23).

³⁷ Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Madrid. (Consultado el 17/12/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.igsap.map.es/cia/dispo/25065.htm#pre>>.

3.3. SERVICIOS PARA PERSONAS DISCAPACITADAS EN LAS RECOMENDACIONES BIBLIOTECARIAS INTERNACIONALES

La División III: Bibliotecas y Servicios para Público General de Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias, IFLA existe una sección denominada Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas con Discapacidad³⁸ cuyo objetivo principal es el de promover y desarrollar servicios para aquellos grupos que por cualquier razón no pueden hacer uso de los servicios convencionales de la biblioteca. Entre esos grupos se incluye a pacientes de hospitales, personas que se encuentran en prisión, ancianos en centros de atención de larga duración y personas que sufren algún tipo de discapacidad física y mental.

Esta sección ha publicado diferentes pautas y directrices para personas con discapacidad:

- Directrices para los Servicios Bibliotecarios dirigidos a Personas con Dislexia³⁹.
- Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de Hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración⁴⁰.
- Pautas para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas⁴¹.
- Pautas para materiales de Lectura Fácil⁴².
- Pautas para el Servicio de la Biblioteca a los Usuarios de Braille⁴³.

³⁸ *Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas con Discapacidad* (Consultado el 28/3/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s9/slsdp.htm>>.

³⁹ *Directrices para los Servicios Bibliotecarios dirigidos a Personas con Dislexia*. (Consultado el 18/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-76s.pdf>>.

⁴⁰ *Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de Hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración*. (Consultado el 18/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf>>.

⁴¹ *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas*. (Consultado el 18/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf>>.

⁴² *Pautas para materiales de Lectura Fácil [en francés]*. (Consultado el 88/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-59f.pdf>>.

⁴³ *Pautas para el servicio de la biblioteca a los usuarios de Braille [en inglés]*. (Consultado el 18/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>>.

Las personas con discapacidad son objeto de atención en las últimas *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, donde se insiste en que la biblioteca pública debe de estar a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual. Las referencias a los discapacitados aparecen en diferentes apartados de las *Directrices*:

- Acceso generalizado: En el punto 1.6 se hace explícito el compromiso que la biblioteca pública ha de tener con todos los grupos que componen la comunidad a la que sirve y, si es necesario, tomar las medidas apropiadas para que sus servicios a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales.

Apenas alguna biblioteca es accesible a estos ciudadanos. Hay pocas excepciones como la Biblioteca Pública de Vallecas, en la que los arquitectos en el proyecto original sustituyeron las escaleras interiores por rampas o la Biblioteca Municipal de Villanueva de la Cañada, pero la mayoría, incluso las nuevas incumplen la normativa sobre acceso.

- Bibliotecas sin muros: El punto 1.10 incide en la importancia de utilizar diversos medios de transporte para prestar servicios de bibliotecas e información a zonas cuya población está desperdigada. Esta prestación garantiza que el acceso a esos servicios está al alcance de todas las personas en sus hogares o centros de trabajo, independientemente de sus circunstancias.

- Los usuarios con discapacidad se mencionan expresamente en capítulo 3. Dentro de los usuarios identificados como *Personas y grupos con necesidades especiales* se encuentran las “personas con alguna discapacidad, como los invidentes o personas que tienen una visibilidad muy reducida o problemas de audición, gente que no se puede mover de su casa, personas reclusas en instituciones como hospitales o prisiones.”

En el punto 3.4.9 del apartado *Servicios a grupos de usuarios especiales* se recomienda a las bibliotecas que se esfuercen en organizar diferentes servicios como:

- Servicios en el hogar de quienes no se pueden desplazar.
- Servicios a quienes están reclusos en instituciones como prisiones u hospitales.
- Equipos y material de lectura especiales para personas con alguna discapacidad física o sensorial, como los sordos e invidentes.
- Materiales especiales para las personas con dificultades para aprender, como materiales de lectura fácil y cintas de audio.
- Comunicación electrónica, por ejemplo, catálogos en Internet.

3.4. LOS SERVICIOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA NORMATIVA SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN ESPAÑA

El *Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas*, de 1989, señala expresamente que “en las instalaciones de las Bibliotecas Públicas del Estado se adoptarán las medidas adecuadas para facilitar el acceso de las personas con discapacidad” (Art. 18.2.).

Las leyes autonómicas aprobadas sobre todo en la década de los 90, sí hacen mención expresa a los servicios para usuarios con necesidades especiales; aunque únicamente la Ley de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia, de 1990, señala la necesidad de eliminar las barreras arquitectónicas⁴⁴.

La Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid (BOCM del 25 de octubre)⁴⁵, establece como principio rector el acceso libre y gratuito a las bibliotecas públicas así como la atribución a los poderes públicos del establecimiento de las normas mínimas para ordenar el funcionamiento de los centros bibliotecarios.

⁴⁴ Teresa MAÑÁ TERRÉ; Carme MAYOL FERNÁNDEZ. "La legislación sobre bibliotecas públicas en España". En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. (Consultado el 12/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://www.fundaciongsr.es/bp/bp02.htm>>.

⁴⁵ Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid. (Consultado el 8/3/2004). Disponible desde Internet: <http://gestiona.madrid.org/bpcm/descargas/mad_ley.pdf>.

La Comunidad de Madrid debe asegurar la existencia de un sistema bibliotecario capaz de prestar los servicios de biblioteca pública a *todos* los ciudadanos, fomentando la cooperación entre todas las instituciones titulares de bibliotecas, y para el cumplimiento de dicha finalidad, se determina que el sistema bibliotecario regulado por la presente Ley dependerá de la Consejería de Cultura de la Comunidad de Madrid.

El título preliminar de la Ley, en su artículo 1, establece que el objeto de la Ley es: la regulación de los servicios bibliotecarios que son competencia de la Comunidad de Madrid, de forma que cumplan los requisitos adecuados para satisfacer las necesidades de los usuarios, así como el establecimiento de los instrumentos de fomento y cooperación con instituciones públicas y privadas, con el fin de garantizar el acceso a la lectura y a la información.

3.5. ACTUACIONES GENERALES Y ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA PARA DISCAPACITADOS

M^a Luz Comendador y sus compañeras señalan la falta de medios con que cuentan los discapacitados en los servicios públicos en general, y el ámbito de la información no es una excepción. No gozan de igualdad de oportunidades en el acceso a la Sociedad de la Información, y para conseguir esta igualdad las personas con discapacidad necesitan adaptaciones razonables o apoyo personal para eliminar las barreras de todo tipo que existen⁴⁶.

Entre las actuaciones generales y actividades que la Biblioteca Pública puede llevar a cabo podemos encontrar:

⁴⁶ María Luz COMENDADOR PÉREZ et al. "Bibliotecas y discapacitados: un acceso para todos". En: *Boletín de la ANABAD*, nº 3-4, Vol. 49. 1999. P. 546.

- Creación de un Centro de interés permanente sobre la discapacidad seleccionando: materiales, bibliografía, publicaciones periódicas... de forma que los documentos estén a nuestro alcance y así sensibilizar a la población en general.
- Celebración del Día Europeo de las Personas con Discapacidad, el 4 de diciembre, convocando algún acto público, conferencia, exposición, etcétera.

3.5.1. DISCAPACIDAD PSÍQUICA

La biblioteca pública puede ser, según José Antonio Gómez Hernández⁴⁷, “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”, al tiempo la biblioteca tendrá un ambiente tranquilo y el personal bibliotecario mantendrá rutinas de trabajo continuas, evitando cambios bruscos, todo ello podrá “ejercer efectos terapéuticos en el enfermo”.

Entre las actuaciones y experiencias que la biblioteca pública puede realizar para integrar a las personas con discapacidad psíquica están:

- Colaborar con las distintas asociaciones tanto de discapacitados psíquicos como físicos de la zona a través del encuentro con monitores y ofreciendo la Biblioteca como un espacio de integración ciudadana.

Bibliotecas como la de Colmenarejo colabora con APASCOVI, la de Mejorada del Campo que está empezando a colaborar con ADIHEC, la de Aranjuez... Son muchos los que de forma esporádica y muchas veces en relación con los servicios sociales colaboran con estas instituciones; aunque aún son minoría.

⁴⁷ José Antonio GÓMEZ HERNÁNDEZ. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, 2003. P. 211.

- Realizar visitas guiadas haciendo hincapié en las salas infantil y juvenil mostrando los libros de gran formato, ilustrados, de letra grande, cómics, audiovisuales, etcétera.

La mayoría de las bibliotecas realizan visitas guiadas. Hemos de destacar las actividades que realiza la Biblioteca de Aranjuez que "Dentro del Programa de Formación de Usuarios", cada curso escolar, convoca a las asociaciones de discapacitados psíquicos para participar en las actividades programadas, encaminadas a que aprendan a manejar todos los recursos de información de que dispone la biblioteca".

- Realizar actividades de animación a la lectura.

Durante cuatro cursos 1998/1999/2001/2002 la Biblioteca Pública de Orcasitas en colaboración con el Instituto Pío Baroja, en el programa de Garantía Social para alumnos con necesidades educativas especiales, llevó a cabo una experiencia sobre animación a lectura e inserción social⁴⁸.

- Fomentar la participación de los más pequeños en las sesiones de cuentacuentos.

- Buscar el apoyo de esta población en el desarrollo de algunas actividades de la biblioteca e integrarlos como uno más en las dinámicas.

- Adquisición de colecciones de libros de lectura fácil. Es necesario presionar al mercado editorial y dejar constancia de que existe una demanda real de materiales especiales para una parte de la población lectora que hasta el momento ha tenido que conformarse con libros infantiles y aquellos documentos creados con la buena fe de las personas que conviven diariamente con ellos, lo cual ha limitado sus inquietudes y expectativas personales.

⁴⁸ Carlos GARCIA-ROMERAL PÉREZ et al. "La biblioteca pública: un espacio para la integración social". En: Actas de las terceras jornadas bibliotecarias de la Comunidad de Madrid. Madrid: Consejería de las Artes, 2002. (Consultado el 13/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://intranet.madrid.org/bpcm/index.html>>.

Kalandraka Editora en colaboración con la Asociación de Tratamiento del Autismo B.A.T.A., ha creado MAKAKIÑOS, una colección de fácil lectura para niños con necesidades educativas especiales. Los colectivos implicados en la educación especial, entre los que se encuentra B.A.T.A., reclaman desde hace tiempo material de apoyo para facilitar la lectura a niños con discapacidades intelectuales, ante la carencia de proyectos editoriales que tuviesen en cuenta dichos destinatarios. Los destinatarios específicos de estos libros son personas con necesidades de apoyo: como los niños con parálisis cerebral, trastornos de desarrollo (como el autismo) o trastornos de la comunicación (como la disfasia...) Para ello, la lectura se apoya, además del texto y de la ilustración, en un sistema de pictogramas basado en los dibujos y los colores, denominado SPC (desarrollado en los Estados Unidos por Mayer-Johnson).

3.5.2. DISCAPACIDAD FÍSICA

La biblioteca pública debe adecuarse para facilitar la accesibilidad a todas las personas. Accesibilidad que para Gómez Hernández⁴⁹ ha de ser tanto externa, de acceso a los edificios; como interna, de acceso a actividades y servicios. Para ello se debe:

- Permitir el acceso a los edificios que deben estar señalizados de forma adecuada; contar con plazas de aparcamiento para minusválidos cercanas a la entrada; rampas de acceso al interior y barandilla guía; y a ser posible, puertas automáticas.
- Eliminar las barreras arquitectónicas que dificultan que los disminuidos físicos puedan acceder a cualquiera de los espacios de la biblioteca. Dotar a las bibliotecas de ascensores, rampas, baños preparados para minusválidos, suelos antideslizantes, pasillos anchos, altura de estanterías adecuadas, etc.
- Adaptar parte de los puestos de lectura, consulta de multimedia e Internet.

⁴⁹ *Ibid.*, pp. 210-211.

- Facilitar el acceso a las estanterías sobre todo al estante superior.
- Fomentar el servicio de préstamo a domicilio, de forma que el colectivo de personas con movilidad reducida que resida en nuestro entorno tenga acceso al fondo documental de la biblioteca con las mismas ventajas que el resto de los usuarios.

La Biblioteca Pública Central de la Comunidad de Madrid inició en julio de 1997 un servicio de préstamo a domicilio para discapacitados y tercera edad denominado “La Biblioteca en casa”. La iniciativa de este proyecto partió de la propia biblioteca dado el gran porcentaje de población anciana del distrito y desde el primer momento contó con la colaboración con la Federación de Asociaciones de Minusválidos Físicos de la Comunidad de Madrid (FAMMA) y la Asociación Botticelli. El mismo servicio lo ofrece también la Biblioteca Municipal de Las Rozas.

Otras bibliotecas, como la de Villaviciosa de Odón, desarrollan una política de préstamo a instituciones.

3.5.3. DISCAPACIDAD SENSORIAL

3.5.3.1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Gómez Hernández⁵⁰ señala que el colectivo de invidentes ha sido el primero y el mejor atendido entre los usuarios con discapacidad. Sin embargo, el equipamiento y la colección adecuados son costosos y las pequeñas bibliotecas, debido a su escaso presupuesto, no pueden satisfacer estas peticiones. Propone la existencia de una gran biblioteca central para ciegos, que en relación con las bibliotecas públicas, atienda los pedidos de los invidentes.

⁵⁰ José Antonio GÓMEZ HERNÁNDEZ. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, 2003. Pp. 211-212

Se pueden llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Si la biblioteca no puede estar en una planta baja, para evitar escaleras y/o ascensores, habría que dotarla de ascensores que dispongan de sistema Braille y que “hablen” para situarte en la planta en la que te encuentras.

- Fijar espacios amplios para facilitar los desplazamientos, así como tener un mobiliario sin salientes.

- Señalización clara y táctil.

- Adquisición de colecciones de libros en Braille, con letra grande y aparatos ópticos de aumento además de lámparas especiales para invidentes parciales.

Hay alguna biblioteca con una pequeña colección en Braille, como la del Ayuntamiento de San Fernando pero en modo alguno es una acción usual.

- Tener un buen servicio de libros y periódicos hablados. Ampliar la colección de audio-libros.

- Organizar cursos de lecto-escritura en Braille, de forma que acerque a la biblioteca a ciegos y a videntes interesados en conocer este sistema de lecto-escritura.

- Colaborar con la ONCE (orientación en materiales como cartillas, punzones, libretas pautadas, etcétera).

- Organizar visitas guiadas con personas ciegas, siempre con apoyo de monitores de asociaciones como la ONCE.

- Fomentar el préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas públicas y las bibliotecas de la ONCE tanto de libros sonoros como de libros en sistema Braille.

Algunas de las bibliotecas encuestadas mantienen relaciones de préstamo con la biblioteca de la ONCE como la del Ayuntamiento de Tres Cantos.

3.5.3.2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA⁵¹

Frente a las personas con discapacidad visual, las personas con discapacidad auditiva han sido tradicionalmente los más incomprendidos. Se pensaba que la sordera no era un impedimento grave para la lectura y, por tanto, el lector sordo era tratado como un usuario más. Pero ahora se sabe que la sordera, sobre todo la de nacimiento, presenta graves problemas para la comprensión y familiarización con el lenguaje hablado o escrito⁵².

Una biblioteca puede realizar las siguientes acciones:

- Adquisición de colecciones de materiales no librarios a las que estos usuarios son aficionados, como los documentos subtítulos para la videoteca, de forma que las personas con problemas de audición puedan informarse y disfrutar del cine, documentales... como cualquier otro usuario. En parte esta acción se paliaría con la adquisición sistemática de DVDs, ya que contienen opciones subtítuladas en el propio idioma o en otros.
- Contactar con asociaciones de discapacitados auditivos que haya en la zona y poner los medios necesarios para colaborar con ellas.
- Se podría acercar nuestro fondo documental a los centros, y realizar préstamos colectivos de obras de literatura, cómics, etcétera.
- Realizar visitas guiadas a la biblioteca con ayuda de un intérprete en la lengua de los signos, enseñarles las instalaciones y explicarles

⁵¹ Para más información sobre este tema véase "Bibliotecas públicas y la comunidad sorda". En: *Educación y Bibliotecas*, nº 138, noviembre/diciembre 2003. Pp. 49-125

⁵² *Ibid.*, p. 212.

las secciones y servicios que pueden usar, instándoles a participar en nuestras actividades, con sus sugerencias y con sus propuestas como colectivo.

- Difundir las actividades de la biblioteca dentro de las asociaciones: concurso de narrativa, concurso de marcapáginas, ilustración, cuentacuentos... para potenciar el uso de la biblioteca.

- Organizar cuentacuentos, orientados a oyentes y sordos, para ello se necesitaría un intérprete de la lengua de signos que colaborase con el contador en la preparación de la sesión.

4. BIBLIOTECAS PÚBLICAS E INTERNET

El desarrollo de las nuevas tecnologías ha originado un nuevo concepto de la biblioteca pública. Si bien la función de ésta como centro de información y formación sigue siendo la misma, los medios con los que cuenta para cumplir esta función se han ampliado. Si tradicionalmente la biblioteca se apoyaba en documentos librarios, en la actualidad las posibilidades han aumentado de forma considerable gracias a los documentos en soporte electrónico y al desarrollo de Internet. Las bibliotecas tradicionales se han convertido en bibliotecas híbridas con colecciones en todos los soportes. El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es fundamental para el desarrollo de las bibliotecas públicas, y una herramienta imprescindible para los colectivos que nos ocupan: inmigrantes y personas con discapacidad.

Los cambios tecnológicos suponen nuevos retos para organizar la información que las bibliotecas deben ofrecer a sus usuarios. Unos usuarios que también son nuevos. Proceden de diferentes lugares, con diferentes grados de formación⁵³, con intereses diversos, y por ello debemos satisfacer sus necesidades informativas.

⁵³ Para más información sobre la procedencia, formación, edades... de los inmigrantes véase: Cifras INE. (Consultado el 13/2/2004), pp. 4-5. Disponible desde Internet: <http://www.ine.es/revistas/cifraine/cifine_cen01.pdf>.

En España se han elaborado políticas de información que recogen entre sus propuestas el desarrollo de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas. En este sentido, por ejemplo, InfoXXI, tiene entre sus objetivos básicos garantizar el derecho de todos los ciudadanos a acceder a Internet y a las tecnologías de la información y la comunicación sin discriminación alguna y en igualdad de condiciones⁵⁴. De forma más específica nos encontramos con:

- *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas*⁵⁵ que entre otros objetivos tiene: demostrar el potencial de las bibliotecas públicas como centros de información mediante el empleo de las TIC; y aumentar la presencia y la visibilidad en Internet de las bibliotecas públicas españolas, tanto a escala nacional como internacional.

- *Internet en las Bibliotecas*⁵⁶ dirigido a todas las bibliotecas públicas de España de ámbito nacional, autonómico o municipal que trata de proporcionar a estas instituciones conectividad de banda ancha a Internet y convertirlas en centros de acceso público a la red.

Internet puede ser un instrumento fundamental para que las bibliotecas públicas puedan dar un mejor servicio a las **minorías**. La biblioteca, desde esta perspectiva, podría actuar en dos direcciones:

1.- Facilitar el acceso a Internet y a las nuevas tecnologías a las minorías. En las encuestas realizadas se verifica que es uno de los servicios más demandados. Para ello se programarán cursos de formación que servirán para enseñar el manejo de estas tecnologías cuando sea necesario. No debemos olvidar que para muchos de estos ciudadanos Internet puede ser el medio por el que conozcan noticias e información

⁵⁴ INFO XXI. (Consultado el 27/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.infoxxi.es/>>.

⁵⁵ *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas: Las bibliotecas públicas, puertas de entrada a una Sociedad de la Información para todos.* (Consultado el 30/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.mcu.es/lab/bibliote/plan/>>.

⁵⁶ El 30 de octubre de 2002 el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte suscriben un Convenio Marco con el objeto de poner en marcha el programa "Internet en las Bibliotecas". Para más información véase: *Internet en las Bibliotecas.* (Consultado el 30/11/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.internetenlasbibliotecas.es/>>.

de sus lugares de origen, e incluso, que les permita comunicarse con sus familias, de manera gratuita, a través del correo electrónico.

2.- Por su parte la biblioteca, a través de su página web podrá poner en la Red información sobre ella misma, preferiblemente en los idiomas de sus posibles usuarios, donde aparezcan los datos básicos del centro: ubicación, horario, préstamo, teléfonos, servicios que ofrece, etcétera. Cada vez es más frecuente que las bibliotecas públicas ofrezcan este tipo de información en Internet. Y, un paso más, sería incluir en sus webs lo que ya están haciendo muchas bibliotecas: guías elaboradas expresamente para informar a estas minorías, como la de la Junta de Andalucía. Estas guías contienen información básica para realizar trámites administrativos, asistencia social, asuntos civiles, etcétera.⁵⁷

Igualmente las nuevas tecnologías e Internet son instrumento esencial para que las bibliotecas públicas puedan dar un mejor servicio a las **personas con discapacidad**. En este sentido la biblioteca pública puede:

1.- Fomentar que las nuevas tecnologías que se incorporan a la biblioteca aboguen por el diseño para todos (Normas de AENOR sobre hardware y software⁵⁸), esto incluye también la elaboración de las páginas web de las bibliotecas siguiendo las recomendaciones WAI (Web Accessibility Initiative⁵⁹). Asociaciones como ésta recomiendan herramientas para el diseño de páginas web que sean accesibles para todo tipo de personas promoviendo el uso de elementos estándar, también ofrecen direcciones de programas para el diseño de páginas a los elaboradores y aconsejan la utilización de programas validadores

⁵⁷ Algunas de las bibliotecas españolas que han desarrollado guías para la población inmigrante son las siguientes: "Andalucía entreculturas: recursos de información para minorías étnicas, lingüísticas y culturales de Andalucía". (Consultado el 14/1/2004). Disponible desde Internet: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/> o "Guía básica de orientación a los extranjeros y recién llegados a la ciudad de Tarragona". (Consultado el 14/1/2004). Disponible desde Internet: <http://cultura.gencat.net/bpt/actual/docs/extranjeros.pdf>.

⁵⁸ Normas de Accesibilidad de la Informática. (Consultado el 14/1/2004). Disponible desde Internet: <http://www.cettico.fi.upm.es/aenor/presenta.htm>.

⁵⁹ Web Accessibility Initiative. (Consultado el 13/1/2004). Disponible desde Internet: <http://www.w3.org/WAI/>.

de páginas que de forma automática revisan la accesibilidad de la misma e indican qué errores en el diseño imposibilitan el acceso.

2.- Acceso a la información a través de documentos electrónicos: la adaptación de un ordenador personal estándar para su uso por personas ciegas y deficientes visuales es sencilla y en muchos casos, poco costosa. Para ello también es importante que las páginas oficiales de nuestras bibliotecas cumplan con los requisitos mínimos de navegabilidad exigidos para una correcta lectura de las mismas a través de las distintas adaptaciones. El libro electrónico también abre numerosas posibilidades a nuestras bibliotecas públicas para captar el interés de las personas con deficiencia visual. Estos libros se pueden almacenar en los propios ordenadores adaptados, en CDs, o conectándose a alguno de los muchos recursos que existen en la red para posibilitar la lectura de los libros de este tipo, como por ejemplo la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes⁶⁰.

5. AGENDA BÁSICA DE RECURSOS PARA LAS MINORÍAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La biblioteca pública es difusora de información y debe dar servicio a toda la población y especialmente a la que no puede acceder a ella, por sufrir algún tipo de discapacidad y/o desconocer la lengua, costumbres sociales y políticas del país de acogida. Debe por ello de elaborar la información que facilite al bibliotecario la comunicación con estos colectivos. Uno de los instrumentos de los que se dota la biblioteca para dar información es la elaboración de guías de recursos bibliográficos, sociales, culturales...

Esta ponencia se acompaña, como parte práctica de la misma, de un recurso que ha elaborado el grupo de trabajo para dar una información

⁶⁰ Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. (Consultado el 30/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.cervantesvirtual.com/>>.

básica sobre Instituciones relacionadas con la población inmigrante y personas con discapacidad. *La Agenda* pretende servir de orientación al personal bibliotecario que podrá dar una información precisa a las consultas que estos colectivos puedan realizar. Con esta *Agenda* no queremos reemplazar el trabajo que están realizando otros servicios, ni a los servicios sociales, ni a las instituciones que desarrollan su labor con estos colectivos. Sólo queremos ser mediadores entre la información y sus destinatarios y crear redes de colaboración con estas instituciones.

Por ello este recurso recoge los organismos, asociaciones... que están relacionados con estos colectivos. *La Agenda*, en su versión en papel, se ha estructurado de la siguiente forma:

- Recursos para Personas con Discapacidad
- Recursos para Inmigrantes
- Índice de Administraciones Públicas
- Descriptores
 - Addendas
 - Embajadas y consulados
 - Direcciones Web de los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid
 - Gobierno de la Comunidad de Madrid
 - Bibliografía básica sobre recursos para minorías.

La realización de esta Agenda ha sido posible gracias a la colaboración de numerosas instituciones públicas y privadas.

6. CONCLUSIONES

Los ciudadanos que integramos la Comunidad de Madrid tenemos TODOS los mismos derechos. Los inmigrantes o personas con cualquier tipo de discapacidad han de tener las mismas oportunidades que el resto de la población para lograr su integración dentro de la comunidad de acogida, y la administración a la que pertenece biblioteca pública

tiene que arbitrar las medidas oportunas para que estos colectivos puedan acceder a los servicios de información en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. Siguiendo la división inicial concluimos:

Inmigrantes

Las sociedades posdemocráticas se caracterizan por la convivencia en ellas de personas provenientes de diversos lugares, por lo que los ciudadanos pertenecientes a diferentes culturas han de aprender a convivir y a respetarse. La biblioteca pública juega un papel esencial en esta convivencia contribuyendo a la integración de las minorías lingüísticas y culturales.

La situación de las bibliotecas de nuestra Comunidad en relación a los servicios a minorías culturales está empezando. Cuando nos planteamos los objetivos de esta ponencia éramos conscientes de lo que nos íbamos a encontrar:

- Apenas hay relaciones con instituciones, no menos del 15% de las 122 bibliotecas encuestadas tiene o ha realizado actividades en conjunto con ellas.
- Las colecciones multiculturales específicas no se han desarrollado, salvo la de la biblioteca de Fuenlabrada o las colecciones de cultura árabe y rumana de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.
- Las colecciones multilingües en la mayoría de los casos están integradas por diccionarios bilingües, algunas obras en inglés, algo, muy poco, en francés y el resto de las lenguas europeas casi no está representado.
- Las colecciones multilingües que recojan obras en otras lenguas del Estado español, son prácticamente nulas.
- La señalización de los edificios no es multilingüe, ni tan siquiera en los casos que contienen colecciones en otras lenguas. En casos aislados se ha elaborado algún folleto en árabe.
- La colección de publicaciones periódicas no contempla a la población inmigrante del distrito o del municipio. Nos limitamos en el mejor de los casos a tener prensa en inglés y francés.
- No existe una página web de la Comunidad de Madrid que recoja recursos para inmigrantes.

Hemos de tener en cuenta que los retos en el ámbito multicultural son grandes y el papel de las Bibliotecas Públicas es fundamental como mediador intercultural.

La biblioteca tiene que cumplir la función que le atribuye tanto la IFLA como la UNESCO y ser un lugar de acogida para las personas que llegan y ayudarles en su integración. Para así evitar la formación de ghettos como está sucediendo en algunos distritos de Madrid capital.

Por ello deberíamos:

- Ampliar la comunicación y colaboración entre bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
- Tener un préstamo colectivo multicultural mantenido por ayuntamientos y Comunidad, que pueda rotar por las bibliotecas de la Comunidad de Madrid que lo soliciten.
- Establecer convenios con instituciones públicas y privadas para desarrollar actuaciones concretas.
- Desarrollar una web institucional multicultural y multilingüe.

Discapacitados

Si dibujáramos un mapa de las experiencias y colaboraciones institucionales con inmigrantes veríamos islas grandes y pequeñas, algunos puentes y mucho mar. En el caso de los discapacitados el panorama aún es peor, casi no hay islas y el mar lo domina todo; quizá porque en gran medida no depende tanto de la voluntad, saber hacer y voluntarismo de los bibliotecarios sino de las administraciones que son las que construyen los edificios. Recalcamos que:

- El gran problema de los discapacitados con las bibliotecas se debe a la dificultad que se encuentran para acceder a los edificios, para circular por su interior, para acceder a las estanterías, no hay puestos de lectura adaptados, no hay puestos informáticos adaptados...
- Apenas hay relaciones con instituciones, no menos del 15% de las 122 bibliotecas encuestadas tiene o ha realizado actividades en conjunto con ellas.

- Apenas hay colecciones para este tipo de población, especialmente para los que tienen algún tipo de problema sensorial o psíquico.
- Desarrollar el servicio de “biblioteca en casa”.

Para paliar estos problemas deberíamos:

- Incorporar más documentos electrónicos.
- Tener estaciones informáticas adaptadas para disminuidos físicos.
- Establecer programas de colaboración con instituciones para integrar a los disminuidos psíquicos.
- Establecer convenios con la COCEMFE, Fundación ONCE, FAMMA... para el intercambio de información, para que nos asesoren en la construcción de infraestructuras bibliotecarias, para compartir recursos bibliográficos, promover actividades, etcétera.

Cuando iniciamos la elaboración de esta ponencia nos planteamos que no fuera sólo teórica sino que tuviera una contrapartida práctica y útil; por ello decidimos elaborar una *Agenda Básica de Recursos* para que los bibliotecarios la pudieran manejar y que encontraran en ella información suficiente para ponerse en contacto con Instituciones que están trabajando con inmigrantes y discapacitados, para poder colaborar con ellas y entre todos conseguir unas bibliotecas públicas sin barreas culturales ni arquitectónicas.

7. BIBLIOGRAFÍA

ARTIGAL VALLS, Jordi. "La biblioteca pública. Un espacio privilegiado de acogida". *Educación y Biblioteca*, 2003, nº 136, vol. 15, pp. 95-98.

ASSOCIACIÓ DE MESTRES ROSA SENSAT. "Cuentos de todos los colores". *Educación y Biblioteca*, 1994, nº 51, pp. 90-92.

COMENDADOR PÉREZ, María Luz *et al.* "Bibliotecas y discapacitados:

un acceso para todos". En: *Boletín de la ANABAD*, nº 3-4, Vol. 49. 1999. Pp. 545-557.

ESPAÑA. Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración. Observatorio Permanente para la Inmigración. *Anuario estadístico de Extranjería 2002*. Madrid: Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración, 2003. 538 p. (Consultado el 15/2/2004). Disponible desde Internet: <http://dgei.mir.es/es/general/Anuario2002_ANEXT01.pdf>.

ESPAÑA. Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración. Observatorio Permanente para la Inmigración. *Extranjeros con tarjeta o permiso de residencia en vigor a 31 de diciembre de 2003*. Madrid: Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración, 2004. 26 p. (Consultado el 15/4/2004). Disponible desde Internet: <http://dgei.mir.es/es/general/comentario_diciembre_2003.pdf>.

FIAB. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988.

GARCÍA LÓPEZ, Fátima; MONJE JIMÉNEZ, M^a Teresa. "Biblioteca Pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones internacionales". En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información, actas del Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y publicaciones, 2002. pp. 215-223. (Consultado el 12/3/2004). También disponible en: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_215.pdf>.

GARCIA-ROMERAL PÉREZ, Carlos: "La biblioteca pública y la gestión de la colección: multilingüismo y culturalidad". Esta comunicación se presenta en las *IV Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*.

GARCIA-ROMERAL PÉREZ, Carlos *et al.* "La biblioteca pública: un espacio para la integración social". En: *Actas de las Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Consejería de las

Artes, 2002. (Consultado el 13/2/2004). Disponible desde Internet: <<http://intranet.madrid.org/bpcm/index.html>>.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, 2003. Pp. 205-221.

GÓMEZ VALERA, María Carmen. "Conocer es querer: un programa para la integración". En: *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'intergació social*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003. Pp. 81-84.

GONZÁLEZ OLIVARES, José Luis. "La integración de minorías culturales a partir de servicios bibliotecarios especializados: proyecto CUMANDA". En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información, actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. Pp. 224-228. (Consultado el 12/3/2004). También disponible en: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_224.pdf>.

GONZÁLEZ OLIVARES, José Luis. "Minorías culturales en las bibliotecas públicas". *Educación y Biblioteca*, 2002, nº 131, vol. 14, pp. 55-57.

GONZÁLEZ QUESADA, Alfons. "Biblioteca y xenofobia". *Educación y Biblioteca*, 1999, nº 100, pp. 69-71.

GONZÁLEZ QUESADA, Alfons. "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. 5ª. Jornadas de Bibliotecas Infantiles y Escolares*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1998. Pp. 71-82.

GONZÁLEZ QUESADA, Alfonso; JIMÉNEZ LÓPEZ, M^a Ángeles. "La cooperación como primer paso hacia la integración de la población

inmigrante a través de la biblioteca pública". *Educación y Biblioteca*, 1994, nº 51, pp. 24-28.

Grup de Biblioteques Catalanes Associades a la UNESCO. En *Jornades interprofessionals "Les biblioteques públiques: espais d'integració social"*, celebradas en Salt, los días 15 y 16 de marzo de 2002. (Consultado el 30/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.unescocat.org/>>.

IFLA. *Manifiesto sobre Internet de la IFLA*. 2002. (Consultado el 33/11/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>>.

IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *El manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. La Haya : IFLA, 1995. (Consultado el 15/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s8.manif.htm>>.

IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. La Haya: IFLA, 2001. (Consultado el 15/11/2003). Disponible desde Internet: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>.

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Poblaciones Multiculturales. *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*. 2ª ed. La Haya: IFLA, 1998. (Consultado el 24/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>>.

LLADO PALOMAS, Irene. "Cinc anys de jornades de diversitat cultural y solidaritat (1996-2000)". En: *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'integració social*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003. Pp. 157-163.

MADRID. Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano. *Actuaciones municipales para la atención a personas con discapacidad*. Madrid: Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano, 2003. 63 pp.

MADRID (Comunidad Autónoma). Consejería de Servicios Sociales. *Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid, 2001-2003*. Madrid: Consejería de Servicios Sociales, 2001.

MAÑÀ TERRÉ, Teresa; MAYOL FERNÁNDEZ, Carme. "La legislación sobre bibliotecas públicas en España". En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. <<http://www.fundaciongsr.es/bp/bp02.htm>>.

MATEO, Victoria. "La biblioteca: un espai obert a la interculturalitat". En: *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'intergació social*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003. Pp. 93-101.

MIÑARRO YANINI, María Dolores. "La biblioteca en la trinchera: problemas y oportunidades de la biblioteca pública ante la inmigración". En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información, actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. Pp. 249-258. (Consultado el 12/3/2004). También disponible en: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_249.pdf>.

ONTORIA, M^a Antonia. "Servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales". *Educación y Biblioteca*, 1994, nº 51, pp.72-77.

PLAZA, Juan Pedro. "¡Por favor un libro!". En: *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'intergació social*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003. Pp. 127-139.

PORTA, Jordi. "Eines per a la interculturalitat". En: *Jornades interprofessionals. Les biblioteques públiques: espais d'intergació social*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya, 2003. Pp. 73-80.

SOLÉ, Inma. "La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu: espacio de convivencia entre culturas". En: *Educación y Biblioteca*. Nº 107, Vol. 11. Madrid: Tilde, 1999. Pp. 13-15.

TEIDO GÓMEZ, María Jesús; BARRAL DE DIOS, Alicia. "Servicios especiales en la Biblioteca Municipal de Monte Alto". En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información, actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. Pp. 293-300. (Consultado el 12/3/2004). También disponible en: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_293.pdf>.

THORHAUGE, Jens. "Estrategias en los Servicios de la Biblioteca Pública para las minorías étnicas en Dinamarca". En: *69th IFLA General Conference and Council. 1-9 August 2003, Berlin*. Berlín: IFLA, 2003.

ANEXOS





Madrid, 18 de noviembre de 2003

Estimado/a compañero/a:

Con motivo de la celebración de las 4ª Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid, que se celebrarán en junio de 2004, el grupo de trabajo que elabora la ponencia “*Servicios para minorías: colaboración institucional*” te solicita información.

La ponencia la hemos centrado en dos sectores de población de la Comunidad de Madrid: inmigrantes y discapacitados. El objetivo final es elaborar un texto que exponga el papel de las bibliotecas ante estos grupos de población y la elaboración de una guía de recursos útil tanto a las bibliotecas como a los usuarios.

Por ello necesitaríamos, si es posible, que nos envíes los siguientes datos:

- Tu biblioteca o ayuntamiento tiene una guía de recursos propia: Sí es así ¿nos la podrías enviar?
- Realizáis actividades con/para inmigrantes y discapacitados: ¿Qué tipo?
- Tenéis una colección específica para inmigrantes y discapacitados.
- Vuestro ayuntamiento elabora estadísticas sobre la población emigrante y discapacitados: Sí es así ¿nos la podrías enviar?
- Cuáles son las demandas más frecuentes de este tipo de población en relación a los servicios de la biblioteca.
- Colabora la biblioteca con los Servicios Sociales, centros, asociaciones, ONGs... tanto del municipio como de la Comunidad. Sí es así, ¿en qué consiste dicha colaboración?

Nos gustaría que tus respuestas y documentos estuvieran en la dirección abajo indicada **antes de quince días desde el recibo de esta carta**, con objeto de poder incluir los datos de tu biblioteca en la guía de recursos.

Adjuntamos una ficha tipo de Recogida de Datos que puedes utilizar para enviarnos la información.

Muchas gracias por tu colaboración.

Enviar a: M^a Jesús López Manzanedo
Unidad Central de Bibliotecas Públicas
“Servicios para minorías: colaboración institucional”
c/ Felipe el Hermoso, 4; 4^a Plata - 28010 Madrid

FICHA DE RECOGIDA DE DATOS PARA LA GUÍA DE RECURSOS

Tipo	
Entidad	
Siglas	
Descripción	
Dirección	
Cód. Postal	
Localidad	
Provincia	
Teléfonos	
Fax	
Web	
Correo electrónico	
Transporte	
Inicio actividad	



Las Demandas de

Usuarios

en las Bibliotecas Públicas

de la Comunidad
de Madrid





Coordinación:

Jesús González Salas

Bibliotecas Municipales de Móstoles

Isabel Ruiz de Elvira Serra

Unidad de Coordinación y Extensión Bibliotecaria

Han participado en esta ponencia:

Fabiola Barrio García

Bibliotecas Municipales de Móstoles

Pilar Domínguez Roble

Biblioteca Central de Madrid

María Victoria García Lorenzo

Biblioteca Municipal de Boadilla del Monte

María Dolores Hernández Díaz

Biblioteca Municipal de Valdemoro

Francisco Marín Acera

Biblioteca Municipal de Las Rozas

Carolina Marchante González

Bibliotecas Municipales de Móstoles

Pablo Parra Valero

Biblioteca Municipal de Morata de Tajuña

José Luis Sánchez Galve

Biblioteca Central de Madrid

Arantxa Sanz Martín

Biblioteca Municipal de San Agustín de Guadalix



SUMARIO

1. Introducción
2. Evolución de los estudios de usuarios
3. Análisis de las encuestas realizadas
4. Demandas de los estudiantes
5. Demandas sobre las colecciones
 - 5.1. Resultados de las encuestas
 - 5.2. Las colecciones en la Comunidad de Madrid
 - 5.2.1. El gasto en colecciones
 - 5.2.2. El tamaño de las colecciones
 - 5.3. Propuesta de conclusiones
6. Demandas sobre los servicios
 - 6.1 Análisis de la encuesta a bibliotecarios.
 - 6.2 Análisis de la encuesta a usuarios.
7. Demandas sobre las tecnologías de la información
 - 7.1. Introducción
 - 7.2. Servicios basados en tecnologías de la información
 - 7.3. Análisis de las encuestas a usuarios
 - 7.4. Nuevos servicios.
 - 7.5 Propuesta de conclusiones.
8. Bibliografía



1.- INTRODUCCIÓN

No se puede concebir hoy en día una biblioteca pública aislada de su comunidad de usuarios. Éstos son su razón de existir, ya que verdadera misión de la biblioteca es satisfacer las demandas de la población de su municipio, distrito o barrio en cuanto a información, formación y ocio. Sin embargo, para poder responder a estas demandas, en primer lugar, hay que crearlas: llegar a los usuarios potenciales y ofrecerles servicios y recursos que quizá nunca se habían planteado. Una vez probados, poco a poco pueden llegar a convertirse en hábito y necesidad.

Por otro lado, hay que estar al tanto de las necesidades ya existentes en todos los grupos de población, tanto mayoritarios como minoritarios, y procurar un equilibrio entre las demandas de la mayoría y los derechos de las minorías. No podemos olvidar las directrices IFLA/UNESCO, que insisten en que la oferta de la biblioteca debe ser amplia y debe estar dirigida a todo tipo de público.

En cualquier caso, los bienes culturales no deberían regirse por las leyes del mercado, los ciegos indicadores de la oferta y la demanda, ya que ésta última está en muchos casos dirigida por la publicidad de las empresas, que responde a intereses distintos a los nuestros. La actual sociedad de consumo tiende a entronizar productos efímeros y a uniformizar el pensamiento de la sociedad utilizando únicamente el indicador de lo que es productivo, lo que se consume. Las bibliotecas, sin embargo, deben mantener una oferta plural y de calidad, sin por ello desligarse de las realidades sociales.

En la presente ponencia, tras un breve repaso a la evolución y tendencias de las demandas de usuarios y su satisfacción en la historia de las bibliotecas públicas, estudiaremos la realidad en la Comunidad de Madrid, con la ayuda de dos encuestas realizadas en el mes de enero de 2004, centrándonos en los siguientes puntos: demandas de los estudiantes, demandas sobre las colecciones, sobre los servicios y sobre tecnologías de la información.

2. EVOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS Y DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Las demandas de usuarios y los hábitos de lectura han determinado el concepto de biblioteca a lo largo de su historia. Desde las primeras civilizaciones hasta hoy encontramos indicios que así lo demuestran. Uno de los hechos más importantes fue la aparición de las bibliotecas públicas a mediados del XIX en Estados Unidos e Inglaterra. Su objetivo era el de proporcionar libros para la formación profesional y moral de la población y también para el recreo de las clases sociales cuyos miembros no tuvieron acceso en los siglos anteriores a los libros y a la enseñanza. La aparición de estos nuevos lectores quedó reflejada en el aumento de las tiradas de prensa y en el incremento del número de bibliotecas orientadas a la formación de los trabajadores. La demanda se orientó principalmente a las publicaciones periódicas, ya que esta lectura resultaba más fácil a las personas menos habituadas. Había bibliotecas que contaban con salas de consulta, salón de lectura y que abrían más de doce horas diarias.

Con la llegada del siglo XX y la profesionalización de los bibliotecarios, se produce una gran expansión de las bibliotecas que se traduce en un crecimiento del número de lectores y en el aumento de la consulta y producción de libros. Aparecen diferentes tipos de bibliotecas para atender los diversos intereses de los usuarios, con edificios funcionales y estanterías capaces de acoger grandes cantidades de libros y de permitir una circulación fluida. Por otro lado, se facilita la colocación y la rápida localización por parte de los lectores a través de sistemas de clasificación, se organizan actividades culturales y se forman colecciones con la incorporación de materiales no librarios, dirigidas a niños y colectivos especiales que no pueden acudir a la biblioteca.

Al mismo tiempo, aparecen los primeros trabajos sobre la comunicación científica, que se empezaron a realizar a principios del siglo XX, coincidiendo con el desarrollo de la documentación. Se inicia el estudio científico y social de la producción y consumo de información, destacando los trabajos de Gross y Gross en 1927 por ser los primeros en utilizar

técnicas bibliométricas para realizar la selección y adquisición de las fuentes documentales en una biblioteca especializada en el área de química. Poco después, aparecen los estudios sobre los hábitos de consumo y las necesidades del usuario de información. Uno de los pioneros fue Menzel y el método más empleado para conocer las nuevas necesidades de información fue el cuestionario. Sin embargo, la inmensa mayoría se ha realizado a partir del análisis de las demandas de los usuarios reales y posteriormente se han extrapolado los resultados y las conclusiones a toda la población, introduciendo un fuerte sesgo en este tipo de estudios.

En 1978 Lancaster reconoce que estos estudios suelen ignorar las necesidades no expresadas por los usuarios y concentran la evaluación de su efectividad exclusivamente en las demandas que reciben. Por ello entiende que es necesario dirigir la atención hacia aquellas necesidades que no son expresadas y que, por lo general, provienen de las gran cantidad de usuarios potenciales que deben de ser atendidos por las bibliotecas.

No obstante, la realización de estudios de usuarios ha permitido conocer sus distintos hábitos de información y sus pautas de comportamiento, agrupándolos en cuatro grandes grupos:

- Científicos e investigadores. Precisan información muy exhaustiva, poco elaborada y de todo lo que se publica en su campo. Los que más usan las bibliotecas son los humanistas y los que menos los investigadores sociales, mientras que los científicos experimentales la utilizan pero no de forma presencial.
- Usuarios de la industria. Se trata de un tipo de usuarios más heterogéneo, pero en general precisa información más específica, referida a problemas concretos y si es posible que aporte soluciones definitivas.
- Administrador, planificador y político. Es el tipo de usuarios menos conocido ya que los estudios realizados para conocer

sus necesidades han sido muy escasos. Necesitan información muy elaborada, documentos de gran actualidad y sobre diferentes materias.

· El hombre de la calle. Generalmente es el tipo de usuario que interesa a las bibliotecas públicas. El estudio de este tipo de usuarios es complejo, debido a su gran heterogeneidad. Sus demandas son muy variadas. Precisan información elaborada, en muchos casos dirigida e interpretada, sobre temáticas diversas. En cuanto a la tipología documental que solicitan, destacan: prensa, revistas de entretenimiento y de divulgación científica, obras de referencia, monografías y cada vez más, material multimedia.

Por otra parte, los estudios de usuarios han servido para detectar anomalías y mejorar la calidad y la eficacia de los servicios bibliotecarios. Uno de los casos más significativos es el que afecta al acceso al documento. Varios estudios realizados en diversos países han detectado que la ordenación de los fondos en los estantes no respondía a los intereses y a las demandas de los usuarios, ya que la organización sistemática era comprensible y susceptible de ser utilizada por los estudiantes y los usuarios con nivel cultural medio y medio-alto, pero que en ningún modo se adaptaba al tipo de demandas planteadas por el gran público, que prefería un acceso más rápido y simple a los fondos. Desde entonces, muchas bibliotecas se han esforzado por presentar los fondos en libre acceso de acuerdo con los centros de interés manifestados por el público. El caso de las bibliotecas públicas de Detroit y Boston sirvió para que muchas bibliotecas europeas adoptaran estos espacios informales en los que el usuario, además de encontrar una oferta amplia y actual de libros y otros materiales, goza de un ambiente acogedor y confortable. Para ello, se toma como referencia el marco de presentación de las grandes superficies comerciales. Así por ejemplo, algunas bibliotecas públicas francesas han creado la *fouilloteque*, una zona en donde se presentan sin clasificar ni catalogar grupos de best-sellers, novelas policíacas y de aventuras, que se renuevan periódicamente.

En España los primeros estudios de usuarios de información aparecen a comienzos de los años 80, la mayoría realizados por investigadores del C.S.I.C. (Consejo Superior de Investigaciones Científicas). Desde el punto de vista de las demandas de usuarios en las bibliotecas, uno de los más relevantes fue el que realizó la Biblioteca Nacional con el fin de conocer la opinión de los usuarios sobre los fondos, los catálogos y los servicios de la biblioteca. El estudio llevado a cabo por García Melero y López Manzanedo pretendía adecuar la política de compra y canje de publicaciones a las necesidades informativas de los usuarios y establecer una política catalográfica basada en la demanda real, acelerando los procesos de catalogación para los tipos de documentos más solicitados por el público y reduciendo el nivel de exhaustividad para los documentos menos demandados.

Desde entonces, los estudios sobre las bibliotecas y los servicios de información se han generalizado, recibiendo en los últimos años un importante impulso por parte de las administraciones públicas. En 2000, se publicaron en el Reino Unido los resultados de la segunda etapa del *Citizenship Information Research Project*, una encuesta de ámbito nacional, patrocinada por la British Library Research and Innovation Centre, cuyo objetivo era el estudio de las necesidades de información y el comportamiento de los usuarios. Un año después apareció en nuestro país *Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta*, un estudio realizado en colaboración por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Este trabajo, incluido en el Plan de Fomento de la Lectura 2001-2004 y en el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas, ofrece un análisis exhaustivo de la situación real de nuestras bibliotecas públicas, así como del alcance e impacto social de sus servicios y de la imagen que tienen de ellas los ciudadanos.

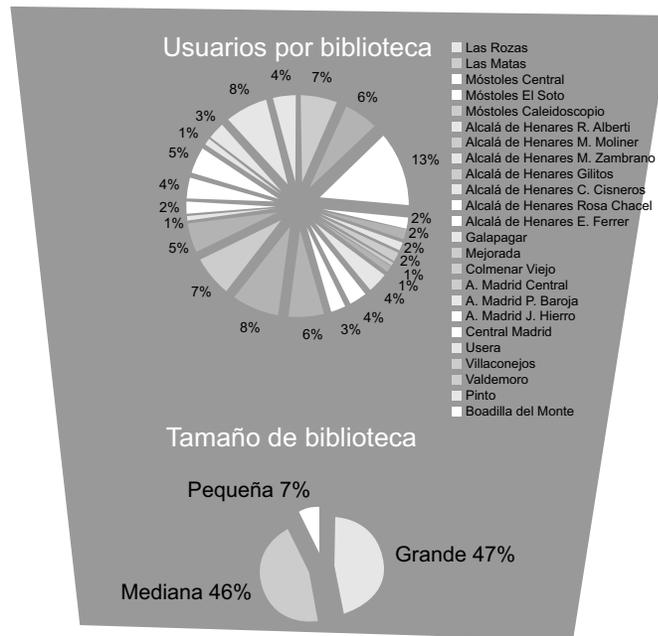
3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Para conocer la realidad de las demandas en la Comunidad de Madrid nos hemos basado en dos encuestas, una dirigida a bibliotecarios y otra a usuarios, que fueron enviadas en el mes de enero de 2004 a todas las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid (123 de municipios de la provincia, y 39 de Madrid capital, de las cuales 17 forman parte de la Red de la Comunidad y 22 de la del Ayuntamiento de Madrid).

En el mes de febrero se recibieron **117 encuestas de bibliotecarios**, de las cuales 40 se refieren a bibliotecas grandes, 51 a medianas y 24 a pequeñas. Además recogimos **1.186 encuestas de usuarios de 25 bibliotecas**, que fueron las siguientes:

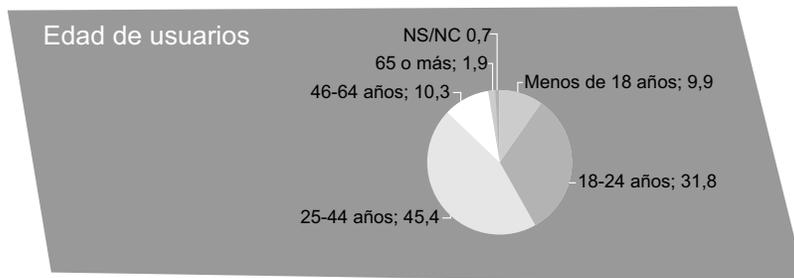
- Bibliotecas grandes Madrid capital (Central y Usera)
 Móstoles
 Las Rozas (Las Rozas y Las Matas)
 Alcalá de Henares (Central)
- Bibliotecas medianas: Móstoles (3 bibliotecas de barrio)
 Alcalá de Henares (6 bibliotecas de barrio)
 Ayuntamiento de Madrid (Central y Pío Baroja)
 Pinto
 Colmenar Viejo
 Mejorada del Campo
 Valdemoro
 Galapagar
 Boadilla del Monte
- Bibliotecas pequeñas: Biblioteca de Villaconejos
 Biblioteca de Fuentidueña de Tajo

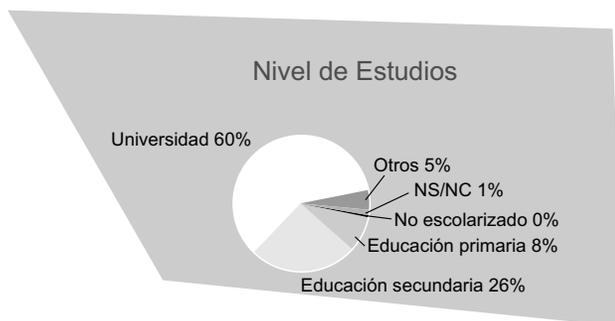
El análisis de las encuestas de usuarios nos ha proporcionado los siguientes datos:



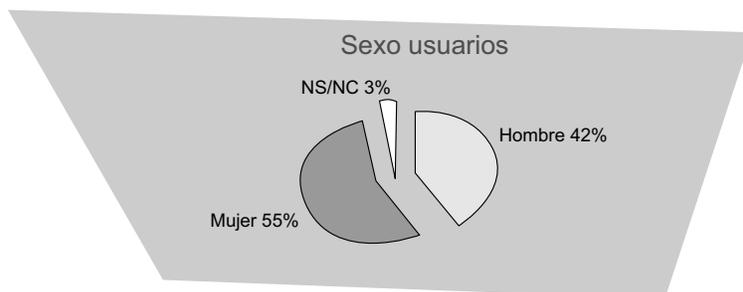
De los encuestados se aprecia que una gran mayoría, un 77%, se encuentra entre los 18 a 44 años, con un nivel de estudios universitario un 60% y secundario un 26%.

Resulta muy significativo que no hay prácticamente respuestas de usuarios mayores de 65 años, 2%, repartiéndose el resto del porcentaje entre usuarios menores de 18 años, un 10% y entre 45 y 64 años con otro 10%.





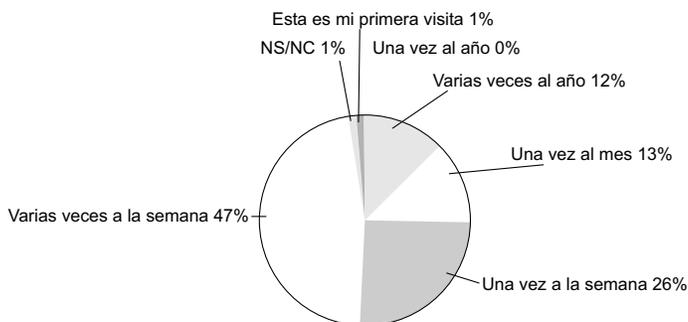
En la distribución por sexo se aprecia una mayor afluencia de mujeres con un 55% frente a un 42% de hombres.



3.1. USO

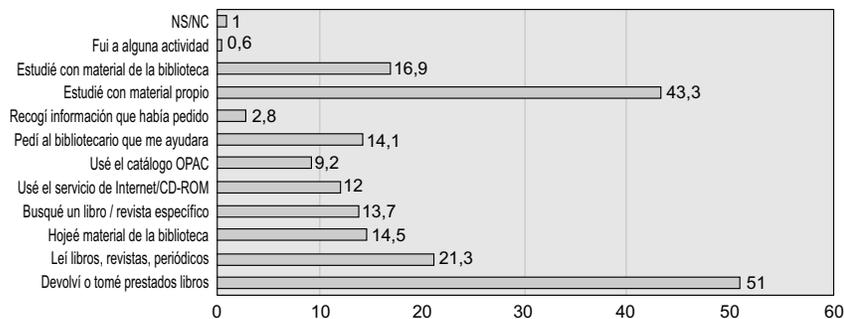
Una clara mayoría de los encuestados, 47% visita la biblioteca varias veces a la semana, un 26% una vez a la semana, un 13% una vez al mes, un 12% varias veces al año, un 1% era su primera visita y un 0,3% una vez al año. El resto no contesta. La franja horaria de visitas mayor con un 53,2%, es la tarde, un 32,6% indistintamente y un 12,7% por las mañanas. Se observa una mayor afluencia de los menores de 18 años en la franja horaria de tarde (90,7%) se puede interpretar por la apertura del servicio infantil en horario de tarde.

P.1.- Asiduidad suele visitar la biblioteca



A la pregunta ¿Qué hizo en su última visita a la biblioteca?, el estudio refleja que un 60,1% había acudido para estudiar (un 43,3% con material propio y un 16,9% con material de la biblioteca). Un 51% vinieron a devolver o tomar libros prestados y un 21,3% a la lectura de material de la hemeroteca.

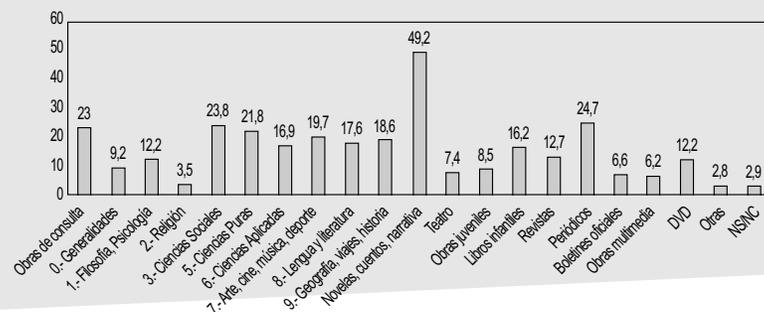
Qué hizo en su última visita a la biblioteca



La asistencia a actividades de fomento a lectura refleja un bajo porcentaje de uso. Este análisis demuestra claramente que el servicio de préstamo y la sala siguen siendo los servicios más utilizados por los usuarios.

Los datos del gráfico anterior se pueden relacionar directamente con el que refleja la pregunta de qué áreas suele consultar normalmente:

Áreas que suele consultar normalmente



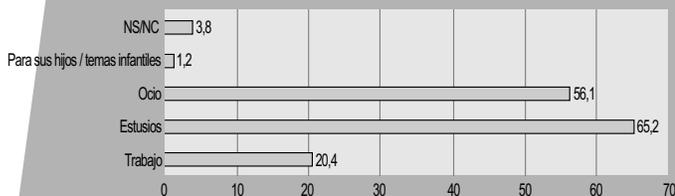
Como se puede apreciar el mayor porcentaje de consulta es la narrativa con un 49,2%. Con un 37,5% le sigue la hemeroteca, siendo los periódicos con un 24,7% los más consultados.

Las siguientes áreas más destacadas son: las Ciencias Sociales con un 23,8%, las obras de consulta con un 23%, siguiendo las Ciencias Puras con un 21,8% y distribuyéndose el % restante en diferentes áreas de forma similar.

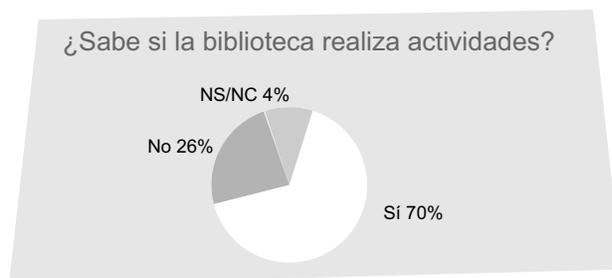
Los DVD y multimedia con un porcentaje de consulta de un 12,2% y 6,2% esto puede indicar, en muchos casos, la carencia de fondo o la no existencia del mismo en algunas bibliotecas.

Los usuarios utilizaron la información obtenida en las bibliotecas principalmente con dos objetivos, para los estudios con un 65,2% y para el ocio con un 56,1. Siendo menor el uso de esta información para el trabajo con un 20,4%.

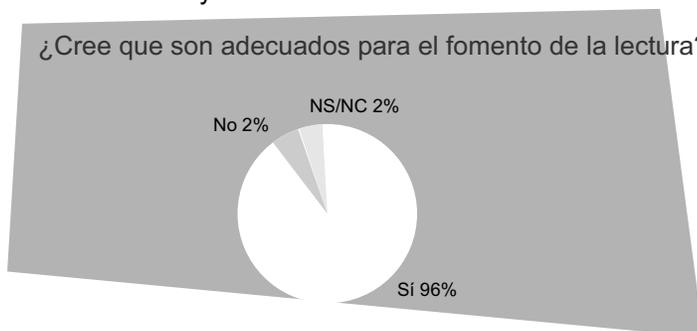
Para qué propósito ha necesitado la información



La gran mayoría de los usuarios de las bibliotecas, 70%, afirmaron conocer que las bibliotecas realizan actividades de promoción a la lectura.



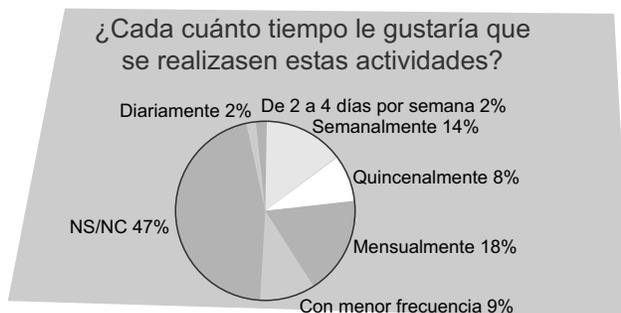
Así mismo, un 96% de usuarios afirma que son adecuadas para el fomento de la lectura y de las bibliotecas.



Indicando una gran mayoría que les gustaría que se realizaran más a menudo.



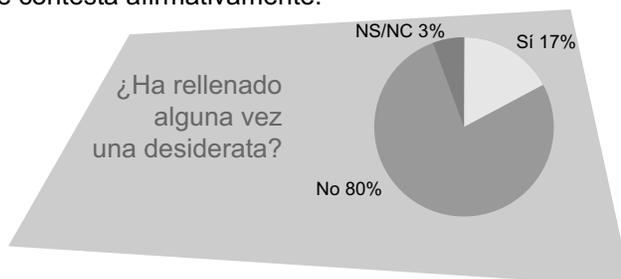
Observándose, sin embargo, la falta de criterio a la hora de fijar la periodicidad de las mismas.



Las preferencias de los usuarios con respecto a las actividades, en orden de valoración, quedan reflejadas en el siguiente gráfico:



A la pregunta de si han rellenado alguna vez una desiderata, un gran mayoría, 80%, de los encuestados manifiestan que no, frente a sólo un 17% que contesta afirmativamente.



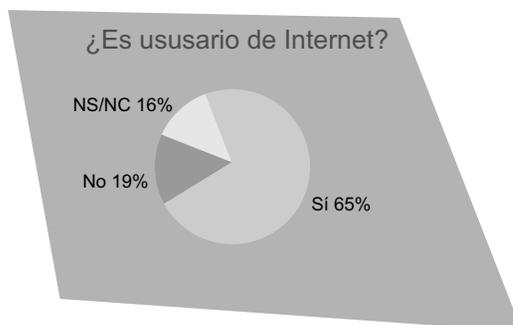
Entre los usuarios que afirmaron haber rellenado alguna desiderata, un 65% contesta haberlo hecho años atrás, y un 34% en diferentes periodos del año.



De estas desideratas, el 55,5% fueron atendidas siendo el porcentaje mayor de compra en bibliotecas medianas y pequeñas con un 61,3%, frente al 48,3% de las grandes.

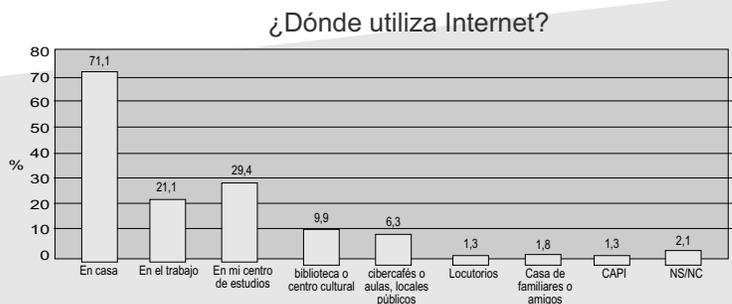
Del análisis deducimos que rara vez se rellenan solicitudes por escrito, pero sí se plantea de palabra la posibilidad de compra de determinados libros y si nos remontamos al gráfico ¿qué actividades les gustaría que organizara la biblioteca? (gráfico 14.c), un 34,1% estaría dispuesto a asesorar a la biblioteca en la compra de libros. Estos datos nos pueden indicar que existe una falta de conocimiento por parte de los usuarios.

En la pregunta de si eran usuarios de Internet, un 65% contestó afirmativamente frente al 19% que contestó negativamente y un 16% que no contestó.

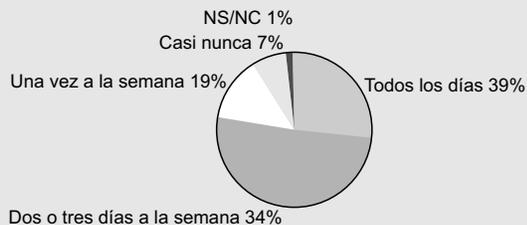


Del porcentaje que contestó afirmativamente, una gran mayoría hacía uso de Internet en su casa, 71%, un 29,4% en su centro de trabajo, un 9,9% en bibliotecas y centros culturales y el resto en diversos lugares.

La frecuencia de conexión era de un 39% todos los días, un 34% de 2 a 3 días a la semana y un 19% 1 vez a la semana, como queda reflejado en el siguiente gráfico:



¿Con qué frecuencia se conecta a Internet?

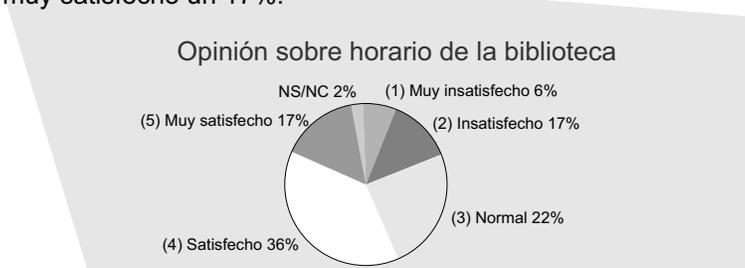


3.2. VALORACIÓN

Sobre la imagen que tienen los usuarios de la biblioteca se han realizado una serie de preguntas como horario, préstamo, colección, ayuda bibliotecaria, servicios, etcétera.

Para hacer una correcta valoración de la opinión de los usuarios es preciso señalar la variedad de horarios existentes entre las bibliotecas en la que se ha realizado el muestreo, existiendo horarios de mañana y tarde, continuado o incluso sólo tardes.

El resultado del análisis de esta pregunta indica que el usuario está satisfecho con el horario con un porcentaje de un 36%, un 22% normal y muy satisfecho un 17%.

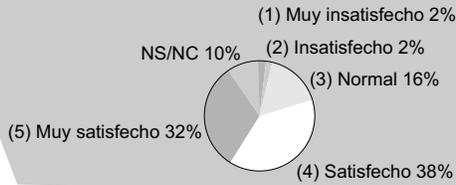


En cuanto a la insatisfacción por el horario de las bibliotecas, un 28,4% pedía la ampliación del mismo en épocas de exámenes, un 24,4% más horas al día, un 17,8% apertura por las mañanas, un 11,3% la apertura en domingos y fin de semana y un 8% la apertura los sábados. Hay que destacar que aparece un 5,5% que indica la reducción del cierre por vacaciones en las bibliotecas.



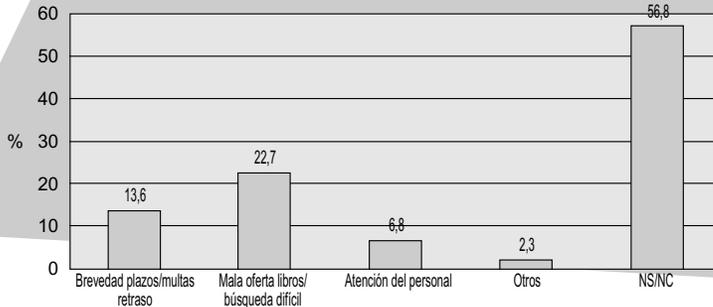
A la pregunta sobre la opinión que tenían del servicio de préstamo, una amplia mayoría manifestó estar satisfecho, 38%, un 32% muy satisfecho, un 16% normal y sólo un 4% tenían una opinión desfavorable del mismo (2% insatisfecho y un 2% muy insatisfecho).

Opinión servicio de préstamo



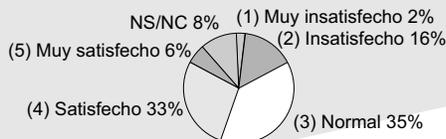
Se puede resaltar que a la pregunta de los motivos de insatisfacción, un 56,8% no contestó. De los que indicaron estos motivos un 22,7% no estaba conforme con la oferta de libros o les parecía difícil la búsqueda de material, un 13,6% se quejaron de los plazos del préstamo o de las multas y sólo un 6,8% se quejó de la atención del personal.

Motivos de insatisfacción servicio de préstamo



La opinión que los usuarios tienen de la colección es en general aceptable, ya que como se puede apreciar en el gráfico, a un 35% le parece normal, un 33% está satisfecho y un 6% muy satisfecho y es un 16% quienes se sienten insatisfecho y un 2% muy insatisfechos.

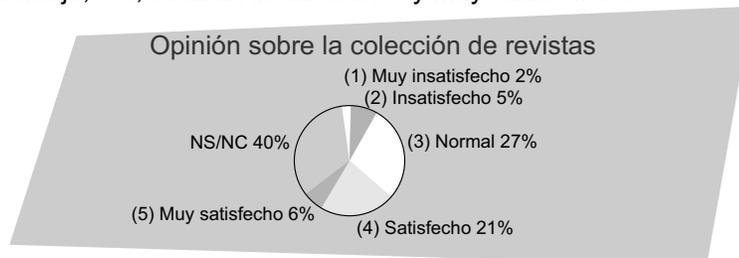
Opinión sobre la colección de libros



Los motivos de insatisfacción con un porcentaje alto, 46,9%, son por la actualización del fondo, seguido con un 22,5% por la cantidad de libros y un 20,1% que pide materias específicas como libros técnicos en derecho, economía, referencia, etcétera.



En la pregunta sobre la opinión de la colección de revistas, un 40% de los encuestados no sabía o no contestó, un 27% tenía una opinión normal sobre la colección, un 21% estaba satisfecho y con igual porcentaje, 5%, estaban insatisfechos y muy satisfechos.

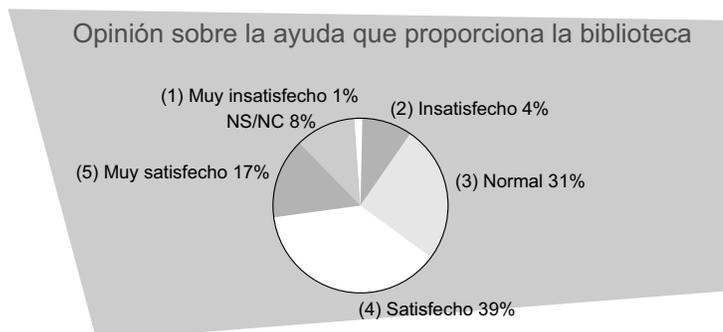


Los motivos de insatisfacción de la colección de revistas, en general, se deben a la escasez y variedad de las mismas, siendo las revistas de ciencias, investigación, viajes, cine y publicaciones locales las más reclamadas.

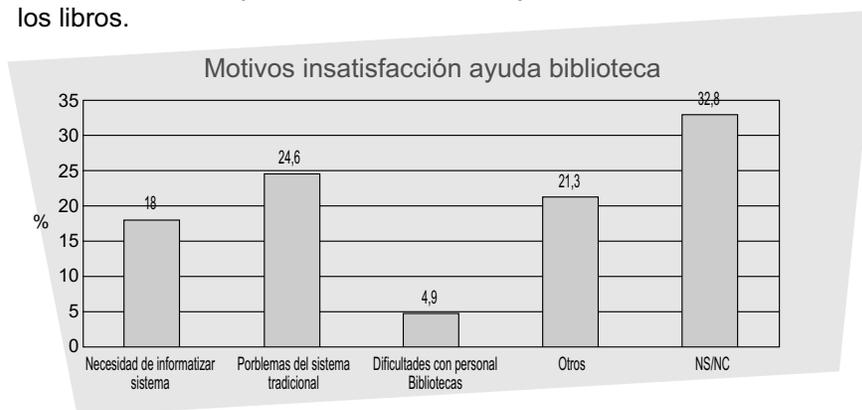


Un motivo de insatisfacción es la escasez de ejemplares de un mismo periódico siendo un servicio muy demandado, así como la falta prensa extranjera. Algunos usuarios se quejan de que en algunas bibliotecas sólo poseen revistas gratuitas y obsoletas.

De la opinión de la ayuda que proporciona la biblioteca, un 39% está satisfecho, un 31% normal y un 17% muy satisfecho.

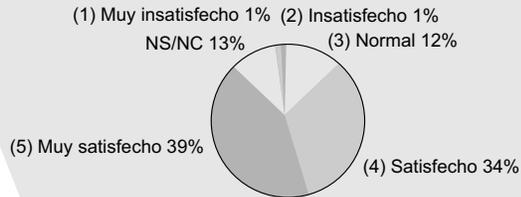


Del 4% que opinó estar insatisfecho, la señalización escasa o insuficiente son las causas mayores de insatisfacción junto con la clasificación de los libros.



Sobre la opinión de la ayuda que proporcionan los bibliotecarios, un 73% estaban muy satisfechos o satisfechos (39% y 34%), frente a un 3% de insatisfechos o muy insatisfechos.

Opinión sobre la ayuda que proporciona el bibliotecario/a

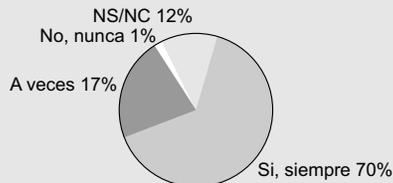


En la gráfica siguiente como se puede observar un 68% no contesta a la pregunta de los motivos de insatisfacción en la ayuda bibliotecario/a.

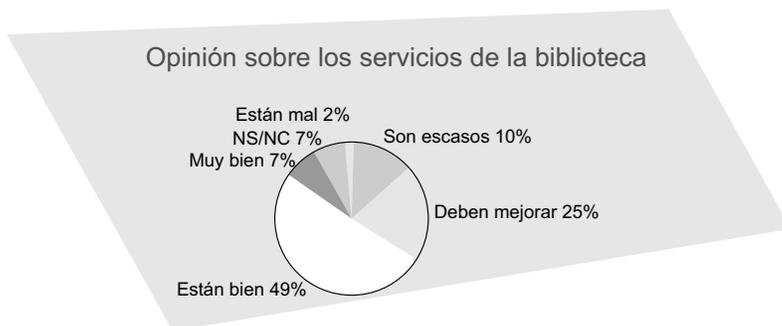


Sin embargo, como se puede comprobar en la contestación a la pregunta de si se había solucionado si había pedido ayuda al bibliotecario un 70% manifiesta que cuando han solicitado ayuda siempre éstos se la han prestado, resaltando en sus contestaciones la ayuda que el bibliotecario presta en las tareas escolares y en la lectura recomendada. Un 17% manifestó que sólo a veces a recibido ésta ayuda y únicamente un 1% contesta negativamente.

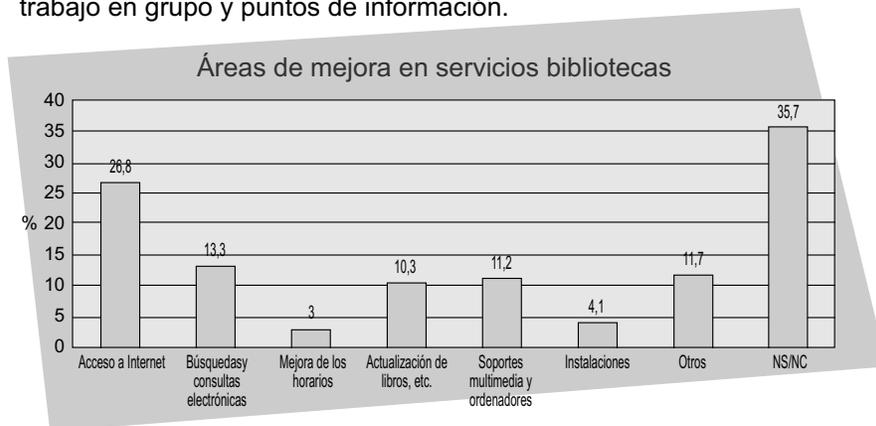
Se ha solucionado si ha pedido ayuda al bibliotecario



Opinión sobre los servicios de la biblioteca: Un 49% opinan que están muy bien, un 25% opinan que deben mejorar, un 10% que son escasos, un 7% que están muy bien, un 2% que están mal y el resto no contesta.

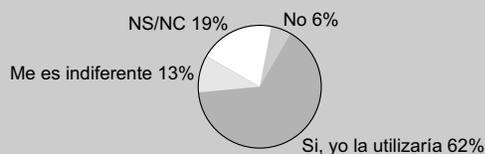


En las áreas a mejorar, hay que resaltar que un 35,7% de los encuestados no sabe o no contesta. Un 26,8% pide acceso a Internet, le siguen búsquedas y consultas electrónicas con un 13,3%, y soportes multimedia y ordenadores con un 11,2%. Entre el 11,7% que indica diversas opiniones, encontramos usuarios que reclaman salas para trabajo en grupo y puntos de información.



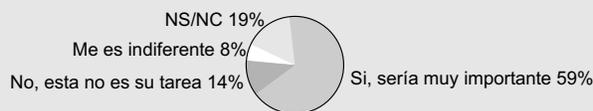
Otro dato que habría que valorar es que a la pregunta de que si creían que la biblioteca debería dar información local un 62% de los encuestados opinó que sí y que la utilizaría.

¿Cree que la biblioteca debería dar información sobre su barrio?



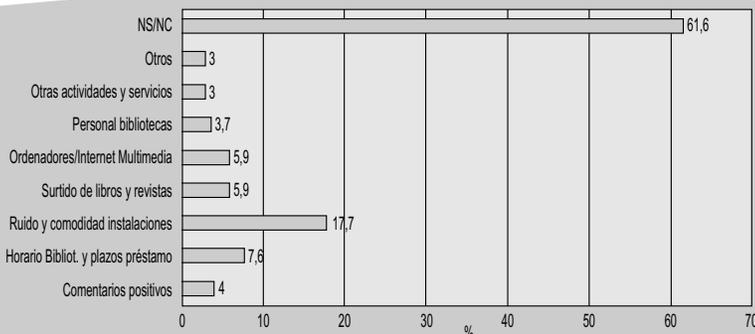
Otra de las preguntas que se hizo a los usuarios era si creían que la biblioteca debería instruir sobre nuevas tecnologías, un 59% contestó que sería muy importante y un 14% opinó que no era tarea de la biblioteca.

¿Cree que la biblioteca debería instruir sobre nuevas tecnologías?



Para finalizar a la pregunta sobre otros comentarios, los usuarios pidieron zonas de descanso, renovación del préstamo por teléfono, la creación del servicio de reserva de libros, más comodidad en el mobiliario e instalaciones, y señalaron deficiencias en las instalaciones de aire acondicionado, calefacción, etcétera.

Otros comentarios sobre la biblioteca



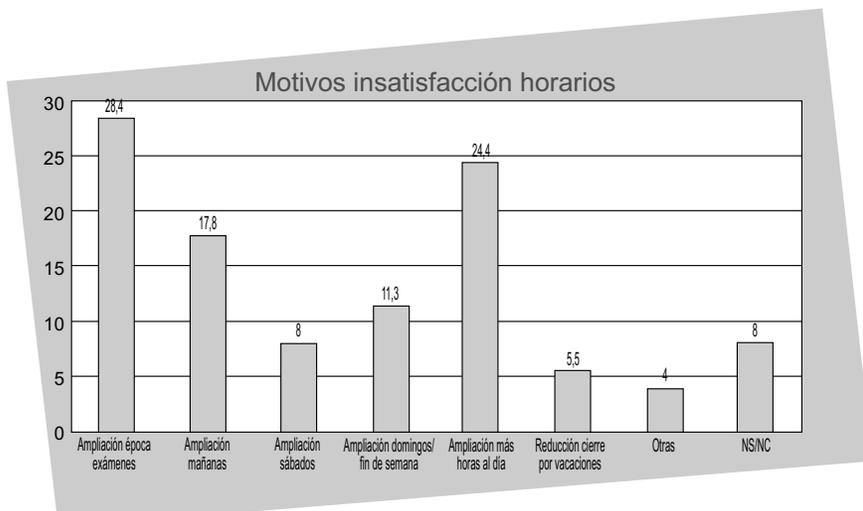
4. DEMANDAS DE LOS ESTUDIANTES

Uno de los grupos con más capacidad de presión dentro de las bibliotecas es el de los estudiantes que acuden a estudiar con materiales propios. Sus demandas llenan los buzones de sugerencias y las hojas de reclamaciones. En este punto nos plantearemos si es propio de la biblioteca pública satisfacer estas demandas.

En la encuesta realizada en enero 2004 en bibliotecas de la Comunidad de Madrid, a la pregunta ¿qué hizo en su última visita a la biblioteca?, el 43.3% contesta: “Estudié con material propio”.



Los estudiantes universitarios, en cualquier época del año, utilizan las bibliotecas como salas de estudio con materiales propios. Por otro lado, el principal motivo de insatisfacción con los horarios, como se puede ver, es que se pide una ampliación de horario en épocas de exámenes:



En época de exámenes los estudiantes de enseñanzas medias y universitarias que acuden a estudiar apuntes llegan a constituir hasta el 90 % de los usuarios totales.

Estos usuarios **no necesitan los recursos de la biblioteca**, simplemente quieren un lugar para estudiar fuera de casa, donde haya tranquilidad, suficiente espacio, buena calefacción y aire acondicionado, mobiliario adecuado, y sobre todo, un lugar donde se pueda conocer mucha gente, donde puedan relacionarse y hasta encontrar pareja.

Esta invasión en los meses que preceden y en los que se realizan los exámenes (diciembre-enero, mayo-junio, agosto-septiembre) ocasiona un sinnúmero de problemas a la biblioteca pública, que pueden resumirse en los siguientes:

- La biblioteca pública deja de ser un centro de recursos para convertirse en un salón.
- Los estudiantes no utilizan los materiales de la biblioteca sino los suyos propios.
- Los demás usuarios no pueden moverse libremente para acceder a los fondos porque molestan a los estudiantes con su presencia.
- No se puede informar o asesorar a otros usuarios. Se impide la información al ciudadano sobre agendas culturales, servicios comunitarios,

el servicio de orientación o información bibliográfica, etc.

- La biblioteca deja de ejercer su función cultural y recreativa.
- Tampoco se pueden realizar actividades de fomento a la lectura, de alfabetización en tecnologías de la información, etcétera.

En resumen, no hay lugar para quién no sea joven estudiante. En época de exámenes el resto de los usuarios se queda prácticamente sin biblioteca.

Por otro lado, son usuarios permanentemente insatisfechos: constantemente reclaman más puestos de lectura, más horario, mejor acondicionamiento; se quejan de que los bibliotecarios no ejercen de policías para echar a los que reservan sitio durante más tiempo que el acordado, o de que no les dejan invadir el espacio de los niños o el de la hemeroteca.

La demanda de puestos de lectura es inagotable. Cuantos más puestos se ponen en una biblioteca, más colas se producen en épocas de exámenes y más reclamaciones hay, ya que aunque hagamos una biblioteca con 500 o más puestos de lectura, siempre va a haber muchos más estudiantes que no puedan tener acceso a ellos.

Ante todo esto, debemos plantearnos:

¿Es función de la biblioteca pública atender estas demandas?

Tras consultar el Manifiesto de la UNESCO, las Pautas para Bibliotecas Públicas y las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de los servicios de la Biblioteca Pública, constatamos que en ningún apartado figura como función de la biblioteca pública el atender a estudiantes con material propio. Los bibliotecarios son conscientes de la contradicción que supone esta utilización masiva de sus instalaciones para fines distintos a las que fueron creadas, que son fundamentalmente la consulta de sus fondos, y ya existen *reglamentos de bibliotecas públicas que hacen referencia a este problema*.

En 1996 se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas de Aragón en cuyo “Artículo 11º. Acceso”, se dice lo siguiente:

“Con carácter general la entrada de lectores con material propio de consulta y estudio sólo podrá ser autorizada si se cuenta con locales suficientes quedando establecido como norma que los puestos de lectura se reserven para consulta exclusiva del fondo bibliográfico propio de cada centro.”

En el Reglamento de la Biblioteca de Cieza (Murcia):

8.2.1. “De manera general se establece que los puestos de lectura de cualquiera de las salas tienen un uso prioritario para la consulta de las colecciones propias de la Biblioteca Pública Municipal y subsidiariamente para lectores con materiales propios. En la práctica supondrá que un lector con materiales de estudio propios deberá ceder su puesto a los que consulten fondos de la BPM”.

Otros reglamentos que hacen referencia a esto son: el de la Biblioteca de Mieres, que sigue el de Bibliotecas del Principado de Asturias, el de la Biblioteca Cánovas del Castillo (Málaga), el de la Biblioteca de Tres Cantos (Madrid), etcétera.

4.2. PROPUESTA DE ALTERNATIVAS

Dado que las demandas de salas de estudio por parte de los estudiantes son, en todos los municipios con población universitaria, una realidad incuestionable que no resulta fácil eludir, proponemos las siguientes alternativas:

- Salas de estudio separadas y con acceso independiente.

Lo ideal sería que las nuevas bibliotecas tuvieran salas independientes, que no necesiten de personal bibliotecario. No supondría ningún problema la ampliación de horario hasta 24 h si fuera preciso. Los estudiantes no tendrían limitaciones de acceso con cualquier tipo de

materiales propios. No molestarían a otros usuarios, ni serían molestados. Este tipo de salas ya funcionan en algunas bibliotecas municipales, como en la de Pozuelo.

- Salas para trabajos en grupo, talleres, etcétera

Apartadas de los fondos, donde los estudiantes puedan manipular materiales para trabajos manuales (tijeras, pegamentos, etc.), y conversar, recitar, etc. sin interferir en el funcionamiento de la biblioteca.

- Salas de estudio en otros edificios públicos (centros sociales, escolares, universitarios, etcétera)

Una alternativa muy recomendable cuando la biblioteca no tiene salas independientes para satisfacer las demandas.

La oferta que la biblioteca debe dar a los estudiantes y a los jóvenes, en cambio, debería seguir las siguientes líneas:

- Los recursos han de estar disponibles para el mayor número de personas posible. Para que los jóvenes utilicen la Biblioteca con tal, hay que elaborar una estrategia de aproximación que pasa por la difusión.

- El público juvenil reclama **nuevos espacios para jóvenes**, instalaciones y equipamiento donde lo fundamental pase por saber atender sus necesidades de fondos en todo tipo de soportes, facilitarles información y proporcionarles recursos para el ocio.

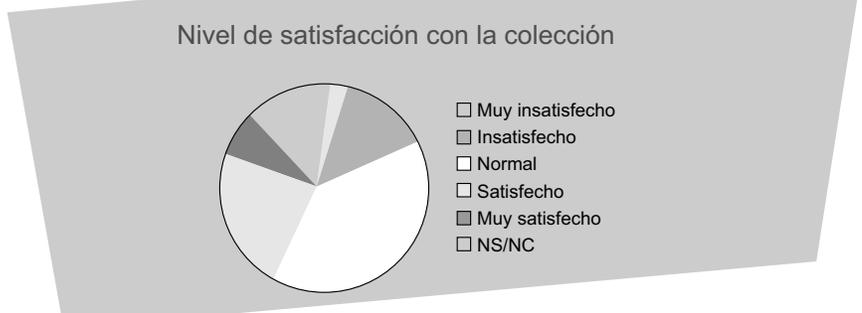
- **Actividades de formación de usuarios** para que en ese espacio los estudiantes puedan encontrar asesoramiento y ayuda para utilizar tecnologías informáticas, multimedia, etc. y con ellas desarrollar sus actividades de formación.

- Es fundamental el diseño de actividades formativas que intenten mostrar qué es la biblioteca pública y su utilidad, rechazando la idea de que la biblioteca es una sala de estudio.

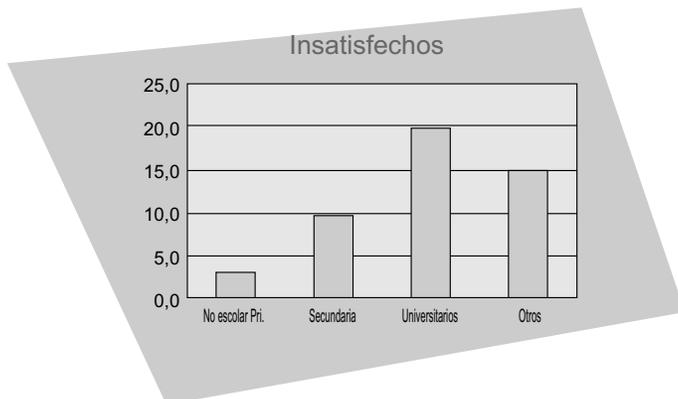
5. DEMANDAS SOBRE LAS COLECCIONES

5.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

En la pregunta *Motivos de insatisfacción con el servicio de préstamo*, la primera razón que se argumenta es “Mala oferta libros / búsqueda difícil”.

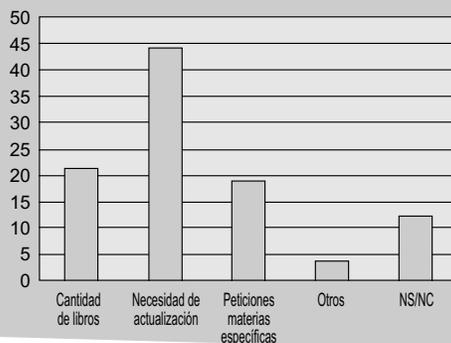


Sin embargo cuando se pregunta directamente sobre la opinión que le merece la colección y dejando a un lado los que la consideran normal encontramos una mayoría de usuarios que están satisfechos o muy satisfechos 39,1%, mientras que están insatisfechos o muy insatisfechos el 17,6%. La tendencia a la insatisfacción es ligeramente mayor en las bibliotecas pequeñas (21,8%). La insatisfacción aumenta con el nivel de estudios:



En cuanto a las razones de los “Insatisfechos” con las colecciones de libros se recogen en la pregunta 6b y quedan resumidas en el siguiente gráfico:

Motivos de insatisfacción con las colecciones de libros



En cuanto a las “zonas” más visitadas de las colecciones las vemos seguidamente expresadas en porcentaje y extraídas de la pregunta 7:



. CONCLUSIONES EXTRAÍDAS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Del análisis de las **encuestas realizadas por los usuarios**, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Menos del 50% de los usuarios tienen una opinión satisfactoria en lo que se refiere a las colecciones de las bibliotecas.

- Casi la mitad de los usuarios encuestados que no se muestran satisfechos con la colección es debido a la obsolescencia y escasez de fondos.

- Las áreas más consultadas en las bibliotecas son: Narrativa o novela; Ciencias Sociales, Obras de consulta y Periódicos.

- Un 80,6% de los usuarios en los que se centra este análisis, no ha rellenado nunca una desiderata.

- De las desideratas presentadas, el 55,5% de las bibliotecas aceptaron su compra.

De los resultados obtenidos en la encuesta **a bibliotecarios de nuestra región**, se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Se registran bastantes demandas sobre las colecciones, a las que pocas bibliotecas satisfacen en su totalidad.

2. Desde el punto de vista y experiencia de los profesionales de nuestros centros, son las demandas referidas a las colecciones las que tienen prioridad para ser satisfechas, junto con las planteadas sobre edificios e instalaciones y nuevas tecnologías.

3. En el último año se han registrado de 10 a 100 desideratas en el 55% de las bibliotecas encuestadas, el 42,7% atendió más del 50% de las recibidas.

4. Un elevado porcentaje de bibliotecas han registrado menos de 1000 volúmenes en el año 2003, lo cual se traduce en el escaso lugar que ocupan las bibliotecas de nuestra Comunidad dentro del panorama español y europeo en cuanto al gasto y tamaño de la colección se refiere.

5. Por los porcentajes obtenidos en el nº de volúmenes y audiovisuales expurgados, y sobre todo las bibliotecas (bibliotecarios) que no han contestado a esta cuestión, deducimos que el nivel de expurgo result bajo en comparación con bibliotecas de otras regiones españolas.

5.2. LAS COLECCIONES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

En la encuesta de Tea-Cegos “Encuesta postal a bibliotecarios de bibliotecas públicas de España”¹ realizada para el Ministerio de Cultura y la FGSR, en julio de 2000, en la pregunta 8 “¿Considera que la dotación de su biblioteca pública es en asignaciones para adquisiciones...? los bibliotecarios de nuestro ámbito, en un 60,3 % la calificaron de Deficiente o Muy Deficiente.

Y los bibliotecarios añadían en la pregunta 9 que los principales problemas con que se encuentran actualmente las bibliotecas públicas en España son “los presupuestos o asignaciones insuficientes” (el 66,2%) y “el desinterés por parte de las instituciones y la administración” (61,2%). Pero, además, preguntados por qué no acuden más ciudadanos a las bibliotecas (pregunta 10) insisten en el asunto de las colecciones.

Podría afirmarse que en torno al 80% de los bibliotecarios estarían de acuerdo –según esta encuesta- en que el problema de las colecciones es esencial para el buen funcionamiento de su organización y que no está bien resuelto.

¹ *Encuesta Postal a Bibliotecarios de Bibliotecas Públicas de España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. [en línea]. <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/Vol2.PDF>, p.40 [consulta: 12/04/04]*

La encuesta realizada en la Comunidad de Madrid para este trabajo incide en que la primera razón de insatisfacción respecto a la colección responde a “Necesidad de actualización” y la segunda a la “Cantidad de libros”.

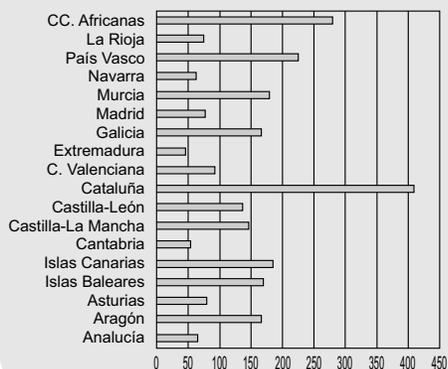
El primer punto, la actualización de las colecciones, su calidad, su adaptación a las necesidades de la comunidad local, es algo que está directamente vinculado a la inversión anual que se realice. El segundo punto, la cantidad de libros, se refiere al tamaño de las colecciones. Vamos a estudiar por separado la inversión anual en fondos y el tamaño de las colecciones en la Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.

5.2.1. EL GASTO EN COLECCIONES

En 1990 España gastó 11.749.959 € en las colecciones de las bibliotecas públicas y en 2000 se alcanzó la cifra de 28.145.396 de €, un 140% más. Sin embargo la Comunidad de Madrid no llegó a esa media, quedando en el 78% más de inversión en 2000 respecto a 1990². Otras comunidades realizaron un mayor esfuerzo: Cataluña (un 409%), País Vasco (un 226%), Canarias (un 186%), Murcia (un 180%). El siguiente gráfico expresa -en porcentaje- el nivel de esfuerzo realizado por las distintas comunidades en su inversión en las colecciones de las BP del año 2000 respecto a 1990.

² *Análisis estadístico de las colecciones de las bibliotecas públicas, España 1.990-2.000 : recursos económicos para las colecciones / dirección, Hilario Hernández ; realización, Ana Palacios y Andrés S. Barba. – Peñaranda de Bracamonte : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. [en línea]*
http://www.bibliotecaspublicas.info/colecciones/colecciones/estadisBP/estadisBP_gasto.pdf
[consulta: 13/04/04]

Esfuerzo inversor CCAA año 2000 respecto a 1990



Sin embargo, esta tendencia de la pasada década parece haberse acelerado en los años 2001 y 2002 ya que en esos dos años el incremento ha sido del 45% (estimación de la inversión en 2002: 3.564.005 €).

La realidad, puesta sobre la mesa a través de los estudios auspiciados por el Ministerio de Educación y Cultura desde su "Plan de impulso de las bibliotecas públicas españolas," deja ver una situación de clara inferioridad a pesar de los esfuerzos realizados. Los datos que se recuerdan a continuación son incontestables.

	Gasto en adquisiciones (en €) / habitante	
	1998	2001
Dinamarca	8.80	9.30
Suecia	4.49	
Finlandia	6.40	6.69
Francia	1.72	
Irlanda	1.93	2.36
Reino Unido	3.03	2.76
España	0.60	0.82 ³
Unión Europea	1.88	

Fuente: Las colecciones de las bibliotecas públicas en la Unión Europea / José Antonio Merlo Vega. Fundación Germán Sánchez Ruipérez y Estudio Colecciones Bibliotecas Públicas: informe metodológico y resultados. Madrid : Precisa – Research / FGSR

³ Estudio Colecciones Bibliotecas Públicas: informe metodológico y resultados. Madrid: Precisa – Research / FGSR, 2002. p. 35

Reseñamos la situación de la Comunidad de Madrid recogida del valioso estudio realizado por la FGSR⁴ con los siguientes datos:

	C.A.de Madrid Año 2000	Madrid Año 2000	España Año 2000		
			Media	Máxima	Mínima
Gasto en adquisición / habitante	0.45 €	0.44 €	0.67 €	1.21 € (Castilla La Mancha)	0.37 € (Cantabria)

Ésta es una situación poco alentadora ya que ni siquiera se alcanza la media nacional en las, ya, bajas cifras en que se encuentra España (no se llega a 1 €/habitante).

Se verá, a continuación, un retrato del gasto en colecciones realizado en 2002, último año del que se dispone de datos⁵. En las páginas siguientes se aportan los relativos al gasto en fondos realizado en los pueblos que tienen suscrito convenio con la Comunidad de Madrid en el año 2.002.

⁴ Este dato procede del estudio *Las colecciones de las bibliotecas públicas en España. Informe de situación. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2003. En: <http://www.bibliotecaspublicas.info/> [consultado el 21/11/03]*

⁵ Datos suministrados por el Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro. Los datos que se aportan en las siguientes páginas no comprenden a las poblaciones sin biblioteca pública, ni las que no tienen suscrito convenio con la Comunidad de Madrid que suponen aproximadamente el 7,8% del total de la población (433.076 h.). Por tanto en la lectura de las mismas ha de tener presente siempre este aspecto, la referencia será poblaciones con bibliotecas públicas que tienen convenio con la Comunidad de Madrid excepto el caso de Madrid capital que tiene dos sistemas: el municipal y el de las bibliotecas públicas dependientes de la Comunidad.

	Población 2002	Inversión real	€/ hab.
TOTAL COMUNIDAD DE MADRID	5.527.152		
Alcobendas	95.104	62.919 €	0,66 €
Alcorcón	149.594	75.436 €	0,50 €
Algete	16.011	10.903 €	0,68 €
Alpedrete	8.811	6.441 €	0,73 €
Aranjuez	40.928	17.536 €	0,43 €
Arganda del Rey	33.945	15.479 €	0,46 €
Becerril de la Sierra	3.879	3.746 €	0,97 €
Boadilla del Monte	27.145	14.477 €	0,53 €
Buitrago del Lozoya	1.668	2.728 €	1,64 €
Bustarviejo	1.599	7.171 €	4,48 €
Cadalso de los Vidrios	2.329	2.668 €	1,15 €
Camarma de Esteruelas	2.950	2.701 €	0,92 €
Campo Real	2.977	2.984 €	1,00 €
Cercedilla	6.037	4.720 €	0,78 €
Chinchón	4.346	6.230 €	1,43 €
Ciempozuelos	15.075	8.671 €	0,58 €
Collado Mediano	5.095	3.757 €	0,74 €
Collado Villalba	48.885	20.711 €	0,42 €
Colmenar de Oreja	5.452	4.612 €	0,85 €
Colmenar del Arroyo	961	4.344 €	4,52 €
Colmenar Viejo	35.664	31.882 €	0,89 €
Colmenarejo	5.570	4.340 €	0,78 €
Coslada	79.862	48.054 €	0,60 €
Cubas de la Sagra	2.075	2.637 €	1,27 €
El Álamo	5.233	5.007 €	0,96 €
El Escorial	11.912	8.247 €	0,69 €
Fuenlabrada	179.735	57.762 €	0,32 €
Fuente el Saz de Jarama	4.878	6.157 €	1,26 €
Fuentidueña de Tajo	1.476	2.693 €	1,82 €
Galapagar	24.927	17.157 €	0,69 €
Getafe	153.868	37.318 €	0,24 €
Griñón	6.008	4.103 €	0,68 €
Guadalix de la Sierra	3.673	2.548 €	0,69 €
Guadarrama	11.280	14.590 €	1,29 €
Hoyo de Manzanares	6.374	7.513 €	1,18 €
Humanes de Madrid	10.561	12.108 €	1,15 €
La Cabrera	1.923	2.904 €	1,51 €
Las Rozas de Madrid	62.527	50.123 €	0,80 €
Leganés	174.436	58.655 €	0,34 €
Loeches	3.489	2.786 €	0,80 €
Los Molinos	3.691	2.549 €	0,69 €
Madrid	3.016.788	2.157.693 €	0,72 €
Majadahonda	52.864	18.906 €	0,36 €
Manzanares el Real	4.688	3.773 €	0,80 €
Meco	8.007	5.756 €	0,72 €

Mejorada del Campo	17.560	18.434 €	1,05 €
Moralzarzal	7.118	7.745 €	1,09 €
Móstoles	198.819	26.081 €	0,13 €
Navacerrada	2.016	2.657 €	1,32 €
Navalcarnero	14.936	14.957 €	1,00 €
Paracuellos de Jarama	6.673	8.192 €	1,23 €
Parla	80.545	30.527 €	0,38 €
Pinto	31.737	15.401 €	0,49 €
Pozuelo de Alarcón	71.246	128.129 €	1,80 €
Rascafría	1.633	2.481 €	1,52 €
Rivas-Vaciamadrid	35.660	39.048 €	1,09 €
Robledo de Chavela	2.645	5.063 €	1,91 €
San Agustín del Guadalix	7.074	11.376 €	1,61 €
San Fernando de Henares	36.658	16.849 €	0,46 €
San Lorenzo de El Escorial	13.164	12.870 €	0,98 €
San Martín de la Vega	12.382	9.944 €	0,80 €
San Martín de Valdeiglesias	6.348	4.636 €	0,73 €
San Sebastián de los Reyes	60.323	39.253 €	0,65 €
Sevilla la Nueva	4.495	5.688 €	1,27 €
Soto del Real	6.364	4.436 €	0,70 €
Talamanca de Jarama	1.655	2.835 €	1,71 €
Tielmes	2.100	3.091 €	1,47 €
Torrelaquna	3.157	3.090 €	0,98 €
Torrelodones	15.916	18.207 €	1,14 €
Torres de la Alameda	4.871	3.656 €	0,75 €
Valdemorillo	7.111	5.253 €	0,74 €
Valdemoro	34.163	24.515 €	0,72 €
Valdilecha	2.041	3.979 €	1,95 €
Velilla de San Antonio	8.188	7.824 €	0,96 €
Villa del Prado	4.350	3.655 €	0,84 €
Villaconejos	2.972	3.775 €	1,27 €
Villanueva de la Cañada	12.109	22.409 €	1,85 €
Villanueva del Pardillo	6.415	13.363 €	2,08 €
Villarejo de Salvanés	5.871	4.463 €	0,76 €
Villaviciosa de Odón	21.46	23.040 €	1,07 €

A la vista de estos datos se aprecia:

1. Prácticamente la totalidad de los Ayuntamientos cumplen con los mínimos establecidos en los convenios.

2. Sin embargo la población afectada por incumplimiento de convenio en lo relativo a dotación presupuestaria para colecciones es 780.545 personas, el 38% de aquella (véase gráfico). Este alto porcentaje se debe a la inclusión en este grupo de municipios de alta concentración demográfica: Móstoles, Leganés, Fuenlabrada y Getafe.

3. Si se tiene en cuenta el tamaño de las colecciones podría afirmarse que los convenios marcan unas metas excesivamente modestas con vistas a un crecimiento adecuado. De los 79 municipios de los que se dispone de datos, 37 –es decir, el 46%- gastan más del doble de lo que tienen estipulado en sus convenios. Dicha exigencia se encuentra entre 2,80 € / habitante en el caso de mayor exigencia y el 0,31 €/habitante en el caso menor. Pero solamente 13 de los 70 pueblos se encontrarían en un nivel de exigencia por encima de 1 €/hab.

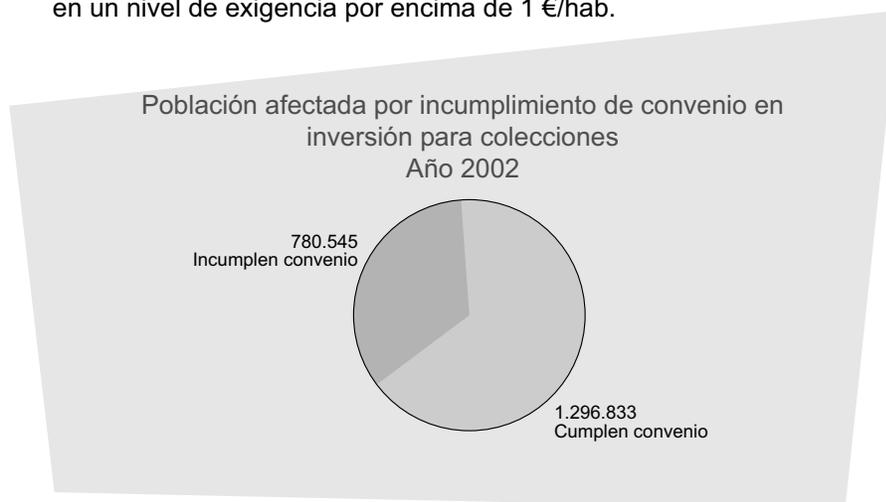


Gráfico 1

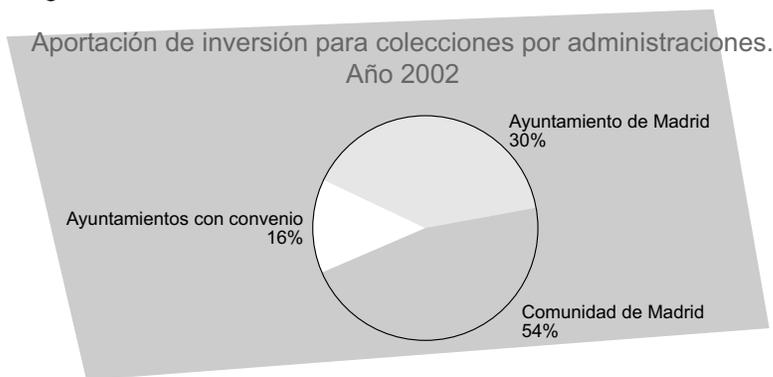
Respecto a la **INVERSIÓN REAL**:

1. La inversión real efectuada en colecciones en el año 2002 en Madrid capital y en los pueblos que tienen convenio con la CAM fue de 0,67 €/ h. Este dato manifiesta la tendencia a un crecimiento escasamente ambicioso que sume las colecciones en una situación de estabilidad cuando debieran estar en una fase de clara expansión.

2. Hay 32 pueblos que gastan más de 1 € / hab. de los cuales 18 tienen menos de 5.000 habitantes. Estos 32 pueblos suponen el 5,6% de la población. Del resto destaca, de forma excepcional, Pozuelo de Alarcón que con 71.246 h. gasta 1,80 € / h. y 10 veces más de lo que le exige el convenio con la CAM.

Según indican todos los estudios sobre el tema, la Comunidad Autónoma de Madrid se encuentra muy por debajo de los índices de adquisición de nuevos materiales: en el año 2000 la media española era de 60 libros adquiridos por 1.000 habitantes, mientras en la CAM era de 43⁶.

En cuanto a la inversión por administraciones la situación sería la siguiente:



5.2.2. EL TAMAÑO DE LAS COLECCIONES

Aunque el tamaño de la colección no juegue un papel absolutamente determinante en la conformación de un buen funcionamiento de las bibliotecas –tal como advierten las “Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas”⁷ sí que tiene una importancia relevante en cuanto a la capacidad de respuesta de la biblioteca frente a las demandas de usuarios. Así lo corrobora.

⁶ *Las colecciones de las bibliotecas públicas de España. Informe de situación : C. Madrid. -- FGSR, 2003 En <http://www.bibliotecaspublicas.info> p. 7 [consultado el 18/11/03]*

⁷ *“Una colección grande no tiene por qué ser sinónimo de una buena colección; su tamaño no es tan significativo como su calidad y grado de actualización. En las colecciones de las bibliotecas públicas resulta más significativo el porcentaje de nuevas adquisiciones que el volumen total de la colección”. Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002*

Se señala la importancia en la **calidad** de los fondos frente al tamaño de los mismos (lo que probablemente no se contradice con los estándares establecidos en normas y pautas sobre cantidad de materiales / población). Lo importante sobre todo es *“la adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad local”*. En lo relativo a la cantidad de fondos en el apartado 4.5.2 se recuerda el índice 1,5/2,5 libros/habitante y la necesidad de considerar esta norma como objetivo a cumplir de forma planificada.

- Ya en el ámbito nacional las “Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas”⁸ ofrecen toda clase de recomendaciones y directrices de gran utilidad para la formación de las colecciones. Todo el capítulo 3 se dedica a abundar sobre los distintos aspectos relacionados con la formación y desarrollo de la colección abordando temas como selección, aspectos cuantitativos y cualitativos, desarrollo, expurgo, etc.

A nivel autonómico, los convenios de colaboración entre la Comunidad de Madrid y los municipios han abordado en su aspecto más básico (cantidad de los fondos y consignación presupuestaria para los mismos) plasmando y ejemplificando esta necesidad de normalizar. La interpretación que se hace en dichos convenios es llamativamente conservadora respecto a las cifras que establecen respecto a las recomendaciones internacionales de IFLA, sobre todo en lo que respecta al crecimiento anual.

En la pasada década se ha realizado un esfuerzo importante en el impulso de las colecciones en las bibliotecas públicas (21.3 millones de volúmenes en 1990, 44 millones de volúmenes en 2000) pero todos los indicadores muestran la insuficiencia de tal esfuerzo ante el objetivo de alcanzar los niveles de los países desarrollados del ámbito europeo o el nivel medio de la Unión Europea en un plazo razonable.

⁸ *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Secretaría General Técnica. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002*

El indicador libro por habitante, representativo también, en primera instancia, de la situación de las colecciones en la biblioteca pública y, prescindiendo de otros posibles elementos de estudio a considerar (tales como la actualidad, el expurgo, la difusión, etcétera), también aporta un elemento esencial de reflexión sobre este asunto. Se repasará la situación de las colecciones desde este punto de vista cuantitativo dejando a un lado los demás. Veamos los datos de las colecciones en los países de nuestro entorno sociopolítico:

<i>Libros / habitante</i>		
	1998	2001
Dinamarca	5.49	5.06
Alemania	1.4	
Suecia	4.97	
Finlandia	7.17	7.03
Francia	2.08	
Irlanda	2.93	
Reino Unido	2.09	2.03
España	0.95	1.07 ⁹
Unión Europea	1.90	

Fuente: Las colecciones de las bibliotecas públicas en la Unión Europea / José Antonio Merlo Vega. Fundación Germán Sánchez Ruipérez

En cuanto a la situación de España y la Comunidad de Madrid podríamos anotar los siguientes datos:

	C.A.de Madrid Año 2000	Madrid Año 2000	España Año 2000		
			Media	Máxima	Mínima
Libros/ habitante	0.58 €	0.50 €	1.07 €	1.8 € (Castilla y León)	0.58 € (C. de Madrid)

Fuente: Las colecciones de las bibliotecas públicas en España. Informe de situación. Informes por comunidades autónomas. C. Madrid. FGSR, 2003 [http://www.bibliotecaspublicas.info/]

⁹ Las colecciones de las bibliotecas públicas de España. Informe de situación. FGSR, 2003 En <http://www.bibliotecaspublicas.info> [consultado el 18/11/03]

La Comunidad de Madrid ostenta récord en la peor relación que encontramos en España en el indicador libro/habitante en el año 2000.

El “Análisis estadístico de las colecciones de BP, España 1990-2000” de la FGSR indica un **déficit** en nuestra comunidad de **1.43 libros/habitante** y, en consonancia con el dato anterior, nuestra Comunidad también bate récord en déficit presupuestario por habitante, de forma que si se deseara y pudiera alcanzar inmediatamente la referencia IFLA/UNESCO de 2 libros por habitante se requeriría una inversión de **17 €/habitante**¹⁰.

En Madrid capital la situación sería la siguiente en 2002:

Población 2002	Nº de docum.	Libros / hab.
3.016.788	2.736.000	0,91

Se reproduce a continuación la situación de la Comunidad de Madrid por poblaciones, año 2002:

POBLACIÓN	HAB.	VOL.	Vol./hab.
Álamo (El)	5.233	10.139	1,94
Alcalá de Henares	179.602	125.712	0,70
Alcobendas	95.104	79.871	0,84
Alcorcón	149.594	78.672	0,53
Algete	16.011	20.461	1,28
Alpedrete	8.811	8.902	1,01
Aranjuez	40.928	30.123	0,74
Arganda del Rey	33.945	32.240	0,95
Becerril de la Sierra	3.879	9.379	2,42
Boadilla del Monte	27.145	11.733	0,43
Buitrago del Lozoya	1.668	6.304	3,78
Bustarviejo	1.599	7.103	4,44
Cabrera (La)	1.923	6.867	3,57
Cadalso de los Vidrios	2.329	8.432	3,62
Camarma de Esteruelas	2.950	9.237	3,13
Campo Real	2.977	5.820	1,95
Cercedilla	6.037	12.215	2,02
Ciempozuelos	15.075	11.362	0,75
Colmenar de Oreja	5.452	8.867	1,63
Colmenar del Arroyo	961	8.514	8,86

¹⁰ Análisis estadístico de las colecciones de las bibliotecas públicas, España 1990-2000 / realización, Ana Palacios y Andrés S. Barba. -- Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. p. 135

<i>Colmenar Viejo</i>	35.664	24.784	0,69
<i>Colmenarejo</i>	5.570	6.886	1,24
<i>Collado Mediano</i>	5.095	11.172	2,19
<i>Collado Villalba</i>	48.885	19.327	0,40
<i>Coslada</i>	79.862	45.430	0,57
<i>Cubas de la Sagra</i>	2.075	9.244	4,45
<i>Chinchón</i>	4.346	15.072	3,47
<i>Escorial (El)</i>	11.912	10.951	0,92
<i>Fuenlabrada</i>	179.735	77.455	0,43
<i>Fuente el Saz de Jarama</i>	4.878	8.154	1,67
<i>Fuentidueña de Tajo</i>	1.476	6.661	4,51
<i>Galapagar</i>	24.927	13.529	0,54
<i>Getafe</i>	153.868	51.763	0,34
<i>Griñón</i>	6.008	12.571	2,09
<i>Guadalex de la Sierra</i>	3.673	6.729	1,83
<i>Guadarrama</i>	11.280	13.733	1,22
<i>Hoyo de Manzanares</i>	6.374	8.922	1,40
<i>Humanes de Madrid</i>	10.561	14.941	1,41
<i>Leganés</i>	174.436	65.866	0,38
<i>Loeches</i>	3.489	9.050	2,59
<i>Madrid</i>	3.016.788	2.736.000	0,91
<i>Majadahonda</i>	52.864	27.661	0,52
<i>Manzanares el Real</i>	4.688	9.898	2,11
<i>Meco</i>	8.007	9.050	1,13
<i>Mejorada del Campo</i>	17.560	19.765	1,13
<i>Molinos (Los)</i>	3.691	9.898	2,68
<i>Moralzarzal</i>	7.118	11.816	1,66
<i>Móstoles</i>	198.819	87.849	0,44
<i>Navacerrada</i>	2.016	7.965	3,95
<i>Navalcarnero</i>	14.936	19.700	1,32
<i>Navas del Rey</i>	1.862	8.875	4,77
<i>Paracuellos de Jarama</i>	6.673	10.131	1,52
<i>Parla</i>	80.545	22.391	0,28
<i>Pinto</i>	31.737	18.223	0,57
<i>Pozuelo de Alarcón</i>	71.246	40.639	1,75
<i>Rascafría</i>	1.633	7.578	4,64
<i>Rivas-Vaciamadrid</i>	35.660	30.916	0,87
<i>Robledo de Chavela</i>	2.645	4.740	1,79
<i>Rozas de Madrid (Las)</i>	62.527	53.409	0,85
<i>San Agustín del Guadalix</i>	7.074	8.274	1,17
<i>San Fernando de Henares</i>	36.658	32.766	0,89
<i>San Lorenzo del Escorial</i>	13.164	15.524	1,18
<i>San Martín de la Vega</i>	12.382	12.668	1,02
<i>San Martín de Valdeiglesias</i>	6.348	13.547	2,13
<i>San Sebastián de los Reyes</i>	60.323	59.931	0,99
<i>Sevilla la Nueva</i>	4.495	5.155	1,15
<i>Soto del Real</i>	6.364	8.315	1,31
<i>Talamanca de Jarama</i>	1.655	8.293	5,01

<i>Tielmes</i>	2.100	9.539	4,54
<i>Torrejón de Ardoz</i>	101.056	36.283	0,36
<i>Torrelaguna</i>	3.157	8.098	2,57
<i>Torrelodones</i>	15.916	31.821	2,00
<i>Torres de la Alameda</i>	4.871	8.525	1,75
<i>Valdemorillo</i>	7.111	8.973	1,26
<i>Valdemoro</i>	34.163	25.220	0,74
<i>Valdilecha</i>	2.041	7.287	3,57
<i>Velilla de San Antonio</i>	8.188	7.735	0,94
<i>Villa del Prado</i>	4.350	8.246	1,90
<i>Villaconejos</i>	2.972	7.828	2,63
<i>Villanueva de la Cañada</i>	12.109	15.861	1,31
<i>Villanueva del Pardillo</i>	6.415	12.577	1,96
<i>Villarejo de Salvanés</i>	5.871	8.388	1,43
<i>Villaviciosa de Odón</i>	21.461	18.211	0,85

En una primera aproximación a estos datos se advierten las siguientes apreciaciones:

1. El 94% de las poblaciones con biblioteca pública se encuentra con menos de 1 vol./hab. Ninguna de las ciudades mayores de 20.000 habitantes se encuentra por encima de esta magnitud. Las mayores concentraciones de población de la Comunidad de Madrid, ciudades como Getafe, Alcorcón, Móstoles, Fuenlabrada, Torrejón y Alcalá, están en este grupo.

2. Apenas un 6% de la población se podría considerar en una relación óptima vol/hab. Esta población se encontraría en los pueblos más pequeños que nunca superan los 20.000 habitantes. El cuadro siguiente clarifica la situación:

Vol. /hab.	Población	% población
Menos de 1 vol. / hab.	5.062.717	94,1
Entre 1 y 2 vol. / hab.	221.965	4,2
2 o más vol. / hab.	91.914	1,7

PROPUESTAS PARA LAS CONCLUSIONES

1. Adherimos a los **principios** que sobre el desarrollo de las colecciones establece el Consejo de Europa:

- El desarrollo de la colección de una biblioteca se basará en el criterio profesional independiente del bibliotecario, al margen de toda distorsión debida a influencias políticas, sectarias, comerciales o de otra índole, y se fundamentará en la consulta con órganos representativos de los usuarios, colectivos locales y otras instituciones educativas, culturales e informativas.

- Las políticas de desarrollo de las colecciones serán revisadas de manera constante con el fin de responder al cambio de necesidades y oportunidades. El desarrollo de las colecciones ha de ser un proceso transparente, y las políticas en las que se base deberán hacerse públicas.

- Se facilitará a las minorías material en su propia lengua, relacionado con su propia cultura e ilustrativo, en su propia lengua, de la cultura de la comunidad más amplia de la que formen parte.

Además, en las colecciones figurarán obras sobre las culturas de las minorías al conjunto de la comunidad.

- Las bibliotecas, dentro de su país, formarán parte de un sistema o sistemas, para la cooperación en materia de adquisición y exportación de colecciones y el establecimiento de una estrecha relación de trabajo con otras instituciones culturales, educativas e informativas.

- Las bibliotecas facilitarán el acceso a materiales que no formen parte de sus colecciones con la ayuda de medios como los préstamos interbibliotecarios nacionales e internacionales y los servicios de obtención de documentos, incluida la utilización de servicios de información electrónicos y redes de información.

2. La Comunidad de Madrid a través del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro deberá tomar la iniciativa para el establecimiento de políticas de crecimiento y desarrollo de las colecciones planteando a las instancias políticas la necesidad de abordar este problema. Para ello –entre otras cosas- deberían realizarse estudios sobre la situación de las mismas, sus características, su uso y un plan de desarrollo de las colecciones.

3. Deberían establecerse normas o directrices sobre las colecciones para la Comunidad de Madrid. Cada biblioteca debe tener un documento que, en base al estudio de su colección, establezca el tamaño y las características que debe tener, el mantenimiento, los criterios y métodos de selección, la política de expurgo y la inversión que debe realizar la entidad responsable para la consecución de los objetivos que se señalen en dicho documento. Corresponde al Servicio Regional del Libro establecer los criterios generales en colaboración con los bibliotecarios y las administraciones afectadas y en consonancia con las bibliotecas concretas establecer los objetivos y la política de crecimiento. Será esencial que este documento **sea asumido por el estamento político** para hacerlo eficaz. Es urgente y necesaria la revisión de los presupuestos destinados a la colección. Existe una relación muy estrecha entre éstos y el éxito del resto de los servicios bibliotecarios. Por todo ello debemos instar a la administración autonómica y a las administraciones municipales a que afronten una política realista de crecimiento sostenido para las colecciones a fin de acercarnos a medio plazo a los indicadores medios de la Unión Europea. No se justifica desde ningún punto de vista que un país que ha alcanzado un desarrollo económico considerable en el panorama internacional y el puesto 19 en el Índice de Desarrollo Humano se encuentre en estos niveles de infradotación de las instituciones bibliotecarias. En su momento deberán replantearse los mínimos exigibles en los convenios para las colecciones.

4. Constituir un grupo de bibliotecarios y de personas vinculadas a la administración correspondiente para el estudio de estos temas y para promover la coordinación de todas las administraciones que soportan bibliotecas públicas a fin de buscar unidad de criterios políticos y técnicos en el desarrollo de las colecciones.

5. Promover la formación de los bibliotecarios en todos los aspectos relacionados con el estudio de las colecciones y su rentabilidad.

6. Promover la formación de fondos locales con espíritu recopilador y conservador:

“El servicio de bibliotecas debe convertirse en creador de contenidos y conservador de la documentación de la comunidad local. La creación

de contenidos consiste en publicar folletos informativos y crear sitios en la Red que ofrezcan información sobre la institución o sus fondos impresos. De esa manera, se convierte en un portal electrónico, creando vínculos con páginas en la Red de utilidad para sus usuarios.” (Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas).

6. DEMANDAS SOBRE LOS SERVICIOS

6.1. SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID: ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A BIBLIOTECARIOS

La realidad de las bibliotecas públicas está cambiando en los últimos años y por este motivo los servicios que ofrecen se han incrementado y diversificado. El límite a esta diversidad de servicios lo marcan los recursos humanos, materiales y económicos de que dispone cada biblioteca.

Hoy las Bibliotecas Públicas ofrecen a los ciudadanos una creciente variedad de servicios, siempre en el ámbito de la transferencia de información y acceso al conocimiento, de la comunicación cultural y de la actividad formativa de las personas. A los servicios más tradicionales, como el préstamo de libros o la disponibilidad de salas para la consulta o el estudio, se han ido añadiendo nuevas ofertas y nuevas formas de prestación de los mismos, adaptados a los nuevos hábitos y demandas de la sociedad.

Servicios más usuales ofrecidos por las bibliotecas.

- Consulta y referencia
- Préstamo
- Información bibliográfica
- Reprografía
- Promoción de la lectura

- Formación de usuarios
- Prensa y revistas
- Reservas y desideratas

No obstante algunas bibliotecas van incorporando otros servicios, como son:

- Atención a grupos con necesidades especiales
- Apoyo a la formación y autoformación
- Internet
- Ofimática
- Información local y comunitaria

- Servicio de préstamo

Es el servicio por excelencia de las bibliotecas. Según las “Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas” se deben ofrecer los siguientes tipos de préstamo:

- Individual
- Colectivo de los fondos de la biblioteca a entidades
- Interbibliotecario y servicio de obtención de documento

Todas las bibliotecas encuestadas realizan, como es lógico, servicio de préstamo individual. Solamente en un **11'1%** de ellas se realiza préstamo colectivo. El préstamo interbibliotecario, que tampoco lo realizan la mayoría de las bibliotecas, es un claro ejemplo de Cooperación y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), ya que los usuarios pueden disponer en muy poco tiempo de los documentos o recursos que la propia biblioteca no tiene. Esto es así gracias a los catálogos en línea y el correo electrónico, a través del cual se puede cursar la solicitud y se puede recibir el documento, por medios electrónicos, en pocos minutos.

Sólo **6** de las bibliotecas encuestadas han incorporado nuevos servicios de préstamo, como, por ejemplo, el **préstamo a domicilio para personas con dificultades**.

Un dato que resulta relevante es el bajo porcentaje de bibliotecas que tienen su préstamo automatizado, un **1'7%**.

Podemos observar que el préstamo no se centra exclusivamente en los libros, sino que cada vez más las bibliotecas ofrecen a sus usuarios otro tipo de soportes como, por ejemplo, los audiovisuales. Un **5'1%** de las bibliotecas encuestadas afirman tener préstamo de este tipo de material.

La encuesta a los bibliotecarios realizada para "*Las Bibliotecas Públicas en España: una realidad abierta*" (2001), refleja el nivel de uso que hacen de este servicio los ciudadanos que acuden a la biblioteca, según el número de usuarios que tienen inscritos. Un número elevado de préstamos por prestatario indica que la biblioteca es activa en su labor de difusión de la lectura y la cultura en general. Sin embargo, un número bajo de préstamos por prestatario indica que los usuarios, por encima de otros servicios, eligen preferentemente la utilización de las salas de la biblioteca como sala de estudios. La Comunidad de Madrid se encuentra situada en un muy buen lugar con una media de **6'1%** préstamos por prestatario, tan sólo por debajo de Aragón y Castilla León.

Préstamos de BP en municipios con BP (media ponderada)

	<i>Por habitante</i>	<i>Por prestatario</i>
<i>Andalucía</i>	0.6	3.9
<i>Aragón</i>	1.7	8.7
<i>Asturias</i>	1.2	5.5
<i>Islas Baleares</i>	0.6	3.2
<i>Islas Canarias</i>	0.2	4.6
<i>Cantabria</i>	0.7	4.4
<i>Castilla La Mancha</i>	1.4	5.7
<i>Castilla y León</i>	1.9	7.2
<i>Cataluña</i>	1.3	4.0
<i>C. Valenciana</i>	0.8	4.7
<i>Extremadura</i>	1.0	4.8
<i>Galicia</i>	0.6	5.6
<i>Madrid</i>	0.8	6.1
<i>Murcia</i>	0.5	3.6
<i>Navarra</i>	1.6	4.4
<i>País Vasco</i>	0.8	4.2
<i>La Rioja</i>	0.7	5.5
<i>España</i>	0.8	4.5

- Servicio de información general y de orientación e información bibliográfica.

Se trata de dar información sobre la propia biblioteca: funcionamiento, recursos, servicios que ofrece, etcétera. También información y orientación bibliográfica a través de la propia colección o de recursos externos.

Según los datos arrojados por la encuesta el **30'8%** de las **BP** dan información general y orientación, y el **38'5%** información bibliográfica. No son unos porcentajes demasiado elevados para tratarse de un servicio básico dentro de las **BP**.

En la actualidad, gracias a las nuevas tecnologías, las bibliotecas podrían divulgar esta información a través de una página web que además permitiera otros servicios como consulta de catálogos, renovaciones, etc. La realidad es que esta servicio prácticamente no existe.

- Servicio de información local y comunitaria.

Sobre el servicio de información a la comunidad, a modo de ejemplo, Roser Lozano¹¹, apuesta por una BP integrada en la misma. *La Biblioteca Pública, por primera vez en su historia, está en situación de poder configurarse como una verdadera ventana única de la información para su comunidad, atendiendo y solucionando no únicamente las demandas del público estudiante y las de un nivel básico, sino que puede y debe convertirse en la base informativa y cultural de su comunidad, un verdadero centro de información, no limitado por las colecciones generalistas de sus fondos. Internet permite a las Bibliotecas Públicas acceder a una inmensidad de unidades que generan información y a una multiplicidad de informaciones de todo tipo y se ha configurado como una herramienta eficaz para el trámite y la gestión de las consultas más específicas que antes eran dificultosas de resolver.*

¹¹ LOZANO, Roser. "La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad". En: "pezdeplata". www.pezdeplata.org/Lozano.pdf (consultado 13-04-2004).

Se trata de información generada en la propia localidad, o sobre la misma, en torno a los servicios básicos para integrar a los ciudadanos en la vida social. Según el resultado de las encuestas este servicio no existe como tal en nuestra red de bibliotecas aunque la demanda es alta, el **40,2%** de los usuarios. Si bien esta información sería muy interesante que la proporcionara las bibliotecas suele ofrecerse en otros departamentos municipales, por lo que la mayoría de las mismas se limitan a orientar sobre dónde dirigirse en cada caso proporcionando planos, direcciones, teléfonos, etc.

Por otro lado, sólo un **0,9 %** de bibliotecas ofrecen información cultural, sobre empleo y becas. Se ha incorporado también un nuevo servicio de información sobre la Unión Europea aunque sólo en el **2,4%** de bibliotecas.

- Servicios para grupos con necesidades especiales

La biblioteca debe satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve. Así, se deben organizar servicios dirigidos a grupos especiales, como pueden ser:

- Servicios de préstamo a domicilio para personas ancianas u obligadas a estar recluidas en sus hogares.
- Provisión de materiales y equipamiento destinados a personas con discapacidades físicas: visuales (libros en braille, libros leídos, etc.), auditivas (material audiovisual subtulado), etc.
- Servicios para inmigrantes con materiales promocionales. Por ejemplo, listas de recursos brindados en sus respectivos idiomas.

La realidad de las bibliotecas es que no están preparadas para atender a usuarios con necesidades especiales pues ni siquiera tienen adaptados los espacios, ni tienen el material ni el personal suficiente para atenderlos. Tal vez por este motivo el porcentaje de demandas sobre este servicio sea insignificante. En la encuesta realizada a los bibliotecarios el **43'6%** contestan que no hay ninguna demanda de servicios a minusválidos.

Sin embargo estos datos no quieren decir que no debamos ofrecer servicios a estas minorías. Se deben ofrecer y publicitar suficientemente para darlos a conocer.

- Formación de usuarios

Es necesario que la biblioteca organice actividades de formación tanto en el uso de la información como en el de las nuevas tecnologías. Para que el usuario sea autónomo y sepa desenvolverse en la biblioteca debe conocer el uso de los catálogos, el OPAC, los distintos tipos de fuentes de información, consultas de bases de datos, la organización de la biblioteca, etc. Pero no debemos olvidarnos de un aspecto muy importante: la formación en nuevas tecnologías de la información, es decir, Internet, correo electrónico, etcétera. En el “*Manifiesto sobre Internet de la IFLA*” se dice: “Los bibliotecarios deberían ofrecer información y recursos a los usuarios de la biblioteca para que aprendan a utilizar Internet y la información electrónica de un modo eficaz”.

En cuanto a los datos que nos arroja la encuesta dirigida a los bibliotecarios, con respecto a la formación de usuarios, un **32’5%** de las bibliotecas encuestadas dice ofrecer este servicio. Hay que añadir también que el **48,7%** de los bibliotecarios afirman recibir bastantes demandas sobre dicho servicio.

- Servicios culturales y de promoción de la lectura

Las BP deben organizar actividades culturales que fomenten y refuercen el uso de éstas como centro cultural, informativo y lúdico. Entre otras actividades podemos citar:

- Actividades de fomento de la lectura entre el público adulto, infantil y juvenil.
- Exposiciones bibliográficas, artísticas, científicas, etcétera. Con especial atención a los temas de interés local.
- Conferencias, debates, mesas redondas, encuentros literarios

con autores, ilustradores, etcétera.

- Actividades de fomento de la narración oral.
- Todas aquellas actividades que fomenten las manifestaciones culturales locales.

Estos servicios sí han tenido gran auge en los últimos tiempos, así un **57'3%** de las bibliotecas encuestadas ofrecen servicios de animación y promoción de la lectura. Un **43,6%** de las bibliotecas considera que tiene una demanda normal sobre actividades de promoción de la lectura.

6.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A USUARIOS

En esta encuesta han participado **1.186** usuarios pertenecientes a **25** bibliotecas (centrales, sucursales o únicas).

Servicios más utilizados de la biblioteca

Préstamo.....	51%
Estudio en sala.....	43%
Publicaciones periódicas...	21%
Buscar libros.....	14%
Buscar revistas.....	13%
Internet.....	12%
OPAC.....	9,2%
Actividades.....	0,6%

El servicio más utilizado sigue siendo el de **préstamo** seguido del **estudio en sala** con material propio; a continuación la consulta y la lectura en sala de los fondos de la biblioteca, lo que vienen siendo los tradicionales servicios de la misma.

Por franjas de edad, en su última visita a la biblioteca, un **72%** de los encuestados entre **18 y 24 años** estudiaron con material propio, y un **48'3%** de los **menores de 18 años**. Sin embargo, **de los 25 a 44 años**,

el servicio más utilizado es el de **préstamo**, un **61'5%**. A partir de **45 años** dicho servicio es utilizado por un **76'6%**.

En cuanto al servicio de préstamo, el 39% de los encuestados está satisfecho y un 31,5% está muy satisfecho. Tan sólo un 3,7% está insatisfecho o muy insatisfecho.

Entre los motivos de insatisfacción con este servicio destacan: la brevedad de los plazos de préstamo, las multas por retrasos en la devolución, las deficiencias en la colección de libros, los procedimientos de búsqueda y localización utilizando los catálogos, etc.

Respecto al resto de las preguntas que buscan establecer el **grado de satisfacción en los servicios** que reciben los usuarios, los porcentajes que se obtienen son:

Horario: Satisfecho	36%
Colección: Normal	26,7%
Ayuda recibida: Satisfecho	39%
Conveniencia de actividades : SÍ	95,9%
Mayor frecuencia de actividades: SÍ	62,3%
Preferencia de actividades: Talleres ...	42,8%

En general, la mayoría de los encuestados, un **48'9%** creen que los servicios de la biblioteca están bien. Pero cabe resaltar que un porcentaje bastante elevado, **24'6%**, creen que debe mejorar.

7. DEMANDAS SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

7.1. INTRODUCCIÓN

Las demandas y necesidades de los usuarios necesitan ser traducidas en servicios acordes con sus expectativas. A veces más que demandar nuevos servicios lo que los usuarios requieren es

el mantenimiento y mejora de los existentes. Para ello las Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante, TIC) son herramientas indispensables.

En general las nuevas demandas, según Javier Álvarez¹², son:

- Facilidad para consulta y asesoramiento en la realización de trabajos escolares.
- Espacio para estudio de materiales propios, especialmente en época de exámenes.
- Demanda de mayor número y actualización de los materiales audiovisuales y electrónicos.
- Apertura en horarios diferentes a los actuales, acordes con su disponibilidad de tiempo.
- Ampliación y flexibilidad en los períodos de préstamo.
- Mejora del trato y atención por parte del personal.
- Posibilidad de imprimir documentos y guardar archivos.
- Respuestas rápidas a preguntas puntuales sobre información factual.
- Acceso a la información de tipo administrativo.
- Ampliación del número de puestos de acceso a Internet y mayor tiempo de uso.
- Posibilidad de realizar transacciones rutinarias con la biblioteca de forma remota (teléfono, Internet).
- Mejoras en los contenidos y velocidad de acceso al sitio web de la biblioteca.

Roser Lozano¹³ apunta, respecto a las demandas de los usuarios, que los ordenadores y la tecnología no son realmente tan importantes para estos, o al menos no tanto como pensábamos (como se refleja en la

¹² ÁLVAREZ, Javier. "Nuevas demandas, nuevos servicios". *Foro de Debate*. En: "La Biblioteca Pública y las redes de información". 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

¹³ LOZANO, Roser. "Lectores, usuarios, clientes: Perspectiva de una nueva biblioteca pública al servicio de los ciudadanos". 1ª Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi. San Sebastián, 16 y 17 de Octubre de 2003.

encuesta realizada a usuarios y bibliotecarios de bibliotecas de la Comunidad de Madrid realizada para estas Jornadas). Los estudios de usuarios demuestran como estos valoran por delante de la tecnología contar con unos materiales diversificados, actualizados y en buen estado, adaptados a sus necesidades y que estén disponibles cuando los necesiten. Valoran también la comodidad del edificio y del mobiliario, las actividades de fomento de la lectura y los cursos de formación.

La misión de la biblioteca ahora más que nunca debería tender hacia el *trabajo referencista*, adentrándose en la maraña de Internet, como un servicio virtual de guía, selección y agrupación de recursos a través del sitio web de la biblioteca.

7.2. SERVICIOS BASADOS EN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Fijándonos de nuevo en las *“Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas”* debemos considerar los siguientes servicios:

- Acceso a Internet y a las páginas web en puestos de consulta exclusivos y dotados de impresora.
- Acceso a los recursos de información electrónica de la propia colección a través de puestos de lectura informáticos.
- Mantenimiento de bases de datos de interés local.
- Formación en Tecnologías de Información y Comunicación.
- Publicaciones electrónicas en línea (revistas y libros electrónicos cuya licencia de uso ha adquirido la biblioteca).
- Biblioteca a través de Internet para posibilitar el acceso desde el domicilio, la escuela o el trabajo las 24 horas del día.

En el *“Manifiesto sobre Internet de la IFLA”* se dice: “La libertad de acceso a la información, sin importar el soporte y las fronteras, es una responsabilidad primordial de los bibliotecarios y documentalistas”.

Ya no son tan importantes los recursos que posee una biblioteca como aquellos a los que puede acceder a través de una red bibliotecaria. Esta cooperación necesita de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación** (a partir de ahora, **TIC**; este tema se ampliará teóricamente más adelante). Muchas **BP** españolas ofrecen ya servicios basados en las **TIC** aunque el camino por recorrer todavía es largo.

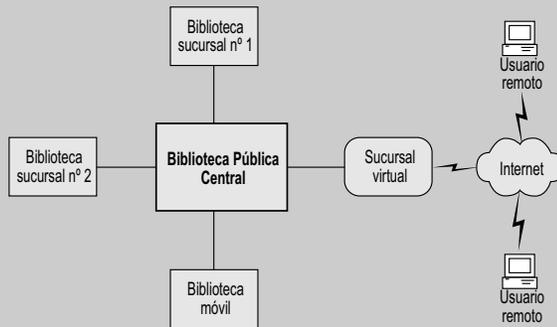
Las **BP** de nuestra Comunidad apenas han iniciado su andadura en la aplicación de las **TIC**:

- Acceso a Internet.....	25'6%
- Consulta BD/CDROM/Catálogo.....	8'8%
- Ordenadores multimedia.....	11'1%
- Visionado de video /DVD.....	9'4%
- OPAC.....	7'7%
- Servicios Midi.....	1'7%
- Ofimática.....	0'9%

Las demandas sobre el servicio de Internet están por encima de otros servicios como novedades, consulta al OPAC, publicaciones periódicas, ordenadores para multimedia, etcétera. Esto indica que este servicio, pese a ser aún insuficiente, se ha incorporado y priorizado sobre otros tradicionalmente asignados a la biblioteca.

La consulta al OPAC aún es un servicio deficiente, y resulta paradójico que, en bastantes bibliotecas, se puedan consultar catálogos de otras a través de Internet mientras el de la propia aún no está operativo o completo.

¿Pero hacia dónde vamos en la aplicación de las **TIC** en la biblioteca? La nueva **BP** tendrá sucursales tradicionales, tal vez servicios móviles, y, sobre todo, una sucursal virtual accesible a través de la red.



La sucursal virtual no obliga a desplazarse a los usuarios que deseen utilizarla. Para muchos usuarios remotos esta será la única referencia y puerta de entrada a la biblioteca. Sin embargo, hay que dar un paso más, no vale sólo con que la biblioteca tenga acceso a Internet, sino que debe ofrecer información y, sobre todo, servicios a través de la Red. Pero este paso no es fácil de dar. Se necesitan líneas de comunicación permanentes, equipos y aplicaciones adecuadas para mantener un servicio web, programas para la creación y mantenimiento de la página web, personal especializado, etcétera.

Los servicios de la nueva sucursal se pueden extender a todas las áreas de la actividad de la **BP**: solicitud de carnés, consulta de catálogos, reserva de libros, préstamo interbibliotecario, información local, servicios para niños y mayores, etc.

La nueva sucursal pone una vez más de manifiesto la necesidad de cooperación entre las bibliotecas. Es necesario equipamiento y personal especializado para la creación y mantenimiento de un sitio web con el nivel de calidad que se le debe exigir a una **BP**. Se obtendrían mejores resultados a través de, por ejemplo, un proyecto conjunto entre un grupo de bibliotecas.

Los contenidos de la biblioteca virtual podrían ser:

1. Servicios interactivos remotos a través de Internet: reservas, renovaciones de libros, peticiones de préstamo interbibliotecario, desideratas, etcétera.

2. Distribución a través de la página web y del correo: boletines de noticias, boletines de novedades, actividades, convocatorias, etcétera.

3. Servicios de referencia electrónica. La comunicación con los usuarios se lleva a cabo a través del correo electrónico o la web. Estos servicios son más eficaces si son cooperativos entre bibliotecas de un área geográfica o especializadas en una materia. Un ejemplo en España: “Pregunte, las bibliotecas responden”, que es un servicio de ámbito nacional en el que participan **22 bibliotecas** de todas las Comunidades Autónomas. Las preguntas planteadas por los usuarios se contestan en un plazo máximo de **3 días**.

4. Información y servicios para el público infantil y juvenil. Presentación de actividades para niños, selección de recursos orientados hacia ellos, publicaciones digitales, etc.

5. Información para la comunidad: bibliografías sobre temas locales, bases de datos de prensa local, información sobre historia y patrimonio local, información ciudadana de interés local de tipo económico, institucional, etcétera.

6. Promoción del libro y la lectura. Recomendaciones de lectura, con juicios críticos, boletines de novedades, guías de lectura en formato electrónico, foros de debate y de crítica de libros y autores, etc.

7.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS

Las opciones que ofrece la encuesta, las cuales podrían considerarse como nuevos servicios o servicios relacionados con las **TIC**, son: internet y consulta en CD-Rom (**12%**), y uso del OPAC (**9,2%**).

Otro dato arrojado por la encuesta es el gran número de usuarios de internet (el **65'4%** de los encuestados) que se conectan principalmente desde casa (**71'1%**), en el trabajo (**21'1%**) y en el centro de estudios (**29'4%**).

A la pregunta **qué debe mejorar en los servicios** se ofrecen las siguientes alternativas: internet, búsquedas y consultas electrónicas, soportes multimedia y ordenadores, y una opción sin definir (otros). Los datos obtenidos son los siguientes:

Internet.....	26,8%
Búsquedas....	13,3%
Soportes.....	11,2%
Otros.....	11%
NS/NC.....	35,7%

También queríamos saber si pensaban que la biblioteca debería formar a sus usuarios en nuevas tecnologías, y un **58'8%** creen que sería importante. Este dato viene a corroborar la dificultad que manifestaban los usuarios a la hora de realizar búsquedas en los OPAC.

Según el criterio de los usuarios el orden de **preferencias sobre las demandas** es:

Acceso a Internet.....	26,8%
Búsquedas y consultas electrónicas..	13,3%
Soportes multimedia y ordenadores..	11,2%
Otros.....	11%
Actualización de libros.....	10,3%

Instalaciones.....	4,1%
Mejora de los horarios.....	3%
NS/NC.....	35,7%

7.4. NUEVOS SERVICIOS

¿Qué nuevos servicios han de prestarse en las **BP** para adaptarse a esta nueva sociedad? La biblioteca actual tiende a convertirse en una *biblioteca híbrida*, es decir, aquella que incluye los recursos propios y ajenos; sus colecciones están integradas por recursos bibliográficos y digitales.

Según José Antonio Merlo Vega,¹⁴ *una biblioteca está formada por los recursos propios y por aquellos a los que tiene acceso. Más que como una demanda la Biblioteca Pública debe entender como una obligación el conseguir los medios y requisitos necesarios para poder satisfacer las demandas informativas de los usuarios, ya sea con los recursos locales o con el procedimiento que considere oportuno.*

Las nuevas demandas surgen de las necesidades de los usuarios habituales y de los *no usuarios* (aquellos que no hacen uso de la biblioteca por diversas razones: desconocimiento de los servicios que pueden ayudarles, de la variedad de formatos en que pueden obtener la información, etc.), en definitiva, **los nuevos usuarios** con sus nuevas demandas.

Alejandro Carrión Gútez¹⁵ dice que *en una sociedad escasamente lectora como la nuestra, es necesario ampliar los horizontes de la Biblioteca Pública más allá de los servicios basados en los libros y en los documentos impresos; sin olvidar estos, por supuesto (...) Internet, es una excelente*

¹⁴ MERLO VEGA, José Antonio: "Nuevas demandas y nuevos servicios en las Bibliotecas Públicas". 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

¹⁵ Op.cit.

oportunidad y a la vez un reto para la nueva Biblioteca Pública ya que ofrece posibilidades hasta ahora insospechadas para la captación de nuevos usuarios. De esta forma podremos atraer por un lado a las personas que no tienen acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación y necesitan alfabetización informacional, y por otro a los usuarios remotos que tienen capacidad para acceder a nuevos servicios virtuales a través de Internet.

En numerosos países de la UE las BP modernas ofrecen ya, en general:

- Acceso al acervo cultural de la humanidad a través de los documentos, cualquiera que sea su soporte.
- Una colección de préstamo de materiales impresos y de multimedia.
- Acceso a redes y apoyo a la navegación en red para localización de información.
- Equipos informáticos disponibles para que los usuarios puedan realizar trabajos con ellos.
- Oportunidades de educación a distancia al alcance de los usuarios.
- Servicios electrónicos de acceso a los documentos.

Para satisfacer las demandas informativas hoy son imprescindibles las **TIC**. La BP debe incorporarlas para ofrecer productos y servicios acordes con las necesidades actuales. De acuerdo con José Antonio Merlo Vega,¹⁶ la **BP** se encuentra ante una nueva responsabilidad: ser la puerta de acceso de los ciudadanos a *la sociedad de la información*. Algunos de estos servicios son:

- Formar al usuario en el sistema de acceso a la información o **TIC**.
- Elaborar productos propios utilizando las **TIC** (bases de datos, boletines de adquisiciones, de novedades, etcétera).
- Crear servicios de información específicos ya sea por demanda o por iniciativa de la biblioteca, seleccionando recursos informativos de interés para el usuario.
- Emplear servidores para el almacenamiento de recursos de información y de los medios necesarios para que el usuario realice

¹⁶ *Op.cit.*

consultas externas a través de la selección de documentos web.

- Comunicación directa con los usuarios a través de redes telemáticas que posibiliten la conexión de forma inmediata con otras personas (otra nueva forma de hacer llegar las consultas y sugerencias).

En referencia al servicio de formación de usuarios en **TIC** hemos de decir que la **BP** es el lugar adecuado para el acceso a las mencionadas **TIC** y al aprendizaje de las mismas, en especial para el porcentaje de población que aún no tiene acceso a Internet en España.

Las **BP**, en palabras de Adela d'Alós-Moner¹⁷, tienen hoy un importante papel para evitar la *fractura digital* y para que el aumento de los nuevos marginados (personas de tercera edad, comunidades más pobres y, en especial medida, inmigrantes) se amortigüe y sea el menor posible. La nueva alfabetización necesita que la **BP** asegure la formación de usuarios, sin distinción alguna, para que todos tengan los mismos conocimientos de cara a explotar las posibilidades que Internet ofrece.

Con respecto a la elaboración de productos propios puede servir como ejemplo clarificador el de la Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca). En su página web nos encontramos distintos documentos y herramientas electrónicas con una información de carácter local y profesional que ha permitido que una biblioteca municipal en internet llegué a la globalización de una información de carácter local en su origen. La información se organiza en 4 grandes apartados: *Biblioteca Digital*, *Publicaciones*, *Sección Profesional* y *Bases de Datos*. Merece la pena resaltar dentro de la sección *Publicaciones* la versión electrónica de su revista *Ratón de Biblioteca* (revista que recoge novedades, noticias y guías de lectura):

www.fundaciongsr.es/pdfs/fgsr/raton.pdf

¹⁷ ALÓS-MONER, Adela d'. "Nuevas demandas, nuevos servicios. Nuevas realidades, nuevas necesidades: Nuevos roles de la Bibliotecas Públicas en la sociedad de la información". *Foro de Debate*. En: 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

La posibilidad de disponer en formato digital no sólo del material nuevo sino del material antiguo también supone darle a éste *una nueva vida*, sobre todo si se trata de información de interés local.

Disponer de una página web con contenidos bien seleccionados, atractivos y puestos al día incrementa el número de usuarios de la biblioteca sin restricción de horarios.

7.5. CONCLUSIONES

Para llevar cabo todo lo expuesto en la ponencia es imprescindible alcanzar unos requisitos tecnológicos previos, amén de un cambio de filosofía bibliotecaria y una financiación adecuada y sostenida.

-Requisitos tecnológicos.

- Líneas de comunicación permanentes.
- Equipos y aplicaciones adecuados.
- Programas para la creación y mantenimiento de páginas web.
- Personal especializado en la gestión del sitio web o webmaster.
- Sistema de gestión bibliotecaria que permita estas transacciones.
- Redes de cooperación (con otras bibliotecas, con instituciones, etc.).

-Cambio de filosofía bibliotecaria.

- Cambiar, tanto los profesionales como las instituciones a las que pertenecemos, de una concepción patrimonialista de la biblioteca a otra concepción más abierta y acorde con las necesidades de la sociedad. Involucrar a los políticos para que, todos sin distinción, asuman la idea de reforzar la **BP** como centro de información comunitario dotado de los medios pertinentes.
 - Redefinir la biblioteca en virtud de la población donde se ubica (usuarios y *no usuarios*) a través de encuestas u otros medios. Tanto el usuario insatisfecho como el *no usuario* autosuficiente no suelen

formular quejas ni sugerencias de mejora acerca del servicio. Sencillamente dejan de acudir, en un caso, o no acuden directamente, en el otro.

- Admitir servicios que deberíamos dar a la población y que a día de hoy no contemplamos ni los profesionales ni los usuarios (la biblioteca como centro de información a la comunidad, por ejemplo).

- Adelantarnos a las demandas de los usuarios para responder a sus necesidades, dado que éstas requerirán una gran inversión en medios y tiempo.

- Realizar una política unificadora por parte del Servicio de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid que permita establecer una auténtica **red** en la que todas las bibliotecas públicas y municipales estén conectadas compartiendo sus fondos documentales, información y servicios de cara al ciudadano.

8. BIBLIOGRAFÍA

ALÓS-MONER, Adela d'. "Nuevas demandas, nuevos servicios. Nuevas realidades, nuevas necesidades: Nuevos roles de la Bibliotecas Públicas en la sociedad de la información". Foro de debate. En: 1º *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Valencia, 20, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

Análisis estadístico de las colecciones de las bibliotecas públicas, España 1990-2000 : recursos económicos para las colecciones / dirección, Hilario Hernández ; realización, Ana Palacios y Andrés S. Barba. – Peñaranda de Bracamonte : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. [www.bibliotecaspublicas.info/colecciones_bp/coleccion/estadisBP/estadisBP_gasto.pdf] [consulta: 13/04/04]

ÁLVAREZ, Javier. "Nuevas demandas, nuevos servicios". Foro de Debate. En: "La Biblioteca Pública y las redes de información". 1º *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Valencia, 20, 30 y 31 de octubre de 2002)*. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

BAILAC PUIGDELLÍVOL, Assumpta. "Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la Información. En: www.pezdeplata.org/ (consultado 13-04-2004).

BAILAC PUIGDELLÍVOL, Assumpta. "Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la Información. En: www.pezdeplata.org/ (consultado 13-04-2004).

La biblioteca pública vista por los ciudadanos.
Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001

Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta / Hilario Hernández, dirección técnica; [autores] Fernando Armario... [et al.]

Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2001.

Bibliotecas Públicas Siglo XXI. Castilla-La Mancha : Plan de Desarrollo Bibliotecario, 2003-2006. [En línea]
<http://www.jccm.es/cultura/liarbi/planbibliotecas/index.html> [Consulta: 17/4/04]

CARRIÓN GÚTIEZ, Alejandro: “Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios”. En: *Las bibliotecas públicas en España : una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 2001.

CARRIONERO SALINERO, Florencia. “Recomendaciones en la tercera fase: orientando a través de la web” En : *La Biblioteca Pública y las redes de información*.
http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_046.pdf.
(Consultado 13-04-2004).

Las colecciones de las bibliotecas públicas en España. Informe de situación. C. Madrid. – FGSR, 2003. FGSR, 2003 En p. 7 [consultado el 18/11/03]

CORDIS: “Telematics for Libraries. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información: un estudio”.<http://www.cordis.lu/libraries/es/plis/study> (Consultado 20-10-2003.)

DENIS, Jaime. “Tecnologías de la información y la Comunicación en la Biblioteca Pública”. En: 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2001

Encuesta postal a bibliotecarios de bibliotecas públicas de España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. -- (Estudios de opinión sobre las bibliotecas públicas en España, 2) [en línea] <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/Vol2.PDF> [consulta: 12/04/04]

Estudio Colecciones Bibliotecas Públicas : informe metodológico y resultados. Madrid : Research / FGSR, 2002. p. 35

FRÍAS, Amparo y LORENTE, Magdalena. "La web de la biblioteca como escaparate de la biblioteca física : análisis de las webs de las bibliotecas públicas catalanas". *BID (Biblioteconomía y Documentación)* Nº 10, Junio 2003. (Consultado 20-10-2003.)

GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier. "Las bibliotecas públicas españolas en Internet. ¿Qué servicios ofrecen?". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, Nº 68 (Septiembre, 2002).

GARCÍA PANADÉS, Teresa. "Herramientas para las bibliotecas: Perspectiva desde la Biblioteca Pública de Gerona. En: *1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de octubre de 2002.* Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002. *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias Afines.* Salamanca. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989

MARTÍNEZ DE SOUSA, José. *Diccionario de bibliología y ciencias afines.* Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios a Poblaciones Multiculturales. "Normas para Servicios Bibliotecarios". En: *Educación y Biblioteca.* Nº 51, 1994.

IFLA. Sección de servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales. *Comunidades Multiculturales: directrices para el Servicio bibliotecario.* 2ª ed. La Haya, IFLA, 1998

IFLA. *Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual* [en línea]. http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_s.htm [consulta: 8/abril/2004]

LOZANO, Roser. "Lectores, usuarios, clientes: Perspectiva de una nueva biblioteca pública al servicio de los ciudadanos". *1ª Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi, San Sebastián, 16 y 17 de octubre de 2003*. www.muskiz.com/biblioteca/Jornadas/Roser.pdf (consultado 13-04-2004).

LOZANO, Roser. "La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad". En: "pezdeplata". www.pezdeplata.org/Lozano.pdf (consultado 13-04-2004).

MARTÍNEZ, Jerónimo. "Retos de la Biblioteca Pública en la Sociedad de la Información". Foro de Debate. En: *1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002*. Madrid : Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

MERLO VEGA, José Antonio. "Nuevas demandas y nuevos servicios en las Bibliotecas Públicas". En: *1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002*. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

MORENO MULAS, M^a Antonia. "La Biblioteca Pública en la aldea global. ¿Por qué y para quién?". En: *1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002* (consultado 13-04-2004).

"Nuevos usuarios: nuevas necesidades, nuevas colecciones y servicios". En: *Actas de las Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*. Las Rozas (Madrid), 2002.

Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA (Federación de Asociaciones Profesionales de Bibliotecarios) sobre legislación y política bibliotecaria en Europa. 2000. [consulta: 5/4/04]

Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Secretaría General Técnica. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002

Política de desarrollo de la colección del Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona / coord. y redacc. Elisabet Gibert Riba, Gloria Pérez Salmerón. [Barcelona] : Diputació, 2003

POUSTIE, Kay. *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública.* Barcelona: Fundación Bertelsmann. 2000.

Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas públicas en la sociedad moderna.

A4-0248/9(Ponente:Ryynänen).p.3.[enlínea].

<http://travesia.mcu.es/documentos/Resol-PE.pdf> [consulta: 5/4/04]

THORHAUGE, J. LARSEN, G THUN, H.P. ALBRECHTSEN, H. *Las bibliotecas públicas en la sociedad de la información.* Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. 1998.

Comunicaciones



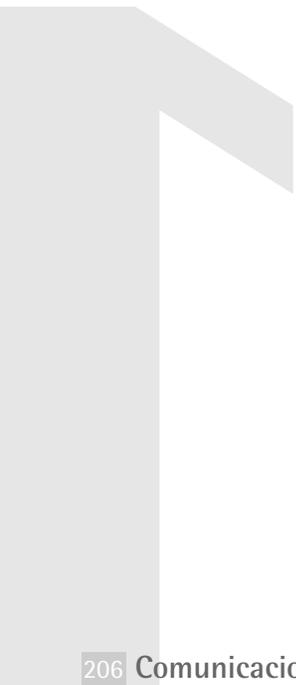


Biblioteca para los más pequeños:
bebés, padres y

libros

Corchete Sánchez,
Teresa





BIBLIOTECA PARA LOS MÁS PEQUEÑOS: BEBÉS, PADRES Y LIBROS

Teresa Corchete Sánchez

Área de Promoción de la Lectura. Fundación Germán Sánchez Ruipérez

INTRODUCCIÓN

El concepto actual de biblioteca infantil es una realidad relativamente reciente y que no coincide con el modelo al que respondían originalmente. Las bibliotecas que admitían público infantil requerían que este tuviera comportamiento autónomo, y denegaban el acceso a los padres.

Hoy, por el contrario, se entienden –o deberían entenderse- como espacios abiertos a la presencia y la participación de los padres, y cuentan con materiales y servicios específicos destinados a satisfacer las necesidades de niños desde edades muy tempranas.

Esta evolución responde:

- Por un lado, a la necesidad de atender a una demanda social, generada por madres y padres que muestran gran interés por participar en el proceso educativo de sus hijos, y cada vez solicitan más información para intervenir y colaborar en él.

- Por otro, al pleno convencimiento, compartido por los profesionales de distintos colectivos relacionados con la educación, de la importancia y beneficios de acercar los libros a los niños desde las primeras edades.

Tomando como referencia el programa *Ronda de Libros*, que se desarrolla en la Fundación Germán Sánchez Ruipérez de Salamanca para niños de nueve meses a tres años, analizaremos las peculiaridades

que conforman un modelo de servicios adecuado para este tipo de usuarios. Y lo haremos a partir del análisis de los elementos sobre los que se configuran los objetivos y dinámicas del mismo: los usuarios, los bibliotecarios, los espacios, y los libros.

La biblioteca para los más pequeños debe ser concebida como un espacio donde éstos puedan acudir desde bebés acompañados por sus padres u otros adultos significativos. Y debe ofrecerles las condiciones adecuadas para desarrollar un contacto positivo con los libros. El libro, en la relación padres-hijo, se convierte en un soporte de intercambio de afecto, de comunicación y de transmisión de conocimiento. Por ello, debe invitarse a los adultos a compartir con sus hijos la estancia en la biblioteca.

LOS USUARIOS

- *Los padres*

Nadie cuestiona el papel esencial de los padres a la hora de hacer llegar los libros y sus historias a los niños. Conocen sus gustos y necesidades y disponen, por tanto, de información privilegiada para relacionar lo que hay en los libros con lo que el niño conoce y con lo que le satisface. Y el disfrute y el descubrimiento son las primeras vías para favorecer el desarrollo de los hábitos lectores.

Además, como hemos apuntado anteriormente, la lectura es un acto con un alto componente afectivo. La biblioteca debe ofrecer actividades que favorezcan vivencias personales en torno a la lectura, y los padres son los mediadores ideales. Debe ayudar a estos a seleccionar las mejores historias, a comprender la importancia que tienen los cuentos en las primeras edades, a valorar el trabajo que desarrollan los especialistas con sus hijos.

Las preguntas más comunes que nos hacen los padres que traen a sus bebés a la biblioteca son: ¿Cuándo empezar a contar? ¿Yo puedo contar? ¿Qué libros? ¿Cuál es el mejor lugar? ¿Qué puedo hacer para que mis hijos disfruten de la lectura?

Hay que intentar que su estancia en la biblioteca responda a estos interrogantes, que en las actividades que desarrollan en ella y en la información que les ofrece encuentren respuestas que cubran sus necesidades e inquietudes; y que les motiven y les ayuden, además, para darles continuidad fuera del espacio bibliotecario.

- *Los niños:*

La respuesta a la primera de las cuestiones que enumerábamos anteriormente es unívoca: a los niños debemos contarles historias desde el principio. Escuchar palabras es para los bebés una necesidad casi

tan primaria como el sueño o el alimento. Y desde un primer momento los libros constituyen un medio excelente de comunicación a través del cual el adulto habla, mira, acaricia y establece una relación afectuosa con el pequeño.

Los primeros encuentros con el libro se deben hacer desde el juego y la socialización a través de las sensaciones. En un principio, el bebé encuentra en el libro un juguete para mirar, tocar, chupar...; en una palabra: manipularlo con los cinco sentidos y descubrirlo. Más tarde le servirá para jugar con la imaginación, con el pensamiento y con el lenguaje.

En los años de desarrollo del programa *Ronda* hemos constatado que no se trata de dar indicaciones a los padres sobre cómo deben actuar con sus hijos en relación con los libros, sino de poner en marcha, en el espacio de la biblioteca, estrategias de trabajo en las que contemplen lo que sucede cuando se pone un buen libro en manos de un bebé y se desarrollan determinadas acciones en torno a este encuentro.

EL PERSONAL BIBLIOTECARIO

Antes que bibliotecario/a, el profesional que trabaja en este campo específico debe ser una persona altamente motivada, conocedora del niño prelector, curiosa y con habilidades de relación y comunicación.

Pero tal vez la característica más esencial, que a su vez debería apoyarse en unas buenas dotes de observación, es la capacidad de estar abierto/a a cambios y modificaciones porque, aunque parezca que estamos teorizando sobre ello, no hay un método sistemático para el trabajo con bebés.

Las aptitudes se completarían con un buen dominio del panorama editorial y el criterio para seleccionar los títulos más adecuados a las edades y los objetivos que se trabajan.

Los bibliotecarios en este tipo de programas son, al principio, el centro de la actividad. Pero poco a poco, en un proyecto bien estructurado, pasan a un segundo término -en sentido positivo-, a medida que los bebés se van familiarizando con el espacio y las situaciones, y los adultos toman parte en las dinámicas de las sesiones. Los pequeños interactúan con los demás niños y adultos, y con los libros, hasta llegar a un punto en que la ausencia del bibliotecario/a no modificaría sustancialmente el funcionamiento del proceso.

LOS ESPACIOS

La pregunta de los padres: ¿en qué lugar contar? se traduce para el bibliotecario que trabaja con padres y bebés en la siguiente: ¿Cómo conseguir que cohabiten en un mismo espacio usuarios tan diferentes?

Algunas bibliotecas lo solucionan creando diferentes rincones con cojines y estanterías apropiadas para exponer los libros y al alcance los niños. Otras adaptando el horario para acoger en determinados momentos exclusivamente a los niños con sus padres o educadores.

Cualesquiera que sean las opciones adoptadas, lo importante es dar a los espacios un sentido que combine funcionalidad, atractivo y flexibilidad, creando un lugar que proporcione posibilidades para la exploración y en el que los libros se muestren cercanos y accesibles. Se pueden habilitar diferentes rincones de lectura donde los niños y los adultos se sientan cómodos o tengan un poco de intimidad y reposo. Las estanterías deben ofrecer la posibilidad de exponer los libros al alcance de los niños, y si es posible descubrirlos y seleccionarlos a través de sus portadas. Y es imprescindible contar con un buen sistema de señalización, que oriente a los adultos y a los niños para encontrar y diferenciar libros que les ofrecen distintas propuestas de lectura (álbumes, informativos, troquelados...).

LOS LIBROS

Tercera pregunta: ¿Qué contar? Le damos respuesta hablando de los libros.

Tipología

El fondo para estas edades, además de responder a variedad temática, debe tener en cuenta diferentes tipologías estructurales y físicas. Una buena selección debe nutrirse con:

- *Álbumes ilustrados* en los que la fuerza narrativa reside principalmente en las imágenes; Estos libros ayudan a los más pequeños a desarrollar su gusto estético, su imaginación y su creatividad.

- *Imaginario*, que trabajan con el pequeño lector con juegos de identificación a partir de un conjunto de imágenes simples, sueltas, extraídas de la realidad.

- *Libros informativos* que les ayudan a explorar y descubrir el mundo que les rodea.

- *Libros con rimas*, canciones, repeticiones, con pequeños juegos de palabras que provocan una participación activa de los niños.

- *Cuentos populares o tradicionales*, que ejercen un encanto en los que los escuchan o leen que perdura toda la vida.

- *Cuentos con sorpresa* que ofrecen la posibilidad de jugar, buscar y desarrollar el placer estético.

Criterios de selección

Las recomendaciones generales a la hora de elegir un cuento para los más pequeños, que son de hecho las que seguimos para desarrollar el programa, serían:

· Elegir historias que tengan que ver con sus intereses, temas ligados al mundo inmediato que le rodea, y que le gusten especialmente: los animales, la familia, el colegio... Las historias que se desarrollan a través de situaciones cotidianas facilitan la participación del niño, la identificación con los personajes y con las situaciones. Pueden combinarse con otras en las que los sucesos se suceden de forma sorpresiva.

· Buscar textos sencillos, con rimas fáciles, juegos con las palabras y expresiones poéticas, que faciliten la práctica y el juego con el lenguaje.

· Intentar elegir libros que combinen ilustración y el texto de forma armoniosa.

· Y, aspecto no menos fundamental: que gusten y emocionen también a los adultos.

PAUTAS DE ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR EN LA BIBLIOTECA

Última cuestión: ¿Yo puedo contar? ¿Qué tengo que hacer para que mi hijo disfrute con la lectura? Es una pregunta a la que creemos que es mejor tratar de dar una respuesta muy simple, clara y aplicable sin necesidad de grandes aptitudes o medios.

Llevada al terreno de la biblioteca, y sobre la base de lo observado en nuestra experiencia, durante el tiempo que permanecen en el espacio de la sala es aconsejable que los niños tengan la oportunidad de escuchar cuentos en pequeños grupos o de manera individual, que pueden ser narrados por la bibliotecaria o por sus padres; jugar con los cuentos u otros objetos que haya en la biblioteca (marionetas, disfraces...) a crear sus propias historias, y compartir momentos y materiales con otros niños.

En el momento de menos afluencia de público se pueden desarrollar actividades de juego con canciones, rimas, mímica... en las que la participación de los adultos, además de enriquecerlas, es casi imprescindible.

Las técnicas para la narración deben ser diversas con el fin de captar la atención y motivar a los más pequeños. Se pueden mostrar las ilustraciones de los cuentos, o utilizar soportes que aportan atractivo y ayudan a captar la atención, como diapositivas, cuentos gigantes, marionetas o franelogramas.

Pero lo más importante es que estas sesiones puedan tener continuidad en casa, que los libros entren a los hogares y que los padres continúen las propuestas que se les hacen desde la biblioteca, porque la esencia de las mismas y de sus objetivos no reside en los espacios sino en los hechos, en las actitudes favorables al fomento de la lectura y al compromiso que como educadores deben asumir unos y otros, padres y bibliotecarios.

Para ello, hay que ofrecer servicios de préstamo que ofrezcan propuestas específicas para este colectivo de usuarios, y que estén perfectamente cohesionadas con las actividades que se llevan a cabo en los programas de la sala. Se debería ir más allá de la simple oferta de los libros a disposición de los padres y niños, articulando “productos” que integren materiales e ideas de cómo trabajarlos en casa.

EL APOYO INFORMATIVO

En relación con lo anteriormente expuesto, entraríamos en un último capítulo, el del asesoramiento a los padres a través de materiales elaborados especialmente para ellos.

Creemos firmemente en la necesidad de generar y aportarles información que les ayude a reflexionar sobre lo que hacen con los libros, y que ofrezcan ideas de cómo actuar en casa con los cuentos. Estos materiales son un complemento lógico a las actividades que se desarrollan en la biblioteca y pueden tener utilidad como guía didáctica para los interrogantes de los que hemos hablado a lo largo de este texto.

Durante el tiempo que llevamos desarrollando *Ronda de Libros*, y conscientes de esta necesidad, hemos confeccionado una serie de fichas (más de una veintena) con diferentes contenidos, que los padres van coleccionando en un fichero que se les proporciona al inscribirse en el programa.

Estas fichas intentan abarcar diferentes ámbitos del mundo de los niños y sus necesidades en cuanto a libros se refiere. Unas ofrecen pautas para seleccionar y contar cuentos: cuáles, cómo, dónde, cuando... Otras desarrollan un tema concreto de los que se consideran adecuados para estas edades, bajo un esquema común en el que se reflexiona primero sobre el tema elegido, se reseña a continuación un cuento representativo, con pautas para contarlo a los niños y relacionarlo, cuando proceda, con sus vivencias cotidianas, y finalmente se ofrece una pequeña bibliografía. Se han elaborado fichas entorno al colegio, los colores, la hora de ir a la cama, el vestido, el aseo, los juguetes, la poesía, etc. El último tipo de fichas, carece de contenido pero no de sentido: están en blanco, y se entregan a los padres como una invitación a crear un pequeño diario que recoja las experiencias vividas en casa a partir de los cuentos.

CONCLUSIONES

La experiencia de seis años con el programa *Ronda de Libros* nos confirma algunos aspectos que consideramos importantes a la hora de plantear este tipo de espacios y servicios:

Hoy podemos afirmar que el interés de los padres por esta actividad ha aumentado de forma considerable; contamos con más de ochenta familias inscritas y otras veinticinco en lista de espera. Las limitaciones impuestas por el tamaño de la sala no nos permiten, de momento, acoger un número mayor de familias.

Ello nos lleva a reclamar que desde las bibliotecas se desarrollen actividades programadas en las que los padres puedan *Estar, Participar y Observar* cómo actúan sus hijos con los libros, y que sean ellos los que analicen y valoren la evolución de los pequeños en el proceso de acercamiento, uso y disfrute con los libros.

Hay que dar oportunidades para que se conciencien del valor de lo cotidiano a la hora de narrar cuentos o leer en voz alta, y que perciban la importancia de su participación en esta tarea. No son necesarios escenarios ni grandes puestas en escena: la disponibilidad, el tiempo y afecto consiguen grandes resultados.

Hemos percibido en los padres una cierta ansiedad por acelerar los procesos madurativos de los niños, traducidos en concreto en un afán bastante generalizado de crear lectores precoces. Manifiestan, por ejemplo, un deseo constante de conocer las novedades editoriales sin cuestionarse su utilidad y calidad, o tienden a hacer comparaciones con los hijos de otras personas. Por ello es también necesario trabajar actividades que les hagan ver la importancia de la relectura, les convengan de la calma que exigen determinados procesos, y sobre todo, les ayude a entender que no se actúa bajo la premisas de educar y preparar al niño para que tenga éxito en su futuro como adulto, sino que se trata por encima de todo de acciones centradas en el presente y en el disfrute mutuo, que -en cualquier caso y de una forma natural e indirecta-,

refuerzan una parte de los cimientos en los que se apoya el desarrollo del niño.

Para terminar, recordar la necesidad de plantear estrategias en las que los padres y los niños puedan participar activamente. Nuestra mayor satisfacción es que *Ronda de Libros* se haya convertido en una actividad que los padres comienzan pensando que va dirigida exclusivamente para los bebés, pero en la que pronto descubren y asumen otros matices: se convierte en un espacio donde la comunicación entre padres e hijos es profunda, en una experiencia donde ambos aprenden.



Biblioteca pública,
información
a la comunidad y sección
de temas locales

Fuentes Romero,
Juan José





BIBLIOTECA PÚBLICA, INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD Y SECCIÓN DE TEMAS LOCALES

Juan José Fuentes Romero
Facultad de Humanidades.
Área de Biblioteconomía y Documentación
Universidad de A Coruña

El modo de vida que progresivamente han venido configurando las sociedades más desarrolladas implica una creciente cantidad de normas legales, tanto de carácter general como de aplicación a diversas parcelas del vivir humano (salud, educación, transportes y comunicaciones, etc.), cuyo conocimiento es imprescindible no ya para llegar a tener eso que se ha dado en llamar "calidad de vida" sino, lo que es mucho más imperativo, por mero espíritu de supervivencia.

Al mismo tiempo, el vivir en comunidad también supone la existencia de una creciente cantidad de posibilidades de todo tipo de las que se puede disfrutar siempre que se tenga conocimiento de ellas.

Si esto es válido para cualquiera, lo es mucho más cuando se trata de personas con algún tipo de discapacidad o con características propias y específicas que le hacen formar parte de un grupo "especial" que, como tal, necesita y merece atenciones especiales (tercera edad, reclusos en cárceles, inmigrantes y minorías raciales que ciertamente y en la mayoría de los casos desconocen lo fundamental del nuevo país y de la nueva sociedad a la que han llegado, etcétera).

Todo esto genera una necesidad de información, de carácter general en unos casos o específica según las situaciones y los individuos en otros, que hasta ahora ha tenido y sigue teniendo, como uno de sus lugares preeminentes de atención y suministro, a la biblioteca pública y dentro de ella a la sección de referencia.

Esta actuación de la biblioteca como proveedora de información de carácter práctico para lograr una mejor vida de los ciudadanos ha supuesto de hecho el cambio hacia una nueva mentalidad según la cual estos centros adquirirían en cierta medida unas características que hasta ahora eran específicas y propias de los centros de carácter social y ayuda a la comunidad.

Aparece así lo que en la terminología anglosajona recibe la denominación de "Information and Referral Services" (I&RS) y que traducimos como Servicios de Información y Referencia (SIR).

Carol A. Becker, siguiendo a Kahn, afirma que "el primer intento que se produce en el sector público por proporcionar un SIR que abarcara un amplio abanico de temas fue la creación del Citizens Advisory Bureau en Inglaterra, después de la II Guerra Mundial".¹

Para Becker la implicación de la biblioteca pública en estos temas se debe a que ésta "motivada inicialmente por un intento desesperado para hacerse a sí misma más relevante en el interior de las ciudades, ha aceptado este reto en un creciente número de ciudades de los Estados Unidos".²

Para Nicholas Long las características esenciales de un SIR son:

- El servicio debe ser un servicio organizado.
- El servicio debe contar, como mínimo, con un trabajador aunque sea a tiempo parcial.
- El servicio debe contar con un archivo completo de las agencias y servicios existentes en la comunidad.
- Debe haber un personal específicamente adscrito a este servicio.
- La agencia encargada de proporcionar este servicio, o sus subsidiarias, debe proporcionar la información y la referencia como función primaria.³

¹ KAHN, Alfred J. (1966). *Neighborhood Information Centers: A study and some proposals*. New York: Columbia University School of Social Work. Citado por: BECKER, Carol A. en: *Community Information Service: A directory of public library involvement*. - Maryland: University of Maryland. College of Library and Information Services, 1.974

² BECKER, Carol A: *op. cit.* en nota nº 8

³ LONG, Nicholas (1971). *Information and referral centers: A functional analysis*. Minneapolis: Institute for Interdisciplinary Studies. - Citado por BECKER, Carol A. *op. cit.*

En cuanto a las tareas que ha de cumplir este servicio, Long destaca las siguientes:

- Desarrollo y mantenimiento de un directorio de recursos.
- Diseminación de la información.
- Referencia respecto a otras agencias.
- Seguimiento de las actuaciones.
- Suministro de orientaciones.
- Publicidad.
- Investigación de las necesidades de la comunidad.
- Participación en la planificación de servicios, de modo que cubran las carencias observadas en ellos.⁴

En cuanto a las razones por las que las bibliotecas públicas han de ocuparse de estos SIR de carácter general, se pueden señalar las siguientes:

- Su función primaria es la de proporcionar información.
- Sirven a toda la comunidad en conjunto.
- Poseen una amplia capacidad para enfrentarse a temas muy diversos.
- Su personal es experto en la colección, almacenamiento y recuperación de la información.
- Son una organización neutral.
- Aparecen configurados como organizaciones públicas de carácter no lucrativo.

Si bien, al menos es nuestra idea, las bibliotecas no deben entrar en competencia con las organizaciones de carácter social que tienen por finalidad el ayudar a resolver determinados problemas de carácter general (salud, trabajo, vivienda, etc.), no es menos cierto que la enorme capacidad de éstas para reunir, procesar y difundir información de todo tipo le hacen estar preparadas para ejercer con gran eficacia el papel de "gran informadora" de la sociedad, sea cual sea el tipo de información que la sociedad le demande. Entramos ahora de lleno en lo que se ha dado en llamar "Información Comunitaria" (IC).

⁴ *Ibidem*

Surge entonces la dificultad de distinguir entre una información puramente referencial, la que tradicionalmente se ha venido y viene proporcionando desde la sección de referencia, y esta nueva "información al servicio de la comunidad" que, en la mayoría de los casos no tiene otra finalidad que la resolución de problemas y cuestiones de índole práctica y relacionadas con el vivir cotidiano.

Llegados a este punto resulta de enorme utilidad tener en cuenta los planteamientos de John Barough respecto a qué es realmente la Información Comunitaria (IC) y su relación e importancia respecto a la actuación de la biblioteca pública y de sus diversos servicios de información y referencia, aquí incluida nuestra Sección de Temas Locales.⁵ Para Baroug "El campo de la Información Comunitaria es para los bibliotecarios un campo minado. La entrada en este campo de un modo más profundo que la mera actuación superficial representa para los bibliotecarios problemas y desafíos formidables que no sólo son complejos y difíciles de responder sino que en su resolución son fundamentalmente indicativos respecto a la prioridades y propósitos de la biblioteca pública.

Su fracaso al entrar de manera significativa en este campo... pone de manifiesto, sin embargo, su interpretación de la neutralidad y de sus métodos de "servicio y de equidad".⁶

No es sorprendente - continua diciendo Barough - que las bibliotecas hayan adoptado definiciones ampliamente diferentes de los servicio de IC, muchos de los cuales se inclinan hacia el modelo de servicios generales de información, la mayoría de los cuales se han dedicado primariamente a la adquisición de nuevas clases de materiales de información y al suministro de servicios de encuestas de base bibliotecaria.

Aunque esto sea comprensible en modo alguno clarifica el objetivo de la biblioteca en este campo ni tampoco hace frente a algunos de sus problemas más importantes".⁷

⁵ BARUGH, John. *Community information and the public library. En: Journal of Librarianship, 1984, 2, 77-93*

⁶ *Ibidem*

⁷ *Ibidem*

A continuación Barough, en el artículo que estamos manejando, cita los planteamientos y la definición de una reunión de trabajo de la Library Association (la, como es bien sabido, Asociación Inglesa de Bibliotecarios).

Refiriéndose a la cuestión de qué sea la IC dicho grupo de la LA manifestó que ésta se refiere a "una decisión positiva para concentrarse en la gente que lo necesita, particularmente aquellos que pertenecen a los grupos más bajos socioeconómicamente y para actuar ya sea individual o colectivamente sobre sus problemas en los campos de la vivienda, empleo, familia y asuntos personales, temas de consumo, financiación de la vivienda, educación, derecho al bienestar y derechos civiles".⁸

Acto seguido Barough presenta la definición que da la Library Association inglesa respecto a la Información Comunitaria: "Los Servicios de Información Comunitaria pueden ser definidos como servicios que asisten a individuos y grupos en la solución de sus problemas diarios y en la participación en el proceso democrático. Los servicios se concentran en las necesidades de aquellos que no tienen un acceso adecuado a otros medios de asistencia así como en los problemas más importantes a los que la gente tiene que hacer frente, problemas que se refieren a sus casas, a sus trabajos y a sus derechos".⁹

Según lo que expone Barough, y en el caso de que sigamos sus propuestas (que, evidentemente, no carecen de sensatez y de razones) la Información Comunitaria se plantea como una actuación más cercana a - o plenamente dentro de - los servicios sociales, aunque en este caso se trate de servicios sociales prestados a través de la información, de las bibliotecas.

Para Davinson "tal vez el principal factor de distinción entre la información comunitaria y el trabajo formal de referencia esté en que normalmente se lleva a cabo la primera fuera de los confines de la

⁸LIBRARY ASSOCIATION (1980). *Community Information: what libraries can do.* - London: LA

⁹ *ibidem*

sección de referencia y de la biblioteca en sí misma considerada como pública".¹⁰

Es decir, que la sección de referencia proporcionaría dicha información comunitaria principalmente en la biblioteca pero también intentaría llegar a quienes la necesitan mediante la ayuda de trabajadores sociales, organizaciones de caridad y ONGs, etc. que llevarían directamente esa información desde la sección de referencia de la biblioteca a los centros a los que acuden esas personas con necesidades específicas.

Evidentemente la información comunitaria plantea una serie de problemas muy diferentes y de mayor alcance que los que normalmente suelen presentarse en la sección de referencia tradicional de una biblioteca.

Suele ser así porque estos trabajadores de la información comunitaria tienen que implicarse de una manera esencialmente diferente con el servicio que se presta, de modo que a la requerida eficacia han de unir un conocimiento muy claro del sector social al que se atiende, todo ello sin olvidar que su implicación no debe ser excesivamente personal, pues en modo alguno hay que considerarlos "trabajadores sociales" en el sentido estricto de este término.¹¹

La dedicación de la biblioteca pública a la información comunitaria está siendo algo cada vez más extendido, de modo que las bibliotecas adoptan una actitud cada más positiva respecto a la colección, organización y diseminación de este tipo de información y no se quedan en la mera constitución de la colección de referencia.

En el Reino Unido, y desde hace ya bastantes años, un número creciente de bibliotecas están desarrollando servicios de información

¹⁰DAVINSON, Donald E. (1977) *The reference library. En: LOCK, R. Northwood Manual of library economy. A conspectus of professional librarianship for students and practitioners.* - London: Clive Bingley, 1977 p. 252-253

¹¹ Para la cuestión de la información comunitaria resulta de utilidad la consulta, entre otros, de: WALLEY, E.D. (1976). *Developments in community information services in public libraries in the United States: A state-of-the-art report and literature guide.* - BLRD, report 5276, Leeds Polytechnic Department of Librarianship

comunitaria en cooperación con otras entidades de información y de servicio.

Básicamente se dan dos niveles de actividad en relación con esta cuestión:

a) La biblioteca puede actuar como anfitriona de otras agencias relacionadas con servicios de información en el área y así proporcionar un foro o cuerpo cooperativo para la planificación conjunta de servicios.

Tal organismo podría incluir el servicio bibliotecario, el departamento de servicios sociales, la oficina de información sobre estudios, el departamento de protección al consumidor, representantes de la prensa local, agencias para la vivienda, etc. Este grupo no usurpa la autonomía de sus miembros constituyentes sino que trabaja para evitar duplicaciones de esfuerzos y recursos, intercambiar ideas e información y planificar nuevas actuaciones sobre una base corporativa.

b) Una biblioteca individual puede proporcionar acomodación a otras agencias de información dentro de la biblioteca, compartiendo el personal de un mostrador de información, proporcionando un despacho para consultas particulares y actuando como centro de referencia respecto a cuestiones especiales.

Tanto en uno como en otro caso los materiales para la referencia básica así como las habilidades bibliográficas del bibliotecario sirven para proporcionar apoyo y refuerzo a las otras agencias al tiempo que el público se beneficia del enfoque de "una sola puerta" en cuanto a los servicios de información.¹²

Resulta más que evidente que esta política de suministro de información comunitaria por parte de la biblioteca pública es importante no sólo para el individuo, que se beneficia de un mejor acceso a la información que necesita, sino también para la comunidad que saca una mayor rentabilidad a la inversión en edificios, colección de materiales y personal, lo que viene suministrado por la biblioteca pública al tiempo que las demás agencias implicadas reducen su necesidad de equipamientos separados.¹³

¹² BROWN, Royston (1979) *Public library administration.*- London: Clive Bingley p.70-71

¹³ *Ibidem*

Podríamos decir que hay dos planteamientos respecto al papel que la biblioteca juega en la sociedad actual, con independencia de su tipología pero en mayor medida en lo que se refiere a la biblioteca pública:

- Por una parte, para algunos la biblioteca no es más que un centro de formación, información y recreo; es decir, mediante su colección de materiales desarrolla un servicio social en el que la nota predominante es el suministro de materiales, esencialmente bibliográficos (aunque cada vez más en cualquier soporte, sin olvidar, lógicamente, la cada vez más importante acción de las TICs) mediante los cuales la sociedad toda se informa, se educa o encuentra elementos de diversión, recreo, etcétera.

- En el otro extremo estarían aquellos que, a partir del carácter netamente social de la biblioteca, defienden una participación directa de estos organismos en el quehacer público; es decir, según esto la biblioteca debería participar directamente en los programas de acción social con las minorías étnicas y culturales, con los grupos más desfavorecidos (marginados, usuarios especiales, etcétera).

Cercano a este segundo grupo estaría la postura de quienes defienden la participación de la biblioteca en el proceso de construcción de la comunidad, entendiendo por tal las actuaciones de planificación del desarrollo comunitario, el diseño que los nuevos urbanistas hacen del entorno en el que vivimos, los procesos de sostenibilidad, etcétera).

Se parte de la idea de que la biblioteca, con el cúmulo enorme y cada vez mayor de items de información que puede aportar, es una eficaz herramienta en el proceso de construcción de la comunidad.¹⁴

¹⁴McCOOK, Kathleen de la Peña (2000). *A place at the table. Participating in community building.* - Chicago: American Library Association

INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD Y SECCIÓN DE TEMAS LOCALES

Entre las diversas facetas en que esta colaboración se podría concretar estaría, sin lugar a dudas, la actuación de la sección de tema local, pero entendida ésta, como venimos afirmando y defendiendo, ya no como una sección de carácter predominantemente historicista, sino como un depósito de todo tipo de información, tanto sobre el pasado más o menos cercano como sobre la más inmediata actualidad.

Si la actuación de la biblioteca, mediante la acción referencista de su sección de estudios locales, presenta todo un nuevo frente de tareas (y, en consecuencia, de problemas), otra de las cuestiones de mayor importancia que se plantea hoy día a las bibliotecas públicas es la que se refiere a su capacidad para hacer frente a las crecientes necesidades de información que la actual sociedad, global, del conocimiento y de la información, de la red, etc., presenta de manera continua.

Desde este enfoque la consideración de la biblioteca pública como elemento esencial en la mediación y transferencia de información a la sociedad en general es cada vez más valorada y destacada no ya por los estudiosos de estas cuestiones sino por el común de los usuarios que acuden a estos centros a hojear la prensa de cada día, a consultar las revistas de información general o a informarse en profundidad sobre cualquier materia.

De las tres finalidades fundamentales de una biblioteca pública (informar, formar y entretener) es tal vez la primera, la información, la que progresivamente está adquiriendo mayor valor e importancia, de modo que la adaptación continua y creciente de la biblioteca pública al uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación hace que esta función informativa, sin que esto suponga en ninguna medida el quitar la importancia debida a las otras dos finalidades, aparezca como la que mayor atención requiere por parte de los usuarios y, en consecuencia, la que mayor número de horas de trabajo supone para el personal bibliotecario.

Se comprenderá fácilmente que en la raíz de este nuevo enfoque de la biblioteca como gran centro de información se encuentra la transformación radical sufrida por esta institución según la cual de ser biblioteca para los materiales (posiblemente en la biblioteca "tradicional" el gran foco de la atención y del trabajo de los profesionales estaba en la conservación y cuidado de la colección de materiales) se ha pasado (como clara consecuencia de la influencia del pensamiento bibliotecario anglosajón y, probablemente en mayor medida, de los Estados Unidos de América del Norte) a ser biblioteca de los usuarios: son estos, con sus necesidades y deseos, con sus requerimientos y peticiones, los que marcan el nuevo sentido y los nuevos fines de la biblioteca.

El usuario de hoy día es, en definitiva, el causante de esta nueva manera de entender la biblioteca pública como gran centro de información de la comunidad; la realidad de cada día, por otra parte, nos viene mostrando la esterilidad de controversias como la que pone en tela de juicio el papel mediador de la biblioteca pública en estos tiempos de Internet: las nuevas TIC no dan base para pensar en modo alguno que sea inminente la desaparición del papel mediador de la biblioteca y de los profesionales bibliotecarios.

Es a la biblioteca pública, por tanto, a quien corresponde esencial y primariamente la obligación de poner en manos de los ciudadanos cualquier información, sea ésta del tipo que sea, que se refiera a la localidad, a lo local.

De manera tradicional, como ya hemos señalado anteriormente, es la sección de referencia de la biblioteca la encargada de proporcionar a los usuarios la información que necesitan; este servicio se presta tanto mediante los materiales que integran la propia colección como acudiendo a cualquier fuente de información externa a la biblioteca o incluso fabricando la biblioteca misma los materiales (dossiers, informes, etc.) adecuados al caso.

El suministro de información a los usuarios por parte de la biblioteca tiene que ser estudiado y resuelto al menos en dos direcciones:

a) Por una parte, hay que descubrir cuáles son las necesidades de la comunidad a las que la biblioteca ha de hacer frente, entendida esta comunidad en toda su enorme variedad para así poder dar respuestas concretas a las cuestiones que los usuarios plantean, partiendo del principio de que la biblioteca pública ha de ser el recurso de información más importante de la colectividad.

b) Por otra parte hay que optimizar los recursos disponibles buscando la forma de agrupar las informaciones que generan otros servicios públicos de la localidad, con la idea de utilizar los medios de que disponen otras instituciones, llegando a establecer convenios con entidades privadas, centros de enseñanza y, en general, con todo el sea capaz de producir información.¹⁵

La biblioteca pública se convierte así, mediante su sección de referencia, en una de las mejores herramientas de que dispone el usuario para satisfacer sus necesidades de información, y no sólo respecto a cuestiones de índole académica, enciclopédica o cultural en general, sino incluso con relación a aquellas otras cuestiones que afectan al ciudadano en materias prácticas y concretas de su existencia, tales como información sobre la ciudad y su comarca, el comercio e industria locales, los clubes y sociedades, los servicios de educación de adultos, las asociaciones deportivas, los lugares de descanso, etc.¹⁶

Concebida la biblioteca como el punto básico y esencial para la información de los ciudadanos, la cuestión que se plantea es la organización eficaz y eficiente de dicha información; desde este enfoque, resulta ineludible estudiar el montaje de una única red de información a nivel local: Se trataría de no duplicar esfuerzos, de conseguir que toda la información (administrativa, turística, educativa, cultural, comercial, sobre medios de transportes y comunicaciones, etc.) pudiese estar centralizada en la biblioteca pública.

¹⁵AGUADÉ, Enric (1994). *La informació local i comarcal a la biblioteca pública: algunes propostes*. En. *Item*, 15, p. 95-103

¹⁶ *Ibidem*

Supone esto, y ya lo hemos señalado con anterioridad, un planteamiento conocido en el mundo anglosajón y en no menor medida novedoso entre nosotros; no obstante parece que significaría un enorme ahorro para las arcas públicas esta centralización en la biblioteca pública del cúmulo, a veces esplendorosamente barroco, de todos los diversos centros que se dedican a la información (pues, no lo olvidemos, la financiación procede en la mayoría de las ocasiones del mismo lugar: el bolsillo del ciudadano contribuyente) al tiempo que para esos ciudadanos podría suponer el tener a mano y en una sola localización toda la información que necesite.

El planteamiento de la biblioteca pública como gran centro de información de la comunidad implica, a su vez, que debería ser la sección de estudios locales la que se encargase de toda la información que se refiere a la localidad sobre la cual la biblioteca pública desarrolla su labor.

Esto conllevaría a su vez "el sobrepasar la concepción conservacionista y patrimonial de esta parte del fondo" y el dejar de considerar a dicha sección de temas locales como una parte de la biblioteca "reservada a unos usuarios determinados, normalmente los investigadores" para convertirla en una de las secciones más dinámicas del centro, lo que indudablemente ocurre cuando la sección de referencia en general está volcada a atender todas las necesidades de información de la ciudadanía y no exclusivamente las de carácter "culturalista".¹⁷

Supondría esta visión un reforzamiento del papel "social" de la biblioteca y, probablemente, un eficaz medio para que ésta se incardine con más fuerza en la sociedad a la que pertenece pero, al mismo tiempo, habría que tener en cuenta que esa participación directa en los procesos sociales puede introducir de lleno a la biblioteca en un campo de acciones y, por tanto, de problemas que en modo alguno han configurado lo que hasta ahora se ha venido entendiendo como área específica y propia de actuaciones.

¹⁷ *Ibidem*

Lo que en definitiva, y para acabar este epígrafe, defendemos es un nuevo papel para la Sección de Estudios Locales, que según nuestro modo de entender la cuestión no debe ser ya - lo que no es poco - solamente el centro de estudios de las cuestiones pasadas y presentes que afectan a la localidad sino un centro de información general, social, comunitaria, sobre cualquier tema, incluso los más prácticos y domésticos, referentes a la localidad.

Esto, qué duda cabe, supone un nuevo enfoque del servicio de referencia, y de su organización, de modo que la sección de referencia de la biblioteca se dividiría en dos áreas netamente diferenciadas:

- Por una parte, nos encontraríamos con la referencia "tradicional", la de carácter cultural, enciclopédico, informativo en el más amplio sentido de esta palabra. Esta sección de referencia atendería a cualquier información general, sea ésta del tipo que sea, que planteen los usuarios.

- Junto a esta referencia que atiende consultas de carácter general nos encontraríamos con la referencia local, más especializada y que atendería cualquier consulta sobre la localidad, ya sea desde una perspectiva histórica, cultural o meramente práctica (horarios de trenes, comercios existentes en el área, infraestructuras turísticas, etcétera).

Ni que decir tiene que esta división sólo es posible en bibliotecas públicas con una cierta envergadura, ya que cada sector referencial supone la existencia de un personal específico, con una preparación ad hoc según el tipo de información que se requiera en cada caso concreto.

En la base de esta propuesta hay dos razones:

- En primer lugar, una de tipo económico, que atiende a los conceptos de eficacia y eficiencia en el gasto público: la sección de estudios locales englobaría en sí todos los diversos centros de información que, a veces con la más sorprendente de las independencias, actúan cada uno sin la menor relación con los demás de la localidad, sucediendo como suele suceder que el presupuesto de cada uno de los organismos de información procede del erario público.

- En segundo lugar, una sección de estudios locales que también actúe como sección de referencia de la zona hace que lo local sea visto no sólo como un reducto de la erudición, de unos pocos especialistas, sino como algo vivo, como una más de las diversas herramientas con que una sociedad, la local en este caso, se dota para conseguir sus objetivos básicos de alcanzar una mejor calidad de vida.

Seminario permanente de
bibliotecas
públicas municipales

García López, Fátima
Martín Galán, Bonifacio
Monje Jiménez, M^a Teresa





SEMINARIO PERMANENTE DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

**Fátima García López, Bonifacio Martín Galán y
M^a Teresa Monje Jiménez**

Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Biblioteconomía y Documentación

“Las bibliotecas públicas municipales constituyen un instrumento fundamental, y en ocasiones el único válido, para hacer efectivo este derecho [de acceder a la cultura], sobre todo en un pequeño municipio o en una zona rural. (...) Y su consideración como puerta de entrada al mundo de la información -más aún con el apoyo de las nuevas tecnologías-, las convierten en un instrumento básico para posibilitar un auténtico desarrollo cultural, social y económico de los ciudadanos y los municipios (...) así como para contribuir a la eliminación de desigualdades”.

Bibliotecas públicas municipales: El derecho de todos a acceder a la cultura.

IMPORTANCIA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL

El importante papel que desempeña en la actualidad la biblioteca pública es algo incuestionable –como nos recuerda el Manifiesto de la UNESCO de 1994–, al ser la encargada del libre acceso de todas las personas *al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información*. La biblioteca pública será, pues, la puerta de los ciudadanos a la información, sin distinción de *edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social*; y contribuirá al desarrollo personal de todos los ciudadanos y por consiguiente al progreso de la sociedad. Para ello amoldará sus servicios a las necesidades de las diferentes comunidades, ya estén en zonas rurales o en zonas urbanas¹.

¹ IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *El manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. La Haya: IFLA, 1995. (Consultado el 15/10/2003). Disponible desde Internet: <<http://www.ifla.org/VII/s8.manif.htm>>.

La biblioteca pública –como se nos recuerda en las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas²– es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Y a esta comunidad debe darle un servicio de calidad.

Las bibliotecas públicas que están situadas en los municipios deben realizar esta importantísima labor de facilitar el acceso a la cultura a todos los ciudadanos de la localidad en la que se encuentran. Como se recoge en el informe que el Defensor del Pueblo Andaluz presentó al Parlamento de Andalucía, titulado *Bibliotecas públicas municipales: el derecho de todos a acceder a la cultura*³, las bibliotecas públicas municipales, en ocasiones, el único instrumento válido en los pequeños y medianos municipios para garantizar este derecho de los ciudadanos de acceder a la cultura. Además, con el apoyo de las nuevas tecnologías, estas bibliotecas municipales pasan a ser una herramienta indispensable para conseguir el desarrollo cultural, social y económico de los ciudadanos y los municipios en los que están ubicadas, contribuyendo así a la eliminación de las desigualdades que pudiera haber entre los diferentes municipios.

El desarrollo de las diferentes leyes bibliotecarias autonómicas ha tenido mucho que ver con la concienciación social sobre la importancia de las bibliotecas públicas, entre las que incluimos lógicamente a las bibliotecas públicas municipales, que, además, son las más numerosas; y con el gran desarrollo que éstas han experimentado desde que está implantada la Democracia en nuestro país. También ha contribuido a este desarrollo bibliotecario, la Ley de Bases de Régimen Local de 1985, que hace obligatoria la presencia de una biblioteca pública en todos los municipios de más de 5.000 habitantes.

² IFLA. *Sección de Bibliotecas Públicas. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. La Haya: IFLA, 2001. (Consultado el 16/02/2004). Disponible desde Internet: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>.

³ Defensor del Pueblo Andaluz. *Bibliotecas públicas municipales: el derecho de todos a acceder a la cultura*. 2000. (Consultado el 16/02/2004). 442 p. Disponible desde Internet: <<http://www.defensor-and.es/informes/ftp/bib-inf/bib-inf.htm>>.

En este sentido las conclusiones del estudio realizado por la FGSR⁴ nos indican que en los años 90 se crearon en España un 53% más de bibliotecas públicas, pasando de las 2.456 del año 1990 a las 3.763 existentes en 1998. Ello suponía que las bibliotecas públicas existían en cerca de 3.000 municipios españoles, en los que se concentra el 92% de la población. El 94% de estas bibliotecas, concretamente 3.541, son de titularidad municipal y se observa que existe un mayor desarrollo en los municipios medios y pequeños que en las grandes concentraciones urbanas. Durante esos años aumentaron los recursos para la creación y mantenimiento de las bibliotecas públicas en España en un 140% y en un 85% los fondos bibliográficos de las bibliotecas públicas lo cual explica que durante ese período de tiempo el número de inscritos en las bibliotecas públicas se multiplicase por 2,3. Y entre estas conclusiones se encuentra una que es fundamental por lo que nos atañe a los aquí presentes: el factor humano y profesional se ha incrementado en las bibliotecas públicas en un 64%.

⁴ Estudio realizado sobre las bibliotecas públicas españolas con datos obtenidos entre 1990 y 1998. Hilario HERNÁNDEZ. "Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta". En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. Pp. 17-133. (Consultado el 12/3/2004). También disponible en: <http://bibliotecaspublicas.info/bp/bp01_5.htm>.

BIBLIOTECA PÚBLICA Y UNIVERSIDAD: LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA

A pesar de la importancia de la Biblioteca Pública para el desarrollo sociocultural de los ciudadanos, no existe mucha presencia de ella en las titulaciones Biblioteconomía y Documentación, siendo muy pocas las universidades que han incluido en sus planes de estudios alguna asignatura que verse sobre esta materia, y sin que exista tampoco ninguna titulación de postgrado, curso de formación continua, máster o similar especializado en bibliotecas públicas.

En ninguna de las universidades que imparten estas titulaciones, los estudios se han dirigido hacia la biblioteca pública, y aunque en alguna de ellas encontremos alguna asignatura aislada específica sobre estas bibliotecas o materia relacionada, los profesionales salidos de estas titulaciones habrán recibido una formación demasiado generalista o técnica en organización de bibliotecas, en el caso de la Diplomatura, o una formación más especializada o científica para gestionar unidades de información, en el caso de la Licenciatura⁵.

Pero, como señala el exhaustivo estudio sobre bibliotecas públicas publicado por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez "Ya no es sólo cuestión de titulación. El bibliotecario de públicas precisa una formación específica en muchos campos. Gestionar una biblioteca es, por lo general, conocer la legislación sobre compras y suministros, sobre gestión de personal, sobre funcionamiento de la administración pública, pero también conocer técnicas de animación sociocultural, de gestión

⁵ José Antonio Merlo Vega. "Formación de los bibliotecarios musicales en España: comunicación presentada en el 18th IAML Congress (Donostia, 21-26 de junio 1998)". (Consultado el 18/04/2004). Disponible desde Internet: <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/donostia.html>>; Manuel Carrión Gútiérrez. *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001, 2ª ed., 3ª reimp. pp.522-523

cultural, de captación y de fidelización de usuarios, de elaboración de alfabetización funcional y formación de usuarios, etcétera.”⁶

Si analizamos las materias troncales⁷ (aquellas que son comunes a todos los planes de estudio de las distintas universidades) de la Diplomatura y Licenciatura, observamos que en ninguna de ellas se contemplan estas cuestiones:

Materias troncales de la Diplomatura:

- Archivística.
- Análisis y Lenguajes Documentales.
- Biblioteconomía.
- Documentación.
- Prácticas en Unidades de Información.
- Tecnologías de la Información.
- Técnicas de Investigación Historiográfica.

Materias troncales de la Licenciatura:

- Estadística.
- Planificación y Evaluación de Sistemas de Información.
- Técnicas Documentales aplicadas a la Investigación.
- Administración de Recursos en Unidades Informativas.
- Sistemas de Representación y Procesamiento Automático del Conocimiento.
- Sistemas informáticos.
- Técnicas de Indización y Resumen en Documentación Científica.

Por lo que respecta a la asignatura “Bibliotecas Públicas”, únicamente aparece en los planes de estudios de tres universidades. En la

⁶ José María Nogales Herrera: “El personal de las bibliotecas públicas”. *“En Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta”*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. (Consultado el 18/04/2004). Disponible desde Internet: <<http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/pb08.asp>>

⁷ Recientemente, las universidades que imparten estas titulaciones han mantenido reuniones con el objeto de revisar los diferentes planes de estudio para ajustarse al nuevo Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

Diplomatura de las Universidad de Barcelona (como asignatura obligatoria) y de Granada (como asignatura optativa), y en la Licenciatura de la Universidad Complutense (también como optativa).

Si cada vez va a ser mayor el número de bibliotecas públicas existentes en nuestros municipios, lo que puede constituir una buena salida profesional para los diplomados y/o licenciados en Biblioteconomía y Documentación en el puesto de bibliotecarios (en cualquier grado de la escala), deberíamos reflexionar todos para que el denominado “divorcio entre el mundo profesional y la Universidad” sea ya una lejana realidad.

CONSTITUCIÓN DEL SEMINARIO PERMANENTE DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

Desde la constitución del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid, a principios de la década de los 90, una de las líneas prioritarias de actuación ha sido adecuar los contenidos docentes a impartir a la realidad profesional de las bibliotecas, archivos y centros de documentación de la región. Esta inquietud se ha extendido igualmente a otros aspectos del quehacer cotidiano del mundo universitario como son la investigación y gestión, colaborando con diversos profesionales de estos sectores en proyectos de investigación y en el asesoramiento en la gestión de sus centros.

Si bien es cierto que el sector de las bibliotecas públicas municipales ha sido, tal vez, el más desatendido históricamente por los centros universitarios, nuestro Departamento universitario ha venido entendiendo que dicha situación debe ser corregida mediante la participación activa tanto de los miembros directivos como de su profesorado.

Tras la creación del Campus de Colmenarejo y la incorporación al mismo de los estudios en Biblioteconomía y Documentación en sus dos ciclos formativos, esta última línea de actuación departamental se ha visto potenciada con el desarrollo de diversas reuniones con bibliotecarios de su zona geográfica de influencia. Las primeras reuniones fueron tan

satisfactorias por ambas partes que, fruto de las mismas, se planteó la búsqueda de fórmulas que consolidase formalmente estos contactos, haciéndolos extensivos a todas aquellas bibliotecas públicas municipales de la región de Madrid que quisiesen sumarse a esta iniciativa. La premisa básica que ha venido impregnando estas reuniones ha estado en la base del desarrollo de actividades conjuntas en las que ambas instituciones aporten lo mejor de sí mismas. De esta forma, los frutos obtenidos de esta colaboración bidireccional deberán redundar en beneficio de ambas instituciones.

Gracias al apoyo y asesoramiento ofrecidos por el Instituto de Investigación “Agustín Millares”, en el cual se integran un gran número de doctores de nuestro Departamento, se estableció la creación del “*Seminario Permanente de Bibliotecas Públicas Municipales*”.

ACTUACIONES Y PROYECTOS DEL SEMINARIO

En las diversas reuniones mantenidas entre el profesorado del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid y el colectivo de bibliotecarios de las diversas bibliotecas públicas municipales asistentes se han venido planteando numerosos puntos de encuentro y trabajo cooperativo entre ambas instituciones. Todos estos puntos se pueden agrupar en tres grandes categorías: la formación, la investigación y el asesoramiento en la gestión.

· **Formación**

Dentro del apartado relativo a la formación, y en ese espíritu de colaboración bidireccional que señalábamos anteriormente, se ha venido entendiendo que resultaría sumamente enriquecedor para ambas partes aprovechar el conocimiento profesional de unos y otros. Por un lado, el profesorado del Departamento de Biblioteconomía aportaría su conocimiento y experiencia en la impartición de cursos monográficos sobre múltiples aspectos de interés para la ciencia bibliotecaria.

Estos cursos formativos, breves en el tiempo y precisos en sus contenidos, serían eminentemente pragmáticos, aportando los conocimientos y habilidades en el manejo y gestión de diversos instrumentos y herramientas de interés bibliotecario, especialmente en aquellos campos en los que el reciclaje profesional se hace más necesario, caso de las nuevas tecnologías de la información. Para la financiación de estos cursos se plantea la necesidad de contar con el apoyo de los propios ayuntamientos implicados, la Consejería de Cultura y Deportes a través de su Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas, así como de la Federación Madrileña de Municipios.

Igualmente, una de las principales demandas del colectivo profesional de bibliotecarios de este tipo de centros reside en certificar de algún modo la capacitación técnica de todos aquellos profesionales que llevan ejerciendo su labor desde hace muchos años en estas bibliotecas pero que no disponen de un título de Diplomado o Licenciado en Biblioteconomía y Documentación. Aunque este es un tema siempre complejo, y ya existen en nuestro país asociaciones profesionales que están llevando a cabo esta labor de certificación, sí se considera oportuno que desde el entorno universitario se ofrezca una respuesta oportuna a este problema serio que afecta a muchos de nuestros bibliotecarios.

Por otro lado, el Departamento de Biblioteconomía y Documentación entiende que los contenidos curriculares que se ofrecen en los ciclos formativos a sus alumnos no pueden abarcar todos los campos temáticos que conforman la profesión del especialista en información y documentación (bibliotecas, archivos y centros de documentación de todo tipo y condición). Pero entiende, igualmente, que uno de los sectores más importantes y dinámicos en nuestra Comunidad Autónoma lo constituyen las bibliotecas públicas municipales, las cuales han experimentado en estas últimas décadas un crecimiento espectacular tanto en su número como en la calidad de los servicios que proporcionan a sus usuarios.

Resulta, por tanto, de particular interés para este Departamento universitario habilitar fórmulas que permitan incorporar el conocimiento de estos bibliotecarios al currículum de sus alumnos, especialmente en

aquellas áreas de especial actividad en estas bibliotecas, como son los trabajos en animación a la lectura o con inmigrantes y otros tipos de colectivos socialmente desfavorecidos. Existe el compromiso de este Departamento de buscar la fórmula más adecuada para incorporar este tipo de cursos monográficos impartidos por los profesionales de las bibliotecas públicas municipales al currículum formativo de los alumnos de Diplomatura y Licenciatura, bien a través de complementos formativos, bien a través de los cursos de Humanidades u otro tipo de convenios bilaterales en este campo.

· **Investigación**

Otro de los pilares fundamentales en los que se desea apoyar este Seminario Permanente recae en la investigación. A pesar de ser éste un elemento fundamental en el ámbito universitario, no es menos cierto que la mayor parte de las investigaciones que se llevan a cabo suelen obviar lo que tiene más cercano. En el caso de nuestro Departamento existía una asignatura pendiente: poner en marcha diversas investigaciones en el campo de las bibliotecas públicas municipales. Aunque en la actualidad ya se están desarrollando dentro del Departamento varias tesis doctorales relacionadas directa o indirectamente con este tipo de centro de información, la colaboración en este aspecto no alcanzaba el grado deseado.

De igual forma, el colectivo profesional de los bibliotecarios de estos centros ve con dificultad iniciar investigaciones de cierta profundidad sin el apoyo y experiencia de otros colectivos con mayor dedicación en estas tareas. De este modo, nuevamente las actividades de investigación que ambos colectivos podamos poner en marcha serán plenamente satisfactorias para las partes. En las reuniones mantenidas hasta la fecha han ido surgiendo diversos temas de interés en los que iniciar una investigación de carácter científico, como han sido el estudio de actividades y tiempos de trabajo invertidos por el personal en los procesos bibliotecarios o las repercusiones reales que la actividad bibliotecaria tiene en la población a la que sirve (hábitos de lectura, tiempos de estudio, valoración de los servicios ofertados, transformación cultural en ciertos colectivos, relaciones con las bibliotecas escolares, etcétera).

· Gestión

Finalmente, otro de los grandes bloques temáticos que este Seminario pretende abordar es el apoyo que desde la Universidad se le puede brindar a este colectivo profesional en todo lo tocante a la gestión y dirección de sus centros bibliotecarios. Por ejemplo, resulta curioso que si bien en los tribunales de oposición para puestos bibliotecarios dependientes de la Administración nacional y autonómica es obligatoria la presencia de profesores universitarios del área, no lo sea igualmente en las administraciones locales. El Seminario entiende que se pueden llegar a acuerdos en este campo entre los ayuntamientos de la región y los Departamentos universitarios para suplir, en muchos casos, la carencia de expertos en sus tribunales de oposición.

Otras áreas de interés en este campo tendrían que ver con la selección y actualización de los libros de materias, siempre en constante evolución y de difícil ejecución para muchos bibliotecarios que deben desempeñar su labor con un mínimo personal laboral. Igualmente, la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones a estos centros y la consiguiente incorporación de materiales bibliotecarios en nuevos soportes y formatos digitales, obliga a un profundo cambio en los modos y maneras en que tradicionalmente se ha venido seleccionando, adquiriendo, describiendo y difundiendo la información, así como en las relaciones que se establecerán con sus usuarios a través de estos medios electrónicos.

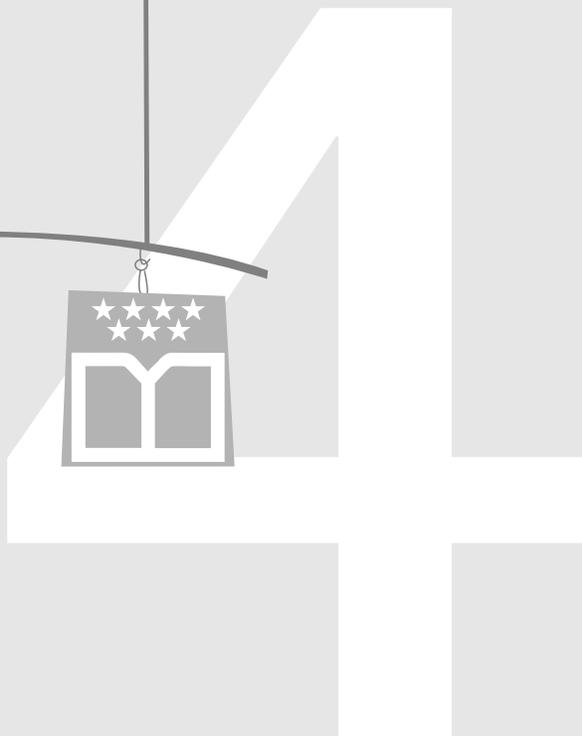
A MODO DE CONCLUSIÓN

Este Seminario acaba de empezar su andadura por lo que las actuaciones llevadas a cabo son limitadas. No obstante creemos que este es el foro adecuado para dar a conocer nuestro proyecto e invitaros a todos a participar en él. Desde aquí agradecemos a la Organización de las IV Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid la posibilidad que nos han brindado de presentar este *Seminario Permanente de Bibliotecas Públicas Municipales*. Y esperamos que este sea el comienzo de una buena y eficaz colaboración.



El servicio
universal
desde una perspectiva
bibliotecaria

García Maza, Julia





EL SERVICIO UNIVERSAL DESDE UNA PERSPECTIVA BIBLIOTECARIA

Julia García Maza
Biblioteca Nacional

INTRODUCCIÓN

En noviembre de 2003 fue promulgada la *Ley 32/2003* o nueva *Ley General de Telecomunicaciones (LGT 2003)*, cuyo objetivo era transponer un conjunto de Directivas de la Unión Europea que tenían como finalidad la creación de un nuevo marco regulador de las comunicaciones electrónicas. Una de ellas es la *Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002*, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva de servicio universal) [Diario Oficial L 108 de 24 de abril de 2002].

En esta *LGT 2003* aparece una *Disposición final primera (punto 6)* que modifica la *Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico*, añadiéndole una *disposición adicional (6ª)* en la que se establece que el Ministerio de Ciencia y Tecnología, como responsable de la promoción y desarrollo en España de la *Sociedad de la Información*, debe proponer a las Cortes un plan cuatrienal para nuestra convergencia con Europa “*con objetivos mensurables, estructurado en torno a acciones concretas, con mecanismos de seguimiento efectivos, que aborde de forma equilibrada todos los frentes de actuación*”.

Este corpus legislativo arropa uno de los temas que a todas las bibliotecas nos preocupa y nos causa diversos tipos de problemas: el acceso a Internet y su regulación. Y en la base del problema está precisamente ese concepto ambivalente de *servicio universal*, que

aparece en la Sección II de la nueva Ley, de donde surge el interés de reflexionar sobre él desde una perspectiva bibliotecaria. Se analizará, en primer lugar, contextualizándolo en los distintos marcos ideológicos de su evolución histórica e interpretando su significado en España a partir del proceso de la liberalización de las telecomunicaciones en 1987. Se planteará a continuación el acceso a Internet como uno de los aspectos de ese *servicio universal*, vinculándolo a las bibliotecas como instrumentos del servicio público y subrayando la ambigüedad legislativa en la que éstas se encuentran respecto al uso de Internet por los lectores. Se abordará en tercer lugar la situación de los proyectos desarrollados por el Ministerio de Ciencia y Tecnología para llegar a la Sociedad de la Información en las bibliotecas y el nivel de éxito alcanzado en su implantación. Finalmente, se examinará el conjunto de pautas y recomendaciones impartidas por la IFLA (Internacional Federation of Library Associations) sobre el uso de Internet en las bibliotecas del mundo y las implicaciones que para ello tiene el desarrollo legislativo relacionado con el *servicio universal*, tanto desde el punto de vista del acceso como desde el punto de vista de la financiación.

LAS TELECOMUNICACIONES Y EL *SERVICIO UNIVERSAL*

Desde que se puso en marcha el proceso de liberalización de las telecomunicaciones, los gobiernos han tratado de definir sus líneas regulativas básicas. La necesidad apremiante de hacerlo es debida a las características del entorno en cuatro aspectos: *tecnológico*, en el que la innovación es continua e imprevisible; *económico*, en el que la globalización de los mercados genera nuevos retos a las telecomunicaciones; *político*, ya que la liberalización obliga a imponer regulaciones que salvaguarden el interés general, y *social*, donde se abren importantes interrogantes sobre los beneficios que el desarrollo de las telecomunicaciones pueda aportar a la sociedad en general. En este marco general, el *servicio universal* surge como un concepto clave. Según sea su definición política y el acierto o desacierto en su desarrollo,

pueden resultar escenarios completamente distintos en lo referente a la presencia cotidiana de las telecomunicaciones para el grueso de la población.

La idea de *servicio universal* en telecomunicaciones surgió en estados Unidos en 1907, cuando en la memoria anual de AT&T, su Presidente, Theodore Vail, la utilizó como argumento a favor del “monopolio natural”, en el contexto de una lucha encarnizada por el control del mercado entre el *Bell System* (AT&T y el conjunto de empresas Bell) y las compañías independientes emergentes. Vail argumentaba que sólo partiendo de un sistema centralizado, coordinado e interconectado a nivel nacional se podía afrontar el desafiante reto del *servicio universal*, entendido éste como posibilidad de extensión de la red telefónica a través de todo el país.

En la Europa actual, en plena liberalización de las telecomunicaciones, la noción de *servicio universal* cuenta con defensores en todos los colectivos implicados en su uso y producción (consumidores, administración, operadores...), que a su vez también anhelan las ventajas de una mayor competencia en el sector. Cabe preguntarse, por tanto, si el entorno natural de la noción de *servicio universal* es el monopolio o el libre mercado y, por otra parte, si cuando hablamos de *servicio universal* nos referimos a la misma idea de Vail.

En el marco actual de generalización de la obligación legal de la interconexión, los compromisos derivados del *servicio universal* apuntan más bien hacia el acceso universal, lo que obliga a los distintos operadores a preservar la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios. A partir de 1987, en que la Unión Europea publica el *Libro Verde sobre telecomunicaciones*, y sobre todo a raíz del *Informe Bangemann de junio de 1994* (Grupo de alto nivel sobre la Sociedad de la Información), se comienza a producir un progresivo alejamiento de la idea de *servicio público*, de corte francés, que concede un papel central a la Administración Pública en las funciones de financiación, producción y provisión y, por el contrario, se extiende de forma creciente el concepto de *servicio universal*, de origen anglosajón, mucho más permisivo en cuanto a la

intervención del sector privado en cualquiera de dichas funciones. En realidad, la noción de *servicio universal* trata de reconciliar dos principios que a veces son contradictorios: el de *servicio público* y el de *economía de mercado*. Así pues, el *servicio universal* sería el instrumento político que permitiría asegurar a toda la población la provisión de ciertos servicios considerados esenciales en el marco de una economía de mercado, en igualdad de condiciones de calidad, a precios asequibles e independientemente de su localización geográfica, mediante subvenciones públicas a las empresas operadoras, si ello fuera necesario.

Buena parte del debate de los últimos años sobre el *servicio universal* en telecomunicaciones se ha centrado en la cuestión de los contenidos. En el trasfondo de la discusión se encuentra la polémica sobre las infraestructuras mínimas necesarias para hacer frente a las obligaciones del *servicio universal*, y a la dudosa legitimidad de ciertos planteamientos maximalistas que no tienen en cuenta la imposibilidad de disponer, hoy por hoy, de ciertos medios para toda la población (redes de fibra óptica con determinados anchos de banda, satélites de comunicaciones etcétera). Esto, a su vez, ha generado un nuevo debate sobre la posibilidad de ofrecer una universalidad a distintos niveles, es decir, la garantía de ofrecer a cada uno de los colectivos demandantes de servicios de telecomunicaciones (particulares, escuelas, bibliotecas, hospitales etcétera) una cantidad de bits/segundo distinta según se estime necesario a partir del rol social que jueguen.

No me es posible referirme al gran debate del proceso regulador de las telecomunicaciones en España, de gran interés, pero sí cabe concluir que el *servicio universal* es un concepto que contiene una gran carga ideológica, esto es, que el proponer una u otra definición del mismo, el aludir a unos contenidos u otros y el propugnar un sistema de financiación concreto u otro está estrechamente relacionado con el posicionamiento ideológico del que se parta.

EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN INTERNET

En el debate sobre el sentido y ámbito del “servicio universal”, tal como hemos visto, la verdadera cuestión de fondo es cuál debe ser el papel del Estado en la etapa final de la liberalización de las telecomunicaciones. Paralelamente, considerando el derecho a la cultura como un derecho universal e interpretando que el acceso a Internet, en tanto que derecho a la información, es un derecho cultural, podemos entender que el “derecho universal de acceso a Internet” es una ampliación del concepto del “servicio universal” telefónico clásico, en el que coexisten tres planos: el de la infraestructura, el del acceso o conexión a la red y el del acceso a los servicios¹.

El *servicio universal*, tal como lo concibe la LGT 2003 (Sección II – Artº 22), incluye: calidad, accesibilidad a todos los usuarios independientemente de su localización geográfica y un precio asequible. Sin embargo, también la Ley habla de que “el sistema de designación de operadores encargados de garantizar la prestación de los servicios, prestaciones y ofertas del servicio universal se establecerá mediante real decreto, con sujeción a los principios de eficacia, objetividad, transparencia y no discriminación” (Sección II - Artº 23.2). De esto se deduce claramente que la calidad de las líneas es obligación de *servicio universal*. El “derecho de acceso” consiste en la disponibilidad de las redes de comunicaciones para garantizar que dicho acceso tenga una calidad mínima y un precio asequible, lo que supone la ampliación de la red de alta velocidad a todo el territorio nacional.

Respecto al acceso a Internet, la Ley reconoce que el *servicio universal* incluye el derecho de conexión a Internet, pero no el derecho a los contenidos y servicios que difunde. Sin embargo, establece que “podrán establecerse sistemas de ayuda directa a los consumidores que sean personas físicas con rentas bajas o con necesidades sociales especiales”.

¹ CORREDOIRA, Loreto: *El derecho de acceso a la información en Internet: los tres planos del “servicio universal”* <http://www.ucm.es/info/cyberlaw/actual/2/sun01-02-01.htm> [Consulta: 26/01/04]

Por otra parte, ya no es Telefónica el único operador prestatario del *servicio universal*, sino que el Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá designar varios operadores para que garanticen dicha prestación, estableciéndose un mecanismo compensatorio de financiación, así como la creación del “*Fondo nacional del servicio universal*” para garantizar dicha financiación, de cuya gestión se encargará la *Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones*.

El acceso a los contenidos de Internet pertenece más bien al derecho a la información que al derecho de acceso a la red, por lo tanto es previo y fundamenta el acceso universal – por cualquier medio – a los contenidos de datos que circulan a través de la red. Esto es lo que justifica, además, que no todos los contenidos de la red tengan la misma consideración, pues no todos tienen la protección de derechos de autor. A este respecto, la cuestión clave es que el Estado asuma realmente el deber de garantizar que todos los ciudadanos tengan el máximo de oportunidades para formar parte de la Sociedad de la Información. Y la fórmula posible es añadir esta herramienta de entrada al conocimiento a través de los servicios públicos básicos de enseñanza, cultura y sanidad, lo que pasaría a ser una obligación pública, según la propuesta de la Unión Europea.

En este sentido, la solución deberá seguir el modelo francés o el americano que, tras la reforma de la Ley de Telecomunicaciones en 1996 (consensuada por demócratas y conservadores; conviene recordar aquí que la nuestra de 2003 no lo ha sido), ha resuelto el acceso a Internet ampliando el concepto de *servicio universal*, incorporando al subsidio del mismo los servicios de telecomunicaciones e Internet para los colegios y bibliotecas sin ánimo de lucro. La prueba de que la Unión Europea va por ahí es que en nuestra Ley se contempla que “*el Gobierno, de conformidad con la normativa comunitaria, podrá revisar el alcance de las obligaciones de servicio universal*”. Sin embargo, nuestra actual Ley, al referirse a la prestación del *servicio universal*, sólo habla de la designación de operadores y de la financiación, dejando en una indefinición absoluta las vías para hacer verdaderamente posible el acceso a la red en los ámbitos públicos.

LOS PROYECTOS MINISTERIALES PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

El contrapunto inevitable de la *LGT de 2003* es la *LSSI o Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico*. Esta Ley, a la que el Ministerio de Ciencia y Tecnología denomina *la ley de Internet fácil*, surge como un requerimiento legislativo del *Plan Info XXI*, cuyos resultados han sido realmente frustrantes, hasta el extremo de que el propio Gobierno ha tenido que aceptar su fracaso. Sus objetivos se relacionaban con el proceso de liberalización de las telecomunicaciones y su regulación, tomando en cuenta los aspectos que afectan a los individuos y a sus derechos. El Plan, refiriéndose al uso de Internet, muy temerariamente afirmaba que este uso podía constituir *“un instrumento esencial de cohesión social y territorial, en lo que podría denominarse la democratización social de la información”*. Al mismo tiempo, establecía que la intervención del Estado debe ser modesta argumentando que *“la actuación de los poderes públicos no puede ser entorpecedora de la iniciativa privada”*. Sólo con una pequeña dosis de sentido común es fácil inferir que el dominio de la iniciativa privada no va a conseguir *“garantizar que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de las ventajas de la Sociedad de la Información, poniendo a su disposición la capacitación mínima que ello requiere”*. Siguiendo la conceptualización del *servicio universal*, el Plan señalaba tres puntos sobre el acceso: la alfabetización digital, la accesibilidad a las tecnologías de la información por los discapacitados y la implantación de puntos de acceso público a Internet.

Pero España se quedó muy lejos de conseguir estos objetivos, de ahí la creación del nuevo Plan *España.es*, que, a través de la Entidad Pública Empresarial *Red.es*, adscrita al Ministerio de Ciencia y Tecnología, *“tiene legalmente encomendadas una serie de funciones con el objeto de contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones y la sociedad de la información en nuestro país”*. Una de las líneas de actuación se refiere a *Internet en las bibliotecas*, fruto del Convenio Marco entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el de Educación, Cultura y Deporte

el 30 de octubre de 2002, para realizar en el periodo 2003 – 2005 y cuyo objetivo es dar *“un impulso extraordinario al uso de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas españolas”* Para conseguirlo, la primera de las actuaciones más importantes se refieren a desarrollar una red de puntos de acceso público a Internet en todas las bibliotecas públicas *“para que sus usuarios puedan acceder de manera gratuita a la Red”*. Antes de hacer un balance de la situación, es bueno completar el cuadro mirando los referentes bibliotecarios a nivel mundial a través de la IFLA.

EL MANIFIESTO DE LA IFLA SOBRE INTERNET

El 27 de marzo de 2002, la Junta de gobierno de la IFLA aprobó en La Haya un *“Manifiesto sobre Internet”* en el que se afirmaba, entre otros principios básicos, que *“el libre acceso a Internet ofrecido por las bibliotecas y servicios de información ayuda a las comunidades e individuos a conseguir la libertad, la prosperidad y el desarrollo... Las bibliotecas y los servicios de información son portales fundamentales para acceder al contenido de Internet...Al igual que en otros servicios fundamentales, en las bibliotecas y servicios de información el acceso a Internet debería ser gratuito”*. Al mismo tiempo, la IFLA insta a los gobiernos a crear y mantener la infraestructura y los medios adecuados para hacer realidad estos principios, así como a las autoridades competentes en el ámbito bibliotecario a proponer todas las iniciativas necesarias para hacerlos viables.

CONCLUSIONES

De todo lo expuesto hasta aquí, las conclusiones que podemos sacar no son muy alentadoras. Los analistas coinciden en calificar nuestra política tecnológica de “*errática y sin fortuna*”². El golpe de timón que el Gobierno ha querido dar con el plan *España.es* y que debe enmendar los errores del pasado, ha sido tachado de insuficiente por todos los implicados en el sector. En octubre de 1996 había en España 526.000 internautas (1,6%) y en octubre de 2003 se rozaba los 10 millones (27,8%), lo cual es un crecimiento insuficiente para alcanzar a los países europeos más prósperos. El déficit de banda ancha ha sido aliviado por el *boom* del ADSL (1.670.000 abonados), cuya velocidad real no alcanza a las promesas. La proliferación legislativa de los últimos años no ha significado la obediencia de la realidad al B.O.E. El desarrollo más positivo, el acceso ciudadano a la Agencia Tributaria (proyecto *e-administración*), está asociado a los deberes fiscales y no a los derechos culturales. Paralelamente, los atascos en la red debidos a la falta de calidad en el ADSL subleva a los usuarios y enfrenta a la dueña de la Red, Telefónica, con el resto de los operadores, poniendo en peligro el crecimiento del mercado. Por último, la integración de la red académica, *RedIRIS*, en *Red.es* desde el 1 de enero de 2004 y la implantación de la versión VI del protocolo IP no sabemos qué consecuencias tendrá.

Estos datos no son indicadores de buenos augurios. Sin una infraestructura adecuada a lo que debe ser el *servicio universal* que la *LGT 2003* garantiza, y sin una dotación de equipos suficiente y de calidad, requisito indispensable para cumplir los objetivos de *Red.es*, las bibliotecas se ven obligadas a establecer pautas de utilización de Internet (el más común es el control de tiempo de conexión) que chocan frontalmente con los derechos de los ciudadanos legalmente establecidos. Si a esto añadimos el espíritu restrictivo que a veces se impone en algunos centros, será mejor que los ciudadanos se abstengan de acudir a las bibliotecas contando con este servicio. Lo previsible es que la situación se desborde desordenadamente (véase el ejemplo reciente del acceso a Internet propiciado por el Ayuntamiento de Madrid en el

² “Pinchazo de los planes sobre Internet”, en: *EL PAÍS*, febrero 2004.

METRO) y las bibliotecas pierdan la oportunidad de ganar usuarios y convertirse en interlocutoras cualificadas en un ámbito tan importante como es el acceso a la Sociedad de la Información.

Como última conclusión, cabe señalar que sólo si los bibliotecarios estamos convencidos de nuestra importancia mediadora y de nuestra responsabilidad profesional, tendremos una postura activa a la hora de hacer llegar nuestra voz a las instancias adecuadas. Deseo que estas Jornadas sean una oportunidad para ello.

BIBLIOGRAFÍA

- *Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de marzo de 2002 relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva Servicio Universal (DOCE, 24.4.2002 – L 108/51).*

- *Oferta de red abierta de telecomunicaciones: servicio universal:* <<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/124108f.htm>> [12/01/2004]

- *Servicio universal y derechos de los usuarios* <<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/124108h.htm>> [12/01/04]

- *Ley General de Telecomunicaciones.*

- *Ley de Servicios de la Sociedad de la Información: contenidos principales:* <<http://www.lssi.es>> [4/02/04]

- *Red.es:* <<http://www.red.es>> [12/01/2004]

La biblioteca pública y
la gestión de la colección:
multilingüismo
y multiculturalidad

García-Romeral Pérez,
Carlos





LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LA GESTIÓN DE LA COLECCIÓN: MULTILINGÜISMO Y MULTICULTURALIDAD

Carlos García-Romeral Pérez

Unidad Central de Bibliotecas Públicas Comunidad de Madrid

Nos encontramos aunque no lo parezca a primera vista en un mundo demasiado segregado. No sólo por la aplicación de modelos culturales, lingüísticos, sociales, económicos... estándar sino por los diferentes actantes sociales que intervienen en su desarrollo y conforman la sociedad: Inmigrantes, jóvenes, disminuidos físicos, tercera edad, amas de casa... la biblioteca pública es considerada desde diferentes instancias nacionales e internacionales como un lugar donde la sociedad se "dulcifica" y se hace más igualitaria. Es decir, la sociedad democrática pone al alcance de todos los ciudadanos de hecho, derecho y transeúntes los recursos necesarios para su educación permanente y palia así las diferencias económicas que impiden el acceso igualitario a las tecnologías de la información. Las bibliotecas públicas ponen en relación al ciudadano con los diferentes materiales donde se fija el conocimiento.

En la Comunidad de Madrid no tenemos una gran tradición de bibliotecas públicas, aunque históricamente encontremos este término ya en el siglo XVIII, vinculándose siempre con la conservación de documentos y el estudio y no con la difusión de sus colecciones entre la sociedad donde se encuentra. Hoy podemos verificar que nuestros usuarios potenciales ven la biblioteca como un "templo del conocimiento y del estudio" y no un lugar de información, extensión cultural, relación multicultural, aprendizaje tecnológico... aunque esta percepción va cambiando poco a poco entre los usuarios. Las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid en las últimas décadas del siglo XX y primeras del siglo XXI han crecido cuantitativamente inaugurando numerosos edificios y cualitativamente renovando las colecciones y contratando personal cualificado, tanto o más que en los siglos anteriores.

El desarrollo de las BP se garantiza en la CM a través de la ley de B.P., donde se establecen los ejes de desarrollo del sistema de bibliotecas. Sí la examinamos detenidamente constatamos que apenas se habla de “servicios bibliotecarios” y mucho menos de si deben contemplarse la disparidad de lenguas y culturas que conviven en la Comunidad. Por consiguiente nos encontramos en este momento en una encrucijada, que nos va a permitir desarrollar las colecciones de nuestras bibliotecas tanto en el ámbito multilingüe como en el multicultural.

Habría que definir en primer lugar ¿qué es multilingüe? y ¿qué es multicultural? Todos comprendemos que es una colección multilingüe y casi todas nuestras bibliotecas tienen una sección más o menos extensa de libros en francés, inglés, portugués, árabe... incluso se pueden contemplar las lenguas del ámbito hispánico-peninsular gallego, vasco, catalán... y del ámbito hispano-americano quechua, espanyol, aymará... La mayoría de estas obras son novelas, gramáticas, diccionarios, métodos de aprendizaje de idiomas...

Pero ¿qué es una colección multicultural? Podríamos intentar definir el término siguiendo a Giovanni Sartori¹ observamos, con él, que la “multicultural” se conforma a través de una serie de identidades: lingüísticas, religiosas, étnicas, de género, sexuales..., no sólo se entiende como individuos que pertenecen a un área lingüística determinada sino a una asociación dispar de identidades culturales y sociales, por ello, G. Sartori prefiere hablar de sociedades “multiétnicas” que es un concepto más restringido que “multicultural”, ya que se define a través de una serie de características lingüísticas, de costumbres y de tradiciones culturales.

Por ello las colecciones de nuestras bibliotecas pueden ser tanto multiculturales por su formación y multiétnicas por los objetivos que queremos conseguir. Pero desde un punto de vista operativo utilizaremos “multicultural” para referirnos a “multiétnica”. Estas colecciones deberían de estar compuestas por documentos que recogen las costumbres, la historia, la geografía, organización político-social, cultura... escritas en

¹ *Sociedad multiétnica: pluralismo, multiculturalismo y extranjeros. Madrid, Taurus, 2001.*

su lengua o en otras. Es decir que en una colección de cultura árabe podemos encontrar diferentes idiomas árabe, español, inglés... Así pues nos encontramos con Centros de Interés –pequeñas bibliotecas- dentro de la biblioteca que las acoge.

Aunque lo deseable es que los Centros de Interés multiculturales fueran fijos en las bibliotecas, no siempre puede ser, para ello tenemos que crear Centros de Interés Rotativos. Una colección que no está adscrita a ninguna biblioteca y que pueda moverse por diferentes lugares a intervalos regulares o para resolver problemas y necesidades específicas.

LA BIBLIOTECA

Hemos de tener en cuenta que en la CM hoy, según los padrones municipales y los estudios de población, de un 10% a un 13% de la población son inmigrantes, y la cifra va en aumento. La mayor parte de esta población está concentrada en Madrid capital y en los principales pueblos de la Comunidad Autónoma, Fuenlabrada, Getafe, Leganés...

Ante esta situación las bibliotecas han de asumir el papel de “puerta de entrada” a la sociedad de acogida. Para ello ha de contar en su colección con fondos suficientes y en diferentes soportes que reflejen la variedad lingüística y cultural de las comunidades que hay en su entorno.

La difusión de los servicios bibliotecarios ha de estar enfocada a mostrar la biblioteca como un lugar donde cualquier persona puede entrar y hacer uso de ella independientemente de su situación legal, nivel de estudios, color de la piel, creencia religiosa, lengua... y transmitir al usuario potencial la idea de que la biblioteca forma parte de sí, que mediante su uso estará más informado y que es un lugar gratuito libre de competencias y compromisos comerciales.

Se ha de acoger a los nuevos usuarios de la misma forma que a los autóctonos, pero entendiendo cuales son sus necesidades de información y ocio; involucrándose, como ser humano, en el proceso de comunicación. El bibliotecario, el que trabaja en la biblioteca, ha de actuar como un mediador cultural, no sólo como un transmisor de información, acercándole a las posibilidades educativas, culturales, de información y ocio que tiene a su alcance.

LOS MATERIALES

¿Qué puede hacer la biblioteca pública? ¿qué acciones se pueden llevar a cabo? Para ello se han de analizar y conocer las estadísticas de población de nuestro municipio, distrito, barrio... para tener una colección adecuada a nuestros usuarios potenciales. Hay que estar abiertos a sus peticiones, ellos conocen mejor su cultura que nosotros, los escritores más leídos, los cantantes más escuchados.... Nuestro trabajo es tratar de conseguirlos y tenerlos en las estanterías.

La información diaria y las publicaciones periódicas son fundamentales para no perder el contacto con el país de origen. Las hemerotecas de la mayoría de nuestras bibliotecas tienen publicaciones en inglés y/o francés, pero pocas veces tienen prensa de los países de origen de los inmigrantes que viven en su entorno, ya por que son difíciles de conseguir, por ser demasiado caras, difíciles de encontrar... Esta carencia de recursos la podemos paliar en gran medida a través de INTERNET, que nos posibilita la consulta rápida y gratuita de un gran número de publicaciones periódicas en numerosas lenguas y países, ver p.e.: <http://www.africa2000.com/NNDX/nndx.htm> Sería conveniente hacer una selección de los sitios web más importantes y demandados para ofrecérselos al usuario y que pueda éste acceder sin problemas a la información que desea. Muchos inmigrantes se reúnen, crean asociaciones y publican boletines, la biblioteca pública ha de recoger esta información y ponerla a disposición de los usuarios.

La inmigración es un fenómeno aún reciente en España. Hemos pasado de ser un país emisor de mano de obra a receptor, y poco a poco, al igual que nos sucedió a nosotros, de la primera generación se pasa a la segunda², con unos problemas específicos diferentes de la anterior, que hay que solucionar y después otras generaciones, su mayor o menor exclusión social e integración dependerá del trabajo que se haya realizado.

La mayoría de los inmigrantes son recién llegados, es decir, la mayoría de la población es joven y no ha envejecido en el país de acogida. Hemos de tener en cuenta tres etapas en la provisión de documentos para las bibliotecas públicas:

1. El inmigrante cuando llega al país de acogida ha de alcanzar rápidamente un nivel medio de competencia lingüística en el idioma receptor. La biblioteca juega en esta etapa un papel fundamental:

- Adquirir cursos de español para extranjeros.
- Instalar cabinas para el aprendizaje de idiomas.
- Crear páginas web propias para el acceso electrónico a publicaciones periódicas.
- Generar guías de recursos para poner al usuario en relación con la Administración pública, ONGs, Asociaciones...
- Establecer grupos de conversación de Español para extranjeros.
- Talleres para la introducción en la cultura del país receptor.

2. Proceso de adaptación al país de recepción (experiencia de la biblioteca pública de Toronto) ver el plan estratégico 2000-2003 "Creando futuro y atesorando pasado"

http://www.tpl.toronto.on.ca/mul_goa_index.jsp

- Mostrar las costumbres del país de acogida.
- Explicar el sistema educativo, político, laboral...
- Mantener grupos de conversación de Español para extranjeros.
- Establecer grupos de conversación y relación de inmigrantes en diferentes áreas lingüísticas.

² Gómez, Luis: "Aula mestiza". En: *El País Semanal*. N. 1429. 15 de febrero del 2002. pp. 40-49.

- Mostrar a los ciudadanos autóctonos la diversidad multiétnica y multicultural de su entorno.

3. Integración en el país de acogida y conservación de las costumbres, lengua... del país de origen:

- Adquirir Audiolibros, DVD, música... para conservar su fluidez lingüística.
- Enseñar a los hijos de los inmigrantes las costumbres de sus países de origen para no desarraigarlos.
- Establecer grupos de conversación en la lengua de origen, o bien por países.
- Mostrar a los ciudadanos autóctonos la diversidad multiétnica y multicultural de su entorno.
- Crear Centros de Interés multiculturales y aumentar la colección multilingüe.

Como ya he apuntado anteriormente, INTERNET nos puede ayudar a paliar las carencias informativas de los diferentes colectivos de inmigrantes de nuestra comunidad. El personal de la Biblioteca deberá de introducir a los recién llegados, autóctonos o foráneos, en la Tecnologías de la Información. Impartiendo cursos de introducción a INTERNET, búsqueda en bases de datos...

LA BIBLIOTECA PÚBLICA FRONTERA Y CRISOL CULTURAL

La biblioteca pública no puede realizar sola esta labor. Es necesario la colaboración con otros actores sociales que intervienen en el ámbito de la inmigración: Escuelas, ONGs, Servicios Sociales de la administración pública y Asociaciones.

Celebrar, si llega el caso, una navidad rumana, ortodoxa, en el distrito de Latina, el segundo en población rumana o en San Fernando de Henares, que ha trabajado y con éxito con esta población. Celebrar el

año nuevo chino, en distritos como Centro y Usera, en ellos se concentra una gran parte la población china de Madrid. Hablar del conflicto palestino-israelí como se hizo en la Biblioteca Pública del distrito de Latina, en el que participaron sobre todo refugiados palestinos, convirtiendo la biblioteca en un foro de discusión sobre los problemas de Oriente Medio. Uno de los objetivos del bibliotecario debería de ser que las actividades que se realizan en su centro tengan un lugar en la agenda del ciudadano.

La biblioteca tiene que mantener una estrecha relación con los editores y librerías, que publican y venden a escritores/as de países “marginales”, como es el caso del África Subsahariana, con la editorial Zanzíbar, para el mundo árabe Ediciones del Oriente y del Mediterráneo, etcétera. Es conveniente que al margen de las grandes celebraciones del libro y la biblioteca hagamos encuentros con estos editores y con sus escritores. De igual forma hay que conocer a los músicos que se encuentran en la inmigración y realizar actividades donde muestren su “saber hacer”.

Así mismo hemos de ser capaces de conocer y difundir la historia y la cultura de los países del ámbito hispánico tanto peninsular como americano, partiendo de la base que nuestra cultura tiene una formación mestiza y que no se entiende si no la relacionamos con los escritores, compositores, directores de cine, cantantes... en lengua española.

Una de las grandes asignaturas pendientes es el hacer patente que en la Península Ibérica convivieron las tres grandes religiones del Mediterráneo. Apenas se han realizado actividades en las que se resalta esta imbricación cultural de la tradición judía, cristiana y musulmana, aparte de las guías de lectura que se realizaron para la Feria del Libro de Madrid del 2003 bajo el lema “tres culturas”.

En algunas Escuelas Infantiles, Colegios y Bibliotecas se ha realizado narraciones de cuentos de diferentes países para mostrar el folclore de los nuevos ciudadanos que integran nuestra Comunidad.

Los niños y los jóvenes inmigrantes reproducen con más crudeza las tensiones sociales y de marginalidad. La relación entre bibliotecas y centros educativos es fundamental para elaborar y llevar a cabo proyectos de integración social e incluso albergando en nuestros centros un “Servicio de Información Juvenil”, en relación con la Dirección General de la Juventud.

SEGUNDA LENGUA VS LENGUA MATERNA

Poco más arriba se han establecido tres niveles de aceptación de la población inmigrante, estos niveles no funcionan de forma escalonada sino que son simultáneos. Por ello nuestras colecciones han de tener tanto métodos de español para extranjeros, libros de niveles de lectura y documentos en su lengua origen.

Se ha de prestar especial atención a la creación de Centros de Interés Multiculturales –Multiétnicos-. En las bibliotecas de la Comunidad de Madrid en estos momentos funcionan cuatro bibliotecas de lengua y cultura árabe, en los distritos de: Latina, Villaverde, Usera y Centro. La creación de estas bibliotecas implica no sólo tener un espacio en las bibliotecas receptoras, sino una señalización y unas normas en la lengua de origen.

Se está formando una biblioteca sobre “lengua y cultura rumana” que se encuentra de forma experimental en la Biblioteca Pública de Acuña y que probablemente tras un análisis de la población inmigrante pasará temporalmente de la Biblioteca Pública de Acuña a otras bibliotecas, creando así un Centro de Interés Rotativo.

La pérdida de la lengua materna supone una ruptura con los orígenes del individuo y produce en la mayoría de los casos desarraigo, marginalidad y conflictos generacionales graves en el entorno familiar.

Los bibliotecarios somos por consiguiente una parte activa de la sociedad, no meros conservadores de libros efímeros. Debemos de potenciar la relación de los ciudadanos con la cultura independientemente de la lengua en que esté y del soporte en el que se fije. Nos vamos transformando, quizá ya lo seamos, en mediadores interculturales.



La
cartoteca

de la Biblioteca Regional
de Madrid Joaquín Leguina

Huebra Vegas, Concepción
López Fernández, Emilia
Luna Rosa, Carmen





LA CARTOTECA DE LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MADRID JOAQUÍN LEGUINA

**Concepción Huebra Vegas, Emilia López Fernández,
Carmen Luna Rosa**

Biblioteca Regional de Madrid Joaquín Leguina

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Regional de Madrid fue creada en 1989 por la Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid “*como primer centro bibliográfico de la Comunidad Autónoma, con la misión de reunir, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico de Madrid y toda la producción, impresa o producida por cualquier procedimiento o en cualquier soporte, de Madrid y sobre la Comunidad a que se refiere la presente ley*”. Siendo además la receptora, con carácter obligatorio, de uno de los ejemplares de las publicaciones impresas o producidas en la Comunidad de Madrid e ingresadas en la Oficina de Depósito Legal.

El fondo inicial de la Biblioteca Regional procedía de la Biblioteca de la Diputación Provincial, de cuyos fondos conservó por un lado una colección de obras relacionadas con Madrid, entre ellas diversos documentos cartográficos y por otro una serie de obras de referencia, de arte y todas aquellas que tuvieran un valor significativo desde el punto de vista bibliográfico. A este fondo inicial se irán añadiendo las obras ingresadas por compra, donativo y Depósito Legal, materiales cartográficos incluidos. Se puede decir, por lo tanto, que la Cartoteca de la Biblioteca Regional nace en 1989 como parte integrante de esta última.

Desde el primer momento, la Biblioteca Regional de Madrid se marcará como uno de sus objetivos prioritarios la creación de un fondo, en cualquier tipo de soporte, que recoja de forma exhaustiva todas las obras producidas dentro y fuera de Madrid, que hagan referencia a Madrid y su Comunidad. Este fondo de temática madrileña incluye una variada colección de documentos cartográficos del siglo XVII a la actualidad, cuyo ámbito geográfico abarca Madrid capital y región y puede ser consultado en el catálogo automatizado. Junto a este fondo especializado, la Biblioteca Regional cuenta con una importante colección de obras procedentes del Depósito Legal, que incluye cartografía no madrileña, actualmente no procesada.

El traslado de la Biblioteca Regional de Madrid desde el edificio de la c/Azcona a su nueva sede: la antigua Fábrica de Cervezas El Águila, llevado a cabo en diciembre del año 2002, ha permitido a la Cartoteca disponer de instalaciones adecuadas para la conservación de la colección cartográfica, así como de una sala específica para la consulta de este tipo de material y de la colección de referencia especializada. Con la aprobación en ese mismo año de la estructura orgánica de la Biblioteca Regional, la Cartoteca pasa a formar parte de la Sección de Materiales Especiales, quedando ubicada en la 2ª planta del nuevo edificio junto con la Sección de Hemeroteca.

LA CARTOTECA DE LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MADRID: COLECCIÓN Y SERVICIOS

Según Montserrat Galera una Cartoteca se puede definir como un *“centro donde se recoge y conserva documentos cartográficos, servido por un personal técnico (cartotecarios), que se responsabiliza de su tratamiento documental, instalación y difusión”*. Entendiendo por material cartográfico, según las ISBD (CM), aquellos *“documentos que representan, en su totalidad o en parte, la tierra u otro cuerpo celeste, a cualquier escala, como mapas y planos en dos y tres dimensiones, mapas digitales,*

cartas aeronáuticas, de navegación y celestes, globos, bloques-diagramas, cortes de terreno, fotografías aéreas, de satélites y desde el espacio, imágenes de teledetección, atlas, vistas a vuelo de pájaro...”.

La Cartoteca de la Biblioteca Regional de Madrid “Joaquín Leguina” ha sido concebida como una cartoteca de carácter regional, cuya finalidad es la de recoger, conservar y difundir la producción cartográfica de Madrid y su Comunidad ; y ser el centro de información dentro de la Biblioteca Regional sobre cartografía madrileña y temas afines. El centro se nutre documentalmente de los fondos procedentes del Depósito Legal y la donación institucional (especialmente para los fondos actuales), y la adquisición por compra (para los fondos históricos).

COLECCIÓN:

Una buena organización cartotecaria requiere la presencia de diferentes secciones o tipos de fondos diferenciados: fondo cartográfico, fondo bibliográfico, fondo fotográfico y fondo documental. Es imprescindible y esencial la existencia de los dos primeros: el fondo cartográfico (que se trata, obviamente, de la documentación base) y el fondo bibliográfico (un fondo cartográfico, por importante que sea, es de difícil y poca provechosa consulta si no cuenta con una biblioteca de soporte que contenga un mínimo de obras de referencia básicas especializadas).

1.1. Fondo cartográfico:

El fondo cartográfico de la Biblioteca Regional de Madrid consta en la actualidad de alrededor de 1.500 documentos, todos ellos procesados e incluidos en el catálogo. El resto de los documentos procedentes de Depósito Legal, cerca de 9.000 documentos, no se encuentran procesados (cartografía no madrileña impresa en Madrid), pero se tiene previsto realizarlo en un futuro próximo.

Con respecto al contenido del fondo, éste incluye:

1.1.1. Fondo cartográfico antiguo:

Según las normas vigentes, se considerará material cartográfico antiguo a los documentos anteriores a 1901. En este sentido la Cartoteca dispone de documentos de los siglos XVII al XIX, tanto originales como reproducciones facsímiles. Entre los documentos originales destacan : el *Plano geométrico de Madrid* de Tomás López (1785), el *Plano de Madrid* publicado por Francisco Coello y Pascual Madoz (1849), el *Plano parcelario de Madrid* de Carlos Ibáñez e Ibáñez de Ibero (1872-1874), así como un representativo fondo de las primeras ediciones del Mapa Topográfico Nacional, a escala 1:50.000, del Instituto Geográfico Nacional, que se inició en 1875, siendo director del centro Carlos Ibáñez e Ibáñez de Ibero (las hojas de : *Getafe* de 1876, *Villaviciosa de Odón* de 1877, *Navalcarnero* y *Torrelaguna* de 1878, *Buitrago* de 1880, así como la reproducción facsímil de la hoja de *Madrid* de 1875).

Para mantener el material cartográfico en buenas condiciones de difusión y uso se intenta preservarlo de cualquier daño y peligro. La preservación de estos documentos se logra manteniendo las condiciones adecuadas en su almacenamiento e instalación. De entre ellas, cabe destacar un sistema de protección para el material cartográfico de especial relevancia: las cápsulas de un material inerte; el utilizado en la Cartoteca es el tereftalato de polietileno (*mylar/melinex*), una resina de poliéster que defiende al documento de posibles accidentes derivados de su manipulación y de los agentes externos.

1.1.2. Fondo cartográfico moderno:

La Cartoteca cuenta con una interesante colección de mapas topográficos, geológicos, parcelarios, planos de población, de uso de suelo, transportes, ortoimágenes, cartas aéreas etc., cuyo ámbito geográfico es la Comunidad de Madrid. Dentro de esta colección se encuentran procesadas las hojas correspondientes a la Comunidad de Madrid de las series cartográficas básicas del Instituto Geográfico Nacional (Mapa Topográfico Nacional, escala 1:25.000 y 1:50.000), del Instituto Tecnológico Geominero y del Servicio Geográfico del Ejército

(Cartografía militar, Serie L, Serie C ...), así como la serie del Mapa Topográfico 1:50.000 de la Comunidad de Madrid, editada por la Consejería de Obras Públicas.

La colección cartográfica incluye además de documentos impresos, bases de datos en CD-ROM con información cartográfica digital, entre ellas cabe destacar *Plan General de Ordenación Urbana de Madrid, 1997. Ayuntamiento de Madrid, 1997* (en edición profesional y versión básica), *Madrid CDM: cartografía digital de Madrid : [hojas VK]. Gerencia Municipal de Urbanismo de Madrid, 2000* o *Geomadplan: información geográfica de la Comunidad de Madrid. Madrid: Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, 2000*.

Señalar también, entre los proyectos en que se encuentra inmersa la Cartoteca, el vaciado exhaustivo del material cartográfico incluido en monografías, tanto antiguas como modernas (cabe destacar los planos de Madrid y los mapas de la provincia de Madrid incluidos en el *Almanaque y guía matritense* (1898-1917) o del *Noticiero-guía de Madrid* dirigido por Vicente Castro Les (1898-1946).

La Cartoteca utiliza para la descripción y catalogación de los materiales cartográficos la normativa ISBD (CM) y las Reglas de Catalogación Españolas (2002). La entrada principal consta de: el nombre del área geográfica que con mayor precisión designe el contenido del documento, el término que indique el tema o clase de mapa y la fecha del documento. Para la descripción del contenido se sigue la *Lista de encabezamientos de materias para bibliotecas públicas* del Ministerio de Cultura y la base de datos en CD-ROM de las Autoridades de la Biblioteca Nacional. La clasificación sistemática de los materiales se realiza mediante la Clasificación Decimal Universal (CDU). A partir de 1995 el catálogo se automatiza incorporando las fichas catalográficas al catálogo automatizado. El sistema utilizado es ABSYS, desarrollado por Baratz Servicios de Teledocumentación y el formato de codificación bibliográfica es IBERMARC.

Actualmente la Cartoteca participa en el proyecto de Biblioteca Digital que la Biblioteca Regional de Madrid ha emprendido para la creación de una biblioteca virtual, permitiendo a través del acceso al documento digitalizado, una mayor difusión de sus fondos patrimoniales así como una mejor conservación de los mismos. La selección del material cartográfico a digitalizar se ha llevado a cabo teniendo en cuenta la antigüedad y valor histórico de los documentos, su estado de conservación y su interés para el estudio de la evolución histórica de Madrid y su Comunidad. Para ello la Cartoteca ha realizado una revisión de la colección cartográfica con el fin de determinar los documentos de mayor importancia que debían incluirse en esta primera fase del proyecto de digitalización.

Esta selección ha dado como resultado la digitalización, por parte de una empresa seleccionada por la Biblioteca Regional, de más de 300 imágenes cartográficas que incluyen documentos de los siglos XVII al XX y que paulatinamente se irán ampliando en función de las posibilidades presupuestarias.

La digitalización de la colección cartográfica histórica va a permitir por un lado una mejor conservación de este fondo, al evitar su manipulación directa y por otro una difusión mucho mayor, una vez que la imagen acompañe a su correspondiente registro bibliográfico y pueda ser visualizada a través del catálogo automatizado. A esto hay que añadir otra ventaja más: la posibilidad de obtener una reproducción del documento sin que éste sufra daño alguno.

1.2. Fondo bibliográfico:

En toda cartoteca es imprescindible la existencia de un fondo bibliográfico especializado que sirva de soporte a la consulta de los documentos cartográficos.

La Cartoteca de la Biblioteca Regional dispone de este fondo bibliográfico formado por obras de referencia y publicaciones periódicas.

1.2.1. Colección de referencia:

La colección inicial, procedente del edificio de la c/Azcona, se incrementó notablemente a lo largo del año 2002 con el fin de adaptarse al espacio mucho mayor que ofrecía el nuevo edificio de la Biblioteca Regional y que ha supuesto la existencia de una zona específica destinada a la consulta del material cartográfico.

La selección de las obras de referencia básicas en el campo de la cartografía se llevará a cabo consultando diversas fuentes de información especializadas en esta materia (catálogos de bibliotecas, cartotecas y archivos, bibliografías, catálogos comerciales, guías de producción cartográfica ...) y visitando otros centros con una colección ya formada. Con respecto al ingreso de los fondos que componen la colección, éste se realiza a través del Depósito Legal y compra.

Actualmente forman la Colección de referencia 500 títulos organizados en los siguientes apartados:

1. Historias de la cartografía.
2. Manuales de cartografía y ciencias afines (topografía, geodesia, fotogrametría ...).
3. Diccionarios de cartografía y repertorios de cartógrafos.
4. Normas y manuales técnicos para la descripción de materiales cartográficos.
5. Bibliografías especializadas.
6. Catálogos de entidades.
7. Catálogos temáticos.
8. Catálogos de exposiciones.
9. Directorios.
10. Congresos especializados.
11. Atlas geográficos e históricos.
12. Diccionarios y manuales de geografía.
13. Materias relacionadas (informática aplicada a la cartografía, urbanismo, legislación, geografía, historia ...).
14. Obras de referencia sobre Madrid y su Comunidad (atlas, geografía, planes de ordenación urbana ...).
15. Obras de referencia generales (enciclopedias, diccionarios ...).

Con el fin de completar la información suministrada por las obras de referencia, se lleva a cabo la catalogación analítica de los congresos especializados.

1.2.2. Publicaciones periódicas:

Las publicaciones periódicas tienen gran interés para cualquier Sección especializada. En el caso de una cartoteca, al proporcionar tanto información actual sobre las principales novedades en el campo de la cartografía y ciencias afines como información histórica sobre la evolución de dichas ciencias.

La Biblioteca Regional de Madrid cuenta con un fondo hemerográfico especializado que sirve de apoyo a la consulta de las colecciones de las Secciones especializadas. De dicho fondo, la Cartoteca realiza actualmente el vaciado de las siguientes revistas, incluyendo los registros bibliográficos en el catálogo automatizado:

1. *Mapping : revista de cartografía, sistemas de información geográfica y teledetección*. Madrid : Carsigma Cartográfica.
2. *Topografía y cartografía : revista del Ilustre Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos en Topografía*. Madrid : Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos en Topografía.
3. *Anales de geografía de la Universidad Complutense de Madrid / Facultad de Geografía e Historia, Universidad Complutense de Madrid*. Madrid : Editorial de la Universidad Complutense.
4. *Urban : revista del Departamento de Urbanística y Ordenación del Territorio, Escuela Técnica Superior de Arquitectura, Universidad Politécnica de Madrid*. Madrid : Departamento de Urbanística y Ordenación del Territorio, Universidad Politécnica de Madrid.
5. *CT : catastro*. Madrid : Centro de Publicaciones y Documentación del Ministerio de Hacienda.
6. *Espacio, tiempo y forma. Serie VI, Geografía : revista de la Facultad de Geografía e Historia*. Madrid : Universidad Nacional de Educación a Distancia.

A lo largo del año 2004, entrarán a formar parte de la colección hemerográfica especializada de la Biblioteca Regional dos prestigiosas revistas internacionales de cuya catalogación analítica se encargará la Cartoteca. Se trata de *Imago Mundi : the international journal for the history of cartography*, dedicada a la historia de la cartografía y *The Cartographic Journal* de la British Cartographic Society, que trata los temas más actuales en esta disciplina.

SERVICIOS

La segunda planta del edificio acoge en una misma Sala de lectura las secciones de **Cartoteca** y **Hemeroteca** de la Biblioteca Regional. Este espacio compartido está equipado con 40 puestos de lectura; seis de ellos preparados para la consulta de materiales de gran formato. Además, los usuarios tienen a su disposición catorce equipos informáticos: ocho ofrecen conexión gratuita a Internet, tres están reservados para consultar el catálogo de los fondos de la biblioteca (OPACs) y distintas bases de datos en red, dos equipos permiten instalar *software* específico de cartografía digital en formato CD-ROM y, finalmente, uno de ellos está dedicado a la consulta de prensa digital. La Sala cuenta también con un lector/reproductor de microfilm y microficha.

1. Acceso a los fondos:

1.1. Consulta en sala:

El usuario de la Cartoteca de la Biblioteca Regional presenta un perfil variado. Las consultas genéricas encuentran respuesta en las obras de referencia generales (enciclopedias, guías, atlas, etc.); estudiantes universitarios y/o profesionales requieren documentos más especializados (mapas temáticos, cartografía digital, etc.) y los investigadores consultan habitualmente el fondo antiguo (s. XVII-s. XIX), ambos se apoyan con obras de referencia especializadas.

Los usuarios pueden consultar los fondos de la Cartoteca únicamente en la sala de lectura. No existe servicio de préstamo domiciliario por el carácter de conservación que tiene la Biblioteca Regional. La colección de referencia especializada es de libre acceso; para el resto de los fondos y materiales cartográficos, el usuario debe presentar al personal del mostrador de información al público su carné de la Biblioteca y, además, rellenar una papeleta de solicitud de préstamo en sala.

La consulta de fondos se realiza a través del OPAC. Permite acceder al catálogo general de la Biblioteca Regional y realizar la búsqueda en subcatálogos (Cartoteca) y, también, acceder al catálogo de Bibliotecas públicas y al catálogo colectivo del Patrimonio Bibliográfico.

1.2. Reproducción:

Está permitida la reproducción de documentos cartográficos dentro de las limitaciones que impone la legislación sobre Propiedad Intelectual y en los términos que establecen los Reglamentos internos de la propia Biblioteca sobre digitalización de fondos y reprografía:

- Fotocopias en tamaños DIN A3 y DIN A4 en blanco y negro. Si el usuario requiere copia del documento a color, se presta un servicio de escaneado, previa solicitud autorizada por el responsable de la Sección de Patrimonio Bibliográfico.
- La Biblioteca Regional cuenta con un equipo de digitalización Minolta PS 7000 para la digitalización de documentos tamaño DIN A2 e inferiores, en blanco y negro. También se requiere solicitud autorizada.
- El usuario puede utilizar su propia cámara fotográfica para reproducir un documento si previamente ha sido autorizado.
- Reproductor de microfilm y microficha.

1.3. Internet:

La página web de la Biblioteca Regional permite a los usuarios acceder a los fondos de la Cartoteca a través del catálogo en la siguiente dirección: <http://www.madrid.org/bpcm/>

2. Información bibliográfica y de referencia:

Este servicio atiende las consultas recibidas por teléfono, fax o personalmente y asesora en temas de cartografía, urbanismo, topografía o geografía regional e informa sobre los fondos de otras cartotecas. Sus responsables elaboran estadísticas diarias que recogen el “uso de la colección en sala” y de las consultas realizadas con anotación específica de resultados.

Su labor incluye la puesta en marcha de iniciativas encaminadas a la difusión de los fondos cartográficos:

- Boletín de sumarios. Desde junio de 2003 y cuatrimestralmente se elabora un boletín de sumarios de las últimas revistas de Geografía y Cartografía recibidas en la sección: *Boletín Informativo del IGN, CT: Catastro, Topografía y cartografía, Mapping, Anales de Geografía de la Universidad Complutense de Madrid, etc.*
- Vaciado de publicaciones periódicas y congresos especializados que son accesibles a través del OPAC y de Internet.
- Guía de Cartografía Digital. Elaborada en noviembre de 2003 y en constante actualización, contiene bases de datos cartográficas con instrucciones de uso: *Carta militar digital de España, Cartografía Regional de Espacios Naturales, Mapa forestal de España, Geomadplan, Plan General de Ordenación Urbana de Madrid, Cartografía Digital de Madrid, Vuelo Visual.*
- Visitas comentadas y guiadas por el personal especializado de la Cartoteca y dirigidas a profesionales de la biblioteconomía. También el personal de la sección ha visitado otras cartotecas con el fin de conocer sus fondos y servicios y difundir los propios.
- Formación continua de usuarios en el manejo del OPAC, de los CD-ROMs que ofrecen información cartográfica digital y del uso de la colección de referencia.

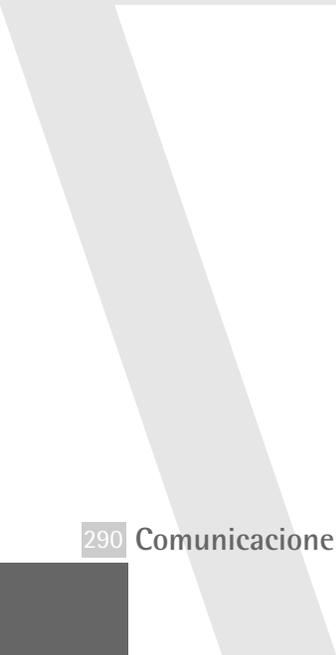
· Exposición de material informativo de interés para los usuarios: últimos números de revistas especializadas, planos de transportes, etc.

Actualmente se está trabajando en la elaboración de una *Guía de Recursos cartográficos en Internet* y de un *Índice temático* de la cartografía madrileña que ingresa en la sección por Depósito Legal.

La biblioteca de la universidad
Carlos III
de Madrid y su compromiso con
el aprendizaje y la docencia

Malo de Molina, Teresa





LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID Y SU COMPROMISO CON EL APRENDIZAJE Y LA DOCENCIA

Teresa Malo de Molina

Biblioteca de la Universidad Carlos III

La enseñanza ha experimentado un gran cambio en los últimos tiempos debido al impacto de la tecnología y el acceso a la información que ha traído consigo. Se habla, por tanto, de una evolución del modelo de enseñanza centrado básicamente en la docencia, donde es el profesor el principal agente de la misma y el alumno es fundamentalmente un receptor, hacia un modelo centrado en el aprendizaje, donde es el estudiante el principal agente y el profesor se convierte en el guía de este proceso.

Esta misma idea se recoge también en el proyecto de construcción del Nuevo Espacio Europeo de Educación Superior que se inicia con la Declaración de La Sorbona (1998) y que se consolida y amplía con la Declaración de Bolonia (1999) y cuyos objetivos quieren ser alcanzados antes del final de la primera década del tercer milenio, lo que ha embarcado a todos los países europeos a un interesante debate en torno a sus universidades.

Toda esta evolución obliga a las bibliotecas universitarias a comprometerse también en este proceso y así, en el año 2002, la Conferencia de Rectores de la Universidades Españolas (CRUE) aprueba una nueva definición de biblioteca universitaria a instancias de REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias) donde se acuña un nuevo concepto: la biblioteca como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), siguiendo el modelo llevado a cabo por muchas bibliotecas universitarias del ámbito anglosajón.

Se abre así una nueva puerta para la biblioteca que se convierte en el espacio físico y virtual donde el estudiante puede desarrollar todo su trabajo de aprendizaje y donde el profesor encuentra el soporte y la

infraestructura necesaria para la elaboración de los materiales docentes y el mejor aprovechamiento de la tecnología. Evidentemente esta transformación obliga a realizar algunos cambios organizativos y espaciales y a establecer una nueva relación con los estudiantes y, sobre todo, con los profesores, que se encuentran también inmersos en el esfuerzo añadido que supone la innovación docente y el cambio del modelo de enseñanza.

Se trata, por lo tanto, de una transformación compleja que no puede hacerse en dos días, es necesario que haya un tiempo de transformación y lo principal ahora es conseguir, por encima de todo, iniciar el camino. Y es en esta línea en la que queremos avanzar en la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid, intentando ampliar nuestras tareas abordando algunos nuevos proyectos que superan los objetivos tradicionales de las bibliotecas universitarias.

Para entender mejor el conjunto de iniciativas llevadas a cabo, vamos a ofrecer una panorámica de estos proyectos orientados a los dos agentes que intervienen en el proceso de aprendizaje: el estudiante y el profesor.

PROYECTOS ORIENTADOS A FAVORECER EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES

Esta línea de acción estaba ya iniciada desde hace mucho tiempo ya que todas las bibliotecas han hecho siempre un especial esfuerzo en la formación de usuarios y en el ámbito de las bibliotecas universitarias esta ha sido una tarea constante. En este sentido, hace ya varios años que ofrecemos dos tipos de formación orientada a los alumnos:

- **Formación básica** dirigida a los estudiantes de nuevo acceso a la universidad y que se plasma en las siguientes acciones:

- Participación en las jornadas de acogida que organiza la Universidad, explicando los servicios fundamentales de la biblioteca.
- Organizando una sesión de formación de 1 hora de duración con todos los grupos de primero en horario de clase. En esa hora, que pedimos prestada a los profesores, los estudiantes vienen a la biblioteca y reciben una charla en la que se les explica los principales servicios que les ofrece la biblioteca y se les muestra cómo consultar el catálogo.
- Elaborando una guía de la biblioteca en formato Web que aprovecha los hiperenlaces para navegar por todas las posibilidades que brinda la biblioteca.



- **Formación especializada** dirigida a todos los estudiantes, pero especialmente para los de segundo y tercer ciclo, donde se ofrece formación en grupos reducidos sobre el uso de recursos de información:

- OPAC avanzado.
- Revistas electrónicas.
- Bases de datos por especialidades.



Pero, además de la formación orientada básicamente a los recursos de información, la biblioteca se ha dado cuenta que es la depositaria de los principales recursos a los que el estudiante debe recurrir en su proceso de aprendizaje y, por lo tanto, debe ofrecer un acceso organizado, cómodo y orientado de los mismos. En este sentido, hemos abierto dos líneas de trabajo:

- Dar acceso a la Bibliografía recomendada. Todas las asignaturas que se imparten en las distintas titulaciones de la universidad cuentan con una ficha en las que, además de ofrecer el programa reducido, los criterios de evaluación y otros datos de interés, el coordinador de la asignatura propone la bibliografía recomendada para la misma. Desde la biblioteca nos ocupamos de mostrar esta bibliografía con todas las ediciones disponibles y completando aquellos títulos que los profesores nos proponen y, sobre todo, ofreciendo al estudiante la información en línea de la disponibilidad real de los ejemplares existentes. Así el alumno

la Delegación de Estudiantes se encarga de recoger los exámenes a los profesores y la biblioteca mantiene la base de datos.



Proyectos orientados a apoyar la innovación docente en los profesores

Es probablemente en esta línea donde estamos abriendo caminos más nuevos. La Universidad Carlos III de Madrid ha hecho una apuesta muy importante por apoyar el uso de las nuevas tecnologías en la docencia y, en este sentido, llegó a un acuerdo en marzo del 2002 con la Universitat Pompeu Fabra para implementar una herramienta diseñada por ellos llamada Campus Global, que permite organizar una Intranet corporativa y personalizada por perfiles y que incluye además una herramienta de apoyo a la enseñanza presencial llamada Aula Global. Desde este acuerdo, ambas herramientas pertenecen a las dos universidades y el desarrollo de las mismas se realiza conjuntamente por los técnicos de ambas universidades.

Este acuerdo encierra dos proyectos importantísimos que están siendo liderados por la Biblioteca y en los que participan los distintos servicios universitarios y las autoridades académicas.

· La puesta en marcha del **Campus Global** que obligó a pensar en un espacio web donde se integraran los servicios, informaciones y contenidos relevantes para todos los miembros de la comunidad universitaria y que esta integración fuera cómoda, sencilla y orientada al usuario. Actualmente existe un Campus Global diferente para cada perfil: estudiante (con diferencias según el campus al que se pertenezca), estudiantes de tercer ciclo, profesores y personal de administración y servicios. Todos los perfiles cuentan con herramientas de comunicación y de información sobre la actividad de la universidad y con una selección básica de la información institucional más relevante. Cada perfil accede a la información que le resulta necesaria y a las aplicaciones que le permiten acceder a los servicios que necesitan.



Campus Global para estudiantes de primer y segundo ciclo.



Campus Global para estudiantes de tercer ciclo.



Campus Global para profesores.



Campus Global para personal de administración y servicios.

· La puesta en marcha de **Aula Global**, una herramienta pensada como apoyo a la docencia presencial, es decir, un aula virtual que complementa el aula física y que ofrece al profesor la posibilidad de colocar a sus alumnos todo tipo de materiales docentes y le ofrece nuevos canales de comunicación con ellos. Así, Aula Global es un espacio totalmente personalizado, donde cada profesor accede a una aplicación que le permite gestionar las aulas virtuales de todas las asignaturas que imparte y donde cada estudiante accede a las aulas virtuales de todas las asignaturas en las que está matriculado. Desde la puesta en marcha de esta nueva herramienta, la Biblioteca ha liderado este proyecto y se ha encargado de:

- organizar toda la difusión y formación sobre su uso, tanto a profesores como a estudiantes. Para ello se realizan:
 - Presentaciones a los profesores en todos los campus al inicio de cada cuatrimestre: hasta el momento han pasado por ellas 339 profesores.

· Sesiones de “inmersión” a grupos reducidos en aula informática.
Estas sesiones se realizan a petición de los departamentos y, de momento, han pasado por ellas más de 120 profesores.

- probando y orientando el desarrollo de cada una de sus funcionalidades
- integrando contenidos por defecto: bibliografía recomendada y exámenes pasados.
- y coordinando el **Grupo de Apoyo para el Desarrollo de Aula Global**, dirigido por la Vicerrectora de Ordenación Académica y en el que participan además los servicios de informática y gestión académica y los vicedecanos de promoción y calidad. Es en este grupo en donde la biblioteca ha crecido más en sus tareas, ya que una de las líneas más importante es el apoyo a los profesores para el desarrollo de materiales y recursos docentes y en este momento estamos colaborando con más de 20 profesores, en:
 - Digitalización de documentos.
 - Transformación de textos a formatos web.
 - Generación de plantillas.
 - Orientación en la organización de contenidos.
 - Selección de recursos de información por asignaturas:

Para dar idea del impacto del uso de esta nueva herramienta en la universidad, ofrecemos las tablas que reflejan el análisis de uso por titulaciones:

ANÁLISIS DEL USO ACTUAL DE AULA GLOBAL

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR					
Titulación	Total asignaturas	Asignaturas en Aula	Grupos	Recursos Docentes	Recursos/Aula
ITI: Electricidad	45	24	2	156	6,5
ITI: Electrónica Industrial	40	24	3	137	5,7
ITI: Mecánica	43	28	3	171	6,1
ITT: Sistemas de Telecomunicación	32	24	2	277	11,5
ITT: Telemática	35	26	2	248	9,5
ITT: Sonido e Imagen	29	7	1	102	14,5
Ingeniería Industrial	119	70	5	640	9,1
IT Informática de Gestión	38	23	3	90	3,9
Ingeniería de Telecomunicaciones	106	63	3	564	8,9
Ingeniería Informática	52	47	3	244	5,1
TOTAL	539	336		2629	7,8

Porcentaje de asignaturas con algún material en Aula Global: **62,3 %**.
 Media de recursos docentes por asignatura: **7,8**. *Datos de Junio 03: 29,21% y 7,2. Datos de Septiembre 03: 40,5 % y 7,17.*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

Titulación	Total asignaturas	Asignaturas en Aula	Grupos	Recursos Docentes	Recursos/Aula
Dip. Ciencias Empresariales	29	12	3	123	10,25
Dip. Estadística	31	9	1	65	7,2
Dip. Gestión y Administración Pública	41	6	2	57	9,5
Dip. Relaciones Laborales	41	6	2	34	5,6
Derecho/Administración de Empresas	83	39	2	324	8,3
Derecho/Economía	115	24	2	133	5,5
Lic. Administración de Empresas	70	39	5	465	11,9
Lic. Ciencias Políticas	26	4	1	17	4,25
Lic. Ciencias del Trabajo	34	9	2	36	4
Lic. Ciencia y Técnica Estadística	20	10	2	51	5,1
Lic. Economía	76	34	5	227	6,6
Economía/Periodismo	62	4	1	41	10,2
Lic. Derecho	101	33	4	284	8,6
Lic. Sociología	36	5	1	60	15
TOTAL	765	234		1917	8,19

Porcentaje de asignaturas con algún material en Aula Global: **30,5 %**.
 Media de recursos docentes por asignatura: **8,19**. *Datos de Junio 03: 9,90% y 6,7. Datos de Septiembre 03: 15,8 % y 7,5.*

FACULTAD DE HUMANIDADES					
Titulación	Total asignaturas	Asignaturas en Aula	Grupos	Recursos Docentes	Recursos/Aula
Dip. Biblioteconomía y Documentación	31	8	2	60	7,5
Lic. Documentación	24	8	2	83	10,3
Lic. Humanidades	63	13	2	71	5,4
Lic. Periodismo	58	25	3	490	19,6
Lic. Comunicación Audiovisual	64	7	1	131	18,7
Estudios conjuntos Periodismo/Comunicación Audiovisual	62	2	2	53	26,5
TOTAL	302	63		888	14,09

Porcentaje de asignaturas con algún material en Aula Global: **20,8 %**.
 Media de recursos docentes por asignatura: **14,09**. *Datos de Junio 03: 14,20% y 7,52. Datos de Septiembre 03: 19,3 % y 15,5.*

EL PAPEL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN EL DESARROLLO DEL APRENDIZAJE

La importancia de este tema se recoge claramente en el lema de la Asamblea de la IFLA que se celebrará en este año 2004 en Argentina: *La Biblioteca como herramienta para la educación y el desarrollo*. En este lema se refleja la necesidad de adaptar la educación a las nuevas exigencias de nuestro tiempo y conseguir el desarrollo humano, entendido como el proceso mediante el cual se amplía la gama del espectro total de las opciones de las personas.

Como ya apuntábamos anteriormente, la educación se ha convertido en una preocupación de la sociedad en su conjunto, ya que cada día es más importante la educación para el ocio, es decir, asumir que el goce de los estímulos es un consumo que requiere unas habilidades que hay que aprender y cultivar y, en este sentido, es fundamental el papel de las bibliotecas públicas propiciando una nueva interacción en el proceso de aprendizaje: aprender a aprender. Para todo ello, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son el puente y la puerta para esta nueva alfabetización.

Pero además, en el informe Delors, *la educación para el siglo XXI*, se afirma que la educación es imprescindible para lograr la formación integral de la persona, en definitiva para ser hombre. Hay que aprender a conocer, a hacer, a vivir juntos, hay que aprender a ser. Uno de los retos más importantes del nuevo milenio consiste en implantar la educación durante toda la vida en el seno de la sociedad, es decir, en transformar el concepto de educación permanente.

Si pensamos, por otra parte, en el desarrollo humano, veremos que se trata esencialmente de la expresión de las capacidades humanas y que la biblioteca debe luchar para que sea sostenible. Desde esta perspectiva el ser humano se contempla como agente, no como paciente y se conecta claramente con el aprendizaje. Las TIC son herramientas que también permiten acelerar el desarrollo humano.

Así las bibliotecas se presentan como las mejores mediadoras en el proceso del aprendizaje, al convertirse en herramientas de educación no formal, ya que ofrecen espacios, conexiones, colecciones y experiencia. Ofrecen así la formación de usuarios y la educación lectora, combinando clásicas y nuevas alfabetizaciones. El nuevo papel de la biblioteca es, sin duda, el de ayudar a sus usuarios a convertir la información en conocimiento.

La alfabetización en el siglo XXI es mucho más que saber leer y escribir. Según la visionaria definición de la American Library Association (ALA) en 1989 “una persona alfabetizada es capaz de reconocer cuándo

necesita información y tiene capacidad para localizar, evaluar y utilizar eficientemente la información requerida, lo que le permite llegar a ser un aprendiz independiente a lo largo de la vida” Y es en este objetivo donde los esfuerzos de la biblioteca pública deben centrarse, ya que las nuevas alfabetizaciones están basadas en competencias y así hay una alfabetización tecnológica, una alfabetización digital y una alfabetización informacional.

Así los nuevos servicios de las bibliotecas públicas:

- Deben de contribuir a la nueva alfabetización.
- Deben contribuir al nuevo concepto de educación a lo largo de la vida.
- Deben asegurar el pleno desarrollo humano ayudando a integrar la interculturalidad.

Para ello las bibliotecas públicas deben:

- Apoyarse en las TIC como herramientas fundamentales para la nueva alfabetización.
- Colaborar en la tarea educativa de las bibliotecas escolares y universitarias.
- Contribuir a la educación integral del individuo ayudándole a organizar su ocio y capacitándole para el goce de los estímulos.
- Crear espacios físicos con la infraestructura necesaria para garantizar el aprendizaje y el desarrollo humano.



Recursos y servicios especializados
para bibliotecarios/as:

literatura

infantil y juvenil, promoción
de la lectura y bibliotecas
infantiles escolares

Marcos Sánchez, Ángela





8

RECURSOS Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA BIBLIOTECARIOS/AS: LITERATURA INFANTIL Y JUVENIL, PROMOCIÓN DE LA LECTURA Y BIBLIOTECAS INFANTILES Y ESCOLARES

Ángela Marcos Sánchez

*Centro de Documentación de Literatura Infantil y Juvenil. Fundación
Germán Sánchez Ruipérez*

Desde su inauguración en 1988, el Centro de Documentación de Literatura Infantil y Juvenil *recoge, trata y difunde* diversa documentación relacionada con la literatura infantil y juvenil, la promoción de la lectura y las bibliotecas infantiles y escolares, abarcando también otras áreas afines a estos temas.

Depende de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y está integrado en el Centro Internacional del Libro Infantil y Juvenil de Salamanca. Esta característica otorga una peculiaridad muy interesante al centro, al estar en estrecho contacto con las bibliotecas infantil y juvenil y con el área de formación.

El Centro de Documentación se configura como herramienta de apoyo a los profesionales y mediadores que trabajan con niños y jóvenes y que desarrollan su labor alrededor del libro y la información, tanto en el ámbito bibliotecario como en el educativo, editorial o el de la creación. Es a la vez, un importante recurso para la práctica y un centro referencial para la labor investigadora en sus campos de especialización.

La labor que en él se realiza se apoya en la conformación de un equipo multidisciplinar, una amplia, diversa y dinámica colección y el desarrollo tecnológico que permite agilizar los procesos, elevar el alcance de la difusión de los servicios y aumentar el grado de autonomía de los usuarios en el acceso a la información que se genera.

El trabajo en el centro se asienta sobre una clara filosofía de servicio, una apuesta por el usuario final y se orienta a enriquecer la oferta de información, productos y servicios con tratamientos que aporten de valor añadido a los mismos.

LA COLECCIÓN

La colección es uno de los puntales de esta oferta, tanto por su configuración como por el tratamiento que se hace de los diversos fondos que la componen. El valor de la colección que presenta el Centro de Documentación está, por una parte en la labor de selección de los distintos documentos, y por otra en el análisis minucioso de cada una de ellos: cada referencia presenta una descripción bibliográfica, con un resumen descriptivo en la mayoría de los casos.

El centro de documentación es una fuente de información referencial en la especialización, con una oferta informativa y documental que se caracteriza por:

- **La diversidad de su procedencia y tipología:**

- Cerca de 10.000 títulos, entre monografías, tesis doctorales, obras de referencia y otras publicaciones. Y más de 6.600 documentos, entre artículos extraídos de los 156 títulos de publicaciones periódicas vaciadas y literatura gris.

- El centro mantiene, así mismo, bases de datos de creación propia sobre instituciones, personalidades, actividades, eventos, efemérides y otras y tiene abiertos dossiers que recogen información sobre autores, ilustradores o instituciones.

- A esta documentación se suman las colecciones de las bibliotecas infantil y juvenil, conformada por obras de ficción e informativas en castellano, literatura infantil y juvenil en otras lenguas del Estado Español, obras latinoamericanas y en otros idiomas.

- Se trata y difunde también la documentación que genera el propio CILIJ a partir de sus actividades y programas, guías de lectura y selecciones bibliográficas.
- Cuenta, además, con un fondo histórico de obras de literatura infantil y juvenil, editadas con anterioridad a 1958.

- **La diversidad de su cobertura lingüística y geográfica**, exhaustiva en cuanto a la producción española, con una clara vocación latinoamericana y con una relevante presencia internacional.

- **La diversidad de soportes**, impresos, registros sonoros, vídeos, cederrón y en línea y carteles.

Actualmente, a través de la página web de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez <http://www.fundaciongsr.es> se puede consultar y acceder de forma autónoma a productos elaborados a partir de la colección como:

Los catálogos

<http://www.fundaciongsr.es/catalogos/frames.htm>

La consulta por web a los Catálogos en SABINI de las Bibliotecas de la Fundación pone al alcance de los usuarios la colección completa del Centro Internacional del Libro Infantil y Juvenil, que reúne más de 80.000 referencias de documentos en distintos soportes, tanto para niños y jóvenes como para adultos. Los catálogos se actualizan diariamente.

- Biblioteca Infantil y Juvenil:

Más de 60.000 registros de libros... y otros soportes para niños y jóvenes. Todas las obras, tanto de ficción como de carácter informativo, tienen asignada materia a partir de los "Encabezamientos de materia para libros infantiles y juveniles" (Madrid, 1994), elaborada por un equipo de trabajo de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, coordinado por Alberto Villalón.

- Centro de Documentación sobre Literatura Infantil y Juvenil:

Las prestaciones del catálogo del Centro de Documentación se han

ido enriqueciendo progresivamente con la posibilidad de acceder al texto completo de parte de la documentación, en los casos en los que disponemos de autorización de los depositarios de los derechos de propiedad intelectual.

Se han incorporado más de 800 imágenes correspondientes a la colección de carteles. Así mismo, se incluyen referencias de artículos de revistas electrónicas y otros documentos de libre acceso publicados en Internet. Todo ello supone un sustancial enriquecimiento del catálogo y un mayor grado de accesibilidad a la documentación referenciada.

Todos los documentos tienen asignados descriptores de materia a partir del Tesoro de literatura infantil (Caracas, 1991), elaborado por el Banco del Libro de Venezuela bajo la coordinación de Alberto Villalón, utilizado por todas las instituciones miembros de la Red Latinoamericana de Centros de Documentación de Literatura Infantil y Juvenil.

Otras bases de datos de la Fundación, en línea:

- Base de Datos de Cursos, Congresos y Ferias:

Ofrece dos formas de acceso a la información, a partir de listados temáticos, o consultando directamente la base de datos. Recoge cursos y otros eventos relacionados con los temas de especialización, organizados en España o en otros países. Tanto la base de datos como los listados se actualizan diariamente con la información recibida en el Centro de Documentación.

Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/servicios/frames.htm>

- Mil libros. Una selección bibliográfica para bibliotecas infantiles y Escolares.

Disponible en: http://www.fundaciongsr.es/database/1000_libros/

- Tolerancia: Selección bibliográfica con el tema de la tolerancia en los libros infantiles y juveniles.

Disponible en:

http://www.fundaciongsr.org/database/tolerancia/consultas/queries/consulta_tol.html

- **Letras del mundo:** Repertorio Bibliográfico sobre otras culturas. Disponible en: <http://www.fundaciongsr.org/bdweb/letras/primer.htm>

- **Base de datos de Cederrón:** una selección de las obras multimedia en cederrón disponibles en el mercado y que forman parte del fondo de las Bibliotecas de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Su objetivo es proporcionar una información adicional para un conocimiento previo de estos productos antes de su consulta o adquisición.

Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/cdrom/>

SERVICIOS

El acceso a la oferta documental e informativa del CENDOC es la base también de los servicios que se ofrecen. Estos pueden realizarse a demanda, visitando el Centro o haciendo llegar la consulta por teléfono, fax o a través de correo postal o electrónico.

Las demandas y servicios que ofrece el Centro de Documentación se canalizan tanto por vías convencionales como electrónicas, pero el contacto con los usuarios a través de los servicios electrónicos supone en la actualidad un porcentaje muy superior a las demandas atendidas por vías convencionales.

Desde hace varios años los servicios del centro de documentación han experimentado un fuerte crecimiento derivado del alcance de los servicios ofrecidos a través de la página web de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

A ello hay que añadir la utilización autónoma de archivos, bases de datos y catálogos accesibles por Internet, que también experimentan un continuo crecimiento.

SERVICIOS POR VÍAS CONVENCIONALES

Servicios de información y consulta:

En consulta directa o vía telefónica, postal, fax o correo electrónico se atienden demandas referidas a:

- Búsquedas documentales sobre la colección de obras infantiles y juveniles y de documentación.
- Elaboración de bibliografías temáticas o por edades del fondo infantil y juvenil y del fondo de documentación especializado.
- Información de referencia sobre instituciones, personalidades, editoriales o actividades.
- Acceso a los materiales que genera el Centro Internacional del Libro Infantil y Juvenil: información general, información sobre cursos y actividades, información sobre Programas y Guías de lectura.
- Solicitud de copias de documentos recogidos en nuestra colección, excluyendo aquellos materiales cuya reproducción vulnere las normas vigentes de protección de los derechos de propiedad intelectual. Recientemente se ha firmado un acuerdo con la entidad de gestión CEDRO para regular este servicio.

Préstamo interbibliotecario:

Bibliotecas, editoriales u otras instituciones, pueden solicitar materiales especializados en calidad de **préstamo interbibliotecario**.

La solicitud se puede hacer por fax, correo postal o bien rellenando el formulario de solicitud a través de nuestra página web. Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/servicios/default2.htm#seis>

Difusión Selectiva de Información (DSI):

El servicio de Difusión Selectiva de Información está dirigido a los profesionales, especialistas y estudiosos del campo de las bibliotecas, la educación y la creación, que trabajan en torno a la literatura infantil

y juvenil, la lectura y los servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, con objeto de hacerles llegar puntualmente la información que el Centro de Documentación procesa sobre estos temas. A partir de los envíos, de periodicidad cuatrimestral, el usuario puede solicitar copia de aquellos documentos que le interese conocer más directamente.

El servicio tiene un carácter personalizado y se adapta a las particulares necesidades informativas de cada usuario.

Servicio de apoyo a la investigación:

Desde el Centro de Documentación se facilita orientación y apoyo bibliográfico para desarrollar trabajos de investigación en torno a la lectura, el libro infantil y juvenil y los servicios bibliotecarios dirigidos a niños y jóvenes: elaboración de *tesis, trabajos y proyectos*.

Apoyo a las experiencias de servicios bibliotecarios públicos dirigidos a niños y jóvenes y a las bibliotecas escolares.

Se ofrece también la posibilidad de solicitar estancias de trabajo en el Centro para el desarrollo de trabajos de investigación.

SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Los servicios electrónicos se canalizan a través de las listas de distribución.

Listas de distribución:

El Centro de Documentación e Investigación de Literatura Infantil y Juvenil difunde a través de las listas de distribución de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez información de diverso tipo.

Las listas de distribución tienen carácter gratuito y están automatizadas, por lo que la gestión de altas y bajas corre a cargo de los propios interesados. Para suscribirse, darse de baja y acceder al archivo histórico de los mensajes enviados por las listas:

<http://www.fundaciongsr.es/servicios/listas.htm>

Lista FundaciónGSR

- Noticias de interés sobre literatura infantil y juvenil, promoción de la lectura y bibliotecas infantiles.
- Información cuatrimestral sobre las novedades bibliográficas ingresadas en las Bibliotecas y el Centro de Documentación del Centro Internacional del Libro Infantil y Juvenil.
- Sugerencias de lectura. Es de carácter trimestral y recoge referencias de una amplia selección de artículos de las revistas especializadas que se reciben en el Centro.

Lista Escolar

Esta lista está especializada en el tema de bibliotecas escolares y difunde:

- Los listados de referencias bibliográficas de los materiales ingresados en el Centro de Documentación e Investigación de Literatura Infantil y Juvenil sobre el tema de bibliotecas escolares. Estos envíos tienen una periodicidad cuatrimestral.
- Noticias de actualidad e interés sobre el tema recogidas en publicaciones periódicas, medios de comunicación o que llegan al Centro por otras vías. Estos envíos no tienen una periodicidad regular, pues están en función de los acontecimientos que se produzcan en relación con el tema.

PUBLICACIONES

Además de ser canal de difusión de publicaciones de las otras áreas del Centro Internacional, el Centro de Documentación cuenta con publicaciones propias como la bibliografía "La Guerra en la literatura para niños y jóvenes", editada en 2003 junto con Asociación Nacional de Investigación de Literatura Infantil y Juvenil. La colección Temas en la Literatura Infantil y Juvenil, a la que pertenece, abordará, de forma seriada, la producción y el tratamiento de distintos temas en la literatura para niños y jóvenes.

NUEVAS PLATAFORMAS

Dado su carácter de información y de servicio a los usuarios, el Centro de Documentación de Literatura Infantil y Juvenil no puede permanecer aislado de otras instituciones dedicadas también al mundo de la lectura infantil y su promoción. Apuesta por tanto, por la participación en el desarrollo de proyectos de colaboración de carácter interinstitucional.

En este contexto, el Centro trabaja en la elaboración de contenidos para el **Servicio de orientación de lectura (SOL)** www.sol-e.com

El Servicio de Orientación de Lectura es una iniciativa de la Federación de Gremios de Editores de España, desarrollada con la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y con la colaboración de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la correspondiente subvención nominativa.

Esta plataforma en Internet es un proyecto dirigido a la sociedad en su conjunto, con dos objetivos muy concretos:

- Fomentar la lectura en todas las edades.
- Dar un servicio fácil y de calidad a quienes quieren relacionarse con los libros y la lectura.

Este recurso pretende ser un punto de encuentro donde se dan cita lectores y profesionales: niños, jóvenes, padres, profesores, bibliotecarios, librerías...

El Servicio de Orientación de Lectura es un recomendador de lecturas, un lugar donde se acompaña y guía al visitante (niño o adulto), según sus preguntas e intereses.

El acceso a los contenidos puede realizarse por itinerarios adaptados a los distintos tramos de edad: para lectores menores de 5 años acompañados; para los de 6 a 8, 9 a 11, 12 a 14, 15 a 18 años; y para adultos, familias, profesionales y lectores.

Todos ellos disponen de un escaparate, con una selección de la oferta editorial, donde el usuario podrá consultar novedades recomendadas, los más y los menos leídos, los preferidos por un autor o personaje famoso, los recomendados por los lectores así como conocer datos curiosos o anecdóticos.

Se pueden buscar libros por temas, géneros, personajes, autor, ilustrador, editorial y colección. El S.O.L. ofrece recomendaciones en el Juego de la ruleta de libros y la posibilidad de escuchar a un cuentacuentos. Actualmente se recogen en la selección más de 3.800 títulos de obras de ficción, de información y de referencia.

Para familias y profesionales:

http://www.sol-e.com/bancorecursos/index_br.php

La sección del Banco de Recursos es en la que participa de manera más directa el Centro de Documentación y ha hecho posible el desarrollo de una oferta variada de recursos de acceso libre y autónomo, a partir de las bases de datos de propia creación que recogen diferente

información, tanto bibliográfica, datos, actividades y de otro tipo, en las materias de especialización en las que trabaja. Ha supuesto, también, un fuerte impulso a los procesos de trabajo y un claro aumento de la difusión y accesibilidad de las informaciones que trata y de los productos que genera.

En él, el usuario adulto del S.O.L. encontrará una Agenda de la lectura con información al día de conmemoraciones, cursos, conferencias, premios y reuniones profesionales.

Dispone de un directorio con más de 2.000 entradas con referencias de organismos, instituciones, bibliotecas, librerías, editoriales y personas relacionadas con el mundo del libro y la lectura, así como una Galería con más de 500 perfiles de autores e ilustradores de literatura infantil española.

Se ofrece también un repertorio de actividades de promoción de la lectura realizadas en distintos ámbitos y clasificadas por tipo y por edad de los destinatarios. Actualmente son 450 las fichas que se pueden consultar, con descripción minuciosa de cada una de las actividades recibidas por diversas instituciones.

Además, se puede consultar un extenso fondo de publicaciones sobre el libro, la lectura y áreas afines con obras, documentos y artículos a texto completo, que superan las 700 referencias.

Grupo de selección de materiales infantiles y juveniles:

Dentro de la línea de colaboración con otras instituciones, con especial interés en las bibliotecas, el Centro ha impulsado la conformación de una Red de selección de materiales para niños y jóvenes. Se pretende agrupar y unir esfuerzos de las distintas instituciones que en estos momentos realizan selecciones de materiales para niños y adolescentes en España: bibliotecas, revistas, asociaciones y desarrollar proyectos conjuntos.

Como **horizontes de futuro**, el objetivo fundamental del Centro es aumentar el grado de accesibilidad a sus contenidos apoyándonos en un mayor desarrollo de las tecnologías, crear nuevas ofertas en Internet, así como la elaboración de directorios de recursos relacionados con la literatura infantil y juvenil, la lectura y las bibliotecas infantiles y escolares.

Todo ello orientado a reforzar nuestra filosofía de servicio y a servir como herramienta para los mediadores, lo que no sería posible, por supuesto, sin la complicidad de todos vosotros, en este caso, bibliotecarios y bibliotecarias de la red pública.

Evaluación de actividades de
animación a la
lectura

en la Bibliotecas Públicas de la
Comunidad de Madrid

Unidad de Apoyo al Libro y
Fomento de la Lectura





EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN A LA LECTURA EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Unidad de Apoyo al Libro y Fomento de la Lectura

En el año 2002 la Unidad de Apoyo al Libro y Fomento de la Lectura se propuso elaborar una herramienta común y lo más objetiva posible, que permitiera medir el impacto de las actividades de animación a la lectura, realizadas en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid. Ya que las bibliotecas públicas orientan sus servicios hacia la satisfacción de las expectativas y necesidades de sus usuarios y usuarias, se considera necesario que ellos conozcan bien y valoren los objetivos que se proponen los bibliotecarios y las bibliotecarias con su trabajo, puesto que la calidad de un servicio es el resultado del contraste que hace el ciudadano entre lo que percibe y lo que espera. Así, aplicar un sistema de calidad implica necesariamente evaluar los servicios bibliotecarios.

En el último trimestre del año 2002 se empezó a utilizar el cuestionario de evaluación propuesto por esta Unidad, para todas las actividades celebradas en las bibliotecas, tanto las organizadas desde la Unidad, como las organizadas por las propias bibliotecas, de forma independiente o en colaboración con centros e instituciones de sus distritos. Pero fue a principios del año 2003 cuando su empleo comenzó a ser más sistemático. Se estructuraba en cinco grandes apartados, y contemplaba diferentes conceptos puntuables de 1 a 5, entendiéndose 1 como la puntuación más baja y 5, la más alta:

- **Datos de la actividad:** nombre de la biblioteca, nombre de la actividad, persona que la lleva a cabo, procedencia, fecha de celebración, hora, descripción y responsable en la biblioteca.
- **Conocimiento previo de la biblioteca sobre la actividad:** por un lado si la información ha sido verbal o escrita, y por otro lado,

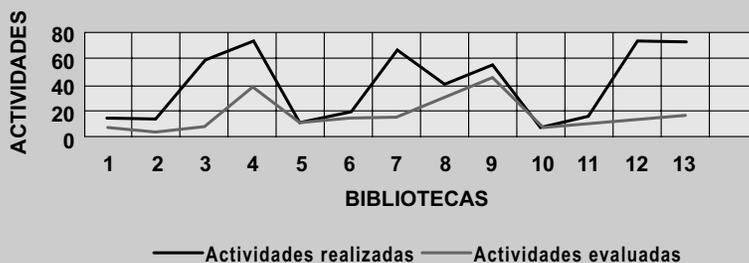
desglosada en animador, contenido, infraestructura y materiales necesarios, duración, destinatarios, tiempo de organización de la actividad y valoración del tiempo disponible.

- **Desarrollo de la actividad:** difusión/publicidad, número de asistentes, valoración del número de asistentes, puntualidad, participación y mantenimiento de la atención de los asistentes y, por último, adecuación de la fechas, los horarios, los destinatarios y el espacio.

- **Repercusión de la actividad:** en medios nacionales, regionales o de distrito, en el incremento de socios y en el aumento de préstamos.

- **Observaciones, conclusiones y propuestas de mejora.**
(Ver Anexo I)

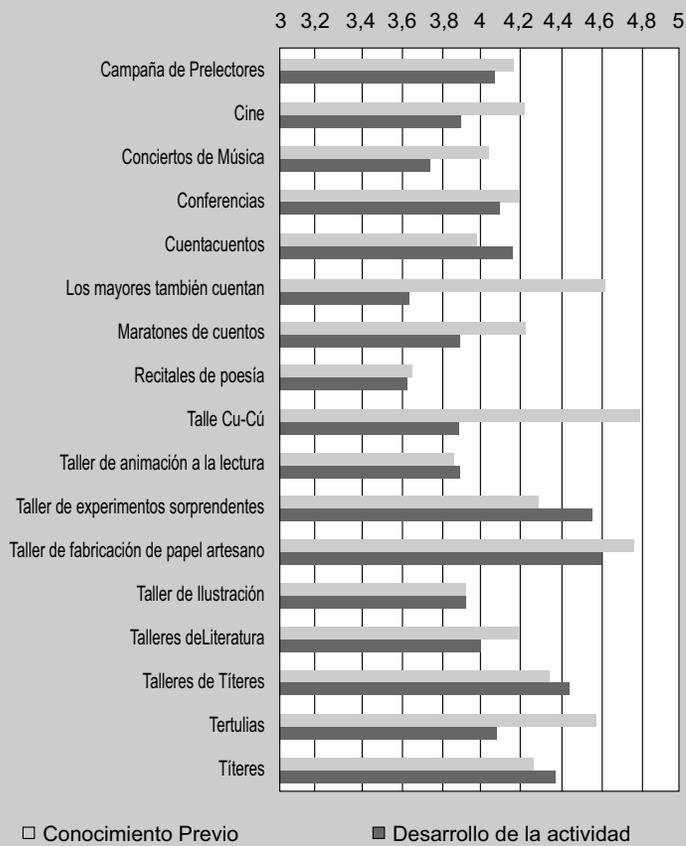
Hasta diciembre de 2003 se recibieron en la Unidad, para su tratamiento informático y análisis conjunto, 225 evaluaciones realizadas por bibliotecarios y bibliotecarias de 13 bibliotecas. Todavía hay bastante desfase entre el número de actividades realizadas y el de las evaluadas, especialmente en las bibliotecas de mayor tamaño. Como muestra el gráfico siguiente, sólo el 43,5% de las actividades realizadas fueron evaluadas:



En algún caso, se debe a que ciertas actividades se evaluaron en conjunto unas veces y sesión a sesión en otras ocasiones. Pero en general, parece que las causas principales han sido la dificultad de adaptación al cambio en el sistema de evaluación, el mantenimiento de cierta inercia o, simplemente, la falta de costumbre. No obstante, estas tendencias se han ido rompiendo a lo largo del año: en enero de 2003 se evaluó el 15% de las actividades realizadas, mientras que en diciembre del mismo año, las actividades evaluadas ya eran el 46,1%, superándose la media anual.

Esto condicionó mucho el análisis de los datos y, por tanto, las conclusiones que de ellos se extrajeron. Por otro lado, el propio carácter de las actividades y el tipo de herramienta con que hemos contado para su evaluación, implican que la subjetividad de la persona que realiza cada evaluación ejerza una gran influencia sobre su resultado. Por eso se propuso añadir el nombre de la persona que realiza la evaluación, y no sólo la del responsable de la biblioteca en el momento de celebración de la actividad, como hasta ahora. Esto se desechó porque planteaba dos problemas: por un lado, parece que el anonimato da mayor libertad a la hora de evaluar; y, por otro, que no sería muy sencillo, ni más objetivo ni, probablemente muy justo, valorar la evaluación en función de quien la realiza.

Aunque se intentó cuantificar los resultados lo más posible y se pretendió utilizar los valores numéricos como si de indicadores se trataran, lo cierto es que se comprobó que es difícil reducir a cifras algunos conceptos, porque, si bien es el modo de manejarlos con mayor objetividad, con un tratamiento tan frío se pierde mucha información. No obstante, en el gráfico siguiente podemos comparar las valoraciones medias obtenidas por las diferentes actividades, como ejemplo de una posible representación de los datos obtenidos con el modelo de evaluación utilizado:



En cuanto al cálculo de medias generales, se observó que la correspondiente al concepto “número de participantes” en las distintas actividades desvirtuaba el análisis, puesto que suponía una simplificación poco adecuada a la realidad, teniendo en cuenta que lo que es realmente significativo, es el hecho de que se completen o no las plazas disponibles. Por ejemplo, es muy diferente la disponibilidad de plazas de un cuentacuentos y de un taller. Además, hay actividades que, en sí mismas, tienen un poder de convocatoria más reducido, sin que ello suponga una *fracaso* de la actividad, como es el caso de los Recitales de Poesía.

Tampoco se ha encontrado utilidad al cálculo de la media en el concepto de “tiempo de organización” de la actividad dentro de cada biblioteca. En cuanto a la actividad en general, no es relevante, puesto que antes de comenzar el trabajo en la biblioteca se ha dedicado ya una gran parte de tiempo a organizarla, tanto los animadores como la Unidad; y en cuanto a la comparación de unas actividades y otras, o de unas bibliotecas con otras, se ha observado que la media no es un indicador que ofrezca una información práctica, porque cuantifica valores muy dispares y el resultado es poco representativo. Se trata más bien, de un dato que puede ser significativo, como valor absoluto, a la hora de planificar el trabajo por parte de los bibliotecarios y las bibliotecarias, a nivel interno en cada biblioteca.

Por todas estas razones, fueron los campos de “Observaciones”, “Conclusiones” y “Propuestas” aquellos que ofrecieron más cantidad de datos, con comentarios muy enriquecedores y, en muchos casos, bastante vehementes. Se intentó analizarlos cuidadosamente, con el fin de extraer de ellos el mayor número posible de conclusiones comunes, que fueron las que fundamentaron el informe final.

Fue frecuente que varios campos quedaran en blanco, sin que haya sido posible explicar por qué ocurrió. En los campos de repercusión de la actividad, se ha llegado a la conclusión de que esto ocurrió porque es muy difícil cuantificar exactamente el número de préstamos o de nuevos carnés que se realizan como consecuencia directa de la actividad. En muchos casos, en el campo de “Observaciones” se destacó que se

había producido un aumento sensible, pero sin que en ningún caso se llegara a precisar cantidades concretas, puesto que es un comentario que se basa únicamente en la percepción del personal de las bibliotecas. En algunos casos concretos, por ejemplo los cuentacuentos, sí hacía mención expresa del apreciable aumento de la afluencia de usuarios.

En cuanto al campo de repercusión en los “Medios de Comunicación”, sólo se cumplimentó en los casos en que, por iniciativa de la biblioteca, se había hecho llegar a algún medio la información relativa a la actividad, que es la tendencia que se pretende extender. Sin embargo, desde varias bibliotecas se interpretó como que se solicitaba un seguimiento de los medios de comunicación después de realizarse la actividad, para observar si se habían hecho eco de la misma. Ante la dificultad que esto supone y, además, dado que casi nunca ocurre, parece que los bibliotecarios y las bibliotecarias optaron por dejarlo en blanco.

En otros casos podría responder a que no estaban perfectamente claros los conceptos sobre los que se pedía valoración, o que la persona que evaluaba, consideraba que no merecía la pena insistir sobre lo negativo de los aspectos que presentan mayores dificultades de mejora: horario, duración, espacios... Por otro lado, a la vista de los resultados y de los comentarios expresados en los campos abiertos, se percibía cierta reticencia a utilizar las calificaciones más bajas: se prefería dejar el campo en blanco, antes de darle una puntuación negativa. Es necesario concienciar a las personas que responden a los cuestionarios de que es fundamental cumplimentar todos los campos, porque en la gran mayoría de los casos sí es posible, y el hecho de no hacerlo, desvirtúa el cálculo de los promedios. Por otra parte, sería interesante que no se dejaran en blanco los campos de “Observaciones”, “Conclusiones” y “Propuestas”, especialmente en los casos en los que las valoraciones son muy negativas o muy positivas.

Con toda esta información la Unidad de Apoyo al Libro y Fomento de la Lectura elaboró un informe, que presentó a la Jefa de la Unidad de Bibliotecas Públicas y a los directores y directoras de las bibliotecas, con el fin de comunicarles las conclusiones a las que habíamos llegado,

de tal modo que recibieran de vuelta la información que ellos mismos nos habían facilitado, pero tratada y analizada en conjunto. En torno al citado informe se celebraron reuniones de trabajo que enriquecieron el resultado de la evaluación y facilitaron la aplicación de sus conclusiones, tanto en cada biblioteca en particular, como en la planificación de las actividades desde esta Unidad.

Por lo que respecta a las propuestas de mejora de la evaluación, se recogieron varias sugerencias cuya puesta en práctica suponía modificar ligeramente la formulación de los conceptos a evaluar, con el fin de que quedaran más claros, fueran más concretos y expresaran con más precisión a qué se referían. Además, se propuso reducir al mínimo el número de preguntas abiertas y, en los casos necesarios, solicitar respuestas más concretas, para facilitar la valoración de la gran cantidad de información que, como ya se ha señalado, ofrecen los campos de “Observaciones”, “Conclusiones” y “Propuestas”, puesto que en ellos se pueden valorar todos aquellos aspectos que quedan fuera del cuestionario. A tal fin, se preparó un nuevo formulario con el que se está trabajando a lo largo de 2004, que recoge estas propuestas. Está estructurado en tres apartados:

- **Datos de la actividad:** biblioteca, fecha de la evaluación, nombre de la actividad, persona que la lleva a cabo, institución que la promovió, fecha y horario de celebración, y tipo de actividad.
- **Preparación y desarrollo de la actividad:** información previa sobre la actividad, difusión, disponibilidad de tiempo y recursos para su organización, valoración del número, participación y atención de los asistentes, adecuación de la actividad a los destinatarios y satisfacción de los mismos con la organización y desarrollo de la actividad. Para todos estos conceptos, se mantiene la valoración de 1 a 5 utilizada ya en el cuestionario anterior.
- **Observaciones y propuestas de mejora.**

(Ver Anexo II)

El compromiso de los bibliotecarios y las bibliotecarias de la Comunidad de Madrid con la evaluación de las actividades de animación a la lectura ha sido evidente y creciente a lo largo del año 2003, y continúa incrementándose en 2004. Sin su esfuerzo y su dedicación, no habría sido posible realizar este análisis, y por eso desde aquí agradecemos su colaboración y su implicación.

Madrid, febrero de 2004

ANEXO I: MODELO DE EVALUACIÓN UTILIZADO EN 2003

ACTIVIDADES DE FOMENTO DE LA LECTURA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Actividades externas (desarrolladas por personal contratado o voluntario ajeno al personal de la biblioteca)

Una vez realizada en la biblioteca _____ la actividad _____ realizada por _____ nos gustaría contar con tus impresiones sobre la misma, para poder realizar, con los datos y valoraciones que aportes, una evaluación fundamentada. Te agradeceríamos, por tanto, que elaboraras un pequeño informe en el que trataras los puntos que planteamos y todo lo que te parezca relevante. Puedes enviarlo por correo o por fax al 91 7208279, a la Unidad de Apoyo al Libro y Fomento de la Lectura, del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro.

PROCEDENCIA DE LA ACTIVIDAD
FECHAS
HORARIO
DESCRIPCIÓN
RESPONSABLE EN LA BIBLIOTECA

**CONOCIMIENTO PREVIO DE LA BIBLIOTECA SOBRE LA
ACTIVIDAD:**

Se ha recibido información sobre el contenido del proyecto Sí No

Verbal Sí No

Escrita Sí No

Sobre la persona o grupo que la realiza 1 2 3 4 5

Sobre su contenido 1 2 3 4 5

Sobre la infraestructura y materiales necesarios 1 2 3 4 5

Sobre su duración 1 2 3 4 5

Características de los destinatarios 1 2 3 4 5

Tiempo de organización de la actividad

Valoración del tiempo disponible 1 2 3 4 5

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Difusión/publicidad 1 2 3 4 5

Cumplimiento de los horarios 1 2 3 4 5

Idoneidad de las fechas 1 2 3 4 5

Idoneidad de los horarios 1 2 3 4 5

Idoneidad de los destinatarios fijados 1 2 3 4 5

Idoneidad del espacio 1 2 3 4 5

Número de asistentes

Valoración del número de asistentes 1 2 3 4 5

Participación de los/las asistentes 1 2 3 4 5

Mantenimiento de la atención 1 2 3 4 5

Valoración de la actividad 1 2 3 4 5

Valoración del animador 1 2 3 4 5

REPERCUSIÓN DE LA ACTIVIDAD

Repercusión en “medios” nacionales, regionales o de distrito.

Incremento de socios.

En actividades periódicas o en varias sesiones, en la semana posterior a cada una de las sesiones y en la semana posterior a la fecha de la última sesión.

En actividades celebradas en sesión única, en la semana posterior a la misma.

Aumento del número de préstamos

En actividades periódicas o en varias sesiones, en la semana posterior a cada una de las sesiones.

En actividades celebradas en sesión única, en la semana posterior a la misma

OBSERVACIONES

CONCLUSIONES

PROPUESTAS DE MEJORA



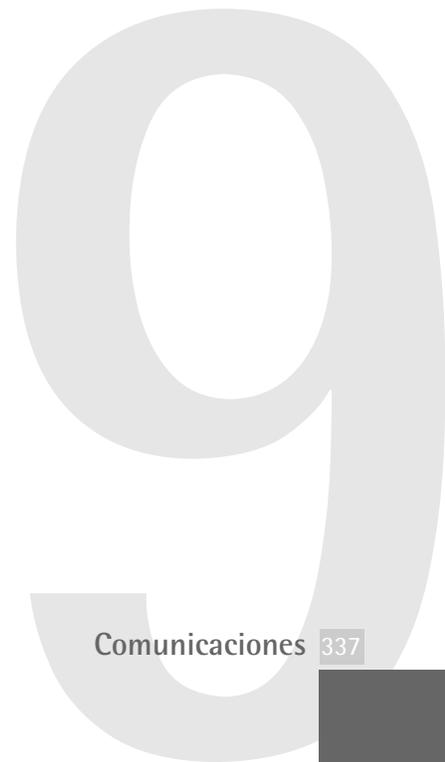
ANEXO II:
MODELO DE EVALUACIÓN
PROPUESTO PARA 2004

9

**EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FOMENTO DE LA LECTURA
EN LA BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

BIBLIOTECA						
FECHA DE LA EVALUACIÓN						
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD						
PERSONA O GRUPO QUE LA REALIZÓ						
INSTITUCIÓN QUE ORGANIZÓ/PROMOVIO						
FECHA DE CELEBRACIÓN				HORARIO		
TIPO DE ACTIVIDAD	CHARLA/CONFER	COLOQUIO	CURSO	EXPOSICIÓN		
	CUENTACUENTOS	RECITAL	TALLER	OTROS		
<i>Valorar de 1 a 5 los siguientes aspectos teniendo en cuenta que 1 es la puntuación más baja y 5 la más alta</i>						
Información previa sobre la actividad (animador, contenido, recursos necesarios, duración, destinatarios)			1	2	3	4 5
Difusión por medios externos a la biblioteca			1	2	3	4 5
Difusión por parte de la biblioteca			1	2	3	4 5
Tiempo disponible para difundir la actividad			1	2	3	4 5
Disponibilidad de medios para la difusión			1	2	3	4 5
Tiempo disponible para organizar la actividad			1	2	3	4 5
Disponibilidad de recursos para organizarla			1	2	3	4 5
Valoración del número de asistentes, según las características de la actividad			1	2	3	4 5
Participación de los asistentes			1	2	3	4 5
Mantenimiento de la atención de los asistentes			1	2	3	4 5
Adecuación del contenido y del desarrollo de la actividad a los destinatarios			1	2	3	4 5
Satisfacción de los asistentes con el resultado de la actividad			1	2	3	4 5
Valoración del tiempo previsto para el desarrollo de la actividad			1	2	3	4 5
Adecuación de la fecha de celebración			1	2	3	4 5
Adecuación del horario de celebración			1	2	3	4 5
Adecuación del espacio donde se desarrolló la actividad			1	2	3	4 5
¿Se dió a conocer la actividad en los medios de comunicación, foros profesionales, o centros e instituciones del distrito?			SI	NO	NO CONSTA	

¿Repercutió la actividad en el incremento de nuevos carnés?	SI	NO	NO CONSTA
¿Influyó la actividad en el aumento del número de préstamos?	SI	NO	NO CONSTA
OBSERVACIONES: (Se harán constar la obsecciones referidas a los aspectos indicados o a otros, especificándolos)			
PROPUESTA DE MEJORA: (Por orden de prioridad)			





Las bibliotecas
rurales
servicio e importancia

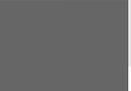
Zumel Álvarez, José





01

340 Comunicaciones



LAS BIBLIOTECAS RURALES: SERVICIOS E IMPORTANCIA

José Zumel Álvarez

Biblioteca Municipal de Chinchón

En los últimos años se tiende a valorar la importancia de la implantación de un servicio de biblioteca pública en función del número de habitantes. La Ley de Bases de Régimen Local establece cinco mil habitantes como población mínima para que este servicio se deba prestar. Por otro lado, nuestros convenios para la creación y funcionamiento de bibliotecas municipales dan, a mi juicio, una excesiva importancia al número de habitantes a la hora de valorar los presupuestos, los fondos, y los servicios que una biblioteca debe prestar de forma mínima. Es cierto que la población es un dato objetivo que nos permite hacer una primera valoración del servicio, pero también considero que se están introduciendo conceptos más propios de la empresa privada como la idea de rentabilidad, sin valorar otros aspectos. Y desde este punto de vista, siempre resulta poco rentable invertir en una biblioteca de una pequeña localidad porque sus habitantes son un número poco representativo comparado con los de una gran ciudad, o los de un creciente núcleo del área metropolitana. Y si bien esto es cierto quiero destacar que las pequeñas bibliotecas de las áreas rurales cumplen con más intensidad los fines que la UNESCO y la IFLA establecen para las Bibliotecas públicas. No quiero decir que tengan más usuarios o que los que tienen utilicen más la biblioteca sino que en muchos casos la biblioteca es, en esas pequeñas localidades, el único punto de acceso a la cultura y a la información. Y son, por tanto, garantía con pleno sentido, de democracia y libertad.

Afortunadamente, las cosas están cambiando en muchos pequeños municipios y se empiezan a introducir otros servicios como pequeñas casas de cultura que van saliendo adelante también con mucho esfuerzo. Hasta ahora la biblioteca asumía la función de Centro Cultural, sala de trabajos escolares, lugar de celebración de cursos y charlas, sala de

reuniones, espacio para oposiciones y pruebas selectivas, espacio para exposiciones, etc. Además, asumía la función de oficina de turismo, de información local, y cumplía la función de librería o de kiosco, no en el sentido de establecimiento comercial, sino en cuanto único medio de adquirir un libro o una publicación. Ya digo que las cosas cambian, y al mismo tiempo que aparecen nuevos servicios exclusivos para cada cosa, mejoran las comunicaciones con las ciudades y la gente se desplaza más y más frecuentemente para satisfacer las necesidades que su localidad no les presta. A pesar de todo, todavía en la actualidad, las bibliotecas rurales, trabajando normalmente en horario de tarde y casi de noche, siguen siendo un importante motor cultural de estos pequeños municipios.

Dándole vueltas un poco más a la idea de rentabilidad, quisiera decir que los servicios bibliotecarios en los medios rurales son rentables precisamente porque no lo son en absoluto. Y me explico: aunque pueda parecer un mito, el medio rural está muy lejos de valorar la cultura de la misma forma que en las ciudades. Aunque esta idea no pueda aplicarse de forma radical y teniendo en cuenta la gran diversidad de lo que habitualmente se conoce como medio rural, tradicionalmente son espacios donde la importancia de los libros y la lectura tiene un carácter menor. Y aunque las cosas hayan cambiado bastante, y la televisión haya llegado a todos los rincones, quizá haya que buscar el origen en el analfabetismo rural de hace un siglo. Todavía en muchos casos el acceso a la cultura y a los libros, sigue siendo, superada la primera fase del mínimo de las cuatro reglas, simplemente un modo de acceder a un mejor puesto de trabajo y a una vida mejor sólo en el sentido material del término.

Hoy sabemos que la cultura y la información, y los libros como su mejor vía de acceso, son un importante punto de apoyo para la formación de la personalidad y para la valoración crítica de la realidad, además de una gran fuente de placer. Pero llegar a este estadio supone la formación de un hábito lector que a menudo choca, especialmente en el medio rural, con formas de pensar muy cerradas, y con actitudes muy estereotipadas que se repiten de generación en generación. Los

niños y adolescentes de las zonas rurales, en muchos casos, tienen que superar muchas barreras para no dejarse llevar por modelos de comportamiento faltos de perspectivas que tienen que ver, muy a menudo, con un acusado fracaso escolar. Por eso considero que los servicios bibliotecarios en estas zonas siempre son una buena inversión en todos los sentidos. Un buen servicio será un importante punto de apertura a otras culturas, realidades y formas de pensamiento, además de un gran punto de referencia para favorecer el desarrollo personal de los vecinos y al mismo tiempo contribuir al desarrollo general de la localidad.

Es difícil hacer una definición de qué es el medio rural o intentar establecer un número de habitantes para determinarlo; especialmente en la situación actual en que pequeños municipios cercanos a las ciudades crecen aceleradamente como ciudades dormitorio. El Instituto Nacional de Estadística definía como población rural o zona rural “al conjunto de entidades singulares de población con 2.000 o menos habitantes”, y las entidades entre 2.000 y 10.000 como zonas intermedias. Yo creo que la caracterización de medio rural vendría dada más bien por unos hábitos de comportamiento que se derivan de unas relaciones sociales muy estrechas. Indudablemente, el número de habitantes determinará este tipo de relaciones, pero también la distancia que exista entre los núcleos rurales y las grandes ciudades. A mayor distancia más grande será el aislamiento que propicie unos modos de comportamiento, y más lento será el crecimiento de la población.

Según los datos del censo de población y vivienda del año 2001, de los 8.108 municipios existentes en España, 7.458 tienen menos de 10.000 habitantes, en los que viven 9.651.355 personas, lo cual representa el 23'6% de la población española. Si descendemos a los municipios con menos de 5.000 habitantes, es decir, las localidades que no están obligadas a tener biblioteca según la Ley de Bases de Régimen Local, observamos que son exactamente 6.948 municipios en los que viven 6.152.856 personas que representan el 15'8% de la población española. Cantidades nada desdeñables y que habría que tener en cuenta a la hora de planificar los servicios bibliotecarios.

La Comunidad de Madrid es un caso especial porque la capital ejerce una fuerza de atracción en cierto modo desproporcionada, que lleva a la población a situarse en las zonas de la periferia produciendo el despoblamiento en otras. De los 179 municipios existentes en nuestra comunidad 121 tienen menos de 5.000 habitantes y equivalen a una población de 178.556 personas, que representan el 3'2% de la población madrileña. A pesar de que varía considerablemente la proporción con respecto al resto de España, es un número de personas considerable. Uno puede pensar que es lógico que pueblos con muy escasa población no tengan biblioteca, pero quisiera puntualizar que son 33 los pueblos con una población entre 2001 y 5000 habitantes, que corresponden 115.127 personas, número equivalente a algunos de los grandes municipios de la periferia; la diferencia es que la mayoría de estos pueblos se sitúan en puntos alejados de la capital, con lo que eso conlleva de aislamiento y falta de infraestructuras. Actualmente de los 121 pueblos con menos de 5.000 habitantes tienen biblioteca 30, la mayoría con poblaciones entre los 1.500 y los 5000 habitantes; de los 30, son 25 los que han firmado el Convenio de funcionamiento. Por otro lado existen 80 pueblos con "centros de lectura", en gran parte en situaciones muy precarias, y en la mayoría de los casos en poblaciones inferiores a 1.500 habitantes, si bien en algunos de estos municipios se superan los 5.000 habitantes.

Todos estos datos nos llevan a constatar que es muy variopinto el panorama existente en la Comunidad de Madrid y que tradicionalmente ha habido pueblos que se han preocupado por el mantenimiento de sus bibliotecas aunque no llegaran a la población que establece la Ley de Bases. La Constitución Española, en su artículo 44, dice que "todos tienen derecho de acceso a la cultura"; las bibliotecas públicas municipales son uno de los pocos medios que el medio rural tiene para que sus habitantes tengan las mismas o similares posibilidades culturales que las personas que residen en una gran ciudad. Es cierto que los bibliobuses pueden desempeñar también una importante labor en estas zonas cubriendo especialmente aquellos municipios con escasas poblaciones o apoyando, como servicios complementarios en horario de mañana,

a aquellas pequeñas bibliotecas que sólo pueden ofrecer un servicio de tarde. En todo caso este es un aspecto que merecería un análisis más detallado.

Ya me he referido a la Ley de Bases de Régimen Local, que establece que ha de ser obligatorio el servicio de biblioteca sólo en municipios con población superior a los 5.000 habitantes; por tanto en esta ley está implícita la idea de que es innecesario o digamos que puede ser un lujo que una localidad con población inferior ofrezca este servicio. Yo creo que esta norma incide de forma muy negativa en el funcionamiento de las pequeñas bibliotecas rurales, pues las corporaciones locales no ven como prioritario el buen funcionamiento de sus bibliotecas. Por otro lado, nuestros convenios exigen que al frente de estas bibliotecas haya siempre un técnico diplomado, lo cual crea un contrasentido: ¿cómo contratar a un técnico de nivel medio para un puesto que ni siquiera es necesario?. Sé que en este momento este es un tema candente y que se están buscando fórmulas que permitan el funcionamiento de pequeñas bibliotecas en pueblos con población inferior a los 5.000 habitantes con técnicos auxiliares, es decir, sin necesidad de que los bibliotecarios sean diplomados. Realmente, esta sería una solución lógica mientras la Ley de Bases de Régimen Local no considere como básico el servicio de biblioteca en estos pueblos. Y además de un camino intermedio entre nuestros convenios y la Ley de Bases, me parece sobre todo, una solución bastante acertada para no negar radicalmente un servicio fijo de biblioteca a la gente que probablemente más lo necesita.

Sin embargo, los pequeños pueblos no deberían renunciar a tener su bibliotecario diplomado y su biblioteca completa, pues considero que la biblioteca tiene pleno sentido en el medio rural, cuando funciona bien, cuando aprovecha al máximo sus recursos, cuando los Ayuntamientos invierten un poco más para ofrecer un servicio de calidad. Puede haber magníficos profesionales sin necesidad de ser diplomados, pero no cabe duda de que una formación completa y específica redundará en un mejor funcionamiento. Realmente estoy convencido del importante papel que la biblioteca puede y deber tener en el medio rural y creo que muchos Ayuntamientos aún no se han enterado de su valor. La mayoría

de las veces se da mucha más importancia, por ejemplo, a las fiestas, en las que se invierten grandes cantidades de dinero y recursos mientras los presupuestos de la biblioteca son, en comparación y casi siempre a regañadientes, una ínfima parte. Que se enteren de que la biblioteca es una fiesta continua, cada día del año, abierta a todos los gustos, y que aunque cala lentamente, llega mucho más hondo que un concierto o un encierro que, a lo mejor no se han planteado, es posible que sólo guste a unos pocos un ratito una tarde de verano. Pero para que esta fiesta sea posible hace falta esfuerzo, trabajo, libros actuales, revistas, materiales multimedia y buenas infraestructuras.

Es común en los pueblos pequeños o medianos que la biblioteca sea considerada un lugar adonde los niños van a hacer sus tareas, o adonde los que aprenden a leer van a ver cuentos mientras los mayores pasan sus ratos de ocio en los bares y se extrañan de que algún adulto prefiera pasar un par de horas en la biblioteca. En estos casos, no es raro que estas bibliotecas empiecen reduciendo sus horas de apertura y sus presupuestos y se acaben extinguiendo por puro aburrimiento. Sin embargo puede ocurrir todo lo contrario si la biblioteca logra entrar en el entramado social y se abre a las necesidades de la gente. Puede producir una lenta pero auténtica revolución el hecho de que la biblioteca tenga materiales, libros e información que interese de verdad; y es que no hay mejor promoción que el boca-oreja que se pone en marcha en los pueblos cuando algo destaca; porque, desgraciadamente, lo normal son los servicios precarios en general, y el esfuerzo continuo y costoso para mantenerlos. Es curioso apreciar la sorpresa de algunos sectores de la población alejados de la biblioteca tradicionalmente cuando se les explica que los servicios que se ofrecen son gratuitos, y es que, a veces, se tiene la sensación de que la cultura no es de este mundo. Aunque si la biblioteca debe destacar por algo es por la constancia en el buen funcionamiento. Con frecuencia en el medio rural surgen iniciativas interesantes llevadas a cabo de forma personal con ánimo filantrópico; normalmente suelen tener poca vida y su fin es previsible porque no se pueden mantener y fortalecer. Por ello, la biblioteca debe tener su base en una sólida planificación y en un fuerte respaldo del Ayuntamiento, pero un respaldo real y constante. A veces, con mucho esfuerzo, la

biblioteca rural consigue importantes mejoras, y casi siempre mantenerlas supone un nuevo esfuerzo porque no se le da la importancia necesaria ya que se tiene la conciencia de que su buen funcionamiento es un lujo difícil de mantener. Los pequeños ayuntamientos deberían ser conscientes de que las bibliotecas son importantes y no tienen que estar a la cola de los servicios aunque no recauden dinero. Las bibliotecas contribuyen a propiciar una vida mejor a los habitantes, además pueden ser un factor determinante para que la población crezca o se mantenga en los núcleos rurales. Por otro lado, una buena biblioteca siempre otorgará una imagen muy positiva para el Ayuntamiento, que también podrá beneficiarse de sus horas de apertura en horarios de tarde para ofrecer servicios alternativos de información. En cualquier caso, un buen servicio de biblioteca siempre será la imagen amable y generosa del Ayuntamiento, y su buena gestión otorgará credibilidad al gobierno municipal.

Como cualquier servicio bibliotecario, la biblioteca rural debe estar fundamentada en una profunda planificación que analice la población y sus necesidades y los recursos disponibles. Normalmente suele ser complicado que los bibliotecarios rurales puedan disponer de tiempo para planificar, ya que el día a día suele absorber todo el tiempo de estos profesionales, polivalentes y entregados; a pesar de todo, es importante introducir este aspecto en el funcionamiento de las bibliotecas rurales, no sólo por aprovechar al máximo los recursos disponibles, sino por afrontar las múltiples tareas y enormes posibilidades de forma gradual. Habrá que tener en cuenta las poblaciones limítrofes que carezcan de biblioteca y los importantes aumentos de población en épocas de verano y vacaciones. Será necesario conocer a fondo todas las asociaciones y entablar con ellas estrechas relaciones, abrirles las puertas de los pequeños espacios de que dispone la biblioteca y atender a sus inquietudes y necesidades; las asociaciones serán una vía directa para llegar a la gente y atraer al público a las bibliotecas.

Hay que tener en cuenta que las bibliotecas rurales desempeñan un importante papel como bibliotecas escolares, prestando un servicio del que se desentienden los centros de enseñanza. Sería interesante reflexionar sobre esto para abrir la posibilidad de algún tipo de aportación

para el mantenimiento de la biblioteca por parte de los colegios o institutos de bachillerato y secundaria. En cualquier caso, aunque los fines de la biblioteca pública trascienden lo puramente educativo, la biblioteca debería tener una relación muy estrecha con profesores y cargos directivos a la hora de planificar y organizar actividades de animación a la lectura.

Ya he comentado que los Ayuntamientos deben valorar y promocionar sus bibliotecas, pero me parece importante también que las pequeñas bibliotecas o los bibliotecarios sepan estar muy cerca de los Ayuntamientos o mejor dicho, de los secretarios e interventores y cargos políticos del momento. Sin duda a veces esto resulta complicado porque los bibliotecarios de los pequeños municipios suelen trabajar en horarios de tarde, absorbidos plenamente por su trabajo y las bibliotecas a veces están en puntos alejados de las casas consistoriales. A pesar de todo, los bibliotecarios tienen que tratar de buscar la forma de hacerse notar y valorar; el primer lugar donde la biblioteca se debe promocionar es el propio ayuntamiento.

En cuanto a los servicios que debe prestar la biblioteca rural creo que un buen servicio de préstamo es la mejor carta de presentación. Pero lamentablemente, cuando nos asomamos a las colecciones de estas bibliotecas encontramos unos fondos escasos o completamente obsoletos. Sin embargo, si hacemos una valoración del número de libros por habitante es fácil pensar que las pequeñas bibliotecas están en una situación privilegiada; quizá un pueblo de 4.000 habitantes pueda tener un fondo de ocho mil libros, lo cual equivaldría dos libros por habitante, que en comparación con una gran ciudad es posible que suponga una situación mejor. Pero si observamos sus colecciones veremos montones de publicaciones oficiales, a veces carentes de valor para el público, libros antiquísimos, sobre todo cuando la biblioteca tiene ya unos cuantos años de funcionamiento, o donaciones muy poco interesantes. Con lo cual, la biblioteca no tiene interés por lo que debería ser su fuerza de atracción y se convierte sólo en un espacio para hacer las tareas escolares, o para que los niños tengan donde meterse en los días de invierno. Por ello es importante planificar minuciosamente la colección

en función de nuestros usuarios. Quizá haya que plantearse no adquirir manuales de estudio con un nivel superior a bachillerato, pues son libros caros y no tendrán salida en la biblioteca, y sin embargo si será necesario tener una buena colección infantil o de obras de carácter divulgativo; también habrá que conseguir todo lo relacionado con la comarca o con los temas que tradicionalmente puedan tener un calado más hondo en la población. En cualquier caso, es importante una colección viva, ajustada a las necesidades, que refleje las inquietudes de los vecinos y que además se dé a conocer por todos los medios posibles. Por otro lado, también habrá que incluir materiales multimedia que puedan ejercer de gancho para dar a conocer nuestros servicios a aquellos sectores más alejados de la biblioteca y la lectura.

Quisiera destacar que hoy por hoy, estas pequeñas bibliotecas no tendrán un valor pleno mientras no tengan acceso a Internet. Y creo que no cabe duda de que donde verdaderamente tiene sentido la red de redes es en los medios rurales alejados de las grandes urbes, que no disponen de las infraestructuras para acceso a Internet que sí tienen éstas. En este aspecto, la figura del bibliotecario adquiere mucha importancia, como especialista capaz de asesorar a la hora de seleccionar la información más adecuada. Como gran enciclopedia que es, Internet debería estar presente al lado del resto de los recursos de información de que dispone la biblioteca.

Un aspecto importante serán las actividades de formación de usuarios y de animación a la lectura, que se han de considerar en estas zonas tan importantes como la propia colección. A menudo se llevan a cabo experiencias aisladas o muy puntuales por falta de recursos, espacios o personal, y no llegan a tener el eco suficiente como para calar en el público; a pesar de todo suelen tener gran acogida. Sin embargo, cuando se llega a introducir una dinámica constante de animación, variada y orientada a diferentes sectores de población, los vecinos responden con cautela primero y después con entusiasmo, porque estas experiencias, que abren horizontes, lamentablemente escasean en las zonas rurales. Indudablemente requerirán también una cuidada planificación para escoger los momentos oportunos y no solaparse con

otras ofertas que puedan existir en el pueblo. Habrá que realizar proyectos que tengan una continuidad pero que rompan lo menos posible el funcionamiento normal de la biblioteca, sin esfuerzos exagerados que puedan traumatizar futuros planteamientos. Será necesario variar los ritmos y alternar los públicos para dar cabida a todos, de modo que la biblioteca vaya entrando gradualmente, como la vida misma, en los hábitos de la población. Sin duda la gente responderá con ilusión y al mismo tiempo, nosotros, los bibliotecarios rurales, nos ilusionaremos más con nuestro trabajo y romperemos los moldes de la biblioteca rural, pequeña, sólo para niños, ruidosa, mal dotada y siempre en continuo equilibrio por sobrevivir.

Este año 2004 se cumplen cincuenta años de la creación oficial de la Biblioteca Municipal de Chinchón, en la que llevo trabajando doce años. A pesar de haber pasado por épocas buenas, regulares y malas, en un municipio con una población actual de 4.500 habitantes, se ha conseguido afianzar como un recurso importante, con tradición pero también moderno y abierto. Espero que seamos capaces de abordar los próximos cincuenta años afrontando con soltura los cambios que surjan y contribuyendo a que el medio rural sea un lugar habitable para todos en todas las épocas del año. Quisiera apuntar que soy técnico medio a pesar de que Chinchón es un pueblo pequeño, y que los primeros años de mi trabajo fueron muy duros por la falta absoluta de presupuestos y por tener que luchar por cambiar una imagen petrificada de la biblioteca. Hoy por hoy nuestra biblioteca recibe un fuerte respaldo del Ayuntamiento y gracias a ello es valorada cada vez más por los vecinos.

Conclusiones



CONCLUSIONES DEL GRUPO DE TRABAJO “REGLAMENTO DE LA LEY DE BIBLIOTECAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

RESUMEN DE LA SESIÓN

En primer lugar, se comentó el procedimiento seguido con el texto resultante del grupo de trabajo, esto es, el borrador del Reglamento. Se habló del anuncio de una nueva Ley de Bibliotecas y de su repercusión en el Reglamento. El grupo de trabajo expresó su disconformidad con este nuevo aplazamiento.

Se sugiere que en este próximo desarrollo legislativo se tenga en cuenta el trabajo realizado en la redacción del borrador de Reglamento, así como que se escuche la opinión de los profesionales.

A continuación, se pasó a debatir aspectos concretos del Reglamento, como los artículos referidos a los Convenios de colaboración: artículos 10 y 11. En el artículo 10 se indica la necesidad de incluir algún procedimiento sancionador contra quienes incumplan los convenios suscritos. Por su parte, en el artículo 11 se sugiere la creación de un órgano de gestión dotado de una mayor capacidad de actuación que las actuales comisiones de seguimiento de los convenios.

En cuanto al personal, se sugieren algunas correcciones y aclaraciones en las denominaciones y funciones de las categorías profesionales.

Sobre el capítulo dedicado a las infraestructuras, se señala la necesidad de tipificar las distintas clases de equipamientos bibliotecarios y los servicios que prestan (bibliotecas de distrito, bibliotecas de barrio, bibliotecas sucursales...)

El último capítulo del Reglamento se centra en los servicios bibliotecarios. A este respecto, se comentó la necesidad de contar con un régimen sancionador para el incumplimiento de los deberes por parte de los usuarios. Dicho régimen sancionador podría abordarse en la nueva Ley o a través de unas recomendaciones del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro.

También en el capítulo de los servicios, el grupo de trabajo descarta que las salas de estudio constituyan un servicio de la biblioteca pública, y así se expresa en las conclusiones de la reunión.

Por último, se comentan las disposiciones que acompañan al articulado. Se destaca la importancia del Mapa de Lectura Pública de la Comunidad de Madrid, objeto de la Disposición Adicional. En cuanto a la Disposición Transitoria, se corrige la expresión “convocada por la Comunidad de Madrid”, referida a las pruebas de promoción específica del personal, por “convocada por la entidad titular”.

Tras estas deliberaciones, el grupo de trabajo acuerda las siguientes CONCLUSIONES:

1. Demandar a la Consejería de Cultura y Deportes la rápida tramitación del reglamento del sistema bibliotecario de la Comunidad de Madrid, cuyo borrador hemos presentado en estas jornadas.
2. Ofrecer la colaboración de los profesionales de las bibliotecas de la Comunidad de Madrid en todo el desarrollo legislativo anunciado por la Consejería de Cultura y Deportes.
3. Recalcar la necesidad de elaborar un mapa de lectura pública de la región, previsto en la disposición adicional del borrador de reglamento.

4. destacar, una vez más, que las salas de estudio no son un servicio de biblioteca pública.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión del grupo de trabajo “Reglamento de la Ley de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid”, a las 14 horas del día 23 de junio de 2004.

CONCLUSIONES DEL GRUPO DE TRABAJO “SERVICIOS A MINORIAS. COLABORACIÓN INSTITUCIONAL”

ACTUACIONES DE CARÁCTER GENERAL PARA INMIGRANTES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

1. Potenciar la información y comunicación entre las bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
2. Establecer programas y convenios con instituciones.
3. Impulsar campañas específicas para estos colectivos.

Inmigrantes:

1. Incrementar las colecciones y los Centros de Interés.
2. Realizar una Biblioteca básica que sirva de herramienta común para la creación o el incremento de la Bibliotecas o Centros multiculturales. Asesorados por expertos y mediadores sociales.
3. Potenciar encuentros entre las bibliotecas que tengan Centros de Interés multiculturales, para asesorar a las bibliotecas que quieran tenerlos e intercambiar experiencias con las que ya los tienen.

Discapacitados:

1. Fomentar la accesibilidad total: arquitectónica, señalética, circulación por la biblioteca, web, recursos, fondos, servicios... para estos colectivos.
2. Crear y difundir colecciones específicas para: ciegos, sordos...

3. Potenciar el préstamo interbibliotecario de documentos especiales (libros hablados, en braille, etcétera) con las instituciones, instituciones, ONGs... que los representan.
4. Fomentar actividades concretas como “la biblioteca en casa” para que todas aquellas personas que tengan alguna discapacidad, tercera edad... puedan disponer de la colección de las bibliotecas: DVDs, música, novela....

CONCLUSIONES DEL GRUPO DE TRABAJO “DEMANDAS DE USUARIOS”

1. DEMANDAS DE LOS ESTUDIANTES

CONCLUSIONES PROPUESTAS EN LA PONENCIA Y ACEPTADAS

. Los estudiantes son un colectivo que tiene tanto derecho como los demás a utilizar las instalaciones y colecciones en la biblioteca. Pero hay que diferenciar entre los estudiantes que acuden todo el año y hacen uso de los fondos, de los que solo acuden en épocas de exámenes para estudiar sus apuntes, colapsando la biblioteca. Para estos últimos creemos que deberían darse las siguientes alternativas:

Salas de estudio separadas y con acceso independiente. Lo ideal sería que las nuevas bibliotecas tuvieran salas independientes, que no necesiten de personal bibliotecario. No supondría ningún problema la ampliación de horario hasta 24 h. si fuera preciso. Los estudiantes no tendrían limitaciones de acceso con cualquier tipo de materiales propios. No molestarían a otros usuarios, ni serían molestados. Este tipo de salas ya funcionan en algunas bibliotecas municipales, como en la de Pozuelo.

Salas para trabajos en grupo, talleres, etcétera. Apartadas de los fondos, donde los estudiantes puedan manipular materiales para trabajos manuales (tijeras, pegamentos, etcétera), y conversar, recitar, etcétera, sin interferir en el funcionamiento de la biblioteca

Salas de estudio en otros edificios públicos (centros sociales, escolares, universitarios, etcétera). Una alternativa muy recomendable cuando la biblioteca no tiene salas independientes para satisfacer las demandas.

. La oferta que la biblioteca debe dar a los estudiantes y a los jóvenes, en cambio, debería seguir las siguientes líneas:

. Los recursos han de estar disponibles para el mayor número de personas posible. Para que los jóvenes utilicen la Biblioteca como tal, hay que elaborar una estrategia de aproximación que pasa por la difusión.

. El público juvenil reclama nuevos espacios para jóvenes, instalaciones y equipamiento donde lo fundamental pase por saber atender sus necesidades de fondos en todo tipo de soportes, facilitarles información y proporcionarles recursos para el ocio.

. Actividades de formación de usuarios para que en ese espacio los estudiantes puedan encontrar asesoramiento y ayuda para utilizar tecnologías informáticas, multimedia, etcétera y con ellas desarrollar sus actividades de formación.

. Es fundamental el diseño de actividades formativas que intenten mostrar qué es la biblioteca pública y su utilidad, rechazando la idea de que la biblioteca es una sala de estudio.

PROPUESTAS EMANADAS DEL GRUPO DE TRABAJO:

. Se debe transmitir a los políticos y a la sociedad la imagen y el concepto actual de biblioteca, para desterrar el recuerdo ancestral de la biblioteca tradicional, a través de una adecuada campaña publicitaria que insista en todas las posibilidades y servicios que ofrece. (Marina Navarro).

. No se debe excluir al colectivo de estudiantes, sino que debemos dirigirnos a ellos como usuarios potenciales de otros servicios bibliotecarios. (Bibliotecario de Usera).

. Se debería definir el concepto de biblioteca pública, analizando los tipos de población a los que se debe atender y de qué manera y llegando a una posición que se consensúe entre todos los bibliotecarios. (Gloria Álvarez).

2. COLECCIONES

PROPUESTAS DE LA PONENCIA ACEPTADAS POR EL GRUPO

1. Adherirnos a los principios que sobre el desarrollo de las colecciones establece el Consejo de Europa:
2. La Comunidad de Madrid a través del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro deberá tomar la iniciativa para el establecimiento de políticas de crecimiento y desarrollo de las colecciones planteando a las instancias políticas la necesidad de abordar este problema. Para ello –entre otras cosas- deberían realizarse estudios sobre la situación de las mismas, sus características, su uso y un plan de desarrollo de las colecciones.
3. Deberían establecerse normas o directrices sobre las colecciones para la Comunidad de Madrid.
4. Constituir un grupo de bibliotecarios y de personas vinculadas a la administración correspondiente para el estudio de estos temas y para promover la coordinación de todas las administraciones que soportan bibliotecas públicas a fin de buscar unidad de criterios políticos y técnicos en el desarrollo de las colecciones
5. Promover la formación de los bibliotecarios en todos los aspectos relacionados con el estudio de las colecciones y su rentabilidad

6. Promover la formación de fondos locales con espíritu recopilador y conservador:

PROPUESTAS EMANADAS DEL GRUPO DE TRABAJO

. La Comunidad de Madrid debe aumentar el presupuesto de compra de fondos para bibliotecas municipales, ya que las cantidades a las que hacen referencia los convenios son excesivamente exiguas.

. Aunque el número de volúmenes por habitante es mayor en los municipios pequeños, el nivel de obsolescencia de los fondos es tan grande que las colecciones resultan poco útiles, con lo que el esfuerzo de actualización por parte de la Comunidad de Madrid debería ser mayor.

. La Comunidad debería facilitar a las bibliotecas un lote anual de fondos para minorías, complicados de seleccionar y de conseguir par cada una de las bibliotecas.

3. DEMANDAS SOBRE LOS SERVICIOS

CONCLUSIONES DE LA PONENCIA ACEPTADAS POR EL GRUPO

. Las bibliotecas deberían contar con los requisitos tecnológicos mínimos para poder dar los servicios adecuados:

- Líneas de comunicación permanentes.
- Equipos y aplicaciones adecuados.
- Programas para la creación y mantenimiento de páginas web.
- Personal especializado en la gestión del sitio web o webmaster.

- Sistema de gestión bibliotecaria que permita estas transacciones.
- Redes de cooperación (con otras bibliotecas, con instituciones, etc).

. Debería haber un cambio de filosofía bibliotecaria:

- Cambiar, tanto los profesionales como las instituciones a las que pertenecemos, de una concepción patrimonialista de la biblioteca a otra concepción más abierta y acorde con las necesidades de la sociedad. Involucrar a los políticos para que, todos sin distinción, asuman la idea de reforzar la BP como centro de información comunitario dotado de los medios pertinentes.
- Redefinir la biblioteca en virtud de la población donde se ubica (usuarios y no usuarios) a través de encuestas u otros medios. Tanto el usuario insatisfecho como el no usuario autosuficiente no suelen formular quejas ni sugerencias de mejora acerca del servicio. Sencillamente dejan de acudir, en un caso, o no acuden directamente, en el otro.
- Admitir servicios que deberíamos dar a la población y que a día de hoy no contemplamos ni los profesionales ni los usuarios (la biblioteca como centro de información a la comunidad, por ejemplo).
- Adelantarnos a las demandas de los usuarios para responder a sus necesidades, dado que éstas requerirán una gran inversión en medios y tiempo.
- Realizar una política unificadora por parte del Servicio de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid que permita establecer una auténtica red en la que todas las bibliotecas públicas y municipales estén conectadas

compartiendo sus fondos documentales, información y servicios de cara al ciudadano.

CONCLUSIONES EMANADAS DEL GRUPO DE TRABAJO:

. Realizar una adecuada campaña publicitaria sobre los servicios de las bibliotecas, como por ejemplo el servicio de préstamo domiciliario a personas impedidas que ofrecen algunas bibliotecas, el servicio de desideratas, etcétera.

. Debe haber una mayor unión entre las Administraciones (Regional y locales) para poder atender adecuadamente las demandas de los usuarios.

. Es muy necesaria la definición de la visión y misión del Sistema de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid, concebido como una auténtica red, de forma que cada biblioteca pudiera tener claro qué demandas proceden y cuáles no.

. La Comunidad de Madrid debería tomar la iniciativa para poner en marcha un grupo de trabajo en el que estén representados todos los integrantes del Sistema, para poder realizar la planificación estratégica de la organización.