

VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas

Ministerio
de Educación, Cultura
y Deporte

Espacio físico y virtual

CnBP

VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas

Espacio físico y virtual

Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.mecd.gob.es
Catálogo general de publicaciones oficiales: publicacionesoficiales.boe.es

Edición 2017



MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

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

© De los textos y las fotografías: sus autores

NIPO: 030-17-004-6

Comité científico

Presidenta

Concha Vilariño Periañez

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

Secretaría

M.ª Belén Martínez González

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

Diego Gracia Sancho

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

Julio Cordal Elviro

Jefe de Servicio de Proyectos Digitales. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Apoyo administrativo

Cecilia de Ojeda Villaroya

Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Vocales

ANDALUCÍA

Francisco Javier Álvarez

Biblioteca de Andalucía

ARAGÓN

Alberto Lafarga Gay

Biblioteca de Aragón

ASTURIAS

Fernando Garcia Albella

Biblioteca Pública del Estado en Gijón

CANARIAS

María del Carmen Galiana del Coso

Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas

CANTABRIA

José María Gutiérrez Rodríguez

Servicio de Archivos y Bibliotecas. Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

CATALUÑA

Carme Fenoll Clarabuch

Servei de Biblioteques. Generalitat de Catalunya

CASTILLA-LA MANCHA

Óscar Arroyo Ortega

Servicio de Bibliotecas, Libro y Lectura

CASTILLA Y LEÓN

Carmen Herrero Gil

Sección de Audiovisual de la Biblioteca de Castilla y León

CEUTA

José Antonio Alarcón Caballero

Biblioteca Pública del Estado en Ceuta

EXTREMADURA

José Luis López Chaparro

Biblioteca Pública del Estado “Jesús Delgado Valhondo”

GALICIA

M.^a Luisa Lois Martínez

Biblioteca Pública de Santiago “Ánxel Casal”

ILLES BALEARS

Miquel Àngel Lladó Ribas

Servei de Cultura. Conselleria de Participació, Transparència i Cultura

LA RIOJA

Jesús Ángel Rodríguez Ortega

Biblioteca de La Rioja

COMUNIDAD DE MADRID

Carlos García Romeral

Biblioteca Pública de Vallecas. Unidad de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid

MURCIA

Caridad Montero Díaz

Biblioteca Regional de Murcia

NAVARRA

Josean Gómez Manrique

Biblioteca de Navarra

PAÍS VASCO

Patricia Acebes Hernández

Servicio de Bibliotecas del Gobierno Vasco

COMUNIDAD VALENCIANA

Adelina Rodríguez Espinosa

Biblioteca Pública "Azorín" de Alicante

FEMP

Juana Escudero Méndez

Subdirección de Educación y Cultura. Dirección General de Políticas Locales

ANABAD

José María Nogales Herrera

SEDIC

Natalia Arroyo Vázquez

FESABID

Eva García Martínez

Biblioteca Pública del Estado en Salamanca

Comité local

Presidenta

D. Ángel Felpeto Enríquez

Consejero de Educación, Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha

Vocales

D. Jesús Carrascosa Sariñana

Viceconsejero de Cultura de Castilla-La Mancha

D.ª Milagros Tolón Jaime

Alcaldesa de Toledo

D. Óscar Arroyo Ortega

Jefe de Servicio de Bibliotecas, Libro y Lectura de Castilla-La Mancha

D. Juan Sánchez Sánchez

Director Gerente de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

D.ª Pilar Zurita Sierra

Jefa de Sección del Servicio de Bibliotecas, Libro y Lectura de Castilla-La Mancha

Es un honor presentar esta edición de las actas del VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, espacio de encuentro para los profesionales que, a lo largo de los últimos años, se ha consolidado como uno de los más importantes foros en los que compartir las principales innovaciones y tendencias en materia de bibliotecas.

Este Congreso se ha estructurado en torno a los dos espacios principales de la biblioteca pública a día de hoy, el físico y el virtual, poniendo de relieve la necesaria existencia de ambos y sobre todo, tal y como se recoge en las conclusiones del Congreso, su imprescindible interrelación, sin líneas divisorias. De esta forma, las bibliotecas públicas ya no solo reproducen los servicios físicos en los espacios virtuales, sino que una vez más, han sido punta de lanza de la innovación, y ofrecen servicios y contenidos propiamente digitales.

En este sentido, el movimiento *makerspace* es quizá la expresión última de esta voluntad creadora y creativa de las bibliotecas, y principalmente, de sus usuarios. Estos laboratorios de creación y experimentación son solo una muestra de cómo la biblioteca pública ayuda a cohesionar socialmente a la comunidad a la que sirve. No debemos olvidar que las bibliotecas públicas son el servicio cultural más accesible al ciudadano, y es que, de hecho, un 97 % de la población española cuenta con servicio bibliotecario en su localidad.

Por segunda vez, el Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas cuenta con una sesión informativa del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. La cooperación bibliotecaria, que está en la base de todo lo que hacemos, es siempre un reto en un país descentralizado. Y sin embargo, somos uno de los pocos países que cuentan con un órgano similar. Desde su creación en 2007, ha dado impulso a algunos de los principales proyectos que hoy son una realidad. En este Congreso se presentan los frutos del trabajo de su I Plan Estratégico, que se han traducido en hitos tan importantes para las bibliotecas como el Proyecto para la medición del impacto socioeconómico de las bibliotecas en Navarra y eBiblio, la plataforma de préstamo de libro electrónico, fruto igualmente de la cooperación entre Ministerio y Comunidades Autónomas. Es también esta cooperación la que ha permitido que hayamos podido abrir en los últimos años 5 nuevas Bibliotecas Públicas del Estado: Burgos, Badajoz, Ceuta, Girona y Segovia.

No quiero terminar esta presentación sin expresar mi más profundo agradecimiento al Consejo de Educación y Cultura de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Ángel Felpeto Enríquez, por acogernos en esta comunidad que tiene el honor y el privilegio de ser la cuna de nuestro personaje literario más internacional, don Quijote de La Mancha, en un año, además, en el que celebramos el V Centenario de la primera publicación de esta obra por la imprenta de Juan de la Cuesta. En 2016 también se han celebrado los 100 años del nacimiento, en estas tierras, de uno de los dramaturgos más importantes de nuestra literatura, Antonio Buero Vallejo.

Repensar la biblioteca, título de la ponencia inaugural que enmarca estos días de reflexión y puesta en común de ideas, es lo que precisamente los profesionales de las bibliotecas públicas hacen cada dos años, en este Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. He aquí los resultados.

Luis Lafuente Batanero
Director General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural

ÍNDICE

	Pág.
PONENCIAS	12
Rethinking libraries Julian Diamond.....	13
SESIÓN DE DEBATE EL ESPACIO FÍSICO EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA Santi Romero.....	22
Aplicaciones móviles en bibliotecas Julio Alonso Arévalo.....	24
Cómo se mide el éxito en los medios sociales Nieves González Fernández-Villavicencio	36
COMUNICACIONES	43
2021: una odisea del espacio bibliotecario Mario Aguilera Giménez	44
Vaciar estanterías. Los nuevos rincones de la biblioteca Florencia Corrionero Salinero.....	53
12 servicios de innovación tecnológica que las bibliotecas pueden prestar en su espacio físico para dar una mejor experiencia de usuario en la era digital Maribel Riaza Chaparro.....	63
Biblioteca “Eugenio Trías”, liberando fieras Marta Amblés Cayón, Susana Lado Garrido, Luis Fernando Medina Díaz	73
Sin bibliotecarios pero con Moby Dick: biblioteca joven, caminando hacia la autogestión Gemma Ciuró Soler.....	89

La biblioteca de San Fermín: un espacio de todos y para todos	
Ángel Payar Serrano	98
El reto de crear espacios para la infancia y los jóvenes en las bibliotecas: recursos, reflexiones y transformación de la realidad	
Nati Calvo, Àlex Cosials, Silvia Fernández, Glòria Gorchs, Tere Mas, Marta Roig, Laia Ventura	109
El “Espai Cuines del Món”: color, aroma y sabor del barrio en la biblioteca	
Ana Bardají Pociello, Mariona Chavarria Domingo	121
Biblioteca de Volpelleres “Miquel Batllori”	
Pepa Forn Carrió, Glòria Piferrer Cabezas, Santi Orteu Palou	134
Ubik, la biblioteca de creación de Tabakalera	
Oihana Aristondo Cartagena, Jone Aztiria Murua, Arantza Mariskal Balerdi	153
La mejora de los espacios bibliotecarios: usos y usuarios, como punto de partida	
Ester Omella, Judit Terma, Enric Vilagrosa	164
La gamificación como estrategia para aumentar la participación y fidelización de usuarios en las bibliotecas públicas	
Ana Ordás García	174
Servicios en el móvil para los usuarios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Barcelona: estrategia, nuevos servicios virtuales y aplicaciones	
Núria Méndez Estradé, David Pérez Olivé, Núria Pi Vendrell.....	182
¿Qué hacemos con esto! Buceando en las posibilidades de las tabletas en bibliotecas	
Juana Margarita Rodríguez Romero, Carmen Sierra Gonzalo	192
Ciberespacio bibliotecario: un reto de inclusión digital con amenazas y oportunidades	
Roberto García Arribas.....	199
La biblioteca pública y la lectura social	
María Antonia Moreno Mulas.....	208
Dinamización de la biblioteca a través de las Redes Sociales.	
La experiencia de la biblioteca de Móstoles	
Julia Hernanz Martín, Teresa Lavado Piris, Carolina Marchante González.....	216
El valor de la biblioteca en la construcción de ciudades inteligentes	
Francisco José Valentín Ruiz, Belén Benito Blázquez.....	226
Análisis del desarrollo de la Web Social en las bibliotecas públicas asturianas: una primera aproximación	
Consuelo Veiga García	234
Los libros electrónicos en la Xarxa de Biblioteques Públiques de Mallorca	
Catalina Maria Quetglas Vicens, Jaume Julià Mas.....	253
Tabletas, usuarios y bibliotecas, una nueva experiencia de convivencia	
María Luisa Azcárraga Urteaga, Noela Rodríguez Rey.....	260

Nuevas herramientas de curación de contenidos en las bibliotecas públicas de L'Hospitalet: la iniciativa de promoción y difusión del fondo audiovisual a través de Milq

Irene Gálvez Domingo, Xavier López Sánchez 267

Los principales usos del espacio virtual en las bibliotecas municipales de la Red de Lectura Pública de Euskadi: una visión global desde el Servicio de Bibliotecas

Lola Martínez Fernández..... 278

En busca del lector digital: líneas de trabajo del Servicio de Préstamo Digital en Cataluña

Jordi Llobet Domènech, Anna Bröll Nadal, Montse Cantí Marrugat, Javier Nieto Arroyo..... 283

PONENCIAS

Rethinking libraries

Julian Diamond

Associate Director Information Management ANP University (London)

My name is Julian Diamond, and I have been working for Arup, which is an independent firm of designers, planners, engineers, consultants and technical specialists offering a broad range of professional services for the built environment, for 30 years. I lead the firm's Information Management Group which includes a range of functions including a technical library, a photo library and other business information related activities. The Group sits inside what we call the Arup University.

Ove Arup & Partners, as it was then called, was founded in 1946 with an initial focus on structural engineering. The firm first really came to the world's attention with the structural design of the Sydney Opera House (1960s), followed by its work on the Centre Pompidou in Paris (1970s). Arup has since grown into with over 13 000 staff and with offices in 30 countries. Its work, such as the National Aquatics Center for the 2008 Olympics in Beijing, has reaffirmed its reputation for delivering innovative and sustainable designs that often times are deemed to have reinvented the built environment.

In the 1980s we also began to do more civil engineering and infrastructure planning, and we have since grown a consulting business, which works alongside our structural and civil groups, advising clients on everything from IT strategies to transaction advice, and complex asset management. We are now a fully multi-disciplinary, global organization with over 13 000 staff (planners, designers, engineers and consultants) working from 90 offices in 40 countries.

The Arup University provides a wide range of services and resources to help the firm remain better informed, more effective and more efficient in delivering quality work than our competitors.

Why does Arup put such significant investment in sharing knowledge, learning, research and innovation? Change is constant.

To illustrate this, take a look at this photo of the 2005 papal inauguration at St Peter's Cathedral in Rome.

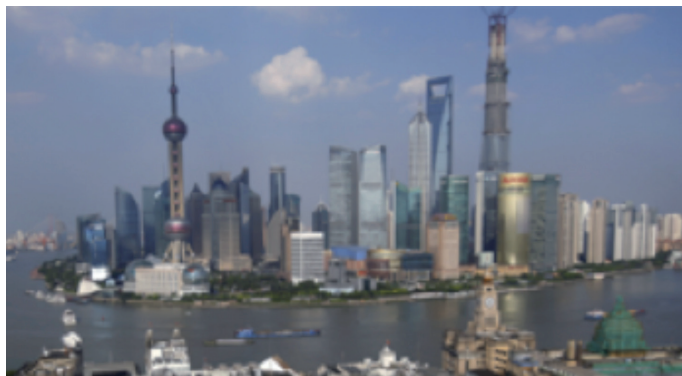
In the bottom right corner you can see someone taking a photo on a mobile phone. Compare this to the same shot taken 8 years later in 2013 at the inauguration of Pope Francis. The

smart phone has brought about massive behavioural change and much of business and society is very much part of a new digital and smart era.



Closer to Arup's interest and sphere of influence, a similarly heady pace of change can be seen in the built environment. Compare this view over the old customs house and the Huangpu river behind it in Shanghai, taken in 1990...

.... to this one taken just 20 years later. An entire financial district, the Pudong district, was planned and built in the space of just 20 years. Which is pretty staggering.



The Arup University is the organism within Arup that enables the firm to leverage fast paced change and turn it into opportunities. It is a cluster of 4 corporate services that supports the development of People, Knowledge and Skills across of the firm. Learning and Development helps us all to gain greater expertise, be it technical or design-related, or in terms of becoming better leaders or managers, through the provision of training and specialist courses. Skills and Knowledge manage a number of different tools and networks, like the Skills Networks and forums, to help us share knowledge more effectively. FRI helps staff and clients think better about the longer-term context of the work that we as a firm do.

And the Information Management Group provides a range of library services which provides staff with access to the information they need to be better informed, more efficient and ul-

timately, more effective. This is one of the motivations that led our interest in starting a research programme about the potential future of libraries – to understand how our own library services and the way we share our knowledge can work better for us in the future.

Another key reason comes from Arup's core values, defined by our founder Ove Arup in his key speech as summed in the following phrase: "We shape a better world: to enhance prosperity and the quality of life, to deliver real value, to have the freedom to be creative and to learn". And we believe that libraries have a highly significant part to play in delivering this to society.

Arup University's research on Future Libraries aims to shed light on the significant trends that will influence the future of public, academic and corporate libraries; it also outlines the implications on their design, their operation, the user experience and, notably, their presence in cities.

It is the result of a collective exploration through a series of workshops held in London, Milan, Hong Kong, San Francisco, Melbourne, and Sydney, attended by a range of experts and library enthusiasts, including librarians, professionals in the design and management of libraries, policy makers, architects and urban planners.

Our research process used what we call our "foresight methodologies" and explored the main trends and issues of global relevance that could drive change in the role libraries have in cities and communities.

We then analysed the implications that these trends could potentially have on libraries' interaction with the city, their buildings, services and user experiences. Finally, we considered four possible, and we believe plausible, user cases describing how libraries could function in the future.

For our workshops, we created a bespoke card set communicating trends research specific to the libraries sector. The cards identify and describe multiple long-term trends and issues, which collectively we at Arup call "drivers of change". The drivers are presented within the societal, technological, economic, environmental and political domains that together are known as the STEEP framework; and each card depicts a single driver.

This format is most effective in a workshop environment as a way of engaging clients and key stakeholders in a discussion to consider key trends, rank and prioritise these in relation to their experience.

So, what are some of the drivers shaping the context of the 21st century? Firstly, the growth of cities and urbanisation...

Secondly, and connected to the growth in cities, has been the phenomenon of urban sprawl and the ramifications of that.

In recent decades, many cities have experienced an uncontrolled expansion –urban settlements sprawled outwards, driven by contingent patterns of economic attractiveness. This gave life to different landscapes.

At the same time, this process is leaving behind patches of underused or distressed areas across inner urban areas.

Thirdly, there is the impact of changing demographics...

Improvements in the overall quality of life and wellbeing will also translate into an increased expectancy of what a "life well lived" means. In an increasingly unpredictable labour market, threatened by the advancing sophistication of automated machines, lifelong learning is becoming an important measure to improve and develop skills and adapt to new career paths. Adult learning is no longer on the margins of educational theory and practice, but has gained new impetus within lifelong learning seen as a key element of developing a sense in people of inclusion and empowerment. According to the third Global Report on Adult Learning and Education (GRALE III), produced by UNESCO's Institute for Lifelong Learning (UIL), adult learning and education can improve health and well-being, employment opportunities and contribute to the development of thriving local communities.

The way people learn and access information is also continuously redefined by rapidly changing technology. The boundaries between physical and digital space are becoming

increasingly blurred thanks to technologies such as location-based services and augmented reality. Ubiquitous –anytime, anywhere– connectivity can enable fluid and personalised learning experiences; this is creating new opportunities for sharing and collaboration.

Sensors and data are also enhancing the level of mutual feedback between spaces and the people who inhabit them. This can enable a better level of understanding of building performance, usage and occupancy. This new level of interaction between buildings, users and operators can bring a number of benefits to libraries, including more engaging and meaningful experiences for users, and improved management strategies for operators.

In many contexts, austerity policies are resulting in the alarming tendency to erode public funding for libraries –in the UK alone, over 340 libraries are known to have closed since 2010–. Evidence of usage and performance can help substantiate the already well-known benefits that libraries bring to communities, something that has historically been challenging, due to the high cost of measuring libraries immediate impact. Social platforms are also enabling new philanthropic initiatives, introducing peer-to-peer funding. For example, between 2013 and 2014, more than 150 library-related projects have been successfully funded on Kickstarter. These emerging platforms, together with private-public partnerships, are proving to be viable alternatives to the seemingly unrealistic and apparently unsustainable model of top-down public funding.

After analysing the implications of the Drivers of change we described on future cities, we explored some possible approaches to a new role for libraries. The illustration allows us to identify options for maximising the synergy between the city and the library, the building design, the service offering and the user experience.

City interaction – Civic Landmarks

For libraries to become cornerstones of communities' resilience, it is important that they stand out as exemplars of local identity. Recognisable building design that reinterprets local landscape or heritage and that is informed by community consultation can foster a strong sense of community and belonging. This can be achieved at different scales and budgets: from the whole building design, to smaller public art installations located across the inner and outer spaces.

City interaction – Co-location of Services

Libraries are becoming multi-use destinations. They are increasingly opening up to offer broader activities and services that reflect the needs of the communities they serve, thus bringing people together in the physical space. Libraries should be located at the centre of economic and cultural life of neighbourhoods, and work in concert with other retail and leisure amenities, such as leisure centres, theatres, museums and public markets, to create positive feedback loops of activity and revenue.

Case study – Library Parks (Parques Biblioteca), Medellín, Colombia

The brainchild of Mayor of Medellín Sergio Fajardo, the “library parks” initiative saw the construction of 10 public library and community hubs around the city's periphery between 2005 and 2011 in an attempt to provide safe neighbourhood spaces free from gang culture. The innovative building designs merge public green space with facilities for education, play areas, computing, social services and a traditional library, and follow the project's ethos to build the city's most inspiring buildings in its most deprived areas. The library parks have proved an enormous success, allowing safe social gathering space for local youth, as well as helping communities discover and access education and business opportunities.

City interaction – Urban Stations

Small scale library outposts spread across the city can significantly improve the quality of public realm and services. Informal library stations curated and managed by local communities contribute to strengthening local identity and sense of place. Strategically placed digital connections (e.g.

QR codes in a Metro) or indeed physical outposts of library services have the potential, for example, to transform the “experience of waiting” from what is possible “dead-time” into an active cultural experience when in situations such as public transport, medical facilities, launderettes, etc.

City interaction – Mobile and Temporary Facilities

In situations of uncontrolled urban sprawl or informal settlements, pockets of social segregation easily occur. Mobile libraries can help to maintain engagement across these kinds of communities by connecting people and acting as social aggregators. Neglected neighbourhoods can benefit from temporary libraries placed strategically at ground level and fitted with vibrant storefronts. Libraries, placed in these contexts, can be powerful activators of social regeneration.

Case study – Little free libraries

This grassroots movement promotes and supports individual or collective initiatives to build small libraries in public spaces providing free access and a book-exchange service. Every single one of the over 36 000 “*little free libraries*” which currently exist throughout the world carries a particular story and is valued by locals as a cultural enhancement of their community.

Case study – Storefront Library, Boston, MA

This library, owned and managed by the local community, opened for a year in a vacant storefront space donated by local estate developers. This initiative provided a vibrant space for social and cultural exchange and enhanced a sense of ownership and belonging to the local residents.

Building Design – Walkable and Green Environments

Inclusive access will be key for future libraries. Prioritising walkable environments inside and outside the building can facilitate social interaction, bring health benefits to library users and contribute to the economic development of surrounding areas. These spaces will need to be well connected to public transport to ensure equal access to all. Green space and large trees also create attractive and healthy environments that encourage patrons to spend more time around the library.

Building Design – Permeable Thresholds

Library spaces should be designed to reflect their fundamental role as places of public access to information. Visual and physical connection between interior and exterior spaces is ideal to draw visitors into the building. The increasing sophistication of security systems will also enable gateless access for all patrons, and provide them with a warm, welcoming experience, based on a spirit of mutual aid and assistance, rather than control.

Case study – USQ Ipswich Library

A 2012 international competition for a new library for Sydney’s Green Square neighbourhood was won by Stewart Hollenstein and Colin Stewart Architects with an ambitious subterranean scheme. By constructing the library partially below ground level, the area above becomes available for a new public plaza, creating space for additional events and activities; a large light-well and extensive landscaping connects the inside of the library with the “public living room” above. Due for completion in 2017, the design supports the future role of the library as a predominantly social space in the heart of the community.

Building Design – Flexible and Informal Interiors

In the future, libraries will host increasingly diverse activities for different patron groups throughout the year. Makers and Fixers courses, quiet study, co-working, classes and performances are just a few activities that already exist in many libraries. Adaptable interior fittings and light, informal furniture are needed to enable the reconfiguration of spaces in response to different conditions of attendance, energy use, lighting and acoustic requirements.

Building Design – Robotics and Automation

With the increasing volumes of items in need of storage and the shrinking availability of space, the application of programmed machines can optimise the design of archive and retrieval systems. Archived items can be moved to dense underground or off-site, storage and still be available on demand. This way, the design of library spaces is not constrained by conservation requirements and space can be devoted to social activities in larger proportion.

Case Study – University of Chicago Library

The book collection of the Joe and Rika Mansueto Library at the University of Chicago is conserved in an underground storage space set to ideal temperature and humidity conditions. The five storey archive can only be accessed by custom-designed robot cranes which, when prompted by librarians' requests, can retrieve any of the 3.5 million volumes in minutes. Books can then be enjoyed in a fully day-lit environment enclosed in a glass and steel dome above ground.

Building Design – Intelligent Building Systems

Embedded sensors gather data related to building performance, usage and environmental quality. The use of this information can make security easier and less intrusive and also facilitate maintenance, whilst enabling a more sustainable use of resources. Usage data provides insights that can inform the design of services and programmes – within a single library, as well as in the wider network of branches. Open source software and also now open source hardware can encourage an inclusive user base and a collaborative approach.

Case Study – “Measure the Future” Library Analysis Tool

Conceived by Jason Griffey, Head of Library Information Technology at the University of Tennessee, the “Measure the Future” dashboard can help library operators to understand visitor movements and document what patrons browse. This data can then be used to create a more efficient and effective physical space for visitors. Due to launch in June 2016, the tool will also allow for the smart running of library buildings and increased sustainability: for example, real-time data collected from the sensors will inform how the environment should be controlled and enable library operators to adjust lighting and heating based on the occupancy of the building.

Service Offering – Citizen Labs

Being a citizen means being part of the public life of a community in legal, social, political and cultural terms. As migration to urban areas increases, cities need to respond with services which support the integration of new arrivals into this “public life”. As non judgemental places, open to everyone, libraries can help cities respond to this growing demand. In addition, libraries also act as custodians of the local culture at a time of rapid societal changing.

Service Offering – Community-led Programmes

Faced with uncertain funding, libraries will need to rely more on the support of their communities to deliver their services. This will require a shift in the role librarians' play; they will need to become facilitators, able to support, engage and guide bottom up initiatives and contributions from volunteers. This approach will not only bring economic viability for library services, but will also ensure that they truly reflect the local interests of all user groups.

Case Study – San Francisco Public Library Homeless Support Programme

In response to the large number of homeless people using the city's library as a place of shelter, a residential social worker was employed to provide information on available services (including temporary housing, food banks and legal aid) to the library's homeless visitors. As well as providing information and support, the social worker is able to make clinical assessments and referrals of vulnerable people to the city's appropriate social care programmes.

Since its inception in 2009, 150 service users have found permanent housing and a further 800 people have been able to access social help programmes. A number of former service users have subsequently received training and now work in the library as health and safety associates helping to engage the city's homeless communities and further implement the outreach programme.

Case Study – “Library 10” Flexible Library Design

Located in Helsinki's main post office, “Library 10” opened in 2005 and adapts to library users' continuously changing needs. The library allows users to borrow books, but also enables them to create, show and publish their own cultural products. The building gives over 80 % of the space to its users; as a result, the furniture is mostly on wheels so that visitors can create separate areas to hold cultural events. This adaptability means that “Library 10” has become a popular event and cultural space attracting approximately 50 000 visitors every month.

Service Offering – Technology for all

Libraries are places for lifelong learning and experimentation. Increasingly, they are hosting maker spaces and act as incubators for small businesses. Public access to technology, combined with expert advice, is key to providing equal access to learning opportunities. Tool lending also encourages experimentation and sustainable behaviours. By hosting these activities, libraries can train skilled individuals, able to respond to a fast changing work environment.

Case Study – The Edge, Brisbane

A space designed for the experimentation of ideas and innovation. Workshops allow individuals to create using the latest technology and tools, for free, whilst programmes of activities, workshops and events facilitate connections between creative people in the physical space.

Service Offering – Digital Infrastructure

Libraries will have to integrate digital infrastructure, such as digital interfaces and cloud computing to meet growing expectations from users to access digital services in the library and on the go. This will require considerations in terms of technology obsolescence, privacy, censorship and accessibility. Staff will need to be digital information mentors, assist users in their research, and help bridge the digital divide in the community.

Case Study – M Subway Library

Beijing Metro passengers can access a curated collection of free e-books by scanning QR codes inside the train cars. New books are released monthly by the National Library of China, based on readers' preferences.

User Experience – 24/7 Opening

With the global rise of the 24 hour city, libraries are faced with increasing demand for services at all hours of the day. New working and learning patterns, characterised by international collaboration, require video conferencing across different time-zones. Providing these services at extended times will involve investment in security, digital infrastructure and staff, but will allow libraries to meet the demands of a broader range of patrons.

User Experience – Roaming staff

As libraries become places where knowledge is spread peer to peer, collaboratively, librarians' ways of working will change substantially. It is quite possible that reception desks will disappear, and this has the potential to create more seamless learning experiences where information stations and roaming staff can provide informal assistance to patrons. Enhanced branding and way-finding, aided by technology, such as augmented reality, will also be key to this transformation.

Case Study – Calgary Library

This library, set to open in 2018, is part of a new development connecting two separate neighbourhoods and focuses on walkability. The building was designed to operate both as a public library and a social hub. The designers envision a fluid user experience, where theft detection is carried out invisibly, where reception desks are replaced with iPad support stations and where staff offer informal support to patrons as they sit.

User Experience – Gathering Spaces

Spaces inside and outside libraries are perfect setting for talks, workshops, festivals and exhibitions. These events bring library spaces to life and truly display their presence in the community. Libraries need atria, plazas, parks and streets that can choreograph changing flows of people at different times of the day. Smart weather coverings can extend the use of outside space, whilst flexible public lighting can provide the appropriate ambiance and atmosphere for different occasions.

Case Study – Dokk1

Dokk1, Scandinavia's largest library, was opened in June 2015. This 30 000 square metre multi-functional building provides space for a library, local services centre, light railway station and automated car park, along with public squares located around the perimeter. The building is intended to hold exhibitions, workshops, reading courses and events and has been designed to encourage social interaction and the exchange of knowledge; community consultation informed the large scale of the central 'multi-hall'. The building as a whole aims to connect people from different cultures, backgrounds and generations and will act as a local hub for the community.

Case Study – Outside the Box Programme-USA

Developed by Redbox, an American media rental company, in partnership with Project for Public Spaces, a non-profit planning, design and educational organization, a programme of free events gravitating around local libraries across the USA seeks to engage local residents in social events where they can connect and share experiences. The libraries are selected based on factors such as geographic and ethnic diversity, local leadership, and innovative ideas for events and community activities.

Conclusion

Finally and to conclude, it is clear that Libraries have the potential to be the focal points of cultural and social life within communities. Recognising and nurturing this potential can bring significant benefits for cities' social infrastructure and cultural vibrancy. A "one size fits all" approach has long been left behind when planning the development of urban communities. And this is particularly valid for the design of libraries –both their premises and their services– which must mirror the needs and interests of their local cultural, social and environmental contexts, whilst intelligently adopting, and adapting to, ongoing technological and digital advancements to ensure their continued relevance and value to society and the greater good.

SESIÓN DE DEBATE

El espacio físico en la biblioteca pública

Santi Romero

Jefe de la Unidad de Arquitectura Bibliotecaria

Gerencia de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

Resumen: En el debate “El espacio físico en la biblioteca pública” intervinieron 6 personas: 2 bibliotecarios, 3 arquitectos y un profesional de la información.

El debate estuvo moderado por el autor de este artículo, Santi Romero, arquitecto y jefe de la Unidad de Arquitectura Bibliotecaria de la Gerencia de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona.

Los participantes eran los siguientes: Ángela García de Paredes, arquitecta fundadora del estudio Paredes Pedrosa, que han proyectado las Bibliotecas Públicas del Estado de Ceuta y de Córdoba; Ramona Domínguez, bibliotecaria y directora de la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca; Guillermo Sevillano, arquitecto fundador del estudio SUMA, que han proyectado la Biblioteca de Fuerteventura y la Biblioteca “Gabriel García Márquez” de Barcelona; Julian Diamond, responsable del Departamento de Gestión de la Información de la empresa Arup y, finalmente, Pablo Parra, bibliotecario y director de la Biblioteca “Ricardo León” de Galapagar.

El eje central del debate hacía referencia a la necesidad de adaptar los espacios bibliotecarios a los nuevos y muy diversos usos que se están imponiendo. Este momento lleno de incertidumbre se convierte en un reto sobre todo para los bibliotecarios, que deben hacer un esfuerzo en aventurar qué biblioteca se quiere hacer, pero también para los arquitectos, que deben resolver físicamente estas demandas.

La realidad es que las bibliotecas públicas se están convirtiendo en espacios cada vez más polivalentes, donde pueden pasar muchas cosas y muy diferentes, y esta convivencia de tantas cosas hace que sea difícil concebir con éxito un edificio bibliotecario.

El hecho de que los participantes fueran 5 profesionales de muy diversa procedencia permitía conocer visiones contrapuestas sobre los usos y los espacios. Es por ello que, aun sabiendo que no disponíamos de mucho tiempo, opté por hacerles muchas preguntas, aprovechando la oportunidad de tenerlos a todos reunidos. Las respuestas de cada uno de ellos aportaron muchas ideas interesantes. Soy consciente de que faltó tiempo para debatirlas y contrarrestarlas, y esa carencia solo es atribuible a mi decisión entre profundizar sobre algunos aspectos o, por el contrario, escuchar muchas y muy variadas opiniones.

Las preguntas abordaron los siguientes temas: la evolución de los edificios bibliotecarios y la importancia del espacio físico, el encaje de las bibliotecas en su contexto territorial, las actividades que se consideran más convenientes para incorporar en las bibliotecas, las necesidades espaciales cuando se quieren incorporar estas nuevas actividades, el proceso de participación cuando se ha de planificar un servicio bibliotecario y el equipo pluridisciplinar de trabajo en la redacción del proyecto arquitectónico, los nuevos sistemas de utilización y apropiación del espacio por parte de los usuarios cuando se incorporan nuevos servicios, la ubicación y la forma de los mostradores de atención y, finalmente, la flexibilidad de los edificios bibliotecarios.

A continuación se indican las reflexiones más destacables.

Las bibliotecas públicas hace ya tiempo que dejaron de ser un puerto físico de refugio que ofrece un ámbito silencioso, aséptico y neutro. En su interior proliferan ahora ambientes informales, más acogedores.

El espacio físico de la biblioteca no puede desaparecer. Aunque la tecnología resuelve casi todo lo relacionado con el acceso al conocimiento, y los foros virtuales son un potencial para el encuentro y la interacción, no podemos prescindir del componente físico, un espacio de intercambio donde se vivan experiencias que valgan la pena, que tengan que ver con lo corpóreo, con la atmósfera que se respira, un ágora, un lugar donde se interaccione.

El edificio bibliotecario debe quedar integrado en el lugar donde se construye, con un acceso que actúe de punto de encuentro, y todo él debe entenderse como una parte de la ciudad.

La decisión sobre las actividades que se quiera introducir en cada biblioteca debe partir de un estudio sobre las necesidades de la comunidad y sobre la viabilidad del proyecto.

En cuanto al espacio necesario para realizarlas, la dimensión de la biblioteca es determinante, pero para ganar espacio no debe preocuparnos que una parte de la colección esté en los depósitos, dejando por tanto de estar en acceso libre. La gestión de la colección debe ser más ágil y tener un carácter rotatorio.

Estamos viendo que los espacios híbridos funcionan mejor y, en muchas ocasiones, las bibliotecas pequeñas son las más imaginativas.

Las actividades que generan ruido suponen un reto en la mayoría de bibliotecas, donde impera el silencio. Por tanto, los espacios destinados a estas actividades deben resolverse adecuadamente.

En la creación de las bibliotecas han de participar equipos pluridisciplinarios, donde haya bibliotecarios, arquitectos, ingenieros, usuarios, escenógrafos, etc.

También hay que contar con la ciudadanía, estableciendo herramientas y mecanismos de participación que les hagan conocedores no solo de los servicios de la biblioteca, sino también de los procesos de gestión que requiere su puesta en marcha. Esta participación debe ser continuada ya que requiere cierta práctica para que dé buenos frutos.

Hay que ser permisivo con según qué comportamientos si queremos que el usuario se sienta como en casa. Pero hay que resolver los posibles conflictos con inteligencia, ya que no todos los usuarios están de acuerdo con algunos usos menos convencionales que se hace de la biblioteca.

La convergencia de las tecnologías y el cambio de comportamiento de los usuarios están transformando la experiencia del acceso a la información. Cada vez es más frecuente que la atención a los clientes no sea desde un punto estático, sino más dinámica e informal. Por tanto, en las bibliotecas, hay que repensar la ubicación, la forma y el tipo de utilización de los mostradores de atención. La tecnología permite cualquier opción, por lo que la pregunta que hemos de hacernos es: ¿qué le gustaría al usuario encontrar en la biblioteca?

Los edificios bibliotecarios deben ser flexibles y versátiles, y ha de ser razonablemente fácil incorporar cambios para adaptarse a las nuevas necesidades. Tanto la tecnología como los materiales y sistemas constructivos actuales permiten muchas cosas, pero hay que ser conscientes de que la flexibilidad total no existe, y debe encontrarse un equilibrio entre lo que se quiere hacer y lo que se puede hacer.

Cuando se afronta una reforma o adaptación, la arquitectura del edificio no debe perder calidad.

Aplicaciones móviles en bibliotecas

Julio Alonso Arévalo

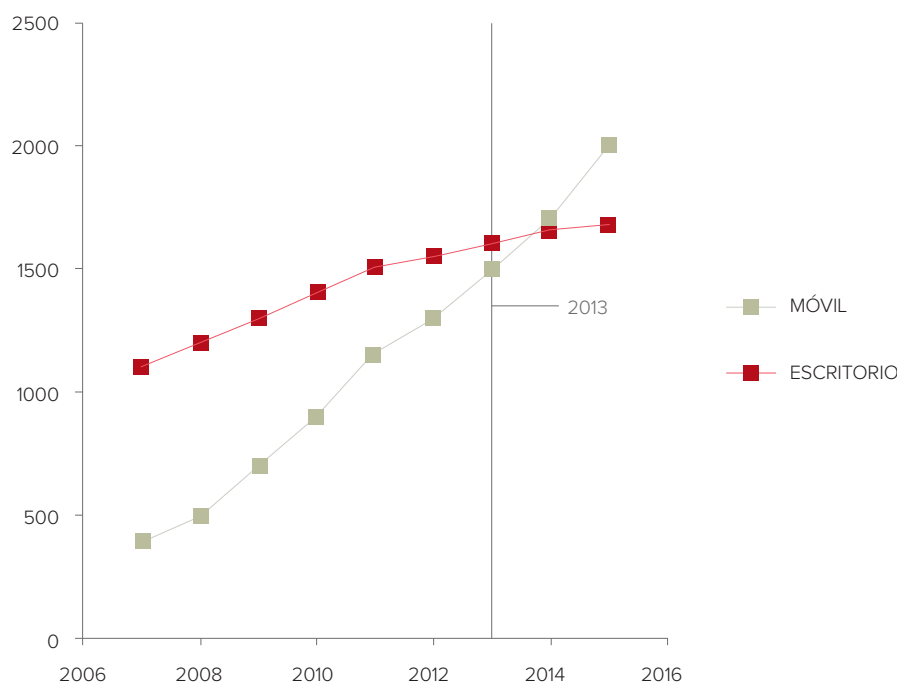
Universidad de Salamanca

La web móvil, en pocas palabras, y de manera sencilla tiene que ver con la posibilidad de acceder a la World Wide Web a través de un dispositivo móvil, es decir, desde un teléfono celular o desde una tableta. El atractivo de las tecnologías de comunicaciones móviles es que permiten la comunicación inmediata en movimiento, facilitando que las personas entren en contacto entre sí, independientemente del tiempo y del lugar.

Oficialmente, ya hay más dispositivos móviles que personas en el mundo, según GSMA está a punto de llegarse a los 7422 millones de conexiones móviles, mientras que el censo de población mundial es de 7228 millones de personas. Además, el cincuenta por ciento de la población mundial, aproximadamente 3,3 mil millones de personas, tienen suscripciones a conexiones de telefonía móvil, España es uno de los países con más altos índices en movilidad (78 %) y fue en el año 2013 cuando por primera vez el teléfono inteligente fue el dispositivo más utilizado para conectarse a la Red, según datos de AMC. Además, en el año 2014 se superó el número y tiempo de acceso a la web desde dispositivos móviles que los efectuados desde equipos de escritorio (Dreyer, 2015).

También Según un *post* de Jerry Dischler vicepresidente de Google Inc. en Google Adwords –la plataforma de anuncios de Google– titulado *Building for the next momen* (Dischler, 2016) publicado el 5 de mayo de 2015, es oficial y confirmado que las búsquedas que se hacen desde los teléfonos móviles inteligentes ya superan en número a las realizadas desde ordenadores portátiles y de sobremesa. De hecho, Google en los últimos meses llevó a cabo un cambio en su algoritmo de búsqueda a favor de los sitios móviles amigables. Y no es ningún secreto que Google desea incrementar el precio de los anuncios móviles y de esta manera aumentar sus ingresos por publicidad. Esto confirma que los dispositivos móviles están desplazando a otro tipo de dispositivos para realizar todo tipo de actividades, especialmente se utilizan los móviles y tabletas para los momentos de ocio, relegando los ordenadores de sobremesa al ámbito profesional.

Esquema 1. Uso de internet



Las mayoría de las empresas están integrando alguna estrategia de movilidad en su negocio, una encuesta realizada por Accenture a más de 400 ejecutivos del sector TIC a nivel mundial sobre cómo la llegada de los dispositivos inteligentes afectarían a sus negocios, el 73 % dijo que la movilidad afectará a su negocio tanto o más que lo hizo la web.

Más allá de la esfera comercial la movilidad también está afectando a las pautas de comportamiento tal como ponen de evidencia informes como *2014 Mobile Behaviour Report (2014 Mobile Behavior Report: combining mobile device tracking and consumer survey data to build a powerful mobile strategy, 2014)* en el que se pone de manifiesto que los estadounidenses utilizan el teléfono móvil 3,3 horas diarias, y la tableta durante 3,1 horas. Pero además también:

- El 85 % de las personas dicen que los dispositivos móviles son una parte central de la vida cotidiana.
- El 73 % de los propietarios de teléfonos inteligentes encuestados también es dueño de una tableta.
- El 65 % de los propietarios de tabletas dicen que usan su tableta mientras ven la televisión

La web móvil abre un mundo de conocimientos y prácticas que permiten acceder fácilmente a cualquier servicio y contenido de manera inmediata, en cualquier momento y desde cualquier lugar (Arroyo Vázquez, 2011). Hoy, la mayor parte de la gente utiliza el dispositivo móvil para la mensajería instantánea o para conectarse a redes sociales, pero hay una gran cantidad de servicios realmente sorprendentes a los que podemos acceder a través de la web móvil.

Para Kroski los beneficios que aporta la movilidad tienen que ver con (Kroski, 2008):

- La conectividad constante. Los dispositivos móviles proporcionan a los propietarios acceso a la web las veinticuatro horas del día, independientemente de su ubicación.
- Reconocimiento de ubicación. Los teléfonos inteligentes de hoy tienen sistema de posicionamiento global (GPS) que facilitan interactuar con el entorno a través de aplicaciones de localización o de realidad aumentada.
- Acceso ilimitado. La web móvil abarca toda la web, no sólo esos sitios que han sido especialmente diseñados para la navegación móvil. Los usuarios de teléfonos habilitados para

la web tienen el acceso a todos los mismos recursos en línea que encontrarían a través de su ordenador de sobremesa.

- Capacidades interactivas. La web móvil ofrece a los usuarios la experiencia participativa de la lectura-escritura en la palma de su mano. Los usuarios pueden crear contenidos, como fotos y videos, e interactuar con los medios de comunicación para hacer comentarios o comunicarse con otros usuarios.

Las aplicaciones

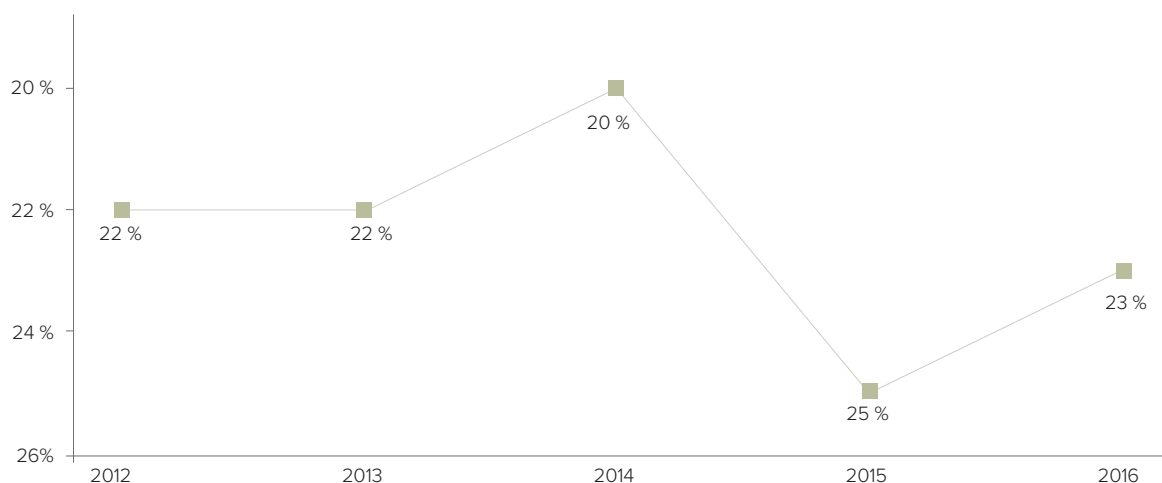
Las aplicaciones de teléfonos inteligentes están siendo las líderes del universo digital y ahora están cerca de ser aquello en lo que invertimos más cantidad de tiempo de entre todos los medios digitales. El tiempo dedicado a utilizar *app* a través de teléfonos inteligentes está siendo impulsado en gran medida por los *millennials*, mientras que los segmentos de mayor edad utilizan las aplicaciones fundamentalmente desde su tableta. La lista de las 25 aplicaciones móviles más utilizadas está dominada por las compañías líderes del ecosistema digital y tiende a concentrarse en unas pocas categorías. Facebook es la aplicación n.º 1 para teléfonos inteligentes en cuanto al tiempo dedicado para casi la mitad de su base de usuarios, y está disponible casi el 80 % de los teléfonos de todos los usuarios (*The 2015 U.S. Mobile App Report*, 2016).

Algunas de estas aplicaciones pueden no parecer fácilmente aplicables a las bibliotecas, pero es necesario tener en cuenta que otras entidades de ámbito público o privado están haciendo uso de estas tecnologías móviles, y que esto puede ser muy valioso para desencadenar nuevas ideas e iniciativas, ya que la innovación en cualquier arena se construye sobre una base de conocimientos. Por lo cual, las bibliotecas debemos tener en cuenta las tecnologías que están usando nuestros usuarios para ofrecer nuevos servicios más robustos sin hacer que los usuarios dejen sus zonas de confort para integrar los servicios de la biblioteca en los patrones de comportamiento de la vida diaria de las personas.

Actualmente, se calcula que existen más de un millón y medio de aplicaciones móviles en el mundo, tanto en el sistema Android como en el sistema IOs. Debido a la gran oferta de aplicaciones, como formadores y usuarios estamos obligados a conocer la aplicación adecuada a nuestros intereses y al de nuestros usuarios. Según un estudio de Localytics, aproximadamente una cuarta parte de las aplicaciones que se descargaron fueron abandonadas después de los primeros usos, esta cifra aumentó considerablemente desde 2014.

Esquema 2. Tasa de abandono de *app* después de 1 solo uso

Fuente: Localytics 2016



Aplicaciones móviles y bibliotecas

En su nivel más básico, un número cada vez mayor de las bibliotecas están creando versiones móviles de sus sitios web para facilitar el acceso de sus usuarios a los contenidos y servicios ofrecidos por la biblioteca. Estas aplicaciones proporcionan información sobre los servicios de bibliotecas y colecciones, el acceso a la búsqueda en el catálogo, contenidos digitales, localización, horarios y guías temáticas a través de formatos adaptados a la pequeña pantalla. Pero el universo de aplicaciones va más allá, Cuando hablamos de aplicaciones móviles en bibliotecas hemos de tener en cuenta al menos tres áreas de aplicación:

- Aplicaciones de bibliotecas.
- Aplicaciones de lectura e investigación.
- Aplicaciones útiles para la vida cotidiana (ALFIN).

Aplicaciones de bibliotecas

Existe una alta disponibilidad de teléfonos inteligentes por parte de la población. Recordemos que España tiene una de las más altas tasas de penetración móvil, ya que, según el informe de Consumer Barometer, el 72 % de personas en España utilizan teléfonos inteligentes, con una tasa media de 2,9 dispositivos por persona –siendo el segundo país de Europa en el uso de esta tecnología–. Todo lo cual, hace casi necesario que cualquier biblioteca o grupo de bibliotecas disponga de una aplicación personalizada que permita a los usuarios ofertar sus recursos y servicios a través de esta tecnología. Como anteriormente mencionábamos este tipo de *apps* se orienta a varias cuestiones:

- Acceso al catálogo.
- Acceso a la información sobre recursos y servicios.
- Noticias.
- Geolocalización.

La sección Acceso al catálogo permite la posibilidad de consulta del catálogo, ver disponibilidad, reserva de ejemplares, renovación, así como valorar, comentar o compartir las referencias del catálogo con otras personas a través del correo o en medios sociales; algunas de las aplicaciones en bibliotecas universitarias añaden también la función de envío a gestores de referencias bibliográficas como EndNote, Zotero o Mendeley, para que el usuario pueda configurar su propia base de datos personalizada con la colección de la biblioteca.

Otra de las funciones es la posibilidad de acceso a la información sobre recursos y servicios. Se trataría de la información básica de referencia, información como horarios, y servicios adicionales, como préstamo de documentos, guías, uso y disfrute de los recursos, espacios, información bibliográfica, acceso al documento, conexión remota, etc.

En el apartado Noticias, incluiría información puntual sobre actividades como clubes de lectura, modificación de horarios, calendario, blogs, etc.

Geolocalización. Se trataría de la ubicación geográfica de la biblioteca desde cualquier punto en el que esté situado el usuario con la posibilidad de ver la ruta en el mapa y ser guiado por GPS, además de información de contacto por correo o teléfono.

Algunas aplicaciones también dan opción a un espacio personalizado del usuario, que denominan Mi Biblioteca, donde se puede acceder a la información sobre los datos personales y la actividad que hemos desarrollado en relación a la biblioteca.

Aplicaciones y lectura digital

La aparición de tecnologías móviles y su generalización han transformado radicalmente los hábitos de la población, fijando patrones de comportamiento que afectan a los modos de con-

sumo de la información en general y de la lectura en particular. Según un informe de Nielsen, en el primer trimestre del 2015, el 41 % de los lectores digitales leían en tabletas, cuando en el 2012 lo hacían un 30 %. Pero el mayor crecimiento se está produciendo en la lectura a través de *smartphone*, que habría pasado de un 5 a un 14 % en este mismo período, con una tendencia a la progresión constante.

Además, según otro estudio de Pew Research, los consumidores de libros electrónicos se diferencian de los consumidores habituales de libros impresos por una serie de pautas y actitudes. Entre los datos distintivos del lector de libros electrónicos destacar que se siente más comprometido con la lectura, que la lectura es una parte importante de su vida, que frecuentemente habla de libros con sus familiares y amigos; y está más informado sobre novedades editoriales. El lector digital es un lector más intensivo, es un “superlector”, que lee de media más libros que los lectores que lo hacen sólo en formato analógico (22,5 frente a 16 lectores que leen en papel), es un lector multiformato, ya que transita sin complejo de uno a otro formato, y también compra más libros en todos los formatos (exactamente el doble, 14 frente a 7). Y, contrariamente a lo que se pudiera pensar, son los adultos los más dados a leer en formato digital, ya que el 54 % de ellos leen en este medio (Zickuhr and Rainie, 2014).

Es evidente que la lectura digital requiere nuevas competencias, las propias de un sistema intermediado tecnológicamente, en el que los dispositivos de lectura y las formas de esta exigen comportamientos y actitudes de los usuarios que es preciso conocer y trabajar por parte de quien atendemos tan importante tarea. En este contexto, existe una necesidad de intervención de la biblioteca en la formación de los usuarios, tanto en el uso de tecnologías de la información de carácter general como de dispositivos y aplicaciones de lectura con carácter particular, ilustrando al usuario sobre las posibilidades recreativas y educativas de la misma. Por ello, es fundamental la tarea alfabetizadora, mediante la organización de actividades demostrativas del uso de dispositivos, aplicaciones y eficiencia en la búsqueda de información. El binomio trinomio, formación-dinamización-servicios se articula como el eje en torno al cual pivota la acción de la biblioteca para un uso óptimo de sus colecciones y un aprovechamiento gratificante y comprometido por parte de sus usuarios (Alonso Arévalo & Cordón García, 2013). Día a día se están creando nuevas y potentes herramientas para el conocimiento en el ámbito de la movilidad. La cuestión es que esas herramientas están en constante evolución y cambio cuando todo lo demás también está en constante evolución, lo que hace difícil la tarea de buscar las más adecuadas a nuestras necesidades y expectativas. Esto nos pone en la situación de tener que aprender a encontrar las herramientas y la comprensión del sustrato sobre el que trabajar.

El mercado de las aplicaciones móviles dedicadas a lectura e investigación dispone de miles de herramientas para la lectura, la anotación, el subrayado, la exposición pública de contenidos, la compilación de noticias y bibliografías, y proporciona también la posibilidad de compartir contenidos a través de redes sociales (concretamente hay 200 000 aplicaciones en la categoría educación en cada uno de los sistemas IOS y Android. Por ello, es necesario evaluar algunas de las principales aplicaciones y las características de unas y otras para que el usuario o el bibliotecario pueda utilizarlas, con criterios informados, de cara a su aplicación o formación en alfabetización digital.

Existe alguna aplicación que nos permite hacer una valoración de las aplicaciones en función de las votaciones y comentarios de los usuarios. Una de estas es App-lause <<http://www.applause.com/>> es una herramienta de análisis, que monitorea y mide la calidad de aplicaciones móviles en base al nivel de satisfacción expresado por los usuarios de la aplicación. Mediante el análisis de más de 50 millones de críticas y valoraciones sobre un millón de aplicación iOS y Android, App-lause permite a las empresas y clientes tomar decisiones informadas sobre diferentes aplicaciones. Si queremos, por ejemplo, conocer cuál es la valoración de una aplicación para una función determinada, pongamos el caso de aplicaciones para leer PDF, simplemente introducimos el término, y nos proporciona la valoración de las diferentes aplicaciones para iOS y Android. App-lause ofrece una interfaz intuitiva que valora las aplicaciones entre 0 y 100 puntos. App-lause, sintetiza la calidad de la aplicación, la satisfacción del usuario y el total global de los aplausos que los usuarios

dan a una aplicación. Esto permite a las marcas evaluar y mejorar la experiencia de su aplicación en comparación con las aplicaciones de la competencia. También establece calificaciones de cada aplicación en función de diez atributos, lo que permite a las empresas medir la aceptación de sus aplicaciones entre una versión y otra, y con otras aplicaciones similares de la competencia. Las aplicaciones se comparan con la puntuación media de los 10 atributos y con sus competidores.

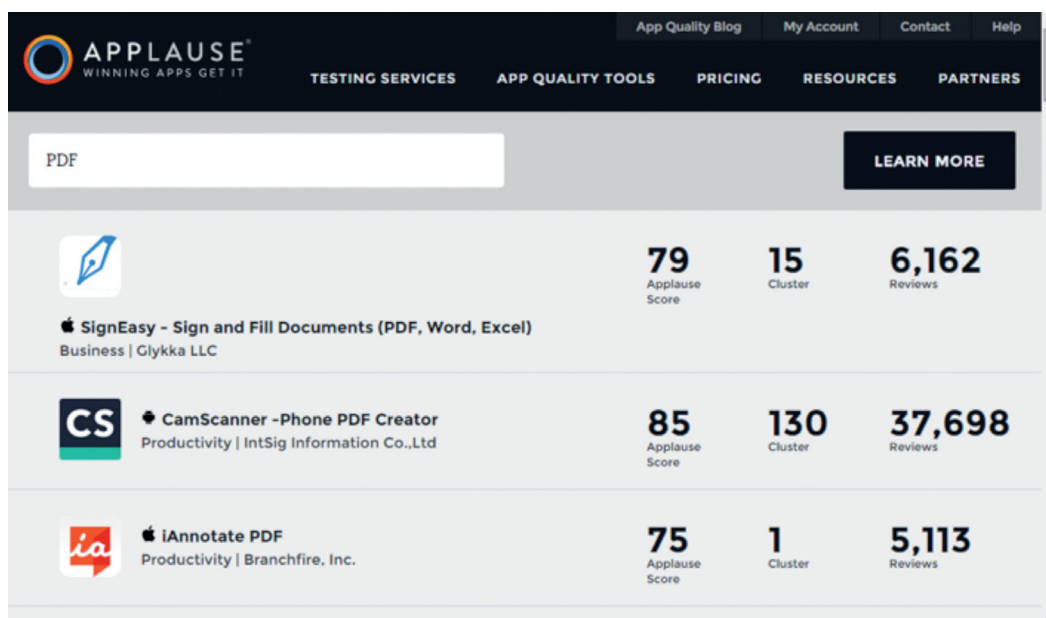


Figura 1. Calidad de las apps para leer PDF según App-lause

Este dato de satisfacción puede ser orientativo, pero a la hora de seleccionar una aplicación de lectura o investigación hemos de tener en cuenta otras cuestiones como son:

- *Disponibilidad.* Es importante que la *app* esté en los dos grandes sistemas iOS o en Android.
- *Vinculación con una plataforma.* Normalmente la vinculación con una plataforma viene determinada por el DRM o gestor de derechos digitales, que limita los usos que puede hacer el lector y que vendrán determinados por las especificaciones establecidas por el editor o por la propia plataforma. Aplicaciones como eBiblio, Overdrive y Kindle están vinculadas a sistemas comerciales y/o de préstamo digital en bibliotecas, donde los editores vinculan la *app* a los contenidos como medio de salvaguardar su modelo de negocio. Normalmente este tipo de aplicaciones tiene un alto concepto propietario, aunque la capacidad de servicio suele ser alta.
- *Formatos de lectura.* No todas las aplicaciones leen en todos los formatos. Lo que debemos requerir de una aplicación de lectura es que sea multiformato, es decir, que permita la lectura en los formatos más habituales: pdf, ePub y mobi. De este modo aplicaciones como Kindle solo permiten leer en mobi, que es el formato propio de Amazon, que cuando vincula a su DRM se denomina AZW. Lo mismo ocurre con aplicaciones como eBiblio o Aldiko, que solo permite leer en archivos con formato ePub.
- *Personalización formal.* En el ecosistema digital, contrariamente a lo que ocurre en el libro impreso, es el lector y no el editor quien determina como desea leer normalmente, espaciado, interlineado, tipo de letra, tamaño, color de fondo, columnas, etc. Todas las aplicaciones disponen de herramientas de personalización, sin embargo, no todas ellas lo hacen con la misma solvencia. En este sentido la *app* que permite una personalización más amigable y con mayores capacidades probablemente sea Kindle.

- *Personalización de contenidos.* Una de las ventajas más destacables de la lectura digital reside en las enormes posibilidades para personalizar el contenido que leemos, es decir poder anotar, subrayar, comentar, discutir o compartir un contenido.
- *Buscabilidad.* La lectura digital favorece la posibilidad de localizar un contenido de manera inmediata a través de la capacidad de búsqueda interna, permitiendo localizar una palabra, una frase o un nombre. Pero aún más interesante es la capacidad de búsqueda externa, es decir, poder localizar un contenido, un vídeo, una canción, un personaje, un lugar o una definición en la web o en la Wikipedia. De este modo, la lectura se convierte en cuadrricular y transmedia, enriqueciendo la misma con todo tipo de capacidades.
- *Usabilidad.* Cuando hablamos de usabilidad hay dos cuestiones que son fundamentales: diseño y contenido. La usabilidad es un método de ingeniería de sistemas que se orienta a usuarios, y que por lo tanto estos deben definirse en función de los intereses de los mismos, de manera que respondan de la manera más adecuada a sus necesidades. Usabilidad implica que el sistema sea fácil de usar y de aprender; es decir, que sea intuitiva, amigable y que el usuario encuentre lo que busca de forma eficiente, rápida y segura; aspecto que va a tener incidencia en la frecuencia de uso de la *app*, y por lo tanto en la fidelización del cliente. Según un estudio de Localytics, aproximadamente una cuarta parte de las aplicaciones que se descargaron fueron abandonadas después de los primeros usos, esta cifra aumento desde 2014, cuando sólo el 20 % de las aplicaciones tuvo ese destino. El 23 % de los usuarios abandona una aplicación después de un uso (App User Retention Improves in the U.S., but Declines Internationally, 2016).
- *Capacidad de compartir.* El mundo de posibilidades y capacidad de socialización de contenidos implica un modo de lectura más allá de las capacidades individuales. Con muchas de estas aplicaciones podemos compartir un párrafo o un comentario con un amigo o un grupo de colegas a través de redes sociales o ver los párrafos más destacados de un libro y los comentarios que hicieron a esos párrafos otras personas. Amazon está probando un sistema @autor –aun en beta– que incluso permite contactar desde el libro que estás leyendo directamente con el autor.
- *Sincronización de la lectura.* Una de las grandes ventajas de la lectura digital es la capacidad de acceso a un contenido desde cualquiera tiempo o lugar, es lo que se denomina “lectura en la nube”. El lector digital es un lector multidispositivo, esto quiere decir que empieza leyendo un contenido en la tableta mientras está cómodamente en el salón de su casa, y puede continuar leyendo ese mismo contenido partiendo de la página en la que lo dejó con las anotaciones que haya realizado mientras se desplaza en el transporte urbano o seguir haciéndolo en el ordenador de su trabajo. La sincronización es un aspecto esencial, la primera empresa que implementó la lectura sincronizada fue Amazon, a través de una tecnología que se llama Whispersync, Aplicaciones como eBiblio permite esta lectura sincronizada pero sólo en la versión en la nube, no cuando descargamos el contenido.
- *Interacción con otras aplicaciones.* El ecosistema digital requiere de la interacción entre aplicaciones, es decir, que una aplicación pueda interactuar con otras para, por ejemplo, almacenar o acceder a un contenido, compartirlo, difundirlo, etc. Por ejemplo, ya casi todas las *apps* de lectura son capaces de sincronizarse con la *app* de mayor uso como Facebook, Twitter, Dropbox, etc.
- *Ecosistema digital.* Implica disponer de todos los elementos que configuran todas las capacidades de lectura en relación con la aplicación. Un ejemplo sería la aplicación Kindle para Android. Desde esta, podemos comprar un contenido, y antes de comprarlo podemos descargar las primeras páginas gratis, sincronizar nuestros comentarios con el club de lectura de Amazon “Kindle Cloud Reader”, recibir las ofertas del día Kindle Flash con rebajas de hasta el 80 % del precio, enviar contenidos desde el ordenador a través de Send to Kindle y demás posibilidades que configuran un rico ecosistema digital.
- *Recursos adicionales.* Incorporar diccionarios, gamificación, texto a voz....
- *Privacidad y seguridad.*



iBooks	iKindle	Aldiko	Stanza	Moon+Reader
--------	---------	--------	--------	-------------

APP	Sistemas	Formatos	Personalizació	Diccionario	Compartir	Sincronización	Contenidos	Otros
iBooks	IOS	ePub	xx	xx	x	xxx	iBookstore	VoiceOver
Kindle	IOS/Android	Mobi AZW ePub, PDF,	xxx	x	x	xxx	Kindle	Text to Speech, Sen To Kindle, Cloud
Aldiko	IOS/Android	ACSM	xx	x	xx		x	ColorDict
Stanza	IOS	ePub	x	x	x			
MonReader	Android	txt, html, epub y pdf	x	xx	x		x	

Figura 2. Evaluación de apps de lectura

Aplicaciones de trabajo e investigación

Algunos de los informes sobre las tendencias futuras en la enseñanza e investigación consideran la movilidad una de las cuestiones nucleares que se ha de tener en cuenta en los próximos años. Así, el informe de NMC, uno de los de mayor credibilidad en su edición de 2014, marcaba en su punto 2: “Integración entre aprendizaje en línea, híbrido, y colaborativo: esta tarea orientará los cambios en la educación en los próximos uno a dos años” (Johnson *et al.*, 2014).

La irrupción y desarrollo del nuevo modelo educativo denominado m-learning o mobile Learning (aprendizaje móvil o en movimiento), ha llevado aparejado la necesidad de nuevas aplicaciones móviles enfocadas al ámbito educativo y el desarrollo de un nuevo lenguaje. En este tema, la biblioteca juega un papel en la formación en habilidades y competencias a lo largo de toda la vida, concebida como el tercer lugar de aprendizaje.



Figura 3. m-learning

Junto a esto, cada vez se tiene más en cuenta un aprendizaje más flexible basado en competencias. De este modo, se habla de PLE (Personal Learning Environment), sistemas que ayudan a los estudiantes y docentes a tomar el control y gestión de su propio aprendizaje. Esto incluye el apoyo a los estudiantes en:

- Fijar sus propios objetivos de aprendizaje.
- Gestionar su aprendizaje, la gestión de los contenidos y procesos.
- Comunicarse con otros en el proceso de aprendizaje.

Este tipo de aplicaciones juegan un papel formativo en el desarrollo de los servicios bibliotecarios. Hoy por hoy, cualquier tarea de aprendizaje e investigación es susceptible de poder realizarse desde un dispositivo móvil –desde escribir un documento, acceder a un contenido, consultar e insertar una referencia bibliográfica o consultar un canal de noticias (RSS)–. Casi todas las aplicaciones de escritorio tienen su contraparte móvil, aunque debido la gran oferta de aplicaciones educativas, docentes y de investigación, nos obliga a los docentes a encontrar la aplicación adecuada a nuestros intereses.

Encontramos aplicaciones interesantes en los distintos ámbitos del aprendizaje y la investigación dedicados a:

- Lectura científica y de investigación: Adobe, RepliGo, PDF notes, Good Reader, EzPDF, Xodo PDF Reader.
- *Apps* ofimáticas para escritura: Microsoft Word, Office suite, Documents To Go®, WPS Office, Cloud on, Quip.
- *Apps* para compilar información (RSS): Feedly, Mr. Reader, FlipBoard, Instapape, Circa, SkyGrid.
- *Apps* para toma de notas: Write, Penultimate, EverNote, Dragon, Pocket, AudioNote.
- *Apps* para organizar y gestionar información bibliográfica: Mendeley, EasyBib, ReadCube, EndNote, ZotPad, RefME.
- *Apps* para presentar y exponer: Prezi, Microsoft PowerPoint, WPS, SlideShare, Adobe Voice, Ideia.

Aplicaciones para la salud y la vida cotidiana

La aceleración del cambio tecnológico otorga una nueva importancia a la capacidad de las personas para el desenvolvimiento y el aprovechamiento de las ventajas que conlleva la era digital. El “Internet de las cosas” marca el comienzo de nuevas y potentes aplicaciones en salud, educación, prestación de servicios públicos y comercio, que exigen un nivel aceptable de cualificación.

mHealth, abreviatura de salud móvil, es un término que se utiliza para referirse a la práctica de la medicina y la salud pública con el apoyo de dispositivos móviles. mHealth es un campo emergente y de rápido desarrollo que tiene el potencial de desempeñar un papel clave en la transformación de la asistencia sanitaria y aumentar la calidad y eficiencia de la misma, y cuya misión es completar, en lugar de sustituir, la asistencia sanitaria tradicional (2014).

Siempre, teniendo en cuenta que la sanidad móvil no viene a sustituir a los profesionales, si no a complementar y apoyar de manera más eficiente la atención sanitaria, y sobre todo, facilita poder realizar un mejor seguimiento a distancia, incluyendo la monitorización de los factores ambientales. Por otra parte, el uso de *apps* sobre salud conlleva una actitud más activa por parte del paciente, al tiempo que se refuerza la responsabilidad sobre su propia salud. Por lo que se puede afirmar que la sanidad móvil, en este sentido, mejora nuestras vidas, pero es imprescindible garantizar que las personas puedan utilizarlas con completa seguridad, ya que el desarrollo de este sector del mercado ha tenido un crecimiento muy rápido que hace necesaria una efectiva regulación por parte de organismo y entidades públicas (Alonso-Arévalo, 2016).

Si bien la salud móvil tuvo su desarrollo en los países desarrollados, con la llegada casi masiva de dispositivos a las regiones más desfavorecidas, la salud móvil se está convirtiendo en

una prioridad en estas áreas geográficas, por lo que puede convertirse en un importante medio para proporcionar un mayor acceso a segmentos más amplios de la población en estos entornos, así como la mejora de la capacidad de los sistemas de salud en esos países para proporcionar una atención médica de mejor calidad, mejora en la posibilidad de diagnosticar y hacer un seguimiento de enfermedades, informar y formar en salud a los ciudadanos y dotar de una mejor formación para los trabajadores de salud.

Un aspecto esencial, cuando hablamos de aplicaciones sobre salud, es el tema de la seguridad. Varios organismos públicos, en todos los niveles, han establecido regulaciones y recomendaciones sobre *apps* en salud. En Estados Unidos, el U.S. Department of Health and Human Services Food and Drug Administration (FDA) reconoce la amplia variedad de funciones reales y potenciales de las aplicaciones móviles, el rápido ritmo de la innovación en las aplicaciones móviles, así como los beneficios y los riesgos potenciales para la salud pública que representan estas aplicaciones. La FDA emite este documento de orientación para informar a los fabricantes, distribuidores y otras entidades acerca de cómo la FDA tiene la intención de aplicar sus autoridades reguladoras para seleccionar las aplicaciones de *software* para uso en plataformas móviles. *FDA Mobile Medical Applications: Guidance for Industry and Food and Drug Administration Staff* (Patel, 2013). El informe *Patient Apps for Improved Healthcare*, elaborado por el Instituto IMS Healthcare Informatics en 2013, incluye un análisis de más de 40 000 aplicaciones sanitarias disponibles para su descarga desde la App Store de Apple iTunes y una evaluación del valor potencial que ofrecen al paciente (2013). El primer *Directorio Europeo de Aplicaciones de Salud 2012-2013*, publicado por la organización y presentado en el Foro Europeo de Salud, tiene como objetivo poner orden en el caos actual del mercado de las aplicaciones médicas móviles, e incluye las aplicaciones seguras y reguladas sobre salud en el entorno europeo (Madelin, 2013).

En España, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía otorga el Distintivo AppSaludable <<http://www.calidadappsalud.com/>>, que es el primer sello en español que reconoce la calidad y seguridad de las *apps* de salud. Es un distintivo gratuito y abierto a todas las aplicaciones de iniciativas públicas y privadas, tanto españolas como de cualquier otro país. Establece una serie de recomendaciones que divide en 4 bloques: 1. Diseño y pertinencia. 2. Calidad y seguridad de la información. 3. Prestación de servicios. 4. Confidencialidad y privacidad. También dispone de un catálogo con todas las aplicaciones móviles de salud a las que se ha otorgado el distintivo “App con distintivo Saludable” <<http://www.calidadappsalud.com/distintivo/catalogo>> que también incluye aplicaciones en proceso de evaluación.

The App Date junto al Observatorio Zeltia publicó el *Informe 50 Mejores Apps de Salud en Español* (2014). Este es un estudio de referencia en el que se han analizado 97 000 *apps* disponibles en español, en todas las plataformas, con la finalidad de servir de punto de referencia y determinar aquellas de más calidad en este sector.

Las aplicaciones en salud podemos dividir las en tres grandes apartados:

1. Aplicaciones profesionales como: Salud 2.0, GuíaSalud, IDoctus, Vademecum, Epocrates, Bot PLUS 2.0.
2. Paliaciones para pacientes. Cardiógrafo, i-Hear Free, Guía de primeros auxilios y emergencias, Recordatorio de Medicamentos, MediSafe, Doctoralia, MedCitas, Medicamento Accesible Plus.
3. Salud y vida sana. Moves, endomondo, Fitbit, Unobrain.

Entre los retos que debe afrontar los organismos reguladores frente al mercado de aplicaciones del ámbito de la salud están: un número muy extenso de aplicaciones, su calidad es muy variable, tanto en contenidos como funcionalidades, muchas de ellas son de dudosa fiabilidad, la mayoría de ellas no están integradas en el sistema sanitario, lo que lleva a confusión tanto entre profesionales como entre pacientes, que no saben cómo discriminar las realmente útiles y seguras de las que no lo son, y además, está la necesidad de formación para sacarles el máximo aprovechamiento.

En conclusión se puede decir que:

- Las aplicaciones han llegado, y son un segmento de rápido desarrollo.
- La calidad de cada aplicación en muchos casos está en función de las necesidades específicas del usuario.
- El precio no determina la calidad de la aplicación.
- El mundo IOS tiene una ventaja competitiva en cuanto a usabilidad, y el mundo Android en cuanto a apertura. Las mismas *apps* presentan a veces comportamientos distintos en uno u otro.
- Un valor esencial es la compatibilidad de formatos y sistemas operativos y la capacidad de interacción con otras aplicaciones y redes sociales.

Bibliografía

2014 Mobile Behavior Report: combining mobile device tracking and consumer survey data to build a powerful mobile strategy. Ed.: Salesforce, 2014. Disponible en: <<http://www.exacttarget.com/sites/exacttarget/files/deliverables/etmc-2014mobilebehaviorreport.pdf>>

The 2015 U.S. Mobile App Report. Ed.: ComScore, 2016. Disponible en: <http://www.liftpointconsulting.com/wp-content/uploads/2015/11/2015_US_Mobile_App_Report-from-comscore.pdf>

Always On. Always Connected. Keeping Up With Mobility. The Accenture CIO Mobility Survey 2013. Ed.: Accenture, 2013. Disponible en: <<http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/PDF/Accenture-CIO-2013-Mobility-Survey.pdf>>

ALONSO-ARÉVALO, J.: “Aplicaciones móviles en medicina y salud”. *XII Jornadas APDIS*, 20 al 22 de abril 2016. Disponible en: <<http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/130118/1/Aplicaciones%20m%C3%B3viles%20en%20medicina%20y%20salud.pdf>>

ALONSO-ARÉVALO, J., y CORDÓN-GARCÍA, J.-A.: “Lectura digital y aprendizaje: las nuevas alfabetizaciones”. *Boletín SCOPEO*, 2013 (96). Disponible en: <<http://scopeo.usal.es/lectura-digital-y-aprendizaje-las-nuevas-alfabetizaciones/>>

ARROYO VÁZQUEZ, N.: *Informe APEI sobre movilidad*. Informes APEI, 2011, 6. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/retrieve/27575/informeapeimovilidad.pdf>>

DISCHLER, J.: *Building for the next moment*. Google Adwords, Tuesday, May 05, 2015 2016. Disponible en: <<https://adwords.googleblog.com/2015/05/building-for-next-moment.html>>

DREYER, K.: *Mobile Internet Usage Skyrockets in Past 4 Years to Overtake Desktop as Most Used Digital Platform*. ComScore, 2015. Disponible en: <<http://www.comscore.com/Insights/Blog/Mobile-Internet-Usage-Skyrockets-in-Past-4-Years-to-Overtake-Desktop-as-Most-Used-Digital-Platform>>

Informe 50 Mejores Apps de Salud en Español. Ed. Madrid: Observatorio Zeltia, 2014. Disponible en: <<http://www.theappdate.es/static/media/uploads/2014/03/Informe-TAD-50-Mejores-Apps-de-Salud.pdf>>

JOHNSON, L.; ADAMS, S., and CUMMINS, M.: *NMC Horizon Report 2014 Higher Education Edition*. Ed.: New Media Consortium., 2014. Disponible en: <<http://www.nmc.org/pdf/2014-nmc-horizon-report-he-EN.pdf>>

KROSKI, E.: *On the Move with the Mobile Web: libraries and Mobile Technologies*. Chapter 1: What Is the Mobile Web? Library Technology Reports, 2008, 44(5), 5-9. Disponible en: <<http://alatechsource.metapress.com/content/W404038771882944>>

Libro verde sobre la salud móvil en la UE COM (2014) 219 final. Ed. Bruselas: Comisión Europea, 2014. Disponible en: <<http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2014/ES/1-2014-219-ES-F1-1.Pdf>>

- MADLIN, R.: *European Directory of Health Apps 2012-2013: A review by patient groups and empowered consumers*. Ed. Brussels: European Commission, 2013. Disponible en: <http://stwem.files.wordpress.com/2012/10/pv_appdirectory_final_web_300812.pdf>
- PATEL, B.: *Mobile Medical Applications*. Ed. Washington D. C.: U.S. Department of Health and Human Services Food and Drug Administration, 2013. Disponible en: <<http://www.fda.gov/downloads/MedicalDevices/DeviceRegulationandGuidance/GuidanceDocuments/UCM263366.pdf>>
- Patient Apps for Improved Healthcare*. Ed.: IMS Health, 2013. Disponible en: <http://www.imshealth.com/deployedfiles/imshealth/Global/Content/Corporate/IMS%20Health%20Institute/Reports/Patient_Apps/IIHI_Patient_Apps_Report.pdf>
- ZICKUHR, K. and RAINIE, L.: *E-Reading Rises as Device Ownership Jumps: Three in ten adults read an e-book last year; half own a tablet or e-reader*. Ed.: Pew Research, 2014. Disponible en: <http://pewinternet.org/~media/Files/Reports/2014/PIP_E-reading%202014.pdf> .

Cómo se mide el éxito en los medios sociales

Nieves González Fernández-Villavicencio

Biblioteca de Económicas de la Universidad de Sevilla

Los medios sociales en general forman ya parte de la vida de los ciudadanos, de los colectivos, de las empresas y de las bibliotecas, transformando la comunicación entre todos. Se han instalado en la vida de las personas y constituyen la forma preferida para comunicarse e interactuar, para obtener información y suministrarla. Ya no concebimos un mundo que no esté mediatizado por los medios sociales y tampoco concebimos una biblioteca que no los use como forma de comunicación con sus usuarios, para ofrecerles sus contenidos y como canal para conseguir sus objetivos de *marketing*.

Mi aportación en esta mesa de debate sobre los espacios virtuales de las bibliotecas se tiene que dirigir forzosamente al uso de los medios sociales. Y más específicamente sobre la rentabilidad de ese uso. Lo que yo me planteo es ¿qué estamos consiguiendo las bibliotecas con el uso de los medios sociales, para la comunicación con los usuarios sobre nuestros productos y servicios?

La forma de medir el éxito en los medios sociales ha cambiado desde sus inicios en 2004. Sin embargo parece que no sea así. La forma en la que percibimos que hemos tenido éxito se reduce a la aparición de la marca en un *ranking*, que por otra parte han proliferado en la web.

En el artículo de Zarco, Del-Barrio y Cordón (2016), se propone un marco general de diseño de clasificaciones para analizar el impacto de todas las universidades españolas, tanto públicas como privadas, en varias redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn y YouTube). Los indicadores para cada medio social son los siguientes:

Tabla 1

Twitter	Facebook	LinkedIn	YouTube
Seguidores (absolutos)	Me gusta	Seguidores	Suscriptores
Ratio Siguiendo/Seguidores	Internacionalización (Me gusta no españoles)	Empleados que son seguidores	Videos
Tuits		Interesados en asistir	Reproducciones
Alcance estimado (estimated reach)		Egresados seguidores	
Impresiones		Seguidores	

En el área de las universidades anglosajonas, vemos el *ranking* realizado por *Collegeatlas.org*, que analiza la presencia e influencia social de casi 400 instituciones de EE. UU. en Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn e Instagram. Utiliza más de 30 parámetros de esas redes y aplica un algoritmo para obtener diversos *ranking* como los más influyentes, los de más presencia social, etc. Sin embargo la base sigue siendo el número de seguidores en cada medio social. (<<http://www.collegeatlas.org/top-colleges-in-social-media-main.html>>).

Otro *ranking* interesante es el realizado por *The World University Rankings*, que centra la atención en la presencia de las universidades americanas e inglesas en Twitter. Volvemos a ver el número de seguidores como base del *ranking*, junto a otros indicadores como el número de los que siguen, la ratio Seguidores/Siguiendo, la ratio *tweets*/día y una medida de influencia social de la cuenta obtenida con una aplicación externa de analítica de Twitter (<<https://www.timeshighereducation.com/news/top-100-most-influential-uk-and-us-universities-on-twitter/2013373.article>>).

En el ámbito de las bibliotecas, en este caso universitarias, observamos los *rankings* de REBIUN. Como ocurre con otros ámbitos, la base de los indicadores es el número de seguidores en varios medios sociales y el índice de influencia Klout.

Llevamos ya mucho tiempo usando los medios sociales. Se ha publicado mucho sobre su uso, sus beneficios y se ha institucionalizado en gran medida el uso de estos medios por parte de las bibliotecas. En todas las web de las bibliotecas aparecen los iconos de los medios sociales, como una invitación a compartir contenidos, a relacionarse con la biblioteca de otra forma. El éxito ha sido tal que alguna universidad española quiere controlar la comunicación bidireccional que la biblioteca establece con la comunidad universitaria prohibiendo el uso de los medios sociales más allá de la única cuenta institucional que tiene la universidad, centralizando el uso de los medios sociales para fiscalizar todas las publicaciones y relaciones.

Pero la pregunta que planteo es ¿qué estamos consiguiendo? El objetivo de la biblioteca es aparecer en los *rankings*? ¿Y eso de qué nos sirve? ¿Ese es el objetivo que la biblioteca tiene que perseguir en los medios sociales? Y la segunda pregunta sería ¿Está justificada la inversión que hemos realizado en estos medios?

Tenemos ejemplos fantásticos de uso por parte de todo tipo de bibliotecas: públicas, universitarias, escolares, especializadas, etc. Pero ¿de qué nos está sirviendo? ¿Cual es el beneficio que recibimos tras la inversión que se ha realizado? ¿Nos va mejor el negocio? ¿Conseguimos los objetivos que nos planteamos como bibliotecas, como bibliotecarios? ¿O simplemente se ha constituido como una nueva forma de estar en el espacio digital, de participar en él, un canal de comunicación del que no podemos prescindir?

La siguiente viñeta de @KevinSaysThing debería hacernos reflexionar. (<<http://simplymeasured.com/blog/what-if-social-media-isnt-good-enough-and-other-fears-holding-us-back>>).



Figura 1. Viñeta de @KevinSaysThing

Escenario de la imagen superior:

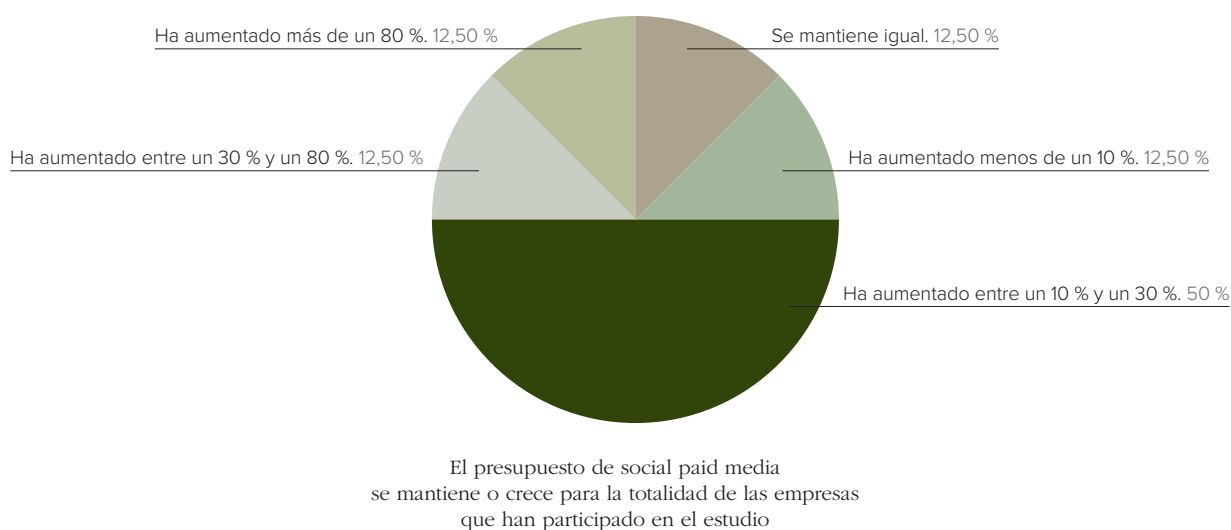
- *Primer chico:* Una Kardashian le dio favorito a nuestro tuit y nuestro video en Facebook generó 237 emojis “riendo hasta llorar”.
- *Segundo chico:* Esto también es cool! Tuvimos 17 trolls en Instagram..., ya sabes que tienes éxito cuando te odian, no?
- *Jefe:* Lo que yo os pregunté era por las ventas que la campaña de marketing había generado.

Las empresas buscan el ROI (retorno de la inversión de cualquier tipo) al estar en los medios sociales. Lo tienen clarísimo. Si no hay ROI, no invierten.

Según IAB Spain, la inversión en medios digitales (y sociales) de las empresas crece un 24 % en el primer semestre del 2016. La tendencia en la inversión en estos medios es clara (<<http://www.iabspain.net/noticias/la-inversion-publicitaria-en-medios-digitales-crece-un-24-en-el-primer-semester-de-2016/>>).

En el estudio de la empresa ADIGITAL (<<https://www.adigital.org/media/AD-socialpaidmedia.pdf>>), se muestra la evolución del presupuesto en medios sociales de pago, de las empresas españolas, durante el 2015. El 50 % ha aumentado entre un 10 % y un 30 %.

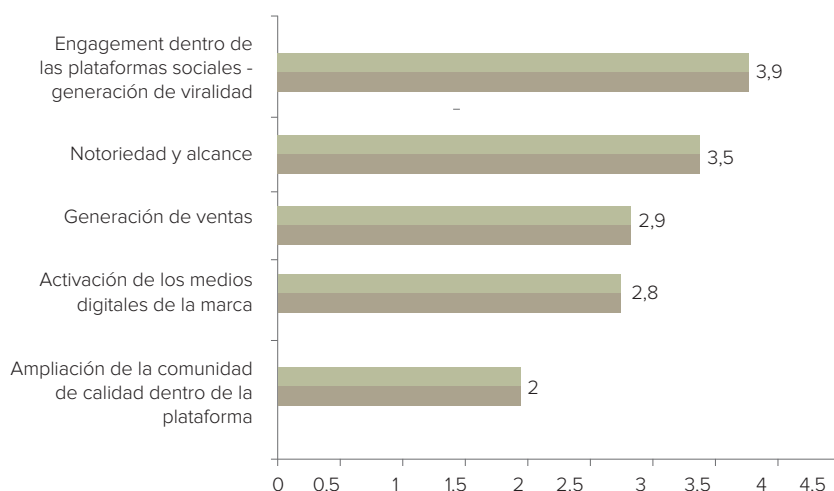
**Gráfico 1. Estudio de ADIGITAL sobre inversión en medios sociales de las empresas.
Evolución del presupuesto de social paid media para 2015**



En el caso de las bibliotecas también vemos una mayor inversión en los medios sociales, en recursos humanos e incluso en recursos económicos. La Biblioteca Pública de Los Ángeles desarrolló en febrero de 2016 una **campana de pago** dirigida a los usuarios morosos de la biblioteca para que devuelvan los libros prestados (<<http://www.lapl.org/missingyou>>).

Para que la empresa invierta tiene que obtener un ROI. En la siguiente figura observamos los objetivos que las empresas se fijan en los medios sociales. El *engagement* que genera, que se hable de la marca, que la marca suene, es el objetivo más importante seguido de la notoriedad y alcance, porque el tercero que está detrás de todo es que la marca venda, como ya hemos visto en la viñeta de la Figura 1.

Gráfico 2. Estudio de ADIGITAL sobre inversión en medios sociales de las empresas.
Objetivos del uso del social paid media



*Media de la valoración de cada uno de los objetivos (entre 0 y 5).

¿Y nosotros? ¿Qué beneficios nos están aportando los medios sociales? ¿Podemos decir que nos va mejor el negocio? Para que nos fuera mejor el negocio tendríamos que obtener al menos alguno de los siguientes beneficios:

1. Aumento del uso de la biblioteca, de sus productos y servicios. Podríamos traer a referencia los recientes artículos sobre como afecta la crisis económica a las bibliotecas universitarias españolas de Simón-Martín y otros (2016) o el *post* de Natalia Arroyo en el blog Biblioblog sobre la crisis en las bibliotecas en Reino Unido (<<https://biblioblog.org/2016/08/18/el-uso-de-las-bibliotecas-publicas-desciende-alarmantemente-en-el-reino-unido/>>). En ambos casos no queda claro que los medios sociales hayan ayudado a superar la crisis y aumentar el uso de la biblioteca.
2. Mejora de la reputación de la biblioteca. La biblioteca o sus bibliotecarios son referentes en alguna materia, se convierten en influenciadores en los medios sociales. ¿Aumentan las menciones, las interacciones en los medios sociales, el número de seguidores o los valores de los índices de influencia? Evidentemente tampoco se ha conseguido este beneficio, no al menos de forma generalizada. El índice Klout de Influencia no asigna buenas puntuaciones a las bibliotecas.
3. Aumento de la satisfacción de nuestros usuarios. Este beneficio se podría confirmar a través de las encuestas realizadas a los usuarios.
4. ¿Reducimos gastos? ¿Ahorramos costes? Aquí tendríamos que acudir a los resultados económicos de la biblioteca.

¿Cuáles son pues los indicadores más fiables, los que mejor reflejan el éxito en estos medios?

El cuadro que presentamos de indicadores de la web social para bibliotecas, se ha extraído de la tesis doctoral de la autora de este artículo y aparece en el libro publicado en 2016 (González-Fernández-Villavicencio, 2016). Se establecen seis tipos de indicadores que ofrecen un mapa real del éxito que se puede obtener en los medios sociales.

Estos indicadores pueden ser valores absolutos pero se recomienda que sean ratios, porcentajes, que reflejan mejor la evolución de cada indicador a lo largo del tiempo.

1. Alcance o audiencia. Mide la audiencia, la comunidad a la que se llega en los medios sociales.
2. Es una métrica de visibilidad. Se trata de comprobar que la audiencia a la que se llega no disminuye y sigue creciendo.

3. Frecuencia de la actividad en los medios sociales por parte de la marca. Hace referencia a la inversión que se realiza en los medios sociales, número de *post*, de entradas, de respuestas, de aportaciones de la marca en los distintos medios sociales propios y ajenos.
4. Fidelización, tráfico a la web de referencia, a la web móvil o aplicación móvil, procedente de los medios sociales en los que se interactúa. Es una métrica de interacción, mide el tráfico que la marca es capaz de generar hacia su web desde los medios sociales. Una de estas métricas es la tasa de rebote.
5. Influencia o percepción de la marca, lealtad hacia la marca. Mide la sensación que la marca produce en la comunidad, cómo se percibe. Mide las menciones a la marca hechas en medios sociales y tiene en cuenta también los índices de influencia pero no se restringe a ellos (Klout, PeerIndex o SocialMention).
6. Participación o *engagement*, interacción, compromiso hacia la marca. La métrica estrella es la tasa de *engagement* por *post* o por página o cuenta.
7. Conversion o ROI. Es el indicador más importante ya que con él se demuestra si se ha conseguido el objetivo propuesto en los medios sociales. Generalmente el uso de estos medios obedece a dos objetivos, uno de comunicación en general y otro de *marketing*. El objetivo que se haya establecido será siempre un objetivo SMART (<https://en.wikipedia.org/wiki/SMART_criterias>), utilizando las cinco reglas resumidas en el acrónimo anglosajón SMART *Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timely*. Los objetivos deben ser alcanzables y realistas, pero también coherentes con la misión y los objetivos de la organización, consistentes con los recursos internos y las capacidades básicas, concretos, flexibles y motivadores.

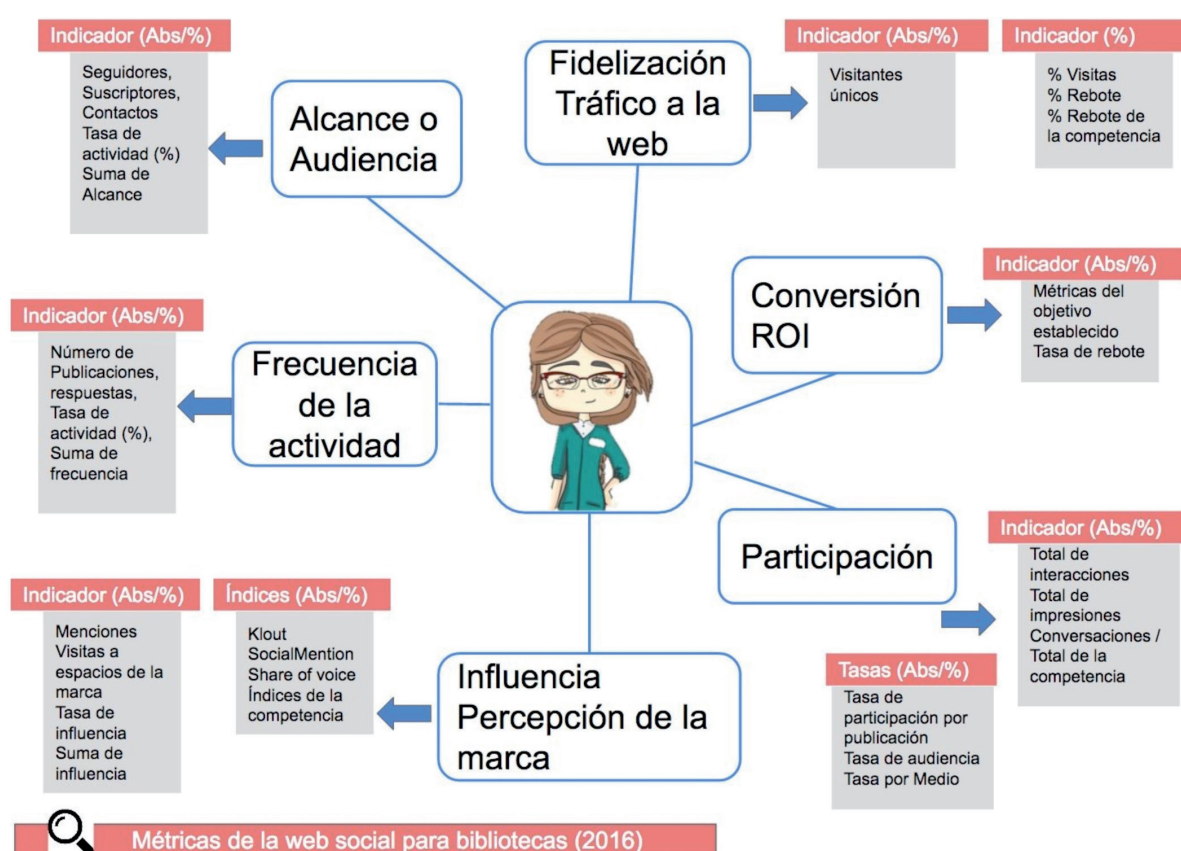


Figura 2. Cuadro de métricas de la web social para bibliotecas.

Ejemplos de uso de los medios sociales con un objetivo de *marketing* específico, para conseguir un mayor uso de la biblioteca, son los siguientes:

1. La Biblioteca de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM ha utilizado Facebook en 2015, para la difusión y promoción de los libros que ha seleccionado directamente la biblioteca en colaboración con un librero de la zona, que supone un 15 % del total. Entre los resultados de la experiencia se destaca en primer lugar los similares resultados en préstamos y ventas de libros. El usuario ha llegado a ellos por la difusión hecha en la biblioteca o en la librería, o por fuentes externas (Corullón, 2015).
2. La Biblioteca Pública de Los Ángeles desarrolló en febrero de este año una campaña de pago dirigida a los usuarios morosos de la biblioteca para que devuelvan los libros prestados. Se usó el *hashtag* #laplmissesyout y una campaña muy creativa con vídeos en YouTube y difusión en Facebook (<<https://www.facebook.com/lapubliclibrary/videos/10153221213356114/>>) y en Tumblr (<<http://losangeleslibrary.tumblr.com/post/139076590239/even-superheroes-have-overdue-library-materials>>).
3. Tres ejemplos de campañas de *marketing* digital con resultados muy satisfactorios pueden verse en la tesis de Nieves Gonzalez (2014), llevados a cabo en las bibliotecas universitarias de la UNED, UHU (Universidad de Huelva) y UVA (Universidad de Valladolid) entre los meses de noviembre de 2013 y enero de 2014.

En la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, el objetivo perseguido era aumentar el número de las visitas al repositorio de discursos de apertura en un 20 % con respecto a los mismos meses del año anterior. El objetivo se consigue con un aumento de 29,8 % de las visitas utilizando los canales ya creados por la biblioteca en Twitter, Facebook y el correo-e (<http://www.nievesglez.com/2015/03/campana-de-marketing-en-medios-sociales_68.html>).

En la Biblioteca de la UNED, el objetivo era aumentar en un 10 % el uso de Linceo+, el buscador integrado de recursos, entre los estudiantes en comparación con la media de uso de los meses con datos. El crecimiento de la media fue de 42,2 % y se utilizaron canales ya creados como Facebook, Twitter y Pinterest (<<http://www.nievesglez.com/2015/03/campana-de-marketing-en-medios-sociales.html>>).

La Biblioteca de la Universidad de Huelva se propuso como objetivo incrementar el uso de los DVD en un 20 % con respecto al año anterior. El aumento fue del 54,35 % y se utilizó el Facebook de la biblioteca donde estaba el público objetivo (<http://www.nievesglez.com/2015/03/campana-de-marketing-en-medios-sociales_16.html>). Información adicional sobre estas campañas e Infografías se encuentran en el blog Bibliotecarios 2020 bajo la etiqueta Campaña promocional (<http://www.nievesglez.com/search/label/campa%C3%B1a_promocional>, (<http://www.nievesglez.com/2015/03/ejemplos-de-campanas-de-marketing-en.html>>).

Conclusiones

Los medios sociales llegaron para quedarse por mucho tiempo y las bibliotecas los utilizan con diversos fines que han transformado las formas de comunicación con sus usuarios y el propio servicio bibliotecario. Sin embargo todavía no hemos sido capaces de demostrar el beneficio que pueden aportar utilizando las métricas adecuadas.

En este artículo se plantea el cuadro de métricas que las bibliotecas deberían tener en cuenta para justificar la inversión que se está realizando en los medios sociales, conseguir los objetivos de *marketing* propuestos y ofrecer un mejor servicio respondiendo y adelantandonos a las necesidades de nuestros usuarios.

Bibliografía

- CORULLÓN, S. (2015): *La biblioteca como escaparate: una experiencia de colaboración entre una biblioteca universitaria y una librería de facultad*. Disponible en: <http://www.academia.edu/12622841/La_biblioteca_como_escaparate_una_experiencia_de_colaboración_entre_una_biblioteca_universitaria_y_una_librería_de_facultad>
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. (2014): *Rentabilidad de la biblioteca en la web social*. Tesis doctoral. Salamanca. Disponible en: <<http://gedos.usal.es/jspui/handle/10366/125114>>
- (2016): *Métricas de la web social para bibliotecas*. Barcelona: UOC.
- SIMÓN-MARTÍN, J.; ARIAS-COELLO, A., and SIMÓN-BLAS, C. (2016): "The Impact of the Economic Crisis on Innovation". *Revista Española de Documentación Científica*, 39(3), pp. 1-17. Disponible en: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/946/>>

COMUNICACIONES

2021: una odisea del espacio bibliotecario

Mario Aguilera Giménez

Director de la Red de Bibliotecas Públicas de Cornellà de Llobregat

Gerencia de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

Resumen: El modelo de las bibliotecas públicas pasa por una etapa de transformación profunda. Sus espacios físicos condicionan los usos que se puedan ofrecer en ellos y por lo tanto también hay que repensarlos y planificarlos.

Se analizan algunos de los posibles cambios que se van a producir en la sociedad en los próximos diez años y a los que las bibliotecas públicas deberán responder, poniendo especial atención en explicar por qué los laboratorios colaborativos y los *coworkings* deberán ser un espacio y un servicio más de la biblioteca.

El futuro será cada vez más cambiante y más impredecible. Sin embargo, algunos expertos se atreven a hacer predicciones sobre los cambios relacionados en el aprendizaje y en el mercado laboral que pueden servir de referencia para adivinar a qué necesidades deberán dar respuesta las bibliotecas públicas.

Las bibliotecas públicas tienen competidores muy potentes. Uno de sus puntos fuertes respecto a ellos son sus espacios. Diversificarlos y potenciarlos con estrategias de arquitectura emocional ayudan a cautivar y a atraer a más usuarios.

Palabras clave: Biblioteca pública, trabajo cooperativo, laboratorios colaborativos, arquitectura emocional, modelo de biblioteca.

Abstract: The model of public libraries is going through a profound transformation moment. The physical spaces of libraries will determine the uses that can be offered in them, therefore we must rethink and plan them well.

We discuss here some of the possible changes that will occur in society over the next ten years to which public libraries must respond. Special attention is put on explaining why collaborative laboratories and coworking spaces should be also spaces and services in libraries.

The future will be increasingly changing and unpredictable, however, some experts dare to make predictions about the upcoming changes in learning and in the job market that can

serve as a reference for guessing what are the needs to which public libraries will have to respond.

Public libraries have very strong competitors. One of the Libraries' strongest points in comparison with their competitors is their spaces. Diversifying and strengthening libraries' physical spaces with emotional architecture strategies contribute to captivate and attract more users.

Keywords: Public library, coworking, labs, emotional architecture, model of library.

1. Introducción

“La vida es aquello que te va sucediendo mientras estás ocupado haciendo otros planes” (John Lennon).

En esta comunicación analizaremos los sucesos que se están dando en la sociedad y que van a condicionar los espacios y servicios de las bibliotecas públicas dentro de cinco años. ¿Por qué cinco años y no diez o quince? En primer lugar, porque, como todos sabemos, el futuro será cada vez más cambiante e impredecible, y a diez o quince años el margen de error de cualquier previsión es mucho más elevado que en cinco. En segundo lugar, porque el modelo de biblioteca pública se está agotando y necesita renovarse con cierta urgencia. Y en tercer lugar, porque planificar a cinco años obliga a los gestores de las bibliotecas públicas a empezar a actuar en el presente. No hacerlo supondría para la biblioteca la pérdida de competencias que otras organizaciones ganarían.

2. Objetivos y metodología

Uno de los objetivos de este trabajo es ayudar en la toma de decisiones respecto a la creación de espacios del nuevo modelo de biblioteca pública que la sociedad necesita. Dicho de otra manera, vamos a intentar discernir y justificar si las bibliotecas públicas deben disponer de espacios de *Coworking*, *Fab Labs*, *Makespaces* y otros similares, o si éstos son simplemente una moda pasajera.

Otro de los objetivos es comprobar la importancia del valor *experiencial* de la biblioteca y de cómo los espacios y el interiorismo influyen en él.

En esta comunicación van a primar las argumentaciones, el análisis y las respuestas a preguntas que el modelo de gestión de la biblioteca pública, actualmente sometido a un profundo proceso de transformación, se plantea. Esto nos llevará a cumplir con el tercero de los principales objetivos del trabajo: crear nuevas líneas de debate profesional en torno a la biblioteca pública de los próximos cinco años.

Para ello, se ha analizado bibliografía sobre previsiones de cómo será en los próximos diez o quince años el mercado laboral, la formación académica y profesional y algunos nuevos modelos de negocio privado y el *marketing experiencial*.

También se han estudiado modelos de servicios existentes tanto de empresas públicas como privadas, dentro y fuera del sector bibliotecario, que están proporcionando buenos resultados y que enriquecen la visión de nuevos espacios de las bibliotecas públicas.

3. ¿Qué son los laboratorios o *labs*?

Los laboratorios o *labs* se encuentran en un proceso de evolución, tanto en concepto como en funcionamiento y modelo, por lo que no es extraño que mucha gente los confunda. Sin profundizar demasiado y a modo de introducción, enumeraremos los tipos de laboratorios más frecuentes y conocidos.

3.1. Laboratorios de fabricación

Son espacios donde se diseñan y fabrican proyectos colectivos. El equipamiento básico de estos espacios suele ser impresoras 3D, fresadoras de control numérico de distintos tamaños y cortadoras de materiales controladas por ordenador.

Fab Labs: sus miembros siguen el manifiesto *FabCharter*, es decir, una filosofía de absoluta compartición y, por lo tanto, de acceso libre y abierto a los proyectos, al *software* y al *hardware*. Forman a la ciudadanía para democratizar el diseño y la fabricación de productos. Tal es así, que en webs tan populares como YouTube, pueden encontrarse diversos proyectos y tutoriales.

Frysklab es la biblioteca y el *fab lab* móvil de la Biblioteca Pública de Fryslân. Recorre el nordeste de los Países Bajos ofreciendo formación en fabricación digital.



Figura 1. Imagen del Fab Lab móvil Frysklab. Fuente: <<http://www.frysklab.nl/>>

Los *Makespaces* son como los *fab labs*, pero, a diferencia de ellos, no siguen el manifiesto *FabCharter*. No se obliga a sus miembros a compartir y documentar sus creaciones y evoluciones.

Hacklabs o *Hackspace*s: desarrollan proyectos dirigidos a unas necesidades más determinadas. Sus miembros se forman más autónomamente y suelen tener un cierto posicionamiento político dirigido a la liberalización y democratización de la información, la comunicación y la tecnología.

3.2. Los laboratorios vivos o *Living Labs*

La Red Europea de Living Labs Abiertos (ENOLL) define los *living labs* como “ecosistemas de innovación abierta centrados en el usuario”. Los *living labs* colocan al ciudadano en el centro de la innovación, lo que les lleva a ser capaces de adaptar mejor las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación, y las soluciones a las necesidades y aspiraciones de los contextos locales, las culturas y la creatividad”.

Dutilleul (Sangüesa, 2014: 11) identifica tres conceptos de *living lab*:

1. Un entorno físico para experimentar sistemas sociales “en vivo”: son entornos fundamentalmente observacionales en los que se analizan las acciones del público (entendido como usuario).

2. Un proceso de innovación y desarrollo de productos que “involucran” a los usuarios.
3. Un cierto tipo de sistema de innovación.

Un ejemplo de *living lab* es el que se encuentra dentro de la Biblioteca Pública de Volpelleres en Sant Cugat del Vallés¹.

3.3. World Wide Lab

Representan la virtualización, la globalización y la democratización de los laboratorios científicos. Permiten a personas sin formación participar en estudios científicos. Por ejemplo, el laboratorio virtual FoldIt² realiza estudios científicos sobre proteínas a través de la *gamificación* con rompecabezas y acertijos matemáticos.

3.4. ¿Por qué las bibliotecas públicas se plantean ofrecer servicios de laboratorios?

“Los *Fab Labs* son las bibliotecas del futuro” (Tomás Díez, director del *Fab Lab* Barcelona (Fresneda, 2013)).

Razones por las que las bibliotecas se interesan por los laboratorios cooperativos:

1. El número de *fab labs* ha crecido espectacularmente en todo el mundo en los últimos tres años. Generan demanda ciudadana y un gran interés de las organizaciones que los financian. Dos aspectos básicos para que un servicio tenga futuro³.
2. Los *labs* se han implementado en el sector empresarial, sobre todo en el mercado de nichos. También en el sector cultural donde el usuario pasa a ser gestor, diseñador, productor y formador además de consumidor. Y, por supuesto, en el sector educativo como una metodología más del aprendizaje.
3. Modelo con largo recorrido, ya que responde a las necesidades laborales y educativas actuales que se intensificarán más en los próximos diez o quince años.

Predicciones de las futuras necesidades laborales:

- El sector laboral será más colaborativo, se desarrollará más en equipo y habrá mayor conciencia de lo común.
- Se trabajarán menos horas y las personas tendrán más tiempo para el ocio y para formarse por cuenta propia.
- Los profesionales cambiarán más de puesto de trabajo y tendrán que reinventarse con más frecuencia.

Predicciones de las futuras necesidades educativas:

- El aprendizaje será ubicuo, se aprenderá más fuera del aula y se basará más en la experiencia social.
- Las personas tendrán mayor conciencia del aprendizaje a lo largo de la vida y serán más respetadas por compartir su conocimiento con la sociedad.
- La educación será personalizada y a medida.
- Se priorizará la educación por competencias personales y se buscará fomentar la curiosidad para motivar el aprendizaje el cual será cooperativo y colaborativo.

¹ Library Living Lab. <<http://l3.cvc.uab.es/>>

² FoldIT. <fold.it/portal/>

³ En el año 2013 existían 200 *labs* repartidos por 40 países, 6 en España, (Fresneda, 2013). En el año 2016 el número ha aumentado a 686 en 87 países diferentes, 27 en España (www.fablabs.io).

En ocho años, la mitad de las universidades desaparecerán, puesto que la impartición de conocimiento ya no solo dependerá de ellas. Empresas y otros centros impartirán formación y serán certificadoras (Farreras, 2016).

Los *fab labs* son espacios de aprendizaje constructivista con pinceladas *conectivistas*. Los participantes aprenden creando nuevos esquemas mentales que permitan hallar en sí mismos la solución a los problemas a los que se enfrentan y, a la vez, se interioriza así el funcionamiento del mundo y se tejen redes con otras personas que ayuden a generar nuevos conocimientos (García, 2016: 31).

4. “Pasar del conocimiento a la creación y convertir el conocimiento en acción” (García, 2016: 31) es una idea vinculada a los *fab labs*. Hasta ahora, las bibliotecas públicas siempre han hablado de convertir la información en conocimiento y se han estancado ahí. El nuevo modelo de biblioteca pública deberá ir más allá y dar respuesta a la necesidad de convertir el conocimiento en acción, y viceversa.

Los laboratorios cooperativos tienen algunas funciones y objetivos que convergen con los de las bibliotecas públicas:

- Son espacios de sociabilización.
- Promueven el aprendizaje continuo.
- Son espacios de aprendizaje colectivo y cooperativo (las bibliotecas deberán potenciar esta función).
- Posibilitan la inclusión social.
- Comparten el conocimiento.
- Trabajan en el empoderamiento de la ciudadanía y proporcionan un retorno comunitario.
- Son servicios fundamentalmente de ocio.

De acuerdo con lo comentado anteriormente, las bibliotecas públicas deberían ofrecer servicios y espacios *labs* en el nuevo modelo de biblioteca pública. Cada biblioteca deberá crear el laboratorio colaborativo que más se adecue a su comunidad. Incluso sería mucho más eficiente y eficaz que en las propias redes de bibliotecas se construyeran redes de *labs* para crear sinergias. Por ejemplo, en un municipio con más de una biblioteca sería beneficioso que hubiera en una de ellas un *fab lab* donde poder diseñar y fabricar productos, y, en la otra, un *living lab* donde poder identificar las necesidades de la ciudadanía, creando proyectos nuevos en el *fab lab* para poder testarlos.

4. Los *coworking*

Los *coworking* son espacios de trabajo colaborativo donde sus miembros, mayoritariamente autónomos y emprendedores con alta formación académica y de una media de edad de 40 años, pueden instalar su oficina, pero donde, además, se les da la oportunidad de formarse y tejer relaciones con otros usuarios para crear, compartir y hacer crecer proyectos de tipo empresarial o laboral. Los *coworking* disponen de salas para reuniones y espacios comunes donde se promueve la sociabilización. La mayoría de *coworkers* son profesionales independientes y microempresas relacionados con el diseño, la fotografía, el periodismo, la creación de *start up*, la publicidad y el *marketing*. Usan los *coworking* para salir de la soledad, diferenciar el espacio doméstico del lugar de trabajo, establecer sinergias con otros *coworkers* y reducir gastos de oficina.

En España existen 726 espacios *coworking*. Desde 2010 a 2015 el crecimiento de estos centros fue espectacular llegando a aumentar un 365 % entre 2013 y 2015. Se relaciona este crecimiento con la coyuntura laboral y económica del país. Sin embargo, empieza a detectarse un estancamiento, incluso una disminución de estos espacios. Los expertos relacionan este retroceso con una etapa de consolidación del modelo en el que han permanecido aquellos servicios de mayor calidad (Caballero, 2015).

4.1. ¿Por qué las bibliotecas públicas se plantean ofrecer servicios de *coworking*?

En el proceso de reinención de las bibliotecas públicas éstas deberán tener en cuenta las futuras necesidades del mercado laboral para adaptarse a la sociedad.

Se prevé que dentro de diez años los puestos de trabajo se caracterizarán por:

- Ser móviles a nivel internacional.
- Ser virtuales y, por lo tanto, a distancia⁴.
- Aumentará considerablemente el número de autónomos⁵.
- Las empresas contratarán proyectos: se contratarán a las personas en función de los proyectos que propongan y no tanto por sus currículos.
- Aumentarán los contratos temporales. Las personas cambiarán más de trabajo y deberán reinventarse con mayor frecuencia.

Los *coworking* en las bibliotecas públicas pueden atraer fondos privados y a un perfil de usuario que actualmente las utiliza poco y que se prevé que vaya en aumento.

Mientras las bibliotecas públicas no acaban de implantar servicios como el *coworking*, en diferentes ciudades del mundo se siguen abriendo Time Cafés o Anticafés. Uno de los últimos en Barcelona. Los Time Café son espacios donde la clientela paga por el tiempo que pasa en el establecimiento. Nacieron básicamente como espacios de *coworking* pero han evolucionado y ofrecen servicios muy similares a los de las bibliotecas públicas:

- Disponen de espacios de trabajo individual, en grupo o para conversar.
- Prestan ordenadores portátiles y juegos de mesa.
- Ofrecen wifi.
- Programan conciertos, proyectan películas, e incluso se pueden consultar libros.
- Ofrecen *self-service* de bebidas no alcohólicas y aperitivos, y todo por 3,60 € la hora (Juanico, 2016).



Figura 2. Imagen del Time Café Ziferblat de Londres. Fuente: <<http://www.ziferblat.co.uk/>>

⁴ El 70 % de los trabajos serán digitales (Otto, 2014).

⁵ En 2015 a nivel mundial el 37,2 % de los puestos de trabajo son ocupados por autónomos. De 2010 a 2015 aumentó un 30 % el número de *freelance* en Europa. En 2014 aumentó un 1,56 % el número de autónomos en España (PIMEC, 2015).

Spacious es otro ejemplo de como el modelo *coworking* se expande de múltiples formas: es una empresa que ofrece a los *coworkers* la posibilidad de utilizar restaurantes de lujo como espacios de *coworking* a cambio de 95 \$ al mes. Los usuarios tienen la posibilidad de utilizar diferentes espacios de trabajo lujosos, y los establecimientos que colaboran sacan mayor beneficio económico de las franjas horarias en las que la afluencia de clientes es baja (Garzo, 2016).

5. Arquitectura e interiorismo sensorial

La experiencia es la forma de adquirir conocimiento a partir de la acción. Cuando las personas entran en un espacio, sobre todo si es por vez primera, hacen un reconocimiento de él convirtiéndolo en una experiencia multisensorial con el espacio. De esta forma, los humanos analizan en pocos segundos si el lugar se adapta a sus gustos y necesidades. Basándose en esta experiencia sensorial, los usuarios deciden entrar o no en la biblioteca y, una vez en el interior de ella, otra nueva experiencia sensorial del espacio, aún más intensa, invita a los usuarios a explorarla. Al marchar de la biblioteca el usuario habrá grabado en su memoria un recuerdo emocional de la experiencia del lugar y del servicio que, si es positivo, le invitará a volver en el futuro. Desde las bibliotecas públicas se tiene conciencia de esto, y es por ello que se intentan crear espacios bibliotecarios estéticamente atractivos.

Más allá de la visión cabe potenciar más otros sentidos. El oído en las bibliotecas es básico. Se ha debatido mucho sobre el silencio en bibliotecas. Lo cierto es que el silencio, que aporta tranquilidad y relajación, es un bien escaso en nuestro día a día. Hay que ofrecerlo, pero aislando bien las zonas de silencio para que no condicionen el resto de usos de los espacios de la biblioteca.

Los aromas evocan recuerdos y conectan muy directamente con el ser humano. Influyen mucho en el momento de guardar en la memoria la experiencia de usar la biblioteca. En mercadológica se utilizan mucho como estrategia. En los cines se produce de forma artificial el aroma de las palomitas y las zonas de pescadería en los supermercados apenas huelen a pescado.

A través del tacto se contribuye mucho a generar comodidad y confort no tan solo por la capa tangible de los objetos, sino también por la calidez o frialdad de sus materiales. Poner el aire acondicionado para mantener las bajas temperaturas, es una estrategia para incentivar al usuario a utilizar un servicio con mayor celeridad en días calurosos.

Las bibliotecas públicas deben potenciar la arquitectura y el interiorismo sensorial. Ya no es suficiente ofrecer buenas colecciones de documentos y buenos servicios de información, porque sus competidores (Google y Amazon) ya lo hacen. Hay que ir más allá y cautivar al usuario a través de los sentidos y las emociones.

6. Resultados y conclusiones

Los *coworkings* y los *labs* comparten funciones y objetivos con las bibliotecas públicas: socialización, innovación, autoaprendizaje y compartición del conocimiento. Para las bibliotecas públicas son una oportunidad de anticipación a las necesidades de la sociedad y una forma de atraer financiación privada. Es, por lo tanto, una garantía de permanencia.

Los *living labs* son un canal estupendo para implicar a los ciudadanos en el diseño de los espacios de las bibliotecas a través de la innovación comunitaria y de la investigación de las acciones de los usuarios.

Es necesario que las bibliotecas creen *labs* y *coworkings* antes de que lo hagan otras organizaciones. En tal caso, habrá que decidir si la figura del coordinador de los *labs* y *coworkings* en bibliotecas debe ser un bibliotecario con una formación específica o si debe pertenecer a otro perfil profesional formando así un equipo gestor multidisciplinar.

LABORATORIOS COLABORATIVOS	COWORKING	BIBLIOTECAS PÚBLICAS
Transforman el conocimiento en acción.	Transforman el conocimiento y la acción en negocios.	Transforman la información en conocimiento.
Atraen financiación privada y pública.	Atraen fondos privados.	Se financian básicamente de fondos públicos.
En general, se orientan al común.	Orientados a obtener beneficios individuales. Fines lucrativos.	Persiguen el retorno a la comunidad.
Son espacios de sociabilización. No hay espacios de aprendizaje individual.	Son espacios de sociabilización. Hay espacios de trabajo individual.	Son espacios de sociabilización. Hay espacios de aprendizaje y trabajo individual.
Se orientan a toda la ciudadanía.	Se orientan a un perfil de usuario freelance y emprendedor.	Se orientan a toda la ciudadanía.
Modelo en fase de expansión y consolidación.	Modelo en fase de consolidación.	Modelo en fase de renovación.
Tienen más éxito en la promoción de la democratización del conocimiento que en la democracia del conocimiento.	Buscan crear y compartir el conocimiento en grupos reducidos.	Tienen más éxito en la promoción de la democracia del conocimiento que en la democratización del conocimiento.

Si las predicciones sobre el futuro de la enseñanza universitaria se cumplen, a las bibliotecas públicas, que llevan décadas intentando borrar del imaginario de la ciudadanía que son equipamientos destinados al estudio, se les plantea la encrucijada de ser también espacios para la formación de trabajadores, e incluso, de formación académica.

Si las bibliotecas públicas ofrecen el espacio, los servicios y los documentos sin ningún tipo de valor añadido relacionado con las emociones, acabarán perdiendo ante sus competidores: Amazon, Google, la piratería o los canales de descarga legal gratuita.

El nuevo modelo de biblioteca pública debe ir más allá de transformar la información en conocimiento y pasar del conocimiento a la acción, y viceversa.

Bibliografía

- CABALLERO, Lucía (2015): “La burbuja del “coworking” se desinfla: los impostores se están cayendo del carro”. *Eldiario.es* [diario electrónico], 16 de marzo [consulta: 06-08-2016]. Disponible en: <http://www.eldiario.es/hojaderouter/emprendedores/coworking-Espana-burbuja-emprendimiento_0_366763682.html>
- ESTANYOL I CASALS, Elisenda (2014): “Marketing sensorial: comunicación a través de los sentidos”. *COMeIN: Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación* [revista electrónica]. UOC. Número 38, noviembre. Disponible en: <<http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero38/articles/Article-Elisenda-Estanyol.html>> 2014-2226.
- FARRERAS, Cristina (2016): “La mitad de las universidades desaparecerán en diez años”. *La Vanguardia.com* [diario electrónico], 23 de abril [consulta: 06-08-2016]. Disponible en: <<http://www.lavanguardia.com/vida/20160423/401302518573/la-mitad-de-las-universidades-desapareceran-en-diez-anos.html>>
- FRESNEDA, Carlos (2013): “Bienvenidos a la “Fab City”. *El Mundo* [diario electrónico], 24 de noviembre [consulta: 08-08-2016]. Disponible en: <<http://www.elmundo.es/economia/2013/11/24/5291208463fd3da55a8b457d.html>>
- GARCÍA SÁEZ, César (2016): (Casi) Todo por Hacer [recurso electrónico]. Fundación Orange: [s.l], mayo [consulta: 08/08/2016]. Disponible en: <http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/05/Estudio_Fablabs_Casi_Todo_por_hacer.pdf>
- GARZO, Isabel (2016): “Mi oficina es un restaurante de lujo”. *Yorokobu* [revista electrónica], 18 de julio [consulta: 09/08/2016]. Disponible en: <<http://www.yorokobu.es/spacious/>>

- JUANICO, Núria (2016): «"Time cafés": tot és gratis menys el temps». *Ara.cat* [diario electrónico], 19 de enero [consulta: 08-08-2016]. Disponible en: <http://www.ara.cat/estils_i_gent/Time-cafes-gratis-menys-temps_0_1507049307.html>
- OTTO, Carlos (2014): "Una España de "freelances": las tendencias globales nos enseñan nuestro futuro laboral". *El Mundo* [diario electrónico], 8 de noviembre [consulta: 08-08-2016]. Disponible en: <<http://www.elmundo.es/tecnologia/2014/11/08/545b359f268e3e3d1e8b456f.html>>
- PIMEC (2015): L'afiliació al RETA [portal web], 15 de octubre [consulta: 09-08-2016]. Disponible en: <<http://www.autonomspimec.org/ca/noticies/l-afiliacio-al-reta---regim-especial-de-treballadors-autonoms-augmenta-a-catalunya-en-un--1-65-respe>>
- ROBLES CUÉLLAR, Leticia Jacqueline (2015): "Experiencia perceptiva en el diseño de los espacios interiores". *Revista Electrónica Interiores de la División de Arquitectura, arte y Diseño*. Universidad de Guanajuato. Número 16, 28 de octubre [consulta: 08-08-2016]. Disponible en: <<http://www.interiorgrafico.com/edicion/decimo-quinta-edicion-octubre-2015/experiencia-perceptiva-en-el-diseno-de-los-espacios-interiores>>
- SANGÜESA, Ramón (2012): La tecnocultura y su democratización: ruido, límites y oportunidades de los "labs" [recurso electrónico] [consulta: 07-08-2016]. Disponible en: <http://co-creating-cultures.com/es/wp-content/uploads/2012/06/Texto-Sang%C3%BCesa_CAST1.pdf>
- ZARCO, C.; DEL BARRIO GARCÍA, S., and CORDÓN, Ó. (2016): "Ranking de universidades en redes sociales". *El Profesional de la Información*, 25(4), pp. 684-698. Disponible en: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2016/jul/18.html>>

Mario Aguilera Giménez trabaja en bibliotecas públicas desde 2003. En 2009 y 2011 es el responsable del montaje de dos bibliotecas nuevas como director.

Miembro de la Comisión de Trabajo de Mejora de los Espacios de la Biblioteca Pública impulsado por la Gerencia de Bibliotecas y el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona. Actualmente trabaja en una biblioteca situada en un edificio con 20 años de antigüedad que está renovando los espacios para adaptarlos a las nuevas necesidades.

Vaciar estanterías.

Los nuevos rincones de la biblioteca

Florencia Corrionero Salinero

Directora del Centro de Desarrollo Sociocultural

Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Peñaranda de Bracamonte (Salamanca)

Resumen: Los espacios físicos de las bibliotecas públicas tienen que sufrir importantes transformaciones debido a que las nuevas formas de acceso a la información y los nuevos soportes de lectura están causando el abandono por parte de los lectores de algunos de los espacios, hasta ahora, más emblemáticos de las bibliotecas, así como la demanda de nuevos servicios, en principio, no ligados a los espacios tradicionales.

Se habla de los nuevos rincones de la biblioteca, de cómo reinventar la estética y los usos de algunos de sus espacios físicos conservando su ADN, de cómo crear nuevos lugares donde se conjuguen la lectura, la tecnología y el arte, y de cómo fomentar el talento creativo de los propios lectores; en definitiva, de cómo recuperar el espacio físico de la biblioteca aplicando los nuevos recursos tecnológicos en las actividades de fomento de la lectura.

Se muestran algunas innovadoras propuestas, pensadas para activar el espacio físico de la biblioteca, como los espacios *Nubeteca*, *Los Fundamentales*, *Libros olvidados*, *Lecturas con arte*, *TICanimaciones* o *RCuentos*; todas ellas han sido testadas en el Centro de Desarrollo Sociocultural de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, donde se ubica la Biblioteca Pública Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca), y se enmarcan en el proyecto *Nubeteca, donde está el lector* puesto en marcha por la Diputación de Badajoz y la Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Palabras claves: Lectura digital, lectura, tecnología y arte, lectores creativos, nuevos espacios bibliotecarios, transformación de lectores.

Abstract: Library physical spaces are to undergo important modifications as new ways to gain access to the information and new reading devices are making readers leave some of the -so far- most emblematic spaces in libraries, and creating a demand of new services not specifically linked, originally, to traditional spaces.

Mentions are made to the new corners of the library, to the way to reinvent the aesthetic and the uses of some of their physical spaces, while preserving its DNA, to create new places in

order to combine reading, technology and art, and to the way to encourage the readers creative talent; in short, the way to regain the library physical space by applying the new technological resources in activities devoted to reading promotion.

Innovative proposals are presented, in order to activate the physical space in the library, i.e.: *Nubeteca*, *Los Fundamentales*, *Libros olvidados*, *Lecturas con arte*, *TICanimaciones* or *RCuentos*; all of them tested in the Centro de Desarrollo Sociocultural from Fundación Germán Sánchez Ruipérez, where Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) Public Library is located, within “*Nubeteca, donde está el lector*”, project implemented by Diputación de Badajoz and Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Keywords. Digital Reading, Reading, Technology and Art, Creative Readers, New Library Spaces, Reader Transformations.

Es común denominador, en la mayoría de las bibliotecas públicas, la bajada del número de préstamos, el desuso de las obras de consulta y el alto porcentaje de la colección que permanece olvidado en las estanterías.

Ante esta situación es necesario preguntarse qué está pasando, a dónde se va el lector, dónde está el lector¹; lo que nos lleva, entre otras consideraciones, a una revisión profunda de la concepción espacial de las bibliotecas.

Los espacios físicos de las bibliotecas públicas tienen que sufrir importantes transformaciones porque las nuevas formas de acceso a la información y los nuevos soportes de lectura están causando el abandono, por parte de los lectores, de algunos de los espacios más emblemáticos de las bibliotecas, así como la demanda de nuevos servicios, en principio, no ligados a los espacios tradicionales.

Hasta ahora hemos concebido el espacio biblioteca como un recurso para el desarrollo, promoción y difusión de los servicios; un espacio flexible y moldeable que, a menudo, decoramos o transformamos para informar sobre las novedades o los centros de interés y ambientar las actividades de animación a la lectura. Durante años, hemos hecho todo lo posible para desmitificar el espacio biblioteca y despojarlo de ese halo de lugar de conservación y silencio tan arraigado en el imaginario colectivo. Nos ha costado, pero lo estábamos consiguiendo. En la actualidad nos toca ir más allá, dar un paso adelante enérgico y valiente; ha llegado el momento de vaciar las estanterías de libros y llenarlas de lecturas de una manera creativa apoyándonos en la tecnología.

Vivimos un tiempo en que el espacio experimenta la deslocalización y la hibridación, en que el territorio de los usuarios juega la baza ganadora de lo local transformado en global y nos subimos a la nube manteniendo los pies en el suelo físico de la biblioteca. Es el tiempo en que la participación de los ciudadanos se nutre de creatividad en aras de experiencias lectoras que sorprendan y emocionen. Es el tiempo de seguir leyendo y conversando en una nube bien anclada a través de los servicios bibliotecarios.

Vamos a hablar de los nuevos rincones de la biblioteca, de cómo reinventar la estética y los usos de algunos de sus espacios físicos conservando su ADN, de cómo crear nuevos lugares donde se conjuguen la lectura, la tecnología y el arte, y de cómo fomentar el talento creativo de los propios lectores; en definitiva, de cómo recuperar el espacio físico de la biblioteca aplicando los nuevos recursos tecnológicos en las actividades de fomento de la lectura.

Para ello se ofrecen algunas de las innovadoras propuestas, enmarcadas dentro del proyecto Nubeteca, donde está el lector², para activar el espacio físico de la biblioteca, testadas en el Centro de Desarrollo Sociocultural de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez³, donde se ubica

¹ *Nubeteca, donde está el lector*. <<https://youtu.be/YxIWg5dS0t4>>

² Proyecto *Nubeteca*. <<http://www.nubeteca.info/minisite/>>

³ Centro de Desarrollo sociocultural. <<http://cdsfundaciongsr.com/>>

la Biblioteca Pública Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca). El abanico de actuaciones afecta tanto a la piel como al corazón de la biblioteca.

En su conjunto, el proyecto Nubeteca, puesto en marcha por la Diputación de Badajoz y la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, pretende ser una respuesta y un modelo para unas bibliotecas públicas que viven la perplejidad de un cambio de época, para unos lectores que priorizan los contenidos sobre los soportes y que buscan afinidades y conversaciones –tanto físicas como en la red– con las que compartir vivencias y aprendizajes, y a los que el medio digital les ha de ofrecer todas las prestaciones posibles para una experiencia de lectura confortable, comprensiva y crítica.

La piel de la biblioteca. *Tatuajes codificados*

La primera transformación la experimenta la piel de la biblioteca que ve como sus ventanas, estanterías, tabloncillos de anuncios, carteles y puntos de información repartidos por la ciudad, se tatúan con códigos que permiten el acceso y la descarga de obras y contenidos relacionados.

Siempre hemos hecho actividades fuera de sus muros, sacando libros a la calle si es menester y llevándolos a hospitales, jardines, piscinas o playas. Pero ahora no se trata de mover y trasladar libros, sino de acceder de manera digital a ellos y descargarlos. De esta manera, la potencialidad de la biblioteca como facilitadora de lecturas es mucho mayor y, además, los conceptos espaciales de “dentro y fuera” adquieren un alcance diferente.

Una de las nuevas líneas de acción de los bibliotecarios es la reinención de su papel de recomendadores y mediadores, que implica no solo la selección de obras sino también la posibilidad de su descarga tanto dentro como fuera de los espacios bibliotecarios, estando a disposición de sus usuarios y de los lectores y visitantes que paseen por la ciudad. Es una manifestación más de la *Biblioteca Extramuros*⁴ que amplía espacios y tiempos, alcanzando a personas que habitualmente no se acercan hasta la biblioteca.

Desde este planteamiento comenzamos a tatuar la piel de la Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca). Las ventanas de su sala infantil, en la parte baja del edificio, siempre habían sido escaparates que mostraban el interior, ahora se han convertido en estanterías virtuales para ser vistas desde el exterior, que muestran y permiten la descarga de obras, gracias a la colaboración del Centro de Desarrollo Sociocultural con la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes y el Proyecto Gutenberg.

Los tabloncillos de anuncios van más allá de ser meros portadores anunciantes de la programación, porque al soportar carteles codificados permiten el acceso a las redes sociales de la biblioteca o a publicaciones digitales con todo tipo de información multimedia de las actividades anunciadas; y los carteles van más allá de ser meros avisos, cuando además de informar del cierre por festivo ofrecen el acceso a la página web y al catálogo.

También la sala de exposiciones puede ser más que una sala, cuando una ilustración expuesta se tatúa y permite la posibilidad de narrar y leer historias por medio de las imágenes de una realidad aumentada⁵; o cuando paneles con portadas de libros se enriquecen con códigos QR ofreciendo el acceso, a través de los dispositivos móviles de los visitantes, a los *booktrailers* de las obras expuestas, a tráilers de películas basadas en los libros o a entrevistas a algunos autores. Hasta el punto de que, una sala de exposiciones cabe en el tablón de anuncios o incluso en un cartel, ya que se accede a través de ellos a una exposición virtual. Porque la biblioteca puede ofrecer contenedores digitales a sus usuarios en colaboración con otros centros culturales como cuando en Peñaranda, se facilitó el acceso a *Los tesoros de la Biblioteca Nacional de Israel*.

⁴ Biblioteca Extramuros. <<http://cdsfundaciongsr.com/portfolio-items/biblioteca-extramuros/>>

⁵ La noche de la biblioteca. Zzz... aumentada. <<https://youtu.be/APDOiDYfi58>>

Fuera de sus muros, los ciudadanos pueden leer los lunares de la piel de la biblioteca, esos puntos de información codificados en hoteles, agencias de viaje, estaciones de tren y autobuses, centros de salud, etc. En la Biblioteca Municipal de Peñaranda, después de la presentación de Nubeteca, se puso en marcha el proyecto PINubeteca, *ocupando el territorio* con el objeto de diseñar una estrategia que permitiera hacer llegar al público la colección digital, yendo a los lugares donde transita la gente y convirtiéndolos en Puntos de Información de Nubeteca (PINubeteca).

Los espacios Nubeteca

Los tatuajes en la piel no dejan de ser una leve transformación espacial de la biblioteca, y, además, reversible. Para llevar a cabo una intervención con mucho mayor impacto hay que hacerlo de una manera fundamentada. Debemos pensar si la biblioteca necesita un espacio físico para acceder a los servicios digitales que no sea un mero lugar donde colocar ordenadores o pantallas, dado que cuenta con una página desde donde acceder a esos servicios; si es inevitable una operación a corazón abierto para transformar algunos de los más arraigados espacios bibliotecarios, y si nuestro cambio de chip profesional exige un cambio físico y por tanto eslabones entre el espacio físico y el virtual. La respuesta por nuestra parte, como no podía ser de otra manera, es afirmativa, si bien es cierto que los espacios Nubeteca para público adulto y para público infantil tienen recorridos diferentes.

Nubeteca para adultos. *Corazón partío*

Nada más entrar en la sala de adultos de la Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte los lectores encuentran un rincón muy especial que les permite el acceso físico a la Nubeteca. Allí pueden realizar la ITV de la lectura digital, haciendo un *checking* completo de la plataforma de descarga digital y de sus dispositivos de lectura, una formación que pueden hacer por sí mismos o de la mano del bibliotecario.



Figura 1. Nubeteca de adultos. Fotografía: Joaquín Hernández Sánchez.

Este espacio Nubeteca es el resultado de un intenso trabajo que comienza con el diseño conceptual y el diálogo con quienes deben plasmar los conceptos e ideas. Mientras estos se van gestando, se tiene que llevar a cabo la primera incisión en el corazón, el vaciado de las estanterías⁶, para continuar después con el acondicionamiento e instalación de los equipamientos.

Las estanterías que se vaciaron contenían atlas, guías de viaje o libros de historia. Algunas obras se expurgaron, otras se recolocaron. Siempre fue un rincón camaleónico por su situación estratégica a la entrada de la sala, por eso casi de continuo estaba decorado. Fue el rincón del pescador, el rincón del viajero o el rincón de las setas, entre otras muchas caracterizaciones, y desde abril de 2015, se convirtió en el primer espacio físico de la Nubeteca.

Este rincón se concibe para ser leído de tal modo que en sus paredes aparecen textos explicativos de los diferentes servicios de lectura digital que ofrece la *Nubeteca* (Préstamo digital, ITV Digital, Autopublicación, Clubes de lectura en la nube...), la relación de los proyectos de los que se nutre (*Libros olvidados*, *Los Fundamentales*, *Lecturas con arte*, *RCuentos*, *Read Maker*...), soportes expositivos donde se materializan algunos de ellos y una pantalla con montajes ilustrativos. Estos recursos lo convierten en un espacio con vida propia al permitir la formación de los lectores digitales en él así como la presentación o desarrollo de diferentes actividades de la biblioteca. Así pues, se trata de un espacio para dotarlo de contenido que se alimenta y actualiza permanentemente; es la puerta de acceso a un espacio virtual donde habitan la conversación, la interacción, la cooperación y la innovación.

Los fundamentales. *Trasplante de corazón*

El segundo rincón vaciado en la sala de adultos es el que atesoraba las obras de referencia en papel, una sección y un fondo que durante mucho tiempo fueron fundamentales pero que han sido olvidados y abandonados porque internet y la Wikipedia han acabado con la utilidad de estas obras.

Con la intención de que este espacio siga siendo fundamental para los lectores se reinventa como un lugar de encuentro y conversación en torno a las lecturas seleccionadas entre los propios lectores, sus lecturas fundamentales. Son las bibliotecas de sus vidas, y durante un tiempo se apropian de ese rincón de la biblioteca y se las ingenian para mostrar de manera creativa sus lecturas.

Los Fundamentales combinan el espacio físico y el virtual, permitiendo una hibridación de los canales de interacción tanto en la parte expositiva como por lo que concierne a la dinamización.

El lector utiliza el contenedor que se ha diseñado, una propuesta que conserva el ADN de la biblioteca al utilizar como soporte algunas de las obras de referencia que se han expurgado, al tiempo que amplía los límites espaciales al aprovechar la pantalla desde la cual se amplía la potencialidad expositiva y comunicativa con el exterior mediante tableros en Pinterest, reflexiones en el blog, entrevistas en YouTube, álbumes en Facebook y documentos Calaméo con toda la información y documentación que genera cada rincón.

Esta doble faceta ON y OFF no solo se aprovecha para la parte expositiva sino también para las actividades de dinamización que buscan siempre fomentar la conversación sobre las lecturas. En algunos casos el lector protagonista queda con grupos de lectores para recomendar y conversar sobre sus lecturas fundamentales, en otros, la dinamización se realiza a través de las redes sociales.

La dinámica de Los Fundamentales es siempre la misma pero su desarrollo y su ritmo cardíaco dependen de cada lector. Sin lugar a dudas, el punto de partida es el compromiso del lector que se encarga de la selección de las obras estableciendo sus propios criterios, una se-

⁶ Las tribulaciones de un bibliotecario. <<https://youtu.be/yzkrSITpbOE>>

lección que nunca está exenta de dificultades al ser limitados tanto el espacio como el número de obras a seleccionar. Después de este exigente ejercicio viene la parte más creativa pues cada uno debe buscar la manera en que va a representar sus lecturas, bajo la consigna de que no se expongan las obras elegidas. Los recursos expositivos varían según los lectores: pequeña obra visual, página escaneada o manuscrita del libro, objetos artísticos o simbólicos. Algunos llegan a alcanzar la simbiosis entre el concepto espacial, la metáfora artística y la selección de sus obras.

A todos ellos el reto les ha supuesto la necesidad de distanciarse, de marcar su territorio lector, bien huyendo de la recomendación de clásicos o incluso de novelas, o dotando a su rincón de un cariz reivindicativo llenándolo hasta rebosar de solidaridad y compromiso. Sea como fuere, para todos supone un desnudo obligado, como lector y, a través de las lecturas, como persona.

La inauguración y la dinamización de cada rincón dependen también del perfil y de la personalidad del lector. Hay quien prefiere la palabra escrita y quien se decanta por la conversación o el juego. Pero con todos ellos la biblioteca no escatima esfuerzos para acompañarlos en el complejo proceso que supone para un lector desnudarse a través de sus lecturas.

El primer rincón inaugurado en la Biblioteca Municipal de Peñaranda en junio de 2015, fue *Los Fundamentales de José Luis González* quien sería también el encargado de diseñar el rincón y tenía, por tanto, el concepto de Los Fundamentales muy asumido e interiorizado, hasta el punto de que puede hablar de cómo es esta nueva forma de recomendar, de qué significa el espacio y de la interacción ON/OFF⁷. En *La lista y sus ausencias* ofrece las claves de sus lecturas fundamentales⁸.



Figura 2. Los Fundamentales de José Luis González. Fotografía: Joaquín Hernández Sánchez.

⁷ *Los Fundamentales de José Luis González Macías*. <<https://youtu.be/ltJrmibAN20>>

⁸ *La lista y sus ausencias*. <<http://www.nubeteca.info/blog/?p=202>>

Mientras que el primer rincón de Los Fundamentales estaba muy ligado a la propia concepción y diseño espacial del continente, el segundo lo estuvo más hacia el lado artístico. El rincón de *Los Fundamentales de Félix Orgaz Botejara*⁹ se inauguró en noviembre de 2015. Fue el resultado de un concepto transmitido; de una selección asumida como desplante hacia lo que no cabía, y que terminó rebosando el espacio; del esfuerzo de un lector modesto que quiere mostrarse y desnudar el mundo. Fue un rincón cargado de solidaridad y compromiso y mientras el lector, día tras día, conversaba con los que se acercaban hasta la biblioteca de su vida, la biblioteca mantenía una conversación enred@da en Twitter¹⁰ sobre las obras y los objetos que se exponían en el espacio físico.



Figura 3. Los Fundamentales de Félix Órgaz Botejara. Fotografía: Joaquín Hernández Sánchez.

En abril de 2016, se instala *Los Fundamentales de Alejandro Mesonero*, un tercer lector que enarbola la bandera de la metáfora espacial y artística. Asumida la selección como un reto, se proclama solo lector de otros géneros y asume el espacio, el contenido y la representación de sus lecturas fundamentales como un ejercicio intelectual. Será El Juego de la Oca, el que marque sus lecturas, y el que diseñe el modo de exponerlas. La dinamización escoró de manera natural hacia las redes sociales, resultando *El juego de la oca: LF de Mesonero* en un grupo cerrado de Facebook, un ejercicio muy participativo, divertido y con un gran recorrido¹¹.

⁹ *Los Fundamentales de Félix Orqaz Botejara* (Calaméo). <<http://bit.ly/29dLqRN>>

¹⁰ *Los Fundamentales de Félix Orgaz Botejara* (Storify). <<https://storify.com/fqsrcds/los-fundamentales-de-felix-orgaz-botejara>>

¹¹ *El Juego de la Oca: LF de Mesonero*. <<http://cdsfundaciongr.com/dinamizacion-de-los-fundamentales-de-alejandromesonero/>>

Sus participantes se convirtieron a su vez en recomendadores y las recomendaciones se han vertido en *Nubeguías* enriquecidas que demuestran que hay vida más allá de las novedades¹².



Figura 4. Los Fundamentales de Alejandro Mesonero. Fotografía: Joaquín Hernández Sánchez.

Del expurgo a la creatividad. *Cicatrizando heridas*

La creación de los espacios Nubeteca y de Los Fundamentales ha implicado la puesta en marcha del expurgo más extremo con el vaciado completo de algunas estanterías, lo que supone, sin lugar a dudas, un acto doloroso para muchos bibliotecarios. De los libros retirados muchos van al *Mercadillo de libros olvidados* para ser adquiridos por los lectores y que formen así parte de sus bibliotecas, y algunos de ellos, pueden ser reconvertidos en pequeñas obras de arte que después se subastan con fines benéficos. Es la propuesta de los *Talleres de libros olvidados*¹³ que en la Biblioteca de Peñaranda se ha realizado durante tres años consecutivos.

Acompañados y orientados por el responsable del taller, cada participante elige un libro, y en un proceso de lectura creativa lo transforma en un libro escultura. Finalizado el taller, y después de un breve tiempo de exposición de las obras, se procede a su subasta, donándose el dinero recaudado a una asociación sin ánimo de lucro. La biblioteca pone así en marcha una nueva fórmula de lecturas y creaciones solidarias, donde se fomenta el potencial creativo de los lectores al tiempo que se dota a la lectura de un excelente valor añadido como es el de la solidaridad.

¹² Nubeguía *Juego de la Oca*. <<http://www.fundaciongsr.net/r/nubeguia01/>>

¹³ *Libros olvidados: Taller y subasta solidaria*. <<https://youtu.be/UK35gz4w0Hg>>

Nubeteca infantil. *Sin contraindicaciones*

En el caso de la sala infantil, la intervención ha alcanzado a un tercio del espacio, una zona especialmente sensible de la biblioteca. Durante muchos años albergó los fondos y servicios destinados a los niños entre 12 y 14 años, justo la franja de edad en la que comienzan a desligarse de la biblioteca y buscan otros espacios. Su posterior conversión en *Yes, inglés*, con fondos y servicios en este idioma, la reanimó durante unos años. Aun así, siempre ha sido una parte de la biblioteca muy expuesta a los cambios vitales de los chicos y ahora es mucho más vulnerable si cabe, porque le afecta de lleno el inevitable tránsito hacia la lectura digital de sus lectores. Se trata pues de un espacio especialmente sensible en una época cambiante repleta de incertidumbres. Una vez más, la biblioteca tiene que ir un paso por delante y adelantarse al cambio de hábitos por parte de los lectores, derivado de la deslocalización de contenidos que provoca la oferta digital de lectura. Es inevitable la desmaterialización de los espacios físicos, y el fomento de la creación y el aprendizaje, en unas bibliotecas que deben estar especialmente conectadas con sus lectores más jóvenes.

Pensando en ellos se ha dotado a la Nubeteca infantil con el mayor número posible de recursos tecnológicos (pizarra digital, impresora, bolígrafo y gafas 3D, drones...); recursos audiovisuales y musicales (*apps*, libros digitales, películas, canciones...) y recursos teatrales (teatro de sombras, marionetas y luz negra), que ayuden a expandir la lectura tradicional y doten de un papel muy activo a los lectores con la mediación imprescindible de los bibliotecarios.



Figura 5. Nubeteca infantil. Fotografía: Joaquín Hernández Sánchez.

Las actividades que se desarrollan en ella combinan a la perfección las manualidades creativas con la potencialidad de la tecnología. La Nubeteca infantil es un espacio de inmersión,

donde los pequeños y también los adultos participantes en las actividades familiares, se aíslan y concentran, un espacio físico de diversión donde las *TICanimaciones*¹⁴ permiten activar el talento creativo de los lectores más pequeños.

En este espacio tiene la sede principal *El reino 3D*, dentro del cual se han desarrollado ya grandes aventuras como el *Taller de RCuentos*¹⁵ o los *Talleres Read Maker*. A pesar del poco tiempo transcurrido desde la inauguración de la Nubeteca infantil (septiembre de 2015), su aceptación y uso por parte de los bibliotecarios y los niños se ha producido de manera natural, normalizándose lo excepcional con la sucesión ininterrumpida de actividades como *Cóctel de cuentos* que ha dado como resultado un *Cóctel monstruoso*¹⁶ y una *Mezcla explosiva*¹⁷.

Llenando estanterías. *Lecturas con arte*

Vaciar las estanterías de libros conlleva una responsabilidad muy grande ya que tenemos que seguir cumpliendo con nuestra obligación de ofrecer lecturas a los usuarios de la biblioteca. Sin duda, el préstamo digital resulta de gran ayuda, siempre que seamos capaces de conseguir un mayor nivel de uso que el obtenido hasta ahora, pero es necesario buscar alternativas innovadoras y creativas, donde combinemos una vez más lectura, tecnología y arte.

En este sentido, al proyecto de Los Fundamentales ya descrito, se suma *Lecturas con arte*¹⁸ que trata de generar una biblioteca de arte en 3D donde el libro, sus soportes, sus historias, sus autores o sus personajes se vinculen a contenidos mediante la Realidad Aumentada; es una manera de *hackear* la lectura utilizando la impresión en 3D. El bibliotecario o el lector puede, siguiendo la filosofía Maker, crear un objeto más o menos artístico que colocado en la estantería permita acceder a una lectura enriquecida.

Conclusiones

Tatuamos y codificamos la piel de la biblioteca, vaciamos estanterías de libros y las llenamos de lecturas, recuperamos los libros olvidados para convertirlos en obras de arte solidarias, ayudamos a los lectores a exponer las bibliotecas de su vida apropiándose de un rincón de la biblioteca, conseguimos que grandes y chicos creen nuevas historias con los personajes de los cuentos clásicos salidos de la impresora 3D...

Y todo ello porque creemos en una nueva concepción espacial de la biblioteca y en el diseño y creación de nuevos rincones. Hemos mostrado cómo se materializan la deslocalización de los servicios, la hibridación de espacios y lenguajes, la globalidad de lo local y la virtualidad de lo físico; defendemos como imprescindible conseguir la participación activa de los usuarios, fomentando su talento creativo así como la sorpresa y la emoción, ingredientes básicos con los que tenemos que condimentar la lectura en un proceso de renovación inexorable y urgente donde la tecnología y el arte son una propuesta ya testada y altamente gratificante para lectores y bibliotecarios.

Florencia Corriero Salinero, licenciada en Geografía e Historia y Diplomada en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Salamanca, es Directora del Centro de Desarrollo Sociocultural de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez en Peñaranda de Bracamonte (Salamanca), donde trabaja desde 1989 y donde se ubica la Biblioteca Pública Municipal de la localidad.

¹⁴ *Verano azul, unas vacaciones en la nube*. <<https://es.pinterest.com/bibinfantil/verano-azul-unas-vacaciones-en-la-nube/>>

¹⁵ *RCuentos*. <https://youtu.be/Z_k8z9qKKiw>

¹⁶ *Cóctel Monstruoso 3D*. <<https://youtu.be/ziHeOURETu0>>

¹⁷ *Cóctel Mezcla explosiva*. <<https://youtu.be/bdlfBH1oawU>>

¹⁸ *Lecturas con arte*. <<https://youtu.be/wg7mS8yijwo>>

12 servicios de innovación tecnológica que las bibliotecas pueden prestar en su espacio físico para dar una mejor experiencia de usuario en la era digital

Maribel Ríaza Chaparro

Colaboradora de Dosdoce.com

Resumen: Se proponen 12 ideas de servicios innovadores que pueden prestarse hoy en día en las bibliotecas utilizando para ello la tecnología con el objetivo de proporcionar un mejor servicio al usuario desde el espacio físico de la biblioteca. Para ello se enunciará la propuesta y se propondrán las tecnologías más adecuadas incluyendo ejemplos de buenas prácticas llevados a cabo en bibliotecas.

Palabras clave: beacons, pantallas táctiles, realidad aumentada, NFC, innovación.

Abstract: It proposed 12 ideas for innovative services that can be provided today in libraries using this technology in order to provide better service to the user from the physical space of the library. For this, the proposal shall state and the most appropriate technologies including examples of good practices carried out in libraries.

Keywords: beacons, touchscreens, augmented reality, NFC; innovation.

Introducción

La llegada de las tecnologías de la información y comunicación a nuestra sociedad y su incursión en todos los aspectos sociales, económicos, productivos y de aprendizaje, hace que la función de la biblioteca así como los contenidos y servicios que desde ella se prestan a la sociedad, se vean transformados y adaptados a nuevas necesidades. Esto es imprescindible para que la biblioteca y los bibliotecarios mantengan su papel relevante dentro de la era digital.

En la presente comunicación se enuncian 12 propuestas de innovación tecnológica que pueden llevarse a cabo hoy en día en las bibliotecas con el objetivo de proporcionar un mejor servicio al usuario. En cada una de ellas se enunciará la justificación y valor añadido que pro-

porciona al usuario, las diferentes soluciones tecnológicas que se pueden utilizar y el estado del arte en el mundo bibliotecario aportando ejemplos prácticos ya implantados. En el caso de que no se conozca una práctica real dentro del sector bibliotecario se aportará ejemplos similares desarrollados en otros sectores y que pueden ayudar a implantación. Por último, también se aportan ideas y propuestas aún sin desarrollar y sobre las que se podría experimentar desde la biblioteca.

1. Información y atención al cliente de forma personalizada

La tecnología ha incorporado la posibilidad de personalizar la comunicación y la atención al usuario. Cuando un visitante entra en nuestras instalaciones podemos darle la bienvenida personalizada a través de un mensaje que reciba en su móvil utilizando para ello *beacons*. Este concepto consiste en unos pequeños aparatos que están pegados a la pared o cualquier superficie plana, y que incorporan diferentes tecnologías de onda corta (como pueden ser Bluetooth, NFC, o *Contactless*) y conectados a nuestra base de datos, reconoce la entrada de un usuario y le envía mensajes personalizados según su situación: recordatorio de devoluciones, información de novedades bibliográficas que son de su interés, o la agenda de próximas actividades en la biblioteca según sus preferencias, son algunos ejemplos.

Podemos encontrar esta buena práctica por ejemplo en la biblioteca del Condado de Orange, en Orlando (Florida, EE. UU.) que comenzaron a utilizar *beacons* en septiembre de 2014. En un principio experimentaron con esta tecnología en 3 bibliotecas y difundieron el nuevo servicio a través de los propios bibliotecarios y a través de pancartas que animaban a los usuarios a descargarse la aplicación en sus móviles. Utilizaron los *beacons* para promover novedades de películas en DVD (situando las balizas en la entrada), para la promoción de un programa de enseñanza de castellano para niños (colocándolos en la sala infantil, cerca de los libros de aprendizaje del idioma), para informar de las próximas actividades relacionadas con la cocina (al lado de los libros de esta temática), la existencia de un club de lectura, el programa de actividades sobre tecnológica (en la zona de ordenadores), e información sobre el uso, reserva, y normativa de las salas de reuniones (colocados justo a la entrada de las mismas).

Los dispositivos *beacons* los colocaron ocultos en las paredes o debajo de las estanterías, en sitios poco accesibles para los usuarios para evitar su manipulación, y pusieron unas pegatinas en la pared que indicaban que en esa zona se proporcionaba información a través de este sistema. Pronto se dieron cuenta que en lugar de enviar mensajes con información a través de texto, podrían incluir imágenes, algún vídeo o un enlace para inscribirse o realizar el pago en el caso de que fuera necesario, de esta forma, el *beacons* proporciona información pero también facilita a los usuarios los trámites administrativos.

Dentro de las lecciones aprendidas por esta biblioteca, destacan la dificultad que tuvieron en dar a conocer la existencia de la *app* que permitía acceder a esta información y en convencer a los usuarios que se la descargasen, ya que éstos aludían no hacerlo debido a que tenían sus dispositivos móviles saturados de aplicaciones y con poco espacio en los mismos. Dentro de las acciones llevadas a cabo para promover este medio de comunicación destacamos el regalo de una bolsa de la biblioteca para aquellos usuarios que se descargaban la *app*. Los usuarios que ya estaban acostumbrados a la utilización de *beacons* en tiendas comerciales preguntaban a los bibliotecarios qué “descuentos” o ventajas se obtenía con los mismos, ya que esta es una práctica muy común en el sector retail. Debido a esto, la biblioteca ofreció cupones de descuento en libros que vende en sus instalaciones. Después de esta primera experiencia extendieron los *beacons* al resto de bibliotecas pertenecientes a la red y comenzaron a realizar acciones de promoción con otras entidades culturales (*marketing* cruzado), por ejemplo, al incluir información sobre un museo y sus dinosaurios justo en la sección de libros que tratan este tema.

Además de los *beacons*, las pantallas táctiles (tabletas, pero principalmente monitores táctiles de gran tamaño que pueden estar en vertical instalados en las paredes, denominado *cartelería digital*, pero también en horizontal en formato de “mesas inteligentes”, por ejemplo la utilizada por la biblioteca de Stafford ¹en Reino Unido con los niños) son un buen método para proporcionar información de las actividades que se desarrollan en nuestro centro o transmitir las novedades bibliográficas como si se tratase de un televisor. Pero el valor añadido es la posibilidad de que el usuario interactúe con la pantalla y obtenga información según sus criterios personalizados (o autoservicio, como veremos con el préstamo de *ebooks* en el siguiente apartado), así como para muchas actividades que pueden desarrollarse con pantallas táctiles como por ejemplo las que lleva a cabo la biblioteca del Condado de Mindland² (en Texas, EE. UU.).

2. Proporcionar autonomía al usuario en la biblioteca

Desde la biblioteca tenemos que dotar al usuario de herramientas y conocimientos necesarios para que el contacto con el servicio bibliotecario se pueda producir de forma autónoma. Estas dos características vistas, personalización y autonomía, se ofrecen al ciudadano en otras facetas de la vida cotidiana (supermercados, cines...), por lo que una biblioteca que no cuente con ellas será un espacio poco amigable.

Gracias a los *beacons* los usuarios pueden también conocer de forma autónoma dónde se encuentra cada una de las salas o espacios de la biblioteca, como salas de formación, desarrollo de actividades, aseos..., pero también pueden realizar la búsqueda de un documento en concreto ya que el usuario puede que no esté familiarizado con la catalogación por CDU ni conozca la disposición de las estanterías en nuestra biblioteca.

Otra idea que fomenta la autonomía es incluir un plano interactivo de la biblioteca para dar a conocer el centro y sus servicios a través de este elemento o incluso el mapa con la ubicación de la biblioteca y la existencia de otras bibliotecas o centros culturales de referencia alrededor y cómo llegar hasta ellos, como podemos ver en la biblioteca Harold B. Lee (EE. UU.).

De forma autónoma también se puede acceder a visitas guiadas a la biblioteca para conocer los servicios que se presta y el funcionamiento de la misma. Se puede realizar a través de varios medios, desde vídeos grabados por los propios bibliotecarios a los cuáles accedemos a través de códigos QR o etiquetas NFC y donde se presenta la función que desempeñan los diferentes espacios así como las normas para su utilización del centro, por ejemplo, hasta audio guías³ que realicen un acompañamiento al nuevo usuario por todo el centro proporcionando información de la historia del edificio, de la prestación del servicio, horarios, normas de funcionamiento, y utilización del espacio físico entre otros aspectos.

Por supuesto la incorporación de este tipo de recursos tecnológicos orientados a personas de diferentes idiomas o con algún tipo de discapacidad (física, visual, auditiva, cognitiva...), se hace imprescindible para que la biblioteca sea un espacio abierto a todos. A través de la Realidad Aumentada podemos proporcionar información sobre nuestro centro para que estos colectivos puedan moverse y obtener información de forma autónoma⁴.

¹ Ver uso de pantallas táctiles por biblioteca de Stafford en el siguiente artículo: <<http://www.expressandstar.com/news/2015/08/18/take-a-look-1m-new-stafford-library-is-in-touch-with-new-technology/>> y en esta página: <<http://www.promultis.info/page/case-study-stafford-library/>>

² Vídeo que muestra el funcionamiento de pantallas táctiles en la biblioteca de Mindland y sus posibles usos: <<https://www.youtube.com/watch?v=WksFwU2VkhU>>

³ Audioguías Seebooks: <<http://www.seebook.eu/audioguia/>>

⁴ Ver cómo funciona la aplicación Accentac a través de la cual se obtiene información del acceso a centros a través de realidad aumentada: <<https://www.youtube.com/watch?v=BQJojObbnsE>>

3. Préstamo digital desde las instalaciones físicas de la biblioteca

La existencia de pantallas táctiles de gran tamaño dentro de la biblioteca desde las cuales acceder al catálogo, obtener información, seleccionar y realizar nuestro préstamo, es posible gracias a tecnologías como la que ofrece Overdrive Media Station, una pantalla en la que podemos navegar por el catálogo de la biblioteca y enviar a nuestro móvil o *tablet* el libro que queremos leer, como ya se puede hacer en Quincy Public Library (Illinois, EE. UU.).

Además podemos utilizar otras tecnologías para conseguir el préstamo digital, por ejemplo a través de un código QR que nos redirija al catálogo (que es donde se termina realizando la transacción), pero también gracias a la tecnología NFC (ya sea incorporada dentro de los *beacons*, en etiquetas, o en pegatinas) y produciéndose el préstamo de libros físicos o digitales en ese mismo momento y desde dichos dispositivos.

Otra forma de realizar préstamo digital desde entornos físicos es utilizar las tarjetas Seebooks que permiten a través de un código QR o un código alfanumérico, descargarse un ebook o audiolibro. Las bibliotecas de Barcelona⁵ lo han puesto en práctica en sus centros.

La biblioteca tendrá que establecer dentro de su estrategia qué títulos incluye en cada tipo de préstamo digital, que el se proporciona a través de la plataforma digital y el que se facilite a través de sus espacios físicos, como por ejemplo que las novedades primero se presten en la biblioteca física y después de un tiempo en la plataforma digital, o que existan ediciones diferentes de contenidos con contenidos extra, o que el tiempo o el número de títulos disponibles de forma simultánea para cada usuario sea mayor en el caso de que el préstamo se produzca desde la biblioteca para propiciar la visita física.

4. Préstamo digital bibliotecario en cualquier punto de la ciudad con elevado tránsito

Una vez que hemos visto la tecnología *beacons* y sus diferentes posibilidades según utilicemos Bluetooth, NFC, o RFID, es fácil pensar que en cualquier lugar donde incluyamos estos elementos estaremos dando acceso a nuestra biblioteca, y en concreto, por ejemplo, al servicio de préstamo digital. La biblioteca tendrá que identificar los lugares más transitados de su área de actuación para conocer dónde puede actuar, no solo para prestar este servicio, sino otros como por ejemplo proporcionar información genérica de los servicios que ofrece la biblioteca. Imaginemos este tipo de información en un lugar con mucho tránsito de usuarios como puede ser un hospital, el metro, o una determinada calle.

Por ejemplo un grupo de estudiantes propuso que la biblioteca pública de Nueva York podría incluir grandes pegatinas que imitasen una estantería con libros y permitiera a los usuarios del metro realizar el préstamo de libros (aun sin cobertura de Internet gracias a la tecnología NFC para la cual no es necesaria)⁶. De igual forma podemos instalar *beacons* en marquesinas de autobús, en fachadas de la calle o en parques.

A través de la tecnología *contactless*, ya existente dentro de las tarjetas de transporte público de las principales ciudades españolas y en la mayoría de las tarjetas bancarias, se podría realizar el préstamo de *ebook*, en este caso, la tecnología y los procesos están definidos, se trataría de realizar un acuerdo de colaboración con estas instituciones para poner a disposición de los ciudadanos documentos de su interés, quizá como campaña de promoción de la lectura digital dentro de las bibliotecas.

⁵ Información sobre utilización de Seebooks en bibliotecas de Barcelona: <<http://www.seebook.eu/blog/nuestros-seebook-indie-ya-estan-en-22-bibliotecas.html>> y aquí: <http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/index915c.html?vgnnextoid=28c260aac3fbd410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es_ES>

⁶ Proyecto "Underground Library".

5. Préstamo (o venta) de fragmentos de contenidos en papel o en digital

El concepto de impresión bajo demanda y la proliferación de máquinas como la Espresso Book Machine que imprime y encuaderna un libro en minutos permiten a las bibliotecas⁷ conectar con el mundo digital a través de sus espacios físicos. En España encontramos algo similar, desde 2009 la BNE permite imprimir bajo este sistema los documentos de la Biblioteca Digital Hispánica por parte de cualquier particular que desee realizar dicha compra aunque la petición se realiza a través de internet y el usuario lo recibe en su casa, no es un servicio que recibe en la biblioteca.

La ventaja de disponer de esta tecnología en la biblioteca posibilita tener ejemplares físicos en nuestro centro según la solicitud de uso real de los usuarios que leen en papel. Llevado a un extremo se trata de un modelo de “producción inversa”, en lugar de disponer de una serie de ejemplares y luego esperar que sean prestados, se trataría de recoger las solicitudes de los usuarios y disponer e imprimir el número de ejemplares necesarios de cada título para satisfacer dicha demanda. Por supuesto siempre puede haber una preselección de obras de fondo que configuren la biblioteca y la cantidad de libros a imprimir así como el número de títulos por ejemplar siempre será una decisión estratégica a adoptar por la biblioteca.

Pero además de prestar o vender libros completos en papel, iniciativas como las promovidas por Slicebooks permiten al lector adquirir partes de un libro (un capítulo), incluso realizar su propio libro personalizado partiendo de capítulos de diferentes obras, autores e incluso editoriales. Este servicio es muy útil en especial dentro del ámbito universitario, donde los profesores recomiendan capítulos o artículos de diferentes autores, libros o editoriales, como opción económica y legal de disponer de este compendio de textos en formato digital. Después el usuario puede recibir el fragmento del libro en formato papel o digital.

En España y fuera del ámbito universitario ha surgido la iniciativa Relatos Revueltos, la primera tienda online especializada en el género del cuento, y que permite no solo adquirir el *ebook* completo sino relatos sueltos o la posibilidad de que el lector realice su propia antología de relatos y construya su libro personalizado, para él o para regalar⁸.

El siguiente paso, dentro de la amplia perspectiva que permiten las licencias de préstamo digital en bibliotecas⁹, será que estas ofrezcan también dentro de su catálogo la posibilidad de adquirir en préstamo partes de un libro, un capítulo o un relato, incluso que el usuario realice su propia selección de fragmentos y configure el préstamo de contenidos en un paquete según sus necesidades.

Y estas posibilidades de consumo de contenidos de forma fragmentada y personalizada que se ofrecen al usuario, se conjugan muy bien con el servicio de impresión bajo demanda que pueden ofrecer las bibliotecas, por un lado para imprimir capítulos sueltos, pero también el libro personalizado con la selección de artículos que puede necesitar un estudiante o ese libro que hemos realizado de forma personalizada con una antología de relatos y que queremos tener o regalar a alguien. Esta prestación se puede proporcionar como un elemento más dentro de la carta de servicios que ofrece la biblioteca o se puede ofertar como un servicio adicional de pago por el que se pueden obtener beneficios económicos que se revertirán en la propia actividad de la biblioteca.

⁷ Ver bibliotecas que ofrecen este servicio en: <http://ondemandbooks.com/ebm_locations_list.php>

⁸ Ver experiencias de tiendas que permiten la compra fragmentada de contenido así como que el usuario realice su propio libro personalizado con los capítulos que desea tener en: <<http://www.dosdoce.com/2016/06/07/relatos-revueltos-donde-puedes-comprar-mezclar-realizar-antologia-cuentos-personalizada/>>

⁹ “Guía de modelos de compras de licencias de ebooks para bibliotecas y editoriales” en: <<http://www.dosdoce.com/2015/09/18/guia-de-modelos-de-compras-de-licencias-de-ebooks-para-bibliotecas-y-editoriales/>>

6. Acceso y préstamo de un catálogo diverso

Aunque la biblioteca como su propio nombre determina se constituye originariamente en un lugar para guardar libros, siempre han existido otros elementos relacionados con el conocimiento como mapas, globos terráqueos, telescopios u otros, que han vuelto a estar presentes a través de los *marketspaces* de los que hablaremos más adelante. Además la eclosión del tradicional soporte del libro en un ecosistema de formatos diversos (*apps*, juegos, vídeos...), hace que esta característica hoy en día sea una cualidad de las bibliotecas considerando de mayor calidad las que más “bibliodiversidad” contengan.

El espacio físico de la biblioteca se tiene que constituir como un lugar donde convivan diferentes formatos, (libros en papel y digitales, pero también audiolibros, videojuegos, *apps*, materiales en formato Daisy y de Lectura Fácil...) con contenido de diferente procedencia (autoeditados, creados por los bibliotecarios y por los propios usuarios de forma individual o colectiva), incluso elementos particulares que pueden ser objeto de préstamo como el de drones que realiza la biblioteca de la Universidad de Florida (EE. UU.).

7. Servicio de información, referencia, avisos, y localización de documentos.

El incremento exponencial de contenidos digitales que están a nuestra disposición en la era de Internet, hace que cada vez más necesitemos herramientas tecnológicas para prestar un servicio de información y referencia de calidad. Ya no se trata solo del catálogo propio de la biblioteca o de la información local, sino que nuestra respuesta tiene que contar con todo un universo de información de libre acceso en la web. Para ello necesitaremos herramientas de Big Data que aglutinen, traten, valoren y seleccionen esta información.

Además las tradicionales alertas para informar al usuario de novedades bibliográficas que se prestan por correo electrónico ahora también pueden hacerse en el espacio físico de la biblioteca a través de *beacons*.

Por ejemplo, si tenemos en nuestra base de datos que un usuario está realizando una tesis sobre un determinado tema y se ha suscrito a dicha alerta, al entrar por la biblioteca, el *beacon* reconoce su móvil y le envía una alerta sobre un nuevo libro (en papel o digital) que tenemos disponible para prestarle. En este caso al tratarse de una información bidireccional (necesitamos reconocer el dispositivo del usuario, contrastar nuestra base de datos y luego enviarle el mensaje) el *beacon* tendrá que incluir tecnología NFC.

Relacionado con la referencia, todos conocemos la importancia de la ordenación y categorización del fondo físico. Para ello, una herramienta de realidad aumentada desarrollada por la Universidad de Miami y denominada Shelvar⁴⁰, permite comprobar con solo superponer un móvil o una tablet por las estanterías qué libros están mal ordenados y nos indica cuál sería su colocación. A mediados de este año anunciaron que dejaban el desarrollo comercial y la evolución del aplicativo debido a que Amazon disponía de la patente de dicho sistema de inventariado. ARLib Libagent (utilizado por ejemplo en la Universidad Hebrea de Jerusalén) es otra aplicación que permite el mismo objetivo.

A través de *beacons* también podemos dotar al usuario de autonomía para que él mismo encuentre un libro sin conocer ni tener en cuenta nuestro sistema de ordenación del fondo o incluso llegar a él si está colocado en un lugar erróneo. Para ello será tan sencillo como introducir el título de la obra en el móvil y seguir a través de un mapa de la biblioteca la indicación de en qué planta, en qué pasillo y en qué estante está el libro. Ejemplo práctico llevado a cabo en la librería Strand¹⁰ de Nueva York (EE. UU.).

¹⁰ Proyecto piloto con *beacons* utilizado en la librería Strand: <<http://www.geomarketing.com/facebook-has-strand-book-store-sold-on-beacons>>

8. Prescripción y recomendación de lecturas

Los profesionales de bibliotecas conocen gran parte del colectivo de usuarios a los que prestan servicio y tras una breve conversación con ellos están cualificados para realizar una prescripción y recomendación de lecturas adecuada a cada perfil. Sin embargo, somos conscientes de la dificultad que entraña abarcar la diversidad de un colectivo amplio.

Para ello podemos utilizar herramientas de inteligencia artificial que utilizan Big Data como por ejemplo Tesktum. Esta herramienta se basa en la recopilación de la información extraída de Internet (redes sociales, blogs, críticas, reseñas...), sobre todo centrada en sentimientos que transmiten dichos libros a anteriores lectores y con otra información como la reputación digital del título y del autor. El algoritmo de Tesktum además de recurrir a gran número de datos trata los mismos con Natural Language Processing (NLP) y han creado un diccionario de 20 000 palabras específicas del mundo editorial para identificar los sentimientos que provoca una obra (tediosa, trepidante, arrítmica...).

La conexión de herramientas de este tipo con el Sistema de Información y Gestión Bibliotecaria (SIGB) donde tenemos información personalizada (edad, género, histórico de lecturas...) permitirían a los profesionales acceder a una información mucho más completa y exacta que podría complementar su criterio a la hora de realizar su recomendación.

También podemos situar elementos tecnológicos en nuestro espacio para que el propio usuario de forma autónoma consiga esta información, como por ejemplo a través de pantallas táctiles o mesas inteligentes, como ya hemos visto.

9. Fomento de la lectura en la biblioteca

Las formas de incorporar la tecnología para el fomento de la lectura dentro de los espacios físicos de las bibliotecas son múltiples, haremos mención aquí de tan solo algunas.

Nuestro catálogo de la biblioteca en papel tiene que contar con libros físicos que incorporen realidad aumentada no solo para ser prestados sino para realizar actividades en sala con ellos. Además de las propuestas editoriales existen en Internet multitud de materiales de libre acceso e imprimibles que cuentan con este desarrollo y que podemos utilizar e incorporar dentro de nuestras actividades de fomento de la lectura, sobre todo dirigidas a niños. Así pues la incorporación de dispositivos electrónicos, sobre todo tabletas, hoy en día son imprescindibles en la actividad de fomento de la lectura.

Con realidad aumentada podemos también realizar actividades tipo *gymkanas* o “búsqueda del tesoro” con realidad aumentada como la actividad desarrollada en la biblioteca Deventer, en Ámsterdam, Holanda, fomentar el interés por la historia y el patrimonio local, como la iniciativa desarrollada por la biblioteca de Muskiz al documentar batallas de las guerras carlistas, o dar a conocer personajes históricos como la biblioteca del Estado de Baviera en Alemania.

A través de pantallas táctiles gigantes, además de dar información, también se puede realizar actividades interactivas de fomento de la lectura con grupos de usuarios, como hace la biblioteca de Assen en Holanda.¹¹

La Realidad Virtual también es otra tecnología a tener en cuenta en la biblioteca para el fomento de la lectura con múltiples posibilidades. Como ejemplo mostramos la actividad “La bibliothèque, la nuit” a través de la cual se muestran diez de las más fascinantes bibliotecas del mundo, llevado a cabo en la biblioteca nacional de Quebec (Canadá)¹².

Con los *beacons* podemos transmitir a los móviles de los participantes diferentes mensajes en forma de pistas de información. Por ejemplo, la biblioteca del Condado de Orange, en Orlan-

¹¹ Vídeo demostrativo de esta pantalla gigante: <<https://www.youtube.com/watch?v=eTgoi5mpnn8>>

¹² Actividad de realidad virtual en la biblioteca: <http://www.banq.qc.ca/activites/expositions/bibliotheque_la_nuit.html>

do (Florida, EE. UU.) los utilizaron en una actividad de “búsqueda del tesoro” para dar a conocer áreas y servicios menos utilizados por los usuarios.

También gracias a los *beacons* podemos crear “teasers”, generar una expectación en los visitantes por ejemplo de una novedad editorial, enviando información que suscite su interés que puede mantenerse durante unos días hasta que se desvela el libro del que se trata y fomentar su préstamo y su lectura.

Con las impresoras 3D podemos construir en el momento cualquier personaje infantil o de los cuentos y crear historias en ese momento desarrollando la imaginación y la creatividad a la vez que formamos en el uso de esta tecnología.

Por último, los robots también son una fantástica herramienta de fomento de la lectura, sobre todo entre los niños. Se ha llevado a cabo un experimento¹³ con niños de preescolar y su interacción con un robot operado en remoto por humanos. La incorporación de robots es una de las oportunidades que tiene la biblioteca para fomentar la lectura y la atracción de colectivos a los espacios físicos de las bibliotecas¹⁴.

10. Gestión de salas y de actividades que se desarrollen en la biblioteca

La disposición de salas para usuarios así como la gestión del aforo de las actividades que se desarrollan en la biblioteca también son dos cuestiones que pueden llevarse a cabo a través de diferentes tecnologías con el fin de facilitar la tramitación y hacerlas más accesibles al usuario.

Ya hemos visto que por ejemplo a través de *beacons* podemos informar de las actividades que se desarrollan en nuestro centro y además lo podemos hacer enviando información contextualizada según la zona o la planta de la biblioteca nos encontremos.

La biblioteca del Condado de Orange en Orlando, (Florida, EE. UU.) colocó *beacons* para informa sobre un programa de enseñanza de castellano para niños en la sala infantil, cerca de los libros de aprendizaje del idioma, así como información de las próximas actividades relacionadas con la cocina al lado de los libros de esta temática, así como el programa de actividades sobre tecnológica en la zona de ordenadores. En cuanto a las salas de la biblioteca transmiten a través de *beacons* información sobre el uso y normativa de las salas de reuniones justo a la entrada de las mismas con la posibilidad de realizar una reserva directamente en ese momento desde el móvil.

De igual modo podemos controlar el aforo de una actividad, enviando información al móvil del usuario y pudiendo aceptar desde su dispositivo el registro en la misma así como incluirlo en ese momento en su calendario personal. Es más si se tratase de una actividad que requiere un pago económico, el usuario podría en ese mismo momento realizar la compra de las entradas.

En una de las bibliotecas pudieron comprobar cómo después de la utilización de *beacons* para informar y promover actividades de cuentacuentos infantiles, la asistencia a las mismas aumentó en un 22 %.

Otra tecnología que podemos utilizar para realizar gestión de salas o gestionar la asistencia a una actividad son los códigos QR. Frente a la anterior tecnología dicho código nos conduciría a una dirección web a través de la cuál podríamos realizar la tramitación. Evidentemente la opción de poder realizar esta tramitación a través de *beacons* facilita la usabilidad para nuestros socios y posibilita su mayor uso.

¹³ Ver vídeo del experimento de fomento de la lectura con robots: <<https://www.youtube.com/watch?v=ZK1r-Q61CE8>> y acceder al texto completo del estudio aquí: <<http://robotic.media.mit.edu/wp-content/uploads/sites/14/2015/01/KorySMTthesis14.pdf>>

¹⁴ Otra experiencia con robots: <<https://vimeo.com/155170273>>

11. Formación a usuarios (ALFIN)

Ahora más que nunca es importante la labor de alfabetización informacional (ALFIN) o también denominada AMI, Alfabetización en Medios e Información que se ha desarrollado tradicionalmente desde la biblioteca. Por este motivo el espacio físico de las bibliotecas se configura como un centro principal de acceso a este tipo de conocimientos y habilidades por parte de la ciudadanía y contribuyendo de esta forma a limitar o reducir la brecha digital que debería ser inexistente en sociedades democráticas. Un mayor acceso a la información y la diversidad de herramientas de acceso al conocimiento, por desgracia, no va acompañado de un buen u óptimo uso, así que la formación y buena utilización de estas nuevas herramientas es una labor a seguir realizando desde la biblioteca.

Asistimos a bibliotecas que incluyen entre sus actividades cursos de robótica con software libre (como Arduino), construcción de procesadores, programación lógica con Scratch, talleres con impresoras 3D, talleres para saber utilizar drones, y todo ello sin estar reñido con la creatividad y la lectura¹⁵.

Algunos ejemplos en esta línea en España, se llevaron a cabo este mismo año en la biblioteca “Villa de Vallecas Luis Martín-Santos” de Madrid con el “Taller del Internet de las Cosas, robótica e impresión 3D¹⁶”, “Taller de programación de libros interactivos e impresión 3D¹⁷” en la “José Hierro” también de Madrid.

Creo que es compartida por la inmensa mayoría la importancia de estos conocimientos, pero además, por el interés que suscitan en la sociedad, es un recurso excelente para atraer público¹⁸ a la biblioteca física.

Por supuesto tenemos que incluir y dar formación de todas las herramientas que utilice nuestra biblioteca, como las plataformas de préstamo digital, de acceso a publicaciones digitales, activación de libros a través de realidad aumentada, utilización de los códigos QR y cualquier otra necesidad de formación que necesite el usuario para acceder a los servicios que hoy en día se prestan desde la biblioteca.

12. Ofrecer espacios y herramientas para la co-creación y el fomento de la innovación (*Hackerspaces, Marketspaces, Fablabs, Techshop...*)

Las bibliotecas hoy en día se configuran como espacios donde proveer a la ciudadanía de tecnología (principal herramienta para la adquisición y acceso al conocimiento), el equipamiento necesario (*hardware* y *software*), la formación y las habilidades necesarias para acceder al mismo, así como la promoción de la innovación y el emprendimiento, y es lo que, con diferencias en su concepto, se ha denominado *marketspaces*, *hackerspaces*, *fablabs* o *techshop* entre otros, existiendo un gran desarrollo de ellos en las bibliotecas de EE. UU.¹⁹.

Las bibliotecas tenemos que tener diferentes dispositivos de lectura (*eReader*, *tablets*...), impresoras en 3D, componentes electrónicos, utilizar software abierto, herramientas de diseño digital, e-textiles, pero también coordinar y acompañar en los procesos que se derivan de la innovación como el diseño, prototipado, testeo y lanzamiento de los productos o proyectos que de deriven de esta colaboración, incluso la incubación de empresas o *start-up*.

¹⁵ <<http://niubit.es/verano/>>

¹⁶ Referencia actividad: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=PLEC_Generico_FA&cid=1354567000443&language=es&pagename=PortalLector%2FPLEC_Generico_FA%2FPLEC_fichaActividad>

¹⁷ Referencia actividad: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=PLEC_Generico_FA&cid=1354566556148&language=es&pagename=PortalLector%2FPLEC_Generico_FA%2FPLEC_fichaActividad>

¹⁸ Artículo “Cultura organiza dos cursos de robótica y agota las plazas”: <<http://www.diarioinformacion.com/alacanti/2016/05/26/cultura-organiza-cursos-robotica-agota/1766080.html>>

¹⁹ Listado bibliotecas públicas EE. UU. que incluyen *marketspaces*: <<https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1wKXDd1rOs4Is1EiZswQr-upFq7o>>

Como buenas prácticas en *marketspaces* resaltamos la biblioteca de Fayetteville en Nueva York (EE. UU.), la de Topeka en Kansas (EE. UU.), la biblioteca de Westport en Connecticut (EE. UU.), y la experiencia de la biblioteca Harold B. Lee en concreto con impresoras en 3D.

Pero todo esto no solo lo tenemos que prestar desde los espacios físicos fijos sino la labor que las bibliotecas móviles a través de sus bibliobuses pueden hacer en este sentido es enorme como podemos ver en Digital Book Mobile de EE. UU. incorporando en su catálogo *ebooks* y audiolibros pero también llevando dispositivos electrónicos para darlos a conocer y alfabetizar en este sentido.

Conclusiones

La incorporación de nuevas tecnologías dentro del ámbito bibliotecario tiene que hacerse con el objetivo de producir una innovación en el usuario y en el servicio que genere un mayor valor añadido.

La frontera entre “lo digital” y lo “analógico” cada vez tiene menos sentido, y la incorporación de tecnología a los espacios físicos para enriquecer la experiencia del usuario se hace imprescindible.

Maribel Riaza ha desarrollado su carrera profesional dentro de los campos de la formación eLearning, la innovación y la edición. Destaca su participación en la dirección de la Red de Bibliotecas de Obra Social Caja Madrid. En la actualidad es colaboradora de Dosdoce.com y participa en proyectos y estudios relacionados con el impacto de la tecnología dentro de las bibliotecas.

Biblioteca “Eugenio Trías”, liberando fieras

Marta Amblés Cayón

Ayudante de Bibliotecas.

Biblioteca Pública Municipal “Eugenio Trías-Casa de Fieras de El Retiro” de Madrid

Susana Lado Garrido

Jefe de División de Bibliotecas.

Biblioteca Pública Municipal “Eugenio Trías-Casa de Fieras de El Retiro” de Madrid

Luis Fernando Medina Díaz

Ayudante de Bibliotecas.

Biblioteca Pública Municipal “Eugenio Trías-Casa de Fieras de El Retiro” de Madrid

Resumen: ¿Estamos condicionados por las limitaciones físicas de las instalaciones? ¿Pueden dichas instalaciones acoger acciones para las que no estaban diseñadas inicialmente?

La antigua Casa de Fieras, actual Biblioteca Pública Municipal “Eugenio Trías”, se ha configurado como un nexo que permite conectar y dar soporte a emprendedores, creadores, innovadores, gente que quiere “dar”, con aquellas personas con necesidad de recibir, con interés por aprender. Su punto de partida es repensar el espacio a partir de la infraestructura ya existente y encontrar la manera de no anteponer las limitaciones del mismo a la idea, para de esta manera adaptarse y poder ofrecer cualquier propuesta cultural que enriquezca a sus usuarios.

De este modo, se ha convertido en un lugar de participación, de socialización, en el que el libro ya no es la única forma de adquirir conocimiento y en el que los bibliotecarios se muestran anfitriones de esa gran fiesta que es la cultura.

Palabras claves: Biblioteca “Eugenio Trías”, versatilidad, gestión cultural, transformación de espacios, Casa de Fieras.

Abstract: Are we constraint by the physical limitations of our facilities? Can actions for which they were not designed be developed there?

The former Casa de Fieras, today Municipal Public Library “Eugenio Trías”, has been configured as a place where enterprising people, creators, innovators, people who want to “give” and people in need of receiving, with interest in learning, meet together. The starting point is based on re-thinking the space from the existing infrastructure, in order to find the way to avoid that the physical and logistic limitations are obstacles to the ideas, and so adapting that space to offer any cultural proposal that enriches its users.

Thus, it has become a place for participation and socialization, in which books are no longer the only way to acquire knowledge and the librarians act as hosts of this great party that culture is.

Keywords: “Eugenio Trías” Library, versatility, cultural management, space transformation, Casa de Fieras.

Imaginemos por un momento que nos ofrecen la posibilidad de gestionar un nuevo espacio en la ciudad. Un mundo de palabras, sueños y sonidos situado en el parque más emblemático de Madrid, pulmón y corazón palpitante de sus ciudadanos. El parque de El Retiro. Con un valor añadido: el espacio fue unos cincuenta años atrás el zoo de Madrid, llamado Casa de Fieras, y sus entrañables vestigios han sido conservados para demostrar que, donde antes se observaba con distancia a las fieras, ahora se invita a entrar, compartir, estar, leer, escuchar, crear... Todavía hoy celebramos nuestra suerte.

El regalo se produjo en abril de 2013: 3800 m² de edificio, únicamente armado con el esqueleto básico para funcionar como biblioteca, pero con un potencial magnífico para trabajar con él. En tres años no sólo hemos transformado el edificio creando múltiples escenarios para acoger diversas necesidades, sino que lo mantenemos en continuo movimiento. Hemos encendido un fuego que ha reavivado a “las fieras” del barrio y ha invitado a acercarse a todos los paseantes, deportistas, turistas para disfrutar de la cultura mientras respiran la energía del Parque.

La **magia arquitectónica** aparece cuando Nadal y Araujo proyectan la fachada/muro cortina de cristal que concede una total transparencia al espacio interior, integrando al conjunto con su entorno y provocando el juego de espejos: con la luz del día aparecen reflejados los colores de la naturaleza; y en la noche oscura le permite brillar como una candela en la que resurge la antigua Casa de Fieras (Figura 1). Así se acaba con las arquitecturas opacas, en las que el ejercicio de la lectura parece destinado a ser escondido, a realizarse de espaldas a los demás. En “Eugenio Trías”, los libros pueden verse desde el parque, como una invitación permanente a ser leídos. Aún más, los lectores también son visibles y hacen de su acto íntimo una tentación para el que observa desde el exterior.



Figura 1. Exterior de noche, Biblioteca “Eugenio Trías”. Fotografía: Pedro Estrada.

Como se explica en la reseña del Portal Lector, *Nuevos roles para la biblioteca pública*, “el espacio comunica y por ello el diseño arquitectónico determina comportamientos, puede cambiar no sólo la estética sino también la ética”. Este magnífico edificio nos ha servido como estímulo para poder crear el “Tercer lugar” del que ya hablaba el sociólogo Ray Oldenburg en los ochenta: “Un espacio público de encuentro, neutral, donde personas de distinta condición pueden reunirse, conversar, pasar tiempo juntos; un espacio para la integración donde todos se sienten cómodos y a gusto”.

Un edificio histórico rehabilitado con acierto y armonía, que enlaza pasado y presente: esto, que en breves palabras parece algo evidente, es una tarea virtuosa que muy pocos consiguen. A ello se suma el esfuerzo de sintonizar lo robusto y lo volátil, los materiales macizos y los sutiles, inspirándose en las arquitecturas de origen nórdico que buscan la simplificación estructural, síntesis material y su integración en el ambiente. El parque de El Retiro está fuera, la transparencia del edificio lo acoge en su interior, los árboles recorren visualmente sus pasillos. Ladrillo, cristal, madera, acero... Pero estos espacios se mantenían desnudos y aún carecían de **alma**: personas, miradas, vivencias, acción... Llenar nuestra casa de fieras (Figura 2).



Figura 2. Nuestras jaulas transformadas. Fotografía: Pedro Estrada.

Nos pusimos manos a la obra

Con la apertura al público de dos terrazas, una situada en planta 0 denominada *Patio Inglés*, y otra en planta 1 denominada *Solarium*, situada en el área infantil, conseguimos que dos espa-

cios cerrados y de ingrato disfrute por carecer de mobiliario y estar muy expuestos a los agentes climatológicos, se transformaran en ramificaciones del parque (Figura 3). ¿Qué herramientas teníamos a nuestra disposición para ofrecer continuidad al paisaje dentro de la biblioteca? La solución está a mano, no hay nada más útil que buscar a tu alrededor...



Figura 3. Patio inglés de la biblioteca. Fotografía: Marta Amblés.

El Retiro alberga uno de los viveros históricos más desconocidos de la ciudad que se remonta a 1887, el Vivero de Estufas del Parque de El Retiro, cuya denominación hace referencia al sistema de calefacción utilizado inicialmente por ingleses y franceses pioneros en la construcción de invernaderos. Con estufas de carbón y leña, los veintitrés invernaderos de hierro y cristal calentaban con sistemas de tuberías que transportaban el aire caliente. Esta superficie de 3,5 hectáreas produce plantas de flor de temporada y cultivos y adornos municipales.

Así que en nuestra creencia y conciencia de barrio no hay mejor solución que pedir ayuda a tus vecinos para crear una red, una comunidad. Nuestras terrazas, nuestros pasillos, salas de consulta y materias han sido “reforestadas” gracias a ellos, dotando el interior de nuestro sintético espacio de plantas exuberantes, e incluso árboles, que enriquecen con su alma los espacios, favoreciendo su uso con su relajante presencia (Figura 4).



Figura 4. Sala polivalente. Fotografía: Fernando Medina.

Es de esta manera como nos esforzamos por que **el espacio respire y se comunique directamente con el exterior**.

Pero esta comunicación dentro-fuera no puede quedarse en algo meramente sensorial o estético. La biblioteca, en esa búsqueda comunicativa, aprovecha sus virtudes para transmitir algo más: encuentro, experimentos, cultura (Figura 5).



Figura 5. Actividad en el Día de la Infancia. Fotografía: Diana Pineda.

Buscamos inquietud, gente, movimiento, energía y en esta línea hemos visto nuestras dotes como **centro expositivo de vanguardia**, pues no son pocos los que encuentran tanto en nuestra localización geográfica como en sus espacios transparentes, limpios y abiertos un lugar donde dar a conocer sus propuestas estéticas.

No se trata únicamente de exposiciones derivadas de presentaciones de libros o cómics, como es el caso del último número de *Astérix* a nivel mundial, que ha recorrido los largos pasillos bañados de luz natural mirando al parque, mirando a los ojos a su público, sino que también hemos albergado exposiciones fotográficas de diversa índole. Entre ellas se encuentra la exhibición del concurso fotográfico de la plataforma AYRE sobre la ciudad de Madrid, o la iniciativa de nuestra compañera y fotógrafa María Jato “A través de un libro”, donde nuestros usuarios posan frente a un objetivo con su libro más interesante; e incluso diferentes muestras escultóricas, desde pesados bronce a sutiles mimbres.

A esto debemos añadir importantes colaboraciones con el Museo Nacional de Ciencias Naturales, que en su esfuerzo por hacer “itinerancia” con sus exposiciones temporales ha encontrado en nosotros un aliado. También seremos espora de ARCO Feria Internacional de Arte 2017 donde su país invitado Argentina nos ha seducido con proyectos expositivos paralelos a la feria. Abiertos a todas las propuestas, buscamos la variedad a través de diferentes discursos expositivos, conscientes de que nuestro público también es plural y diverso.

El espacio muestra su carácter singular como fruto de la adaptación de la antigua Casa de Fieras creada por Fernando VII a Biblioteca Municipal. Forma parte de ese paisaje cultural donde intentamos **promover la importancia de conservar nuestra memoria**; en primer lugar el pasado histórico del edificio y su entorno con la actividad enclavada en el proyecto “Madrid otra mirada” del Ayuntamiento de Madrid, donde los más pequeños con la diversión de una yincana y los adultos con visitas guiadas, descubren a través de nuestros espacios, el propio edificio y la historia del jardín que nos rodea. En segundo lugar, el recuerdo colectivo y memoria del barrio en el rincón “Cuéntame” donde se recopilan, escritos y fotografías, de usuarios anónimos que nos dejan plasmados en libros un inventario de vivencias personales sobre el que fue el Zoo de Madrid desde 1770 a 1972 (Figura 6).



Figura 6. Recuerdos colectivos en el rincón “Cuéntame”. Fotografía: María Jato.

El Retiro, el jardín histórico urbano más antiguo de Madrid, forma parte de un mosaico de elementos paisajísticos y arquitectónicos excepcionales. Hoy somos sede de la propuesta al Consejo del Patrimonio como paisaje natural **“Sitio del Retiro y el Prado”** para ser declarado Patrimonio Mundial por la UNESCO. A nivel institucional como centro de debate de esta propuesta, se han celebrado el Congreso Internacional sobre Paisajes Culturales y Patrimonio Mundial en diciembre de 2014 y las Jornadas sobre el Patrimonio Mundial: el Sitio del Retiro y el Prado en mayo de 2015 patrocinados por el Ayuntamiento de Madrid. Nos alegramos de ser una pieza más en ese conjunto integrado en la historia y en la vida de la ciudad de Madrid.

Queremos ser comunicación, respiración, exhibición, refugio, transgresión...

Este espíritu, que nos mueve a construir un **lugar para la creatividad y la experimentación**, dispone de variadas fuentes de alimentación; externas, como ya hemos visto, e internas, con el esfuerzo de los bibliotecarios que se convierten en agitadores para provocar en los usuarios ganas de participar en acciones que no creerían que pudieran hacerse en bibliotecas. De nuestra factura es, por ejemplo, el Premio Anual al Álbum Ilustrado Infantil, que ya celebra su tercera edición, donde la biblioteca pone a disposición de los niños una cuidada selección del libro ilustrado correspondiente a ese curso editorial, que será explorada por los propios niños durante todo el año para finalmente votar y elegir el libro ganador, contando con la presencia de personajes tan relevantes en el mundo de la ilustración como Emilio Urberuaga (Figura 7).



Figura 7. Espacio destinado a participar en el Premio Álbum Ilustrado. Fotografía: Marta Amblés.

La adaptación de espacios como “Talleres de Ideas” ofrece a los *Makers* poder lanzar al público sus proyectos, desde los Talleres de Ciencia para Niños en inglés a los Talleres de Música en Familia (Figura 8).



Figura 8. Gabinete de las Curiosidades; instalación para taller organizado por el colegio “Ramón y Cajal”. Fotografía: Susana Lado.

Para que estas iniciativas tengan participación, el esfuerzo bibliotecario focaliza sus energías en **la provocación y los guiños**. Despertar la curiosidad en los tiempos que corren, donde nuestros estímulos están al máximo, no es fácil. Apostamos por los grandes formatos, el juego, la plástica y la manufactura. Carteles con retratos “Se busca lector” inundan vestíbulo y pasillos para que se lancen a participar en las múltiples acciones que emprendemos; mensajes como “Nosotros vivimos del cuento” despiertan en nuestros lectores el gusanillo del juego provocando su participación (Figura 9).

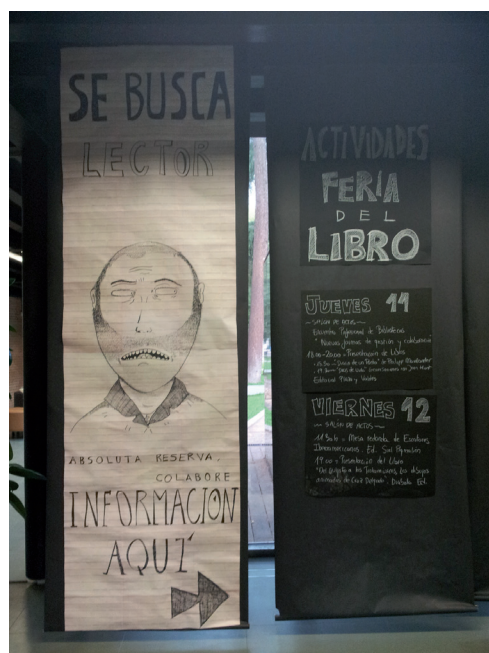


Figura 9. Uno de los carteles “Se busca lector” que inundaron la biblioteca durante la Feria del Libro de Madrid 2016. Fotografía: Marta Amblés.

Hacemos de la **versatilidad** la marca de la biblioteca, comunicamos con ella y buscamos la sorpresa, pues los ciudadanos se topan con nuevos espacios en sus diferentes visitas, observan como re-pensamos su uso, limamos las aristas, damos facilidad al cambio y nos convertimos en caleidoscopio para las múltiples realidades. Es la “Casa de las ideas” que nos enuncia Toni Puig en sus propuestas, aludiendo al pensamiento de Kierkegaard “las ideas de un hombre son la casa donde habita”.

Porque **el espacio está vivo y en continua transformación**. La disposición de los elementos estructurales potencian las actividades, convirtiéndose en ejes claves para su desarrollo, no siendo un impedimento para el mismo.

La Feria Internacional del Libro de Artista Masquelibros es un buen ejemplo. Creadores diversos se dieron cita en mayo, durante tres días y por segundo año consecutivo, para mostrar su arte. Modificamos el concepto espacial de la biblioteca para albergar los setenta expositores. Durante esos días, artistas, obras, libros, visitantes y usuarios convivieron respirando contemporaneidad, confundiéndose con el arte, empapándose de inteligencia creativa. Los bibliotecarios (facilitadores pensantes, dispuestos a “lo imposible”) y los organizadores de la Feria (artistas portadores de resonancia emocional) trabajamos en constante comunicación por un proyecto común, liberando espacios para ser redescubiertos con nuevas vestiduras (Figura 10), proponiendo laboratorios de libros de artistas entre los más pequeños, o dando al público la oportunidad de ser partícipe de la instalación de la artista emergente, Ana Vázquez-*Anamusma*. Conseguimos con esta experiencia potenciar la cultura desde el arte y más concretamente desde el libro como objeto artístico, uniendo colectivos diferentes (impresores, fotógrafos, diseñadores, estudiantes de arte, gestores culturales) y creando juntos desde los retos y posibilidades que ofrecía el espacio. La Feria nos ha ofrecido una inestimable oportunidad: establecer contactos e iniciar comunicaciones para futuras colaboraciones, como es el caso de la ya mencionada espora argentina en el próximo ARCO 2017.



Figura 10. *La perfecta casada*. Instalación de la artista Elena del Rivero en la Feria Masquelibros 2016. Fotografía: Kae Newcomb.

Siempre que evaluamos los posibles cambios, nos planteamos: ¿Con qué infraestructura contamos? ¿Cómo podemos *repensarla* de cara a interactuar con la ciudadanía? Estas preguntas nos llevan a realizar frecuentes inventarios logísticos y a partir de ellos establecer consideraciones relacionadas con la iluminación, el mobiliario, las tomas de corriente, la disponibilidad de wifi en todas las salas, la accesibilidad, de manera que estos elementos habiliten nuestras expectativas de uso del espacio. Y aprendemos de los errores. Porque no siempre nuestras propuestas llegan a satisfacer las necesidades reales de nuestros usuarios, o no llegan a los ciudadanos potenciales. Toca en ese momento, iniciar nuevos planteamientos sobre el espacio.

A medida que crecemos, vamos observando y preguntándonos hacia dónde van enfocadas las nuevas bibliotecas públicas, pero sobre todo: **dónde queremos situar nuestra biblioteca, cómo queremos ser percibidos**. Coincidimos con Ferrán Burguillos en que si hay un país que tiene experiencia en trabajar el modelo de biblioteca pública, la evaluación y el diseño de espacios, ése es Dinamarca (Burguillos, 2016). La Agencia Danesa de Cultura, junto con la asociación *Realдания*, impulsó en 2012 el proyecto *Model programme for public libraries* para rediseñar el servicio de biblioteca pública y los espacios que deben apoyar ese modelo. Este portal, como nos explica Burguillos, facilita herramientas y reflexiones sobre el servicio y su relación con el entorno urbano y con la ciudadanía. En nuestro caso este proyecto nos ha servido de inspiración para tratar de implementar en “Eugenio Trías” la idea que propone el modelo de que las diferentes funciones del servicio, presenciales y virtuales, se interrelacionan en cuatro espacios que todo edificio de biblioteca pública debería tener:

- **Learning space:** Espacio para el aprendizaje y el descubrimiento: autoaprendizaje, alfabetización digital e informacional, acceso a los recursos de información, servicios de referencia, talleres. (Nuestra sala de consulta, sala juvenil, salas infantiles, sala de grupos, sala Internet).
- **Inspiration space:** Espacio para el ocio, la lectura, acceso a los recursos literarios, cine, música: actividades culturales con creadores. (Nuestro *hall* de bienvenida con narrativa, multimedia, otros idiomas, terrazas, galerías de cristal, jaulas, sala materias, comicteca).
- **Meeting space:** Espacio para la participación: eventos sobre temas locales de interés, grupos de trabajo y de lectura, espacios de encuentro y relación, que inviten a los usuarios a ser espontáneos. (Sala-taller de Ideas, salón de actos, Se busca lector) (Figura 11).



Figura 11. Nuestra pecera bullendo de actividad. Fotografía: Susana Lado.

- **Performative space:** Espacio para la creatividad: laboratorios para la experimentación tecnológica, aprendizaje estético, talleres de escritura, eventos con artistas, talleres musicales, etc. (Sala polivalente, salón de actos) (Figura 12).



Figura 12. Artista interviniendo en su obra durante un taller. Fotografía: Kae Newcomb.

La biblioteca ha de ser un elemento esencial que contribuya a lograr una sociedad global y tolerante en la que existe **la inclusión real** en cada ámbito de la vida del ser humano. Valorando los diferentes perfiles de usuarios reales y potenciales que podían hacer uso de los espacios, descubrimos que para determinados grupos de colectivos excluidos nuestra pecera aparece como una sugerente ventana que permite abrirse al mundo, mirar y ser observados.

Manteniendo esta premisa, iniciamos la colaboración con la Fundación Ana Valdivia, que trabaja con niños con parálisis cerebral para que puedan desarrollar las actividades que hace cualquier persona de su edad (deporte, ocio, educación). Durante cada trimestre trabajan en un proyecto que se desarrolla en nuestra biblioteca y, a su fin, lo exhiben compartiéndolo con el resto de usuarios. Ellos mismos, los niños, nos han expresado su emoción por venir cada semana a un lugar en el que coinciden con cualquier otro chaval de su edad. A medida que les vamos conociendo, apreciamos que no son personas a las que haya que mirar con distancia y precaución: son niños encantados de jugar, leer, aprender y divertirse.

Como todos estamos interconectados, unos niños nos trajeron a otros, en este caso con Trastorno del Espectro Autista. Así, el espacio que habíamos habilitado la tarde anterior para la Fundación Ana Valdivia, se convertía la mañana siguiente en un aula de teatro en la que la Asociación Asperger realiza sus talleres.

Otro de los focos en los que centramos nuestra atención fueron las personas que presentan problemas de abusos o dependencia del alcohol o de otras drogas. Nuestro primer contacto con este colectivo fue a través de los trabajadores de Madrid Salud, que prestan atención personalizada en los CAD, Centros de Atención a las Drogodependencias, localizados en zonas periféricas de la ciudad. A través de ellos supimos que dicho colectivo está formado por personas muy frágiles y estigmatizadas, con un enorme miedo a salir a un mundo que muchas veces consideran ajeno a ellos. En numerosas ocasiones, además, han permanecido privadas de libertad por

cumplir condena en centros penitenciarios. Atraerlos a la biblioteca podría ser una manera de facilitarles la puerta de acceso a *otra* sociedad, una conexión con lo que sucede más allá de sus barrios, una vía de comunicación con el corazón de la ciudad. Aprovechando sus visitas semanales junto con las Terapeutas Ocupaciones al parque de El Retiro, estos grupos nos visitan y hacen uso de nuestras instalaciones para formarse en el manejo de nuevas tecnologías; de este modo, comenzamos a trabajar en reducir la “brecha digital” que gran parte de estas personas acusan, contribuyendo así a disminuir el nivel de desigualdad y aislamiento social que padecen, y ampliar sus expectativas laborales.

Siguiendo nuestra idea de **participar en todos los estratos del mundo laboral**, procedimos a gestionar los espacios de reunión (salas de grupos), para que fueran utilizados por emprendedores, gente que lucha por trabajar en algo que les apasiona y a los que ofrecemos la oportunidad de encontrarse físicamente para compartir sinergias, apoyo, contactos, experiencias, y contagiarse mutuamente su pasión.

De igual modo, profesionales pertenecientes a entidades consolidadas, como RENFE, Santillana o el Hospital Niño Jesús, se reúnen en nuestros espacios buscando romper su hábitat natural, encontrando en la ausencia de interrupciones y en la belleza del entorno la energía y la inspiración para enfrentarse a nuevos horizontes.

A nosotros también nos motiva **traspasar los límites de nuestra pecera**. El juego nos gusta: la transparencia del edificio permite que desde fuera nos observen en nuestro medio, pero nosotros también *les vemos*, así que decidimos dar el salto para conocer el tejido del barrio.

En este sentido, destacamos el programa de gran trascendencia desarrollado con el Hospital Infantil Niño Jesús, que está ubicado frente a la biblioteca. Nuestro encuentro hace año y medio fue un flechazo. Conocíamos nuestros respectivos edificios, pero no las posibilidades que se encontraban en el interior de cada espacio. Ese fue el siguiente paso. Mostrar ambos nuestra personalidad. Y a día de hoy nuestro romance continúa y se cuida, porque además de ser nuestra responsabilidad social, lo vivido con estos niños y jóvenes ha despertado en todo el equipo algo que estaba latente: las ganas de ver más allá de los límites del contorno que nos define tras el cristal; de mezclarnos con pacientes, familiares, personal sanitario. Intercambiando. Escuchando. Provocando su curiosidad.

Carmen Sivit, Responsable del Servicio de Atención al Paciente, ha sido un nexo fundamental para poder desarrollar nuestro programa de actividades dentro del Hospital. Trabajamos con los niños desde el libro complementando las actuaciones ya existentes en el centro, a través de la inspiración y creación literaria, alimentando la motivación para comunicarse. Con más humanidad. Con más felicidad.

Para lograr todo esto, nuestra implicación no debe ser pesada ni académica. Debe emocionar; debe siempre interrogar. Y lo conseguimos con Fernando J. López, novelista, dramaturgo y gran comunicador, que conoce bien a los jóvenes dado que se ha dedicado muchos años a la docencia en el grado de secundaria, y que nos acompaña cada mes al hospital para compartir una sesión de diálogo con los chavales de *Psiqui* a través de una lectura literaria.

“Eugenio Trías” entra también en el Colegio del Niño Jesús, llevando las mismas actividades de formación de usuarios que realiza en la biblioteca, pero adaptándolas a los espacios que nos ceden en el hospital. Niños, y no tan niños, participan de forma activa en las propuestas-juego que les planteamos, y pasan casi sin darse cuenta a formar parte de los miles de usuarios que ya son socios de la biblioteca. Porque aprenden a buscar contenidos, a encontrar sus obras favoritas desde el hospital, a ser independientes dentro de un espacio aún desconocido físicamente, pero que a buen seguro visitarán cuando salgan del hospital.

Se cierra así el círculo, pues para nosotros es fundamental que el camino sea de ida y vuelta. Nos esforzamos así en la difusión de las oportunidades que podía ofrecer la biblioteca a toda la comunidad del Niño Jesús. Abrimos nuestras puertas a los familiares de los niños internos en el Hospital para ofrecerles un respiro, un lugar tranquilo, vivo y vibrante, que permita recargar las pilas emocionales. Nos preparamos, en definitiva, para generar en nuestro edificio esa atmósfera de casa común habitable, que provoque en nuestros visitantes un “queremos quedarnos”.

En nuestra conciencia de **crear tejido con el barrio**, trabajamos también en contacto con la Junta Municipal de Retiro y con los pequeños comercios de la zona. Dentro del Programa del Ayuntamiento de Madrid “Tus Librerías más Cerca” potenciamos la comunicación con la librería infantil del barrio, Kirikú y La Bruja: diseñamos los “Escaparates” temáticos (Figura 13), lugares comunes en la librería y en la biblioteca; dos espacios diferentes, pero bien compenetrados y en constante interacción, para ofrecer a los más pequeños una selección de libros original y sugerente que les permita consultar ejemplares, que por su novedad o diversidad no están disponibles de manera inmediata en el fondo de la biblioteca. Fomentamos así que la sala infantil también tenga un lugar para la mirada al exterior, para romper la cuarta pared y disfrutar de las posibilidades que ofrece descubrir nuevas lecturas relacionadas, presentadas desde perspectivas diferentes. La librería se encarga de prestar los ejemplares a la biblioteca, que las editoriales a su vez le ceden libremente para dar a conocer su catálogo. Así, todos los implicados en esta iniciativa ganamos.



Figura 13. Escaparate de verano en la sala infantil. Fotografía: Marta Amblés.

Esos niños un día se convertirán en jóvenes. El siguiente reto es ser **refugio para nuestros fugitivos**, ofreciéndoles suficientes atractivos para que sigan siéndonos fieles. Darles soporte, ser incubadora de sus ideas, contenedor de sus propuestas, facilitándoles un espacio para crear y para reunirse, más allá del hábitat natural de los “OSNI” (Objeto Sentado No Identificado), que aterrizan en la sala de estudio y con los que no podemos contar para una mayor implicación.

Éste es el propósito en el que llevamos más tiempo implicados y el que más dificultades nos ha planteado. Es sabido y asumido que a partir de los trece años hay una estampida generalizada de chavales que se desligan de los lazos establecidos durante sus visitas a la biblioteca.

Pero sabemos también que podemos seducirles de nuevo aprovechando el torbellino hormonal. Un lugar donde poder provocar encuentros entre ellos. ¡Gratis!

Nuestro primer desafío es conseguir que nos conozcan, trabajando en la gestión de nuestra **comunicación corporativa** (todo y todos comunicamos), que enfocamos en dos direcciones: dentro y fuera.

- **Dentro:** Iniciamos la comunicación y contacto con los institutos de la zona para ofrecerles la posibilidad de que conozcan los servicios de la biblioteca a través de una visita informal, utilizando un lenguaje atractivo y el juego como elementos esenciales para provocar complicidad. La visita de las diferentes líneas del Instituto Isabel La Católica tuvo muy buena acogida y ya han programado en su currículo continuar. Para octubre de 2016 hemos conseguido sumar, ya que otros institutos se han interesado por nuestras actividades y quieren visitarnos.
- **Fuera:** Nuestra presencia en foros, encuentros de literatura juvenil y festivales fuera de la biblioteca. Ir donde ellos van. Mezclarnos con ellos. De nuestra participación en el Festibook y en el Festival Iberoamericano de Literatura Infantil y Juvenil han surgido fructíferas colaboraciones con jóvenes emprendedores, agitadores literarios, autores de juvenil y bloggers, que se han materializado en la TDC 2016, convención de literatura juvenil inspirada en el mágico mundo de Harry Potter, organizada por los jóvenes de Tinta Digital AL., la presentación del libro del agitador juvenil Guillermo de los Mozos, encuentros de literatura de terror, encuentro con las jóvenes autoras Alba Quintas e Iria Gil Parente, así como la celebración en la biblioteca, por tercer año consecutivo, de la *Blogger Lit Con* 2016, multitudinaria reunión anual de seguidores de la literatura juvenil que se produce el segundo sábado de la Feria del Libro de Madrid. Actos todos, realizados en la Biblioteca “Eugenio Trías” (Figura 14).



Figura 14. Galería transformada en río de jóvenes participantes de la Blogger Lit Con 2015. Fotografía: Susana Lado.

Tony Puig nos advierte que “la comunicación de la propia organización hoy sólo puede funcionar relacionadamente. Si implica a los ciudadanos. Si se implica en sus vidas. En sus deseos, necesidades y retos. Que deben ser los deseos, necesidades y retos de la propia organización cultural. Y eso se traduce en complicidad. En crear relaciones donde en este caso nuestros jóvenes tengan una mano tendida. Y lograr que formen parte de la propia organización, que sientas que no son lo externo, si no que están dentro”.

Conseguido esto, el siguiente paso es la fidelidad. A través de los actos realizados, como los anteriormente mencionados, se establecen conexiones que favorecen la continuidad de los chavales en la biblioteca. Un ejemplo de esto es el taller de escritura creativa diseñado y dirigido por las jóvenes autoras Alba Quintas e Iria Gil Parente, destacadas anteriormente, que se desarrolla los sábados en la sala juvenil.

Sabemos que una peonza no gira por sí sola si alguien no la lanza. Las posibilidades de interacción en un espacio excelente siempre estarán condicionadas por las personas que lo gestionen. Debe haber un espíritu positivo que se haga eco de la realidad que existe a nuestro alrededor. Escuchar, ver, ampliar todos los sentidos para contribuir a crear una sociedad mejor. Una cuestión de compromiso, de actitud y aptitud que se completa con esfuerzo.

Hemos constituido el nexo para unir y dar soporte a emprendedores, creadores, innovadores, gente que quería “dar”; pero a su vez, les hemos conectado con personas con necesidad de recibir, con interés por aprender, porque creemos que las bibliotecas tienen el privilegio de crear capital social.

De esta manera, la biblioteca “Eugenio Trías” se ha convertido en un lugar de participación, de socialización, en el que el libro ya no es la única manera de obtener conocimiento, y en el que los bibliotecarios se muestran anfitriones de esa gran fiesta de la cultura.

BIBLIOGRAFÍA

- BURGUILLOS, Ferrán (2016): *El diseño del espacio de la biblioteca pública: un lugar común de aprendizaje, inspiración, creación y participación de la comunidad*. Blok de BID [en línea], 4 de mayo [consulta: 18-07-2016]. Disponible en: <<http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/el-diseno-del-espacio-de-la-biblioteca-publica-un-lugar-comun-de-aprendizaje-inspiracion>> ISSN: 2014-0894.
- FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ (2010): *Makerspaces, espacios de creación en la biblioteca* [en línea], [consulta: 18-07-2016]. Disponible en: <<http://www.lecturalab.org/print.php?id=3911>>
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A., y QUÍLEZ SIMÓN, P. (coords.) (2008): *La biblioteca, espacio de cultura y participación*. 1.ª ed. Madrid: Anabad. Murcia: Consejería de Cultura, Juventud y Deportes.
- PORTAL DEL LECTOR. *Nuevos roles de la biblioteca pública: arquitectura y espacio social* [en línea] [consulta: 17-04-2016]. Disponible en: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354211723979&idSeccion=1354381956550&language=es&pagename=PortalLector%2FPAGE%2FPLEC_contenido-FinalNavegable>
- PUIG, T. (2015): “Bibliotecas, espacios públicos compartidos para la cultura cívica desde la proximidad. Una Alejandría en cada barrio o pueblo”. *VII Congreso Nacional de Biblioteca Públicas. Bibliotecas Públicas, conectados contigo*. Madrid: Subdirección General de Documentación y Publicaciones, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- La cultura cuida la atmósfera para la casa común de la ciudad. Valores, proximidad y entusiasmo* [consulta: 04-04-2016]. Disponible en: <<http://www.tonipuig.com/archivo.html>>
- REALDANIA Y DANISH AGENCY FOR CULTURE (2013): *Model programme for public libraries* [en línea]. Copenhagen: Danish Agency for Culture and Palaces [consulta: 18-07-2016]. Disponible en: <<http://modelprogrammer.slks.dk/en/>>

UNIVERSO ABIERTO: *La transformación de espacio de la biblioteca para la Participación de la Comunidad* [en línea] [consulta 22 de julio de 2016]. Disponible en: <<https://universoabierto.com/2016/03/29/la-transformacion-de-espacio-de-la-biblioteca-para-la-participacion-de-la-comunidad/>>

Fernando Medina es Licenciado en Derecho por la Universidad Carlos III de Madrid. Aunque comenzó su desempeño laboral en un despacho de abogados, la mayor parte de su labor profesional ha estado relacionada con la organización y coordinación de eventos. El deseo de estar implicado en la gestión cultural le hizo cambiar de rumbo. Actualmente es ayudante de Archivos y Bibliotecas en la Biblioteca “Eugenio Trías” de Madrid.

Susana Lado es Licenciada en Documentación y Diplomada en Biblioteconomía y Documentación, disciplinas que desarrolló trabajando en diversas instituciones. A raíz del contacto con las bibliotecas públicas comienza un aprendizaje constante en la animación a la lectura que le estimula día a día. Actualmente es Jefe de División en la Biblioteca Pública de Madrid “Eugenio Trías”, ejerciendo de máximo responsable en la proyección y ejecución de las actividades de promoción lectora y eventos culturales que en ella se realizan.

Marta Amblés es Licenciada en Bellas Artes y especializada en Restauración y Conservación de Patrimonio Artístico. Interesada por diversos ámbitos culturales, encontró su hueco en la Red Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid. Desde ese momento enriquece con sus habilidades manuales Centros de Interés, Escaparates y Actividades de Formación de Usuarios escolares que se realizan en “Eugenio Trías”.

Sin bibliotecarios, pero con Moby Dick: biblioteca joven, caminando hacia la autogestión

Gemma Ciuró Soler

Directora.

Biblioteca Comarcal de Blanes

Resumen: Actualmente se constata un abandono de las bibliotecas por parte del público joven, de edades comprendidas entre los 12 y los 18 años. Paralelamente, se evidencia a nivel mundial la práctica inexistencia de espacios bibliotecarios dedicados a este público, que dispongan de estrategias de fomento de la lectura, actividades y servicios diseñados específicamente para ellos. En la Biblioteca Comarcal de Blanes (Girona, España) se ha implementado un proyecto de biblioteca juvenil, basado en la autogestión por parte de los jóvenes y en su crecimiento personal. Ellos gestionan su espacio en horario de apertura y colaboran con los bibliotecarios en la programación de actividades y diseño de servicios destinados a la promoción del conocimiento y el fomento de la lectura. Disponer de un espacio diferente de las salas infantiles y de adultos es un elemento clave en la implementación de este proyecto. El joven lector se reafirma de un modo bi-direccional: alejándose de todo aquello que le identifica con el público infantil y poniendo en duda las directrices propuestas por los adultos. El objetivo es que estos usuarios jóvenes consoliden el hábito lector adquirido en la infancia, acompañándoles desde la preadolescencia, y que perciban la biblioteca juvenil como una herramienta útil en su crecimiento personal. Significa una apuesta atrevida e innovadora valorada positivamente por el público al cual se destina.

Palabras Clave: biblioteca joven, autogestión, lectura, literatura juvenil, hábitos lectores.

Abstract: Nowadays, library abandonment by teenagers between the ages of 12 and 18 years old is a confirmed fact. At the same time, there is also global evidence that library areas for this age-group do not exist. Neither do reading development strategies, activities nor specifically designed services. In Biblioteca Comarcal de Blanes, (Girona, Spain), a youth library project has been introduced based on teenage self-management and their personal development. They manage their own area during library opening hours and work with the librarians, organising activities and designing services in order to promote knowledge and reading

development strategies. A key element to implementing this project was having a separate area for teens from the child and adult areas. Teenage readers can reaffirm themselves in two ways: they get away from all things connected with the child area and they can question the adult directives' suggestions. The main aims are two-fold. The first is that young library-users will consolidate their reading habit acquired in childhood by being accompanied through the pre-adolescent period. The second is that they will see the youth library as a useful tool for their own personal development. This innovative initiative has already proved popular with teens at the library and Biblioteca Comarcal de Blanes hopes to continue to see positive results in the future.

Keywords: young library, self-management, reading, reading habits, young adult literature.

1. Introducción

Se constata en diversos estudios un abandono de las bibliotecas públicas por parte de los jóvenes, de edades comprendidas entre 12 y 18 años. Hasta esa preadolescencia la biblioteca es un espacio que el niño siente como suyo. Un lugar que forma parte de su universo, donde refuerza un hábito lector, aprendido en la escuela, de la mano de padres y/o tutores y bibliotecarios. Un lugar de socialización, de encuentro con iguales y de ayuda al estudio en las tareas escolares. En esa etapa temprana, la lectura se constituye como un elemento de ocio, lejos de la percepción negativa que supondrán a menudo las lecturas obligatorias.

Del mismo modo, es evidente la preocupación del sector bibliotecario por este hecho, manifiesta en numerosas jornadas, talleres y congresos dedicados a esclarecer la fórmula mágica para acercar el público joven a las bibliotecas.

Es necesario tener en cuenta cuál es el estado de la cuestión a nivel legislativo y qué marco teórico nos ampara. También cabe estudiar la idiosincrasia de este público joven que nos abandona, cuáles son sus requerimientos y cuáles sus necesidades.

Debemos ser capaces de diseñar soluciones a nivel teórico que se materialicen en espacios y servicios específicos dedicados a los jóvenes en las bibliotecas, en los que ellos sean los únicos protagonistas.

Fruto de estas reflexiones nace el proyecto de la Biblioteca Comarcal de Blanes (Girona, España): Sin bibliotecarios, pero con Moby Dick: biblioteca joven, caminando hacia la autogestión.

2. Estado de la cuestión

En la Carta para el lector del Comité Internacional del Libro y Asociación Internacional de Publicaciones ya en 1992, se establece el abandono de la lectura en este estadio de la vida y se insta a la biblioteca pública a lograr una exitosa transición de la etapa infantil a la edad adulta.

A nivel teórico amparan este hecho, entre otras disposiciones, las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), las Pautas de Servicios bibliotecarios para Jóvenes 2008 de la IFLA y las Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002).

Desde el punto de vista legal, cabe mencionar en nuestro caso, la Ley 4/1993, de 18 de marzo, del Sistema Bibliotecario de Cataluña, en la que se determina el concepto de biblioteca pública como un espacio abierto a todo tipo de público.

No obstante, así como establece el informe del Grupo de Trabajo Servicios Bibliotecarios para niños y jóvenes del Consejo de Cooperación Bibliotecaria "Los manuales de planificación bibliotecaria siguen manteniendo una división clásica de los espacios en la biblioteca pública, distinguiendo únicamente entre zona infantil y zona de adultos, aunque los profesionales somos conscientes desde hace años, que esta división resulta insuficiente, pues el colectivo de jóvenes

entre los 13 y los 18 años, con su sistemática ausencia de las bibliotecas, está en realidad reclamando un espacio propio, unos fondos adecuados y servicios exclusivos para ellos”¹.

La realidad dista mucho de todos estos planteamientos teóricos que coinciden en esta necesidad. Son muy escasos los ejemplos de bibliotecas con espacios destinados íntegramente a público juvenil si los comparamos con la existencia de bibliotecas infantiles. Son de mención a nivel mundial y europeo las siguientes iniciativas:

- La sala Teen’Scape de la Los Angeles Public Library (EE. UU.)
- La sala Tenn de la Phoenix Public Library (EE. UU.)
- La Biblioteca Juvenil Multimedia de Hamburgo (Alemania)
- Internationale Jugendbibliothek München (Alemania)
- Mediateka de Breslau (impulsada por la Fundación Bertelsmann) (Polonia)
- Planeta 11 de Alenstein (impulsada por la fundación Bertelsmann) (Polonia)

A nivel nacional cabe tener en cuenta:

- Biblioteca para jóvenes Cubit de Zaragoza, considerada como el primer referente a nivel nacional. (Impulsada por la Fundación Bertelsmann e inspirada en la Mediateka de Breslau).

En el polo opuesto a esta concepción existen algunos casos de reciente implementación como es el de la Mediatheque Aimé Césaire (La Courneve, París), en la que las colecciones de conocimiento destinadas a público joven y adulto comparten el mismo espacio en un intento de que ambos públicos coincidan en las salas de lectura.

En el contexto estatal, las directrices de planificación bibliotecaria están basadas en una infancia entendida hasta los 14 años. La mayoría de bibliotecas disponen de salas infantiles y de adultos.

Éste es un modelo que corresponde a la antigua división académica entre enseñanza primaria (antigua EGB) y secundaria (a partir de los estudios de BUP). La realidad que impera desde la entrada en vigor de la ESO (Educación Secundaria Obligatoria) manifiesta la existencia de preadolescentes de 12 años, escolarizados en centros de enseñanza que en la mayoría de casos ofrecen también estudios de bachillerato. Este hecho conlleva que este público preadolescente conviva con referentes jóvenes de 18 años, hecho que puede incidir en una más temprana juventud, o dicho de otro modo, un abandono de la primera infancia más precoz.

Biblioteca pública y escuela han caminado siempre de la mano, de modo que cualquier cambio en el sistema educativo ha tenido un claro reflejo en el sistema bibliotecario. A ello se suma que los centros educativos, salvo iniciativas brillantes pero poco numerosas, carecen de bibliotecas escolares a disposición de los alumnos en horario no lectivo.

Son muchos los recursos humanos y económicos destinados a la promoción de la lectura en las salas infantiles. Tenemos bebetecas fantásticas y actividades excelentes de promoción de la lectura en la primera infancia. No obstante, la atención que requieren los niños en las bibliotecas avanza de manera inversamente proporcional al crecimiento del nivel madurativo de éstos. A medida que el niño crece y se van sucediendo los cambios de la preadolescencia que comporta intrínsecamente muchos interrogantes, va disminuyendo, en general, la intensidad con que las bibliotecas programamos actividades e invertimos recursos en niños de estas edades.

A todo ello cabe añadir los cambios que aporta la propia velocidad en la que está sumida esta sociedad de la información. Si el concepto de adolescencia ha ido cambiando vertiginosamente a lo largo de las últimas décadas, debemos tener en cuenta que, debido a la integración de las nuevas tecnologías en todos los aspectos de nuestra vida, los conceptos están evolucionando.

¹ CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. *Pautas de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes 2013*.

nando en una progresión mucho más rápida. En este contexto, los jóvenes precisamente, son los primeros usuarios de estas tecnologías que les ayudan a crecer a un ritmo que, a menudo, escapa del control de los adultos.

En el ámbito bibliotecario con frecuencia la adolescencia-juventud, se ha considerado sólo como una etapa de transición entre la infancia y la adultez. Es tratada en estos casos como un “efecto pasillo” que carece de valor propio y que, por su carácter efímero, no merece ser tenida en cuenta. Y la realidad es justo la contraria. Nuestros niños, convertidos en jóvenes, necesitan que les guiemos y que continuemos dándoles herramientas útiles para consolidar las bases que les dimos en la biblioteca infantil y propulsar su personalidad hacia ese futuro adulto.

Existe una tendencia a englobar en un mismo universo todo aquello referente a la infancia y la adolescencia y/o juventud. Es habitual la nomenclatura “infantil y juvenil”, incorporando las dos etapas en un “todo” en diversos ámbitos del quehacer diario: moda infantil y juvenil, psicología infantil y juvenil, mobiliario infantil y juvenil, entre otros muchos ejemplos. Y si nos centramos en el tema que nos ocupa, todo aquello en torno a las bibliotecas y la lectura, topamos a menudo con los siguientes tópicos: guía de lectura infantil y juvenil, catálogo de libros infantil y juvenil, literatura infantil y juvenil, día del libro infantil y juvenil, bibliografía infantil y juvenil, biblioteca infantil y juvenil, teatro infantil y juvenil, etc.

La etapa de 12 a 18 años debe ser tenida en cuenta como una etapa diferenciada del desarrollo. Los jóvenes son jóvenes. Su autoafirmación se da en dos direcciones: de un lado, huyen sistemáticamente de todo aquello que les identifica con la infancia y al mismo tiempo, niegan, o al menos dudan, de todas las propuestas que provienen del mundo adulto.

Los jóvenes necesitan un espacio propio, adaptado a sus necesidades, en el que poder aprender a ser autónomos. Los adultos debemos pensar en cómo diseñar estos espacios, debemos invertir trabajo y horas específicamente en elaborar planes para evitar el abandono de los preadolescentes y construir estrategias para atraer al público joven que ya nos ha abandonado, destinando también a ellos una parte importante de nuestros presupuestos. ¿Lo hacemos?

Entonces, ¿Los jóvenes abandonan las bibliotecas? ¿O somos las bibliotecas las que abandonamos a los jóvenes?

3. Biblioteca comarcal de Blanes: Sin bibliotecarios pero con Moby Dick

A raíz de dichas reflexiones y para dar respuesta a esta necesidad se inicia en la Biblioteca Comarcal de Blanes el proyecto *Biblioteca Joven*, con la coexistencia simultánea de tres factores:

1. Práctica inexistencia a nivel nacional de espacios bibliotecarios destinados específicamente a público joven de la franja de edad comprendida entre los 12 y 18 años.
2. Demanda social, a nivel local, de una sala de estudios para estudiantes en época de exámenes, así como del aumento de horas de atención al público.
3. Cesión al servicio de la biblioteca del espacio ocupado hasta ese momento por la Oficina de Información y Turismo, situado en la planta baja del edificio (local de 150 metros cuadrados, divididos en tres salas y con aseo independiente).

A todo ello cabe añadir la inquietud del equipo profesional de la biblioteca que ante estos hechos, se plantea la posibilidad de diseñar una biblioteca joven en dicho espacio y sumar valor añadido a la propuesta inicial de crear una mera sala de estudio.

La Biblioteca Comarcal de Blanes se inauguró en el año 2003. Durante estos 13 años, cerca de un millón y medio de personas han utilizado este servicio y, actualmente, más de 32 000 usuarios tienen carné de préstamo. Tiene una colección de 66 690 documentos y atiende a una población de 39 293 habitantes.

El edificio consta de 2000 metros cuadrados divididos en tres plantas y su equipo humano está formado por 11 personas.

La gestión del proyecto bibliotecario se define en base a estos ejes:

- El Plan de Actuación Municipal en materia de cultura y educación
- La misión del servicio como Biblioteca Central Comarcal según el Mapa de Lectura Pública y la adecuación a la Ley 4/1993, de 18 de marzo, del Sistema Bibliotecario de Cataluña.
- Resultados de planes de actuación de la Biblioteca en años anteriores incluidos en planes estratégicos.
- Las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), las Pautas de Servicios bibliotecarios para Jóvenes 2008 de la IFLA y las Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002).

Tal como consta en el Reglamento de la Biblioteca Comarcal de Blanes, aprobado por el Pleno en fecha 30 de abril de 2015, su misión es la siguiente:

“La Biblioteca Comarcal de Blanes, en tanto que biblioteca pública, tiene como objetivos principales facilitar instrumentos que ayuden a satisfacer la necesidades de información, educación y ocio de todas las personas, y convertirse en un espacio de relación y sociabilidad, un centro de acceso a la información y un punto de animación cultural y promoción de la lectura”

El acercamiento del público joven a la biblioteca incide de manera positiva en la consecución y consolidación de sus hábitos lectores y, consecuentemente, en una mejor preparación para la vida adulta. Éste es el objetivo general del proyecto materializado en los siguientes objetivos operativos:

- Creación de un espacio en la biblioteca destinado específicamente a público entre 12 y 18 años.
- Disponer de un espacio dedicado al estudio en épocas de exámenes.
- Ofrecer actividades formativas y de crecimiento personal para usuarios comprendidos entre dichas edades.
- Fomento de la lectura entre los jóvenes.
- Ofrecer una colección atractiva y actualizada.
- La creación de la Biblioteca Joven parte de dos premisas muy claras:
- Autogestión del espacio por los mismos jóvenes en horas de atención al público, es decir, sin personal bibliotecario, que sólo acudirá para satisfacer las consultas que puedan surgir.
- A nivel competencial, se tendrá en cuenta la programación de actividades que aumenten el conocimiento, ayuden a estructurar la capacidad crítica y fomenten la lectura.

El proceso de creación de la *Biblioteca Joven* se inicia el mes de abril del 2013, momento en que el espacio situado en la planta baja del edificio de la Biblioteca Comarcal de Blanes pasa a ser un espacio más del servicio bibliotecario.

La recepción del nuevo espacio comporta una serie de actuaciones para la adecuación al servicio de biblioteca (pintura, limpieza, mobiliario y señalización).

Se tiene en cuenta el tipo de mobiliario adecuado, la no existencia de barreras arquitectónicas y la distribución del espacio disponible, de manera que el resultado sea un ambiente versátil abierto a posibles cambios. Éste consta de tres salas de lectura, dos de las cuales pueden ser utilizadas como zonas de trabajo independiente.

Los jóvenes protagonizan la puesta en marcha del proyecto ya que son ellos mismos los que ayudan a decorarlo. Se convoca un concurso de graffiti para decorar una de las paredes, con el tema “Los jóvenes y la lectura”. El resultado es la decoración de la que, posteriormente, será conocida como la sala “Moby Dick”.

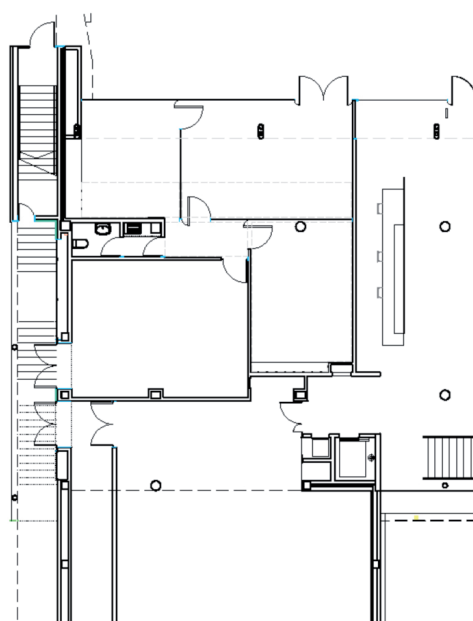


Figura 1. Plano de la zona destinada a la Oficina de Información y Turismo (convertida en la biblioteca joven). Servicios Técnicos del Departamento de Urbanismo del Ayuntamiento de Blanes, 2013.

En la implementación del proyecto, a nivel técnico, se suceden las siguientes actuaciones:

1. Creación del grupo de trabajo *Biblioteca Joven*, integrado por la dirección de la biblioteca, un bibliotecario y tres técnicos auxiliares. Éste se reúne con una periodicidad trimestral y trabaja en la programación de actividades y servicios.
2. Refuerzo en la programación de actividades dirigidas al público infantil entre 9 y 12 años, que ha adquirido las bases de un hábito lector, con el objetivo de evitar un abandono de la biblioteca en edades posteriores. Creamos un club de lectura infantil que nos permite vehicular la transición a la biblioteca juvenil.
3. Desarrollo de la colección. Selección de los documentos que deben integrar la Biblioteca Joven, según la Política de Colección de la Biblioteca Comarcal de Blanes. La colección está integrada por:
 - La novela juvenil trasladada desde la sala infantil.
 - Obras clásicas de la literatura juvenil.
 - Una selección de la CDU según la política de colección.
 - Cómic.
 - Audiovisuales.
 - Publicaciones periódicas.
4. Creación del blog *Biblioteca Jove: puja-hi* (Biblioteca joven: “Súbete”).
5. Establecimiento de líneas de colaboración con diversos agentes sociales de carácter municipal:
 - Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Blanes.
 - Espacio juvenil y creativo Morralla y Batibull (dedicado a las artes escénicas).
 - Centros de educación secundaria.
 - Entidades juveniles.
 - Asociación de voluntariado de Blanes.

La *Biblioteca Joven* se inaugura el 24 de enero de 2014 con un acto festivo protagonizado por jóvenes blandenses.

Las actividades programadas se encaminan a fomentar la lectura, aumentar el conocimiento y potenciar la capacidad de crítica, análisis y reflexión. No se destina tanto esfuerzo en actividades de ocio, dado que esta necesidad está cubierta en nuestro municipio por el Departamento de Juventud del propio Ayuntamiento.

Por ello, a mediados de 2015 se inicia un laboratorio/taller de filosofía y pensamiento crítico, llamado Ágora Joven, en el que un grupo de 15 a 20 jóvenes se reúnen periódicamente para reflexionar acerca de temas propuestos por un conductor (profesor de filosofía) y de esta manera consolidar su capacidad de razonar. La justificación de este taller es la necesidad detectada de desarrollar en los jóvenes las estrategias de pensamiento crítico, fomentando una educación basada en la responsabilidad, la confianza y la autonomía.

Es este mismo año en que la Biblioteca Comarcal de Blanes recibe el primer premio de la tercera convocatoria del *Premi Teresa Rovira a la innovació bibliotecària*, por parte de la Generalitat de Catalunya, por el proyecto “Biblioteca joven: ¿Hacia dónde caminamos?” El video presentado a concurso es editado íntegramente por los jóvenes de la biblioteca.

4. Camino hacia la autogestión

La autogestión es una de las premisas básicas en la redacción del proyecto. Partimos de la base de que el joven está pasando por una etapa incierta en la que busca desarrollar su personalidad, a menudo mediante un proceso de identificación (Schmitz; Kölle, 2006).

Por tanto, nuestro deber es doble. De un lado, debemos ofrecer a los usuarios jóvenes herramientas útiles para su desarrollo y, además, proporcionar un espacio de crecimiento que únicamente puede darse en un clima de confianza donde el joven pueda sentirse autónomo.

En un primer momento esta “autogestión” propuesta a los usuarios jóvenes de la biblioteca está ceñida sólo al espacio. Es decir, los jóvenes están solos en la biblioteca y son ellos mismos los que gestionan la reserva de las salas, el orden de los documentos, el silencio y el clima de trabajo.

El papel del bibliotecario es clave en este contexto. Su actitud debe ser una suma de liderazgo y profesionalidad y, de este modo, ha de convertirse en un referente para el usuario joven. Del mismo modo, debe conocer bien las características de los jóvenes para implementar servicios y programas y desarrollar la colección de acuerdo con sus intereses. La comunicación es un tema importante a tener en cuenta en este contexto. Cabe cuidar los flujos de información y crear dinámicas de trabajo en equipo. Todo ello sin estar presente.

Pero la “autogestión” de la biblioteca joven no puede quedar ahí. La gestión del espacio es sólo el preámbulo de una implicación mucho más importante que se irá gestando con el tiempo y dará resultados espectaculares.

Desde su inauguración, los jóvenes de Blanes han gestionado su espacio y, de manera paulatina, han abierto nuevas líneas de participación en la biblioteca joven basadas en la autogestión:

- En la redacción del Plan estratégico 2016-2020 se abre un proceso participativo a los participantes de Ágora Joven con el objetivo de que propongan ideas acerca del modelo de biblioteca que desean. Algunas de estas se materializan en objetivos operativos de dicho plan. Es una manera de involucrar a los jóvenes en la toma de decisiones.
- Del club de lectura juvenil gestionado y conducido por personal bibliotecario, surge un nuevo club de lectura, gestionado y conducido únicamente por jóvenes. Ellos se reúnen fuera de la biblioteca pero dependen de ésta para la obtención de los ejemplares.
- El taller de pensamiento crítico Ágora Joven, partía al inicio de una propuesta basada en una periodicidad quincenal. A propuesta de los propios jóvenes, las reuniones podrían pasar a ser semanales y serían ellos mismos los conductores de dichas sesiones. Así mismo, los jóvenes serán los encargados de la campaña de promoción.

- Empezamos a recibir propuestas de colaboración de los usuarios jóvenes que quieren formar parte del proyecto bibliotecario. En esta línea hemos abierto un espacio de intercambio de reseñas de lectura, llamado “El rincón de Paula” en el bloc juvenil, a propuesta de la propia joven que lo conduce.

Actualmente, se está estudiando la posibilidad de crear una línea de ayuda al estudio (*homework*) entre los mismos usuarios de la biblioteca joven, de modo que cada uno de ellos proporcione ayuda a los demás en aquellas materias que domine.

5. Conclusión

La *Biblioteca Joven* funciona a pleno rendimiento. Muchos usuarios se acercan y la perciben como un espacio propio. Las visitas se han incrementado un 55,35 % en el primer semestre del 2016 respecto al año anterior.

Es una apuesta motivadora, atrevida y útil. Motivadora, porque sabemos que estamos implementando un servicio necesario, con un público diana que agradece los esfuerzos de la gestión realizada en esta dirección. Atrevida, porque conlleva asumir el riesgo del fracaso, al tratarse de una propuesta innovadora. Y útil, porque tenemos la certeza de que cada una de las horas que los jóvenes pasan en las bibliotecas es una hora ganada de aprendizaje y de inversión en su crecimiento.

La autogestión por los propios jóvenes, el hecho de estar solos, sin bibliotecarios, influye positivamente en la dinámica de este espacio. Aumenta la sensación de confianza y la autonomía para disfrutar de este servicio, interiorizarlo como un elemento propio y disfrutarlo.

Nuestra misión es conseguir que los jóvenes se acerquen a la lectura y a la cultura a su ritmo, poniendo a su disposición buena literatura, programando conjuntamente actividades que les ayuden a crecer y ofrecerles las herramientas útiles para la vida adulta.

No obstante, somos conscientes que el trabajo empieza en la infancia y, por ello, apostamos por una planificación bibliotecaria que no olvida a los niños a medida que van creciendo, sino que los acompaña.

Bibliografía

- ACÍN, M.^a Cruz (2010): *Del cubo al Cubit: nace en España la primera biblioteca para jóvenes*. Mi Biblioteca, n.º 23, pp. 40-45.
- CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA (2013): Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios para Niños y Jóvenes. *Pautas de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes (Informe diciembre 2013)*. Madrid: Ministerio de Cultura. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7461/1/7.%20Pautas_servicios_bibliotecarios_nyj.pdf>
- DELGADO, Manuel (2014): “*De què parlem quan diem joves?, Relat VI Jornada del Pla de Foment de la Lectura al Prat* (Prat de Llobregat, 31 de març de 2014). Prat de Llobregat: Ajuntament de Prat de Llobregat.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2015): Gerència de Serveis de Biblioteques. *Joves i serveis bibliotecaris. Propostes de millora (informe final, gener 2015)*. Barcelona: Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona. Disponible en: <<http://www.diba.cat/documents/16060163/23868316/Joves+i+serveis+bibliotecaris+propostes+de+millora/7fd3be97-537d-47b8-b4f5-896c78442c8d>>
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS, UNESCO. *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública* [en línea]. Disponible en: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>>

- (2008): UNESCO. *Pautas de los servicios bibliotecarios para adultos jóvenes*. Disponible en: <<http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-es.pdf>>
- LLEI 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya. Generalitat de Catalunya [en línea]. Disponible en: <http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=86277&action=fitxa>
- MANRESA, Mireia, y CASSANY, Daniel (2014): “Conversa sobre joves i lectura”. *Relat VI Jornada del Pla de Foment de la Lectura al Prat* (Prat de Llobregat, 31 de març de 2014). Prat de Llobregat: Ajuntament de Prat de Llobregat.
- MAPA DE LA LECTURA PÚBLICA DE CATALUNYA (2014): Generalitat de Catalunya. Disponible en: <http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/article/suport_biblioteques/eines_treball/MLPC_2014.pdf>
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE: *Biblioteca para jóvenes, un nuevo concepto de biblioteca basado en las nuevas tecnologías y la participación activa del usuario*. Pósteres [en línea]. Disponible en: <<http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/poster35.pdf>>
- PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO (2013): Servicios técnicos del Ayuntamiento de Blanes. Blanes: Ayuntamiento de Blanes.
- SECCIÓN YALSA, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATIONS (2007): “Los adolescentes se merecen lo mejor: competencias para los bibliotecarios que trabajen con adolescentes”. *Anales de documentación*, n.º 10, pp. 485-490. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63501027>>
- SCHMITZ, Christian, y KÖLLE, Ulrico Andreas (2006): “Proyectar bibliotecas para usuarios jóvenes”. *Actas del III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (Murcia, 29, 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006). Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, pp. 371-376. Disponible en: <<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/691>>

Gemma Ciuró Soler, licenciada en Ciencias de la Educación por la UAB (Universidad Autònoma de Barcelona) y en Documentación por la UOC (Universitat Oberta de Catalunya). Desde 1987 hasta 2009, responsable de la Biblioteca Joan Rigau Sala de Vidreres (Girona). Desde 2009, directora de la Biblioteca Comarcal de Blanes (Girona). Conferenciante en el programa “El ejercicio profesional de la pedagogía” en los estudios de Grado en Pedagogía de la UDG y participante en la 10.^a Escola d’Estiu de la Biblioteca Infantil i Juvenil Can Butjosa.

La biblioteca de San Fermín: Un espacio de todos y para todos

Ángel Payar Serrano

Jefe de Servicio de Bibliotecas Públicas

Ayuntamiento de Madrid



Resumen: El Ayuntamiento de Madrid a través de las Direcciones Generales de Bibliotecas, Archivos y Museos, y de Intervención en el Paisaje Urbano y Patrimonio Cultural ha promovido un proceso participativo e iniciado el proyecto de creación y diseño de un nuevo espacio bibliotecario en el barrio de San Fermín, dentro del distrito de Usera.

Palabras clave: Cooperación, demandas vecinales, biblioteca, diseño, construcción, participación ciudadana, asociación de vecinos, San Fermín, Madrid.

Abstract: Through the Libraries, Archives and Museums Department and the Cultural Heritage Department, the Madrid City Council has promoted a participative process to start a project for the creation and design of a new library in the San Fermín neighborhood in Madrid.

La biblioteca San Fermín: un espacio de todos y para todos

Tradicionalmente la creación de nuevos equipamientos culturales en el Ayuntamiento de Madrid se ha planificado en base a las necesidades detectadas por parte de los responsables de las Juntas Municipales o del Área de Cultura y Deportes, o bien, a través de los diferentes planes de dinamización de los barrios de Madrid. Siguiendo este procedimiento, la única vía para canalizar las peticiones ciudadanas ha sido a través de las diferentes asociaciones vecinales, que se reunían cada cierto tiempo con las personas al frente de los distritos. Estas peticiones, según los diferentes planes y presupuestos disponibles, unas veces se materializaban en proyectos concretos que podían demorarse bastante en el tiempo o en proyectos que eran abandonados por los nuevos equipos de gobierno, dadas las prioridades establecidas para cada legislatura.

El Ayuntamiento de Madrid casi ha duplicado durante los últimos 15 años su red de bibliotecas para atender a la creciente demanda de este servicio por parte de la ciudadanía. Además, la presencia de otra red bibliotecaria en la ciudad, perteneciente a la Comunidad de Madrid, ha hecho posible que en la actualidad coexistan más de 45 bibliotecas públicas dentro de la capital.

A pesar de este enorme crecimiento de la red de bibliotecas, muchos barrios de la ciudad aún no han logrado contar con este servicio, aún cuando llevan demandándolo durante años.

Una de las zonas de Madrid que desde 1990 más activamente ha apostado por la necesidad de contar con una biblioteca es el barrio de San Fermín. Este barrio, situado en la zona Sur de la capital, dentro del distrito de Usera, ha mantenido durante cerca de 20 años una constante demanda vecinal en pro de conseguir una gran biblioteca pública que ayudara a solventar algunos de los problemas educativos, culturales y sociales detectados en la zona.

Durante todos estos años, varias mujeres voluntarias pertenecientes a la Asociación de Vecinos de San Fermín han ofrecido un servicio de lectura y préstamo de libros en un pequeño espacio cedido dentro de las instalaciones del Albergue Juvenil, una institución dependiente de la Comunidad de Madrid. El trabajo desinteresado de estas personas durante un largo periodo de tiempo ha conseguido mantener viva la llama de la ilusión en los vecinos y ha sido el caldo de cultivo perfecto para la materialización de sus sueños.

En 2015, con la incorporación de un nuevo equipo de gobierno en el Ayuntamiento de Madrid y gracias a la intervención de las Direcciones Generales de Patrimonio Cultural e Intervención en el Paisaje Urbano y la de Bibliotecas, Archivos y Museos se recoge la demanda vecinal de San Fermín y se inicia un proyecto colaborativo entre Administración y ciudadanía que va a resultar innovador.

Fases del proyecto

El proceso participativo se integra en un calendario que culminará con la inauguración de la nueva Biblioteca Pública Municipal de San Fermín. Tuvo su inicio en septiembre de 2015 y tendrá su finalización el día que abra sus puertas la nueva biblioteca en el primer trimestre de 2019.

Las principales fases establecidas para el proyecto son las siguientes:

– **Fase I. Detección de necesidades, intereses y elaboración de propuestas (septiembre 2015-enero 2016)**

La etapa inicial se centra en recoger la diversidad de necesidades e intereses y elaborar propuestas que guíen la redacción del proyecto arquitectónico y urbanístico.

– **Fase II. Desarrollo del proyecto arquitectónico y urbanístico (abril 2016-inauguración)**

Tras la redacción del proyecto técnico del edificio y del entorno (entre enero-marzo de 2016), se plantea un proceso de seguimiento del proyecto arquitectónico y de la urbanización del espacio público, que contribuya a la apropiación por parte de vecinas y vecinos de este nuevo equipamiento.

– **Fase III. Definición del modelo de gestión.**

A lo largo de todo el proceso (septiembre 2015-inauguración), se irá definiendo un modelo de gestión de la biblioteca que incorpore la participación social.

A) Fase I. Detección de necesidades, intereses y elaboración de propuestas

En agosto de 2015 se formaliza la primera reunión de los representantes de los vecinos y vecinas del barrio de San Fermín con los responsables del Área de Gobierno de Cultura y Deportes del Ayuntamiento de Madrid. En este encuentro se ponen las bases del trabajo futuro y se decide emprender un proyecto en el que los vecinos del barrio tengan una participación muy activa.

Así, la Dirección General de Patrimonio Cultural e Intervención en el Paisaje Urbano inició los trabajos para la contratación de una empresa de participación que fuera la responsable de acompañar a los representantes de los vecinos y a los medios técnicos de la Administración Local en el proceso de diseño de un nuevo centro bibliotecario.

En septiembre de 2015 se formaliza la primera reunión a la que asisten representantes de todas las entidades interesadas en la construcción de la nueva biblioteca. La misión del proyecto era muy clara: elaborar entre todos los criterios y las condiciones que debían guiar el proyecto arquitectónico de la biblioteca de San Fermín. De esta forma, se ponía cara a las reivindicaciones vecinales y los vecinos ponían cara a los responsables municipales encargados de comenzar el rodaje del proyecto. Esta primera reunión puso las bases de un trabajo arduo pero muy fructífero que durante cuatro meses ha propiciado la complicidad y confianza entre las personas del barrio y entre los técnicos municipales.

Un mes después de la primera reunión se ponía en marcha la aprobación del expediente administrativo para la licitación y proyecto de esta nueva infraestructura cultural.

Se creó un nutrido grupo de trabajo que sirvió también para que las diferentes instituciones, departamentos y direcciones generales se coordinasen. Así, a partir de ese momento, la representación municipal estaba formada por:

- Representantes de la Junta Municipal de Distrito de Usera.
- Representantes de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.
- Representantes de la Dirección General de Patrimonio Cultural e Intervención en el Paisaje Urbano.
- Representantes de la Empresa Municipal de la Vivienda.

Por parte de los vecinos también se creó un gran grupo de trabajo que ofreció la posibilidad de participación a cualquier vecino, entidad o agente del barrio de San Fermín. Así, en este grupo de trabajo participaron personas anónimas, vecinos y vecinas, miembros de la Asociación de Vecinos, miembros del Albergue de San Fermín, las bibliotecarias de la biblioteca preexistente, comerciantes y representantes de los centros educativos del barrio.

Metodología

La metodología de todo el proceso estuvo a cargo de dos entidades distintas. Por un lado, la empresa GEA 21 (Grupo de Estudios y Alternativas 21, S.L.), experta desde hace más de 20 años en asesoramiento institucional y el colectivo BASURAMA, un grupo de personas dedicados a la investigación, creación y producción cultural y medioambiental y que nació en la Escuela de Arquitectura de Madrid.

Ambas instituciones se repartieron la organización de todas las actividades y reuniones, siendo GEA 21 la responsable de abanderar el proceso participativo y la toma de decisiones y BASURAMA el encargado de proyectar el espacio exterior de la futura biblioteca.

La metodología que se empleó para la consecución de todo el proceso participativo partió de las siguientes premisas:

- Dar voz al mayor número posible de personas del barrio y la Administración.
- Que todas las voces fueran escuchadas y atendidas.
- Había que liderar un proceso transparente y que pudiera ser replicado en otras actuaciones de la Administración.
- Que todas las aportaciones eran útiles y serían empleadas para crear una infraestructura cultural que satisficiera el mayor número posible de demandas.
- Que el proceso pusiera en valor los conocimientos y desconocimientos así como los valores del trabajo en equipo.
- Que el proceso sirviera para explotar las potencialidades de todos los participantes.
- Que todas las fases del proceso debían ser compartidas con los vecinos y vecinas de San Fermín.
- Había que facilitar el diálogo y propiciar todo tipo de actos y encuentros para dar la mayor riqueza posible al proceso.

Con los miembros de la Administración y de los vecinos del barrio, se creó un gran grupo de trabajo o grupo motor que fue a partir de ese momento el órgano que tenía la enorme responsabilidad de dar forma a los sueños, demandas y solicitudes de los vecinos del barrio. Así, este órgano se convirtió en la entidad que tenía que tomar las decisiones más relevantes del proyecto y era en el encargado de promover todo tipo de actividades de participación, comunicación y difusión de las conclusiones que se iban a tomar.

En el grupo de trabajo definitivo participaron representantes de:

- La Asociación de Vecinos de San Fermín.
- La Asociación Proyecto San Fermín.
- El Centro Cultural San Fermín.
- El CEIP “República de Brasil”.
- El AMPA del CEIP “República de Brasil”.
- El Servicio de Dinamización Vecinal.
- El Grupo Municipal Socialista de Usera.
- Las Juventudes Socialistas de Usera.
- Grupo Municipal Ahora Madrid de Usera.
- El Grupo Podemos San Fermín.
- Técnicos municipales de la Junta Municipal del Distrito de Usera.
- Técnicos municipales de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.
- Técnicos municipales de la Dirección General de Patrimonio Cultural e Intervención en el Paisaje Urbano.
- Técnico de la Empresa Municipal de la Vivienda.
- El colectivo Basurama

El principal método de trabajo del grupo estuvo basado en mantener una reunión cada quince días. Este encuentro tenía que tener una duración aproximada de cuatro horas y se realizaba en las instalaciones de la biblioteca voluntaria. El nivel de compromiso de todos los miembros fue asombroso y las reuniones se convirtieron en campo abonado para que todos pudieran poner sus conocimientos, miedos, ilusiones o inquietudes al servicio del grupo. Este grupo estaba formado por 20 personas que acudían a todas las reuniones y 25 que lo hacían de forma esporádica.

El principal medio de comunicación (fuera de las reuniones quincenales) ha sido el correo electrónico. Este medio ha servido para solicitar información, aclarar ideas y preparar las reunio-

nes. Se ha creado también un espacio dentro del portal web de la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid para dar a conocer todos los actos, decisiones y novedades relativas al proceso.

En cada reunión había un orden del día con un contenido concreto y una dinámica ad hoc para que éstas fueran amenas y a la vez eficaces. Se comenzó con la elaboración de un mapa social, precisamente para detectar y situar a los distintos colectivos, entidades y recursos del barrio. A partir de este mapa social, se diseñaron las actividades participativas que irían desarrollando el proceso.

Los aspectos y temáticas concretas que el grupo ha trabajado de forma activa han sido los siguientes:

- Mapa social del barrio de San Fermín para detectar agentes y recursos.
- Programación del proceso de participación.
- Diseño colaborativo de la campaña de comunicación: eslogan, logo y contenidos básicos.
- Análisis de bibliotecas de distintos lugares de la geografía y visita guiada a la biblioteca de Orcasur. Valoración posterior para detectar los aspectos positivos que se pueden aplicar a la nueva biblioteca, así como los menos deseables o que pueden ser mejorados.
- Apoyo y seguimiento de eventos participativos: taller de futuro, talleres infantiles y taller con jóvenes.
- Organización de la fiesta vecinal en la parcela de la biblioteca y de la fiesta “sumando proyectos”.
- Análisis del programa arquitectónico presentado por el equipo técnico del Ayuntamiento.
- Taller sobre espacio público y edificio con maquetas y planos.
- Definición del proceso de participación durante la fase de construcción del edificio.

Desde el principio, se ha hecho un gran esfuerzo para realizar un proceso inclusivo que abriera distintas puertas de acceso para que la diversidad de personas que viven en San Fermín se sintieran invitadas a participar, obteniendo así el sentir y la opinión de colectivos que no estaban representados en el grupo de trabajo. Para conseguir la implicación de los vecinos y vecinas de San Fermín que no formaban parte del grupo de trabajo se establecieron varias celebraciones vecinales que tenían como misión informar en todo momento del proceso que se estaba llevando a cabo. Además, los miembros de la Asociación Vecinal repartieron un cuestionario no cerrado en el que se preguntaba a los vecinos cómo querían que fuera la futura biblioteca. En este cuestionario abierto, cualquier persona del barrio podía poner de manifiesto cómo le gustaría que fuera el centro, su forma, materiales, instalaciones, espacios, fondos, horario y cualquier aspecto que quisieran añadir. Este cuestionario fue un rotundo éxito y fue contestado por casi 400 vecinos y vecinas de San Fermín.

Se organizaron varias fiestas vecinales para dar mayor visibilidad al proyecto y para incorporar parte de las demandas de los vecinos de San Fermín que no formaban parte del grupo de trabajo.

- **Fiesta vecinal en la parcela de la futura biblioteca:** En la parcela se instaló un escenario donde grupos y artistas del barrio representaron mimo, recitaron poesía, interpretaron música y cantaron canciones. En otro rincón se instalaron mesas y sillas y, sobre papeles de colores con forma de hoja de árbol, pequeños y mayores pudieron escribir o dibujar sus deseos para la nueva biblioteca. Haciendo alusión a uno de los símbolos de la lucha vecinal que son las “tres acacias”, se creó una red de cuerdas y se colgaron todos los dibujos y deseos de colores. Esta instalación terminó siendo un espacio de juego para los más pequeños. El “biblio-carro” otro elemento esencial de los vecinos, se instaló en la parcela también con los paneles informativos y desde allí se distribuyeron y recogieron los cuestionarios con las sugerencias y opiniones sobre el futuro proyecto de biblioteca. Basurama organizó una dinámica de medición de la parcela con el cuerpo de los asistentes para visualizar las enormes posibilidades que brinda este espacio. La fiesta culminó con la elaboración de una gran paella que brindó un bar del barrio.

- **Festival navideño en el auditorio del albergue de San Fermín:** “Sumando proyectos”: La fiesta de navidad que todos los años organiza la asociación vecinal junto a otras organizaciones del barrio se dedicó este año a la biblioteca. En la celebración “sumando proyectos” las distintas organizaciones deportivas, culturales y asociativas del barrio tienen un espacio para mostrar la actividad que desarrollan. Adultos, jóvenes y niños pudieron disfrutar de un encuentro que tenía como hilo conductor un juego que incitaba a hacer frases de libros conocidos, a partir de unas palabras que se habían distribuido entre los asistentes al inicio. El acto se celebró en el albergue de San Fermín y hubo una nutrida participación, sobre todo infantil. A través de vídeos, números musicales y teatro, las organizaciones del barrio mostraron sus expectativas con respecto a la biblioteca.

También el proyecto implicó a los centros educativos de San Fermín, tanto de infantil, primaria como secundaria. Una de las actividades más enriquecedora fue la realizada por los alumnos del centro escolar “República del Brasil” que crearon unos magníficos planos de cómo sería su biblioteca ideal. Este material le dio al grupo de trabajo las pistas para priorizar sobre todo en los espacios infantiles y juveniles ya que se preveía que éstos serían los principales futuros usuarios del centro.

Así mismo, el grupo ha llevado a cabo reuniones y talleres de trabajo de gran profundidad de análisis fuera de las reuniones quincenales. Poco a poco se fue avanzando en todos los temas relativos al diseño del espacio físico de la biblioteca.

También se realizaron visitas de todo el grupo a diversas bibliotecas, tanto públicas como escolares. El objetivo era conocer de primera mano cuáles eran los principales servicios, fondos, proyectos y necesidades de las mismas. De esta forma, estas visitas sirvieron para que todos los miembros del grupo motor pudieran familiarizarse con las bibliotecas y para que tuvieran un mayor conocimiento de las necesidades de su futuro centro. En algunos casos, algunos miembros del grupo no habían estado nunca en una biblioteca y esta experiencia sirvió de catalizador para animarles a participar más activamente ya que el miedo a participar en el proyecto desapareció. Esta iniciativa sirvió además para comenzar a pensar en aquellas cosas que habría que mantener y cuales habría que descartar para la futura biblioteca de San Fermín, sentando las bases de las futuras decisiones.

A lo largo de cerca de cuatro meses se ha conseguido plantear, debatir y elaborar todo tipo de propuestas sobre todos los temas relevantes de la biblioteca. Entre los temas abordados y sobre los que se han tomado decisiones están:

- El lugar de ubicación de la biblioteca.
- La superficie de la misma.
- El número de plantas.
- El diseño del espacio exterior.
- El tipo de materiales a utilizar.
- La urbanización de todo el espacio público.
- La distribución de los servicios y espacios en las plantas.
- La creación de nuevos servicios.

Durante todo el proceso todo el Grupo de Trabajo tenía la mirada puesta en intentar avanzar rápido para que las decisiones tomadas no afectasen a la ralentización del proceso de contratación del diseño del proyecto. El objetivo era tener un proyecto de biblioteca en el mes de enero de 2016. Así, todas las decisiones importantes tenían que estar tomadas para que se pudiera proceder al inicio del proceso de contratación del diseño de la biblioteca con el objetivo de su construcción entre los años 2017 y 2018.

Algunas de las actividades más importantes que se han realizado para dar respuesta a todas las preguntas que han ido surgiendo durante el proceso han tenido como telón de fondo el activismo vecinal, la participación ciudadana y la colaboración y cooperación con los responsables municipales.

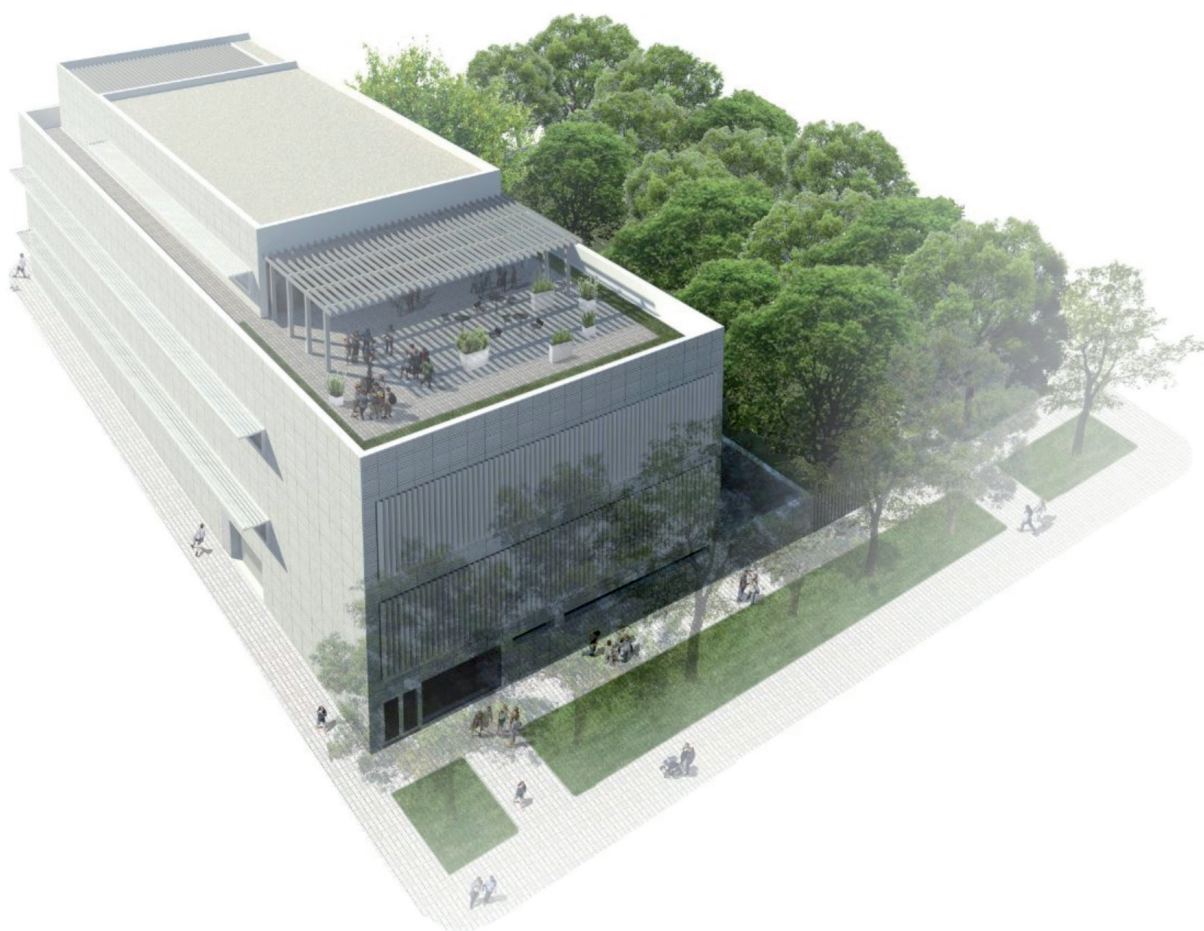


Figura 1. Maqueta de la Biblioteca.

Una de las actividades más enriquecedoras del proceso y que sirvió como acelerador de todo el proceso participativo fue el Taller de Futuro que se realizó durante dos días seguidos (viernes por la tarde y sábado por la mañana). En esta actividad se pusieron las bases reales de lo que vendría a ser el nuevo centro bibliotecario del barrio de San Fermín ya que tras la reflexión y participación de todos los presentes se tomaron decisiones que afectarían al proyecto final y que serían las principales señas de identidad de la nueva biblioteca.

Fruto de las reuniones surgió mucho material que enriqueció considerablemente el proyecto y que se conservan para ser testigos del proceso de participación.

- Actas de las reuniones y talleres del grupo de trabajo.
- Resultados del Taller de Futuro con entidades y vecinos/as del barrio.
- Talleres con niñas y niños de 4.º y 6.º de Primaria del CEIP “República de Brasil”.
- Taller con jóvenes en el albergue San Fermín.
- Taller con jóvenes de Bachillerato del IES “Tierno Galván”.
- Cuestionario de adultos y de jóvenes “Ponle voz a un sueño” distribuido en el barrio.

B) Fase II. Desarrollo del proyecto arquitectónico y urbanístico

A tenor de todas las decisiones tomadas en la Fase I del proyecto, durante los meses de febrero, marzo y abril de 2016 los técnicos de la Empresa Municipal de la Vivienda, los arquitectos de la Dirección General de Patrimonio Cultural y los representantes del colectivo Basurama procedieron a la realización de un anteproyecto arquitectónico de la biblioteca y su espacio exterior.

Este anteproyecto tenía que dar respuesta a todas las decisiones tomadas y consensuadas por el grupo de trabajo o grupo motor del proyecto. En esta fase, la empresa GEA 21 ya no estaba presente y han sido los responsables técnicos del Ayuntamiento de Madrid los que han hecho posible la creación y diseño de la biblioteca.

Con todo el material y las ideas que han acompañado el proyecto, se ha realizado un diseño arquitectónico acorde a lo solicitado y que fue presentado a los vecinos de San Fermín para su conocimiento y difusión. La nueva biblioteca incorpora todos los requisitos técnicos establecidos en las reuniones.

Este anteproyecto sirve de base para el diseño del proyecto arquitectónico definitivo que a lo largo de 2016 irá tomando forma para salir a licitación pública a finales de año o principios de 2017.

- Se dividirían los niveles de la biblioteca en base al ruido o silencio presentes en cada una de ellas. Así, se crearían espacios de mucho ruido (sótano), ruido (planta baja o de entrada), de murmullo (primera planta) y de silencio (tercer planta).
- La sala de lectura tenía que ser grande y luminosa con más de 100 puestos de lectura y con un balcón mirador donde salir a relajarse.
- La biblioteca debía contar con las últimas tecnologías y debía garantizar la existencia de más de 30 puestos de acceso a Internet.
- Incluir un espacio de descanso para relajarse.

El proyecto arquitectónico tenía que dar respuesta a todas y cada una de las decisiones que se habían tomando por parte del grupo gestor. Éste debía tener en cuenta las siguientes características:

1. Realizar una biblioteca muy amplia y grande, así la biblioteca debía construirse con unas dimensiones superiores a los 2200 metros cuadrados.
2. El edificio tenía que respetar su entorno y los árboles que estaban plantados desde hace más de 30 años. De esta forma, la biblioteca debía tener una forma rectangular que preservara su entorno, especialmente las 3 acacias existentes.
3. El edificio debía tener varias plantas. Así, se estableció que la nueva biblioteca fuera un edificio de 3 plantas más un sótano.
4. La parte superior del edificio debía contar con una terraza a la que poder salir a relajarse y ver Madrid.
5. El edificio debe cumplir con todas las especificaciones técnicas que garanticen el confort climático y la eficiencia energética. Así, el edificio tiene una orientación norte.
6. El edificio debe ser luminoso y establecer un diálogo permanente con su entorno. De esta forma, se decidió que su fachada norte fuera totalmente acristalada y que coincidiera con el jardín exterior de la biblioteca para poder ver desde fuera lo que ocurre en la biblioteca y viceversa.
7. El edificio tiene que tener varias puertas de acceso y contar con un espacio exterior en el que se pueda permanecer fuera de la biblioteca. Este espacio será su “patio”, “ágora” o “biblioplaza”. En este espacio se tienen que diseñar lugares para la lectura, el encuentro, el descanso y la actividad cultural y debe de estar presente el agua de alguna forma.
8. La biblioteca tiene que ser un hito para San Fermín. El edificio debía ser un orgullo para el barrio, tenía que ser singular y debía contar con una gran puerta que invitase a entrar. El edificio no puede ser anodino ni de ladrillo rojo y debe estar revestido de algún material cerámico que cuente la historia de la lucha vecinal por la biblioteca. Se decidió realizar un concurso de ideas para incorporar esa reivindicación a los muros de la biblioteca (graffiti, panel, mosaico, etc.) de forma artística.
9. Toda la parcela debe convertirse en una isla de palabras dentro del barrio por lo que el jardín debe estar cerrado. Así, toda la parcela debe contar con un cerramiento que ser moderno y agradable visualmente pero que impida que pueda ser objeto de actos vandálicos y al que no se pueda entrar cuando la biblioteca está cerrada.

10. Los espacios de la biblioteca se estratificarán entre las plantas en base a su nivel de ruido y silencio.
 - Zona sótano (ruido sin límites): música, actuaciones, cine, videojuegos, reunión y ocio.
 - Planta baja de entrada (ruido): Audiovisuales, Publicaciones Periódicas, Mostrador de Préstamo e Información y Sala Infantil y Bebeteca.
 - Planta primera (susurro): Acceso a Internet, Salas de grupos, Fondo Bibliográfico, Salas Polivalentes, Sala Juvenil, Comiteca y Despachos.
 - Planta segunda (silencio): Sala de lectura. Terraza.
11. Los espacios de la biblioteca han de ser flexibles y versátiles y su uso se podrá cambiar con el paso del tiempo en base a nuevos servicios y/o necesidades.
12. El proyecto debe incluir la construcción de grandes salas polivalentes donde se puedan realizar todo tipo de actividades, desde charlas, conferencias y coloquios hasta cursos, teatro, cine, música, etc.
13. En la zona infantil debía de existir un espacio para que los adultos también se encontrasen bien. En el proyecto la zona de niños y niñas debe contar con mobiliario para que los adultos (padres o acompañantes) también puedan estar con ellos.
14. El mobiliario debe ser una seña de identidad de la biblioteca y debe ser móvil y fácilmente adaptable a los cambios del espacio. El proyecto debe huir de muebles estandarizados y buscar un mobiliario cómodo y que cuenta con muchos lugares para sentarse y relajarse. La presencia de sofás o camas balinesas debe estar asegurada en toda la biblioteca. Los colores deben ser vivos y de buenos materiales.
15. El proyecto debe contar con una casita de cristal o casita del árbol que salga de las plantas superiores del edificio de la bibliotecas para meterse en el jardín exterior

Con todas las reflexiones y decisiones del proyecto, los arquitectos han procedido a diseñar la nueva biblioteca de San Fermín. Todas las aportaciones ha sido incluidas en el borrador de proyecto y tanto la memoria de calidades como las especificaciones técnicas de su documentos incluyen las aportaciones del grupo de trabajo.



Figura 2. Fachada exterior de la biblioteca.

C) Fase III. Definición del modelo de gestión.

Está previsto que durante la ejecución de las obras de construcción de la biblioteca se vuelva a iniciar el proceso de reuniones entre los representantes de los vecinos del barrio de San Fermín y los técnicos municipales de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos. El objetivo de estas reuniones es establecer un nuevo modelo de gestión para el futuro centro bibliotecario. Parte del trabajo ya había sido adelantado en las reuniones quincenales y en la toma de decisiones que surgió del “Taller de futuro”

Este proceso pretende afianzar los nexos de unión entre Administración y ciudadanía de forma que se establezca una nueva forma de gestionar la biblioteca, teniendo en cuenta una serie de premisas básicas:

1. Se ha de establecer un modelo de gestión legal, compartido e innovador que tenga en cuenta el nuevo perfil que el personal de bibliotecas debe cumplir.
2. Que los vecinos y vecinas tengan cauces de participación en la vida del centro.
3. Contar con el apoyo y el esfuerzo de las mujeres voluntarias que han gestionado la Biblioteca del barrio hasta ese momento.
4. Que se estudien todas las formas posibles de incorporación de nuevos perfiles laborales a la biblioteca que den respuesta a nuevas demandas (animadores socioculturales, monitores de tiempo libre, monitores de talleres o cursos, etc.).
5. Establecer múltiples cauces de participación entre el barrio y la biblioteca de forma que el centro se convierta en el corazón de San Fermín.
6. Que la biblioteca se convierta en un sitio en el que se pueden aprender cosas nuevas.
7. Que se pongan a prueba nuevas prácticas de colaboración, cooperación y participación ciudadana.
8. Que la gestión de la biblioteca sirva para estrechar lazos entre todas las entidades deportivas, culturales, sociales y económicas del barrio.
9. Contar con espacios que, fuera del horario habitual, puedan ser gestionados por los representantes de los vecinos y que se pueda emplear para hacer actos socioculturales del barrio (conciertos, reuniones, charlas, etc.).
10. Que la colección de la actual biblioteca vecinal se incorpore con todos los honores a la colección del futuro centro para dar continuidad a su historia.
11. Que la biblioteca cuente con una colección especial sobre participación social y vecinal que se convierta en referente a nivel municipal.
12. Incorporar actividades promovidas por los vecinos al calendario cultural de la biblioteca.
13. Crear un grupo de “amigos de la biblioteca” que coopere directamente con el centro.
14. La biblioteca debe salir a la calle y encontrarse con el barrio. El personal de la biblioteca tiene que conocer el barrio y salir físicamente del edificio para hablar y coordinar actividades con los vecinos. Establecer también servicios que acudan a llevar la lectura a aquellas personas que no pueden acudir al centro.
15. La biblioteca debe prestar atención y colaborar con todos los centros académicos y educativos del barrio. En este caso, la colaboración con las bibliotecas escolares es prioritario de cara a compartir ideas y recursos.
16. La biblioteca potenciará la creación de riqueza cultural en el barrio. Se debe generar conocimiento, inquietudes culturales, ganas de aprender y reforzar la tarea educativa. Uno de los objetivos es apoyar el estudio de los jóvenes y ayudarles a conseguir las metas más altas.
17. La biblioteca debe contar con el apoyo municipal para garantizar que cuenta con presupuesto todos los años.
18. Proponer al Ayuntamiento un nombre para el centro que sea importante para el barrio y que esté ligado al mundo de la cultura.

Conclusión

El diseño de la Biblioteca Pública de San Fermín es un proceso innovador que ha contado con la cooperación y trabajo de un enorme grupo de personas. Fruto de este esfuerzo colaborativo está a punto de ser construido en Madrid un nuevo centro bibliotecario con la peculiaridad de que su diseño, dimensiones, espacios, fondos, mobiliario y servicios han sido debatidos y decididos en un proceso que acerca la Administración a la ciudadanía y que puede ser el inicio de una nueva forma de diseñar juntos.

Ángel Payar Serrano es desde 2014 el Jefe del Servicio de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid. Con casi 20 años de rodaje en el mundo de las bibliotecas, es Licenciado en Documentación y Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas. Ha trabajado de director de la biblioteca “Gabriel García Márquez” de Madrid durante más de 13 años y ha sido también el encargado de la Sección de Adquisiciones de esta red.

El reto de crear espacios para la infancia y los jóvenes en las bibliotecas: recursos, reflexiones y transformación de la realidad

Nati Calvo

Dirección. Biblioteca Sant Ildefons (Cornellà de Llobregat).

Àlex Cosials

Coordinador de proyectos. Programa LECXIT (Lectura per a l'Èxit Educatiu)

Fundación Jaume Bofill (Barcelona)

Silvia Fernández

Auxiliar técnica. Biblioteca "Tecla Sala" (Hospitalet de Llobregat)

Glòria Gorchs

Bibliotecaria infantil y juvenil. Biblioteca "Roca Umbert" (Granollers)

Tere Mas

Bibliotecaria. Biblioteca "Agustí Centelles" (Barcelona)

Marta Roig

Bibliotecaria especializada en bibliotecas escolares y promoción de la lectura (Barcelona)

Laia Ventura

Dirección. Biblioteca "Ernest Lluch" (Vilassar de Mar)

Resumen: El grupo de trabajo *BibBotó* lleva desarrollando su acción desde el año 2000 hasta nuestros días, en el marco del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC). Como tal, uno de sus objetivos es desarrollar acciones para ser un referente en el ámbito de las bibliotecas infantiles y juveniles, ofreciendo recursos y organizando espacios de formación y transformación.

En los últimos años, una de las materias de reflexión que más hemos analizado ha sido el necesario replanteamiento de los espacios infantiles y juveniles en las bibliotecas públicas. En concreto, nuestra preocupación se ha centrado en investigar cómo un espacio cultural con una clara función social como es la biblioteca pública podía dar lugar también a un conjunto de prácticas estéticas cotidianas de lectura, conocimiento, crecimiento personal y relación que, de ordinarias, podían pasar también a ser ciertamente extraordinarias.

Con la finalidad de crear un debate transversal, a lo largo de todo el año 2014 se desarrolló un proceso metodológico basado en el intercambio de preguntas, conocimientos y puntos de vista sobre el espacio social, la lectura y las áreas infantiles y juveniles de la biblioteca tanto interno, como externo (arquitectos, diseñadores, bibliotecarios escolares, etc.). El fruto de este diálogo dio paso a la implementación de recursos virtuales, una Jornada de trabajo y formación llevada a cabo en el año 2015, con gran éxito de participación y, lo más importante, la inquietud y el estímulo necesarios para sistematizar filosofías y herramientas de trabajo conjunto a partir de toda la experiencia generada.

Palabras clave: áreas infantiles y juveniles, formación, trabajo transversal, cooperación, arquitectura.

Abstract: The working group *BibBotó* has been developing its activity since 2000 and until today, within the framework of the Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC) (Librarian and Information Science Professional Association of Catalonia). As such, one of the group's goals is to develop actions that make it a point of reference among librarians for children and young adults, offering resources and organizing spaces for education and transformation.

During the last years, one of the topics for consideration that we have most analyzed has been the necessary redefinition of children and young adult spaces in public libraries. Specifically, our concern has revolved around investigating how a cultural space with a clear social function such as the public library could also cater for a set of aesthetic day to day practices of reading, knowledge, personal growth and relationship that could move from being ordinary to becoming extraordinary.

Aiming to create an interdisciplinary debate, during the year 2014 we developed a methodological process based in the exchange of questions, knowledge and points of view on the social space, reading, and the children and young adult areas of the library. This dialogue, both internal and external (with architects, designers, school librarians, etc), materialized in a set of virtual resources, a workshop, and a course that took place in 2015, with successful participation and, what's most important, the intellectual curiosity and encouragement to systematize philosophies and tools to work together on the basis of all the experience that was generated.

Keywords: children and young adult spaces, training, transversal work, cooperation, architecture.

1. Introducción

A veces, llega un momento en que las preguntas acechan, invaden y nos arrastran como si un alud de interrogantes nos hubiera sorprendido de golpe. Algo así nos ocurrió en una reunión del grupo de trabajo BibBotó¹, con más de quince años de experiencia en áreas infantiles y biblioteca pública, cuando Tere Mas, integrante del mismo, compartió con el resto de miembros algunas de sus inquietudes acerca de los espacios destinados a los pequeños. Ante una pregunta más o menos abierta y general: ¿Cómo estamos diseñando los espacios para los niños/as, jóvenes y adolescentes?, llegaron muchas más.

En un primer momento, iniciamos un trabajo conectivo entre el espacio para niños y jóvenes en las bibliotecas y las necesidades de los usuarios; la diversificación de las actividades y servicios; el llamado “nuevo paradigma” de biblioteca pública; la interacción entre lectura, aprendizaje y co-creación; la participación de la comunidad y la relación con el resto de usuarios y servicios de la biblioteca. Una vez establecidas estas relaciones, surgieron las cuestiones concretas: ¿Responden los espacios actuales a las necesidades reales de quienes las utilizan? ¿Cuáles son las necesidades básicas de la infancia y las necesidades concretas de nuestros usuarios? Y, ¿cómo el espacio puede favorecer o dificultar la satisfacción en el uso de estos espacios?

Ante una cierta rigidez en los proyectos arquitectónicos actuales, y las dificultades para desa-

¹ El *BibBotó* forma parte de los grupos de trabajo del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya <http://www.cobdc.org/grups/index.html>. [Consulta: 26 de agosto de 2016].

El grupo está formado por: Marta Aloy, Mercè Bercero, Nati Calvo, M. Luisa Caro, Alba Céspedes, Àlex Cosials, Montse Fàbregas, Sílvia Fernández, Gemma Font, Pilar Galve, Iris González, Glòria Gorchs, Esther Granados, Anna Herraiz, Míriam Huguet, Rosa Isern, Natàlia Lara, Dolors Medeo, Marta Martí, Tere Mas, Georgina Orselli, Susanna Peix, Esther Pozo, Imma Pujol, Marta Roig, Gisela Ruiz, Marisa Trucharte y Laia Ventura.

rollar ciertas actividades y servicios, surgieron los siguientes planteamientos: ¿Cómo transformar los espacios infantiles y juveniles de las bibliotecas para hacerlos más acogedores, atractivos y facilitar la convivencia entre sus diferentes usos? ¿Debemos optar por espacios multifuncionales o por espacios específicos para actividades concretas? ¿Rediseñar y repensar los espacios bibliotecarios de las áreas infantiles puede ayudarnos a redefinir la función de estos mismos? O precisamente todo lo contrario, ¿Deberíamos tener muy claro el “nuevo paradigma” de biblioteca pública para encontrar la medida justa para saber cómo deben ser arquitectónicamente las áreas infantiles y juveniles?

Si uno de los ejes del “nuevo paradigma” de biblioteca pública es la lectura –entendida ésta desde una visión integradora (papel, pantallas, etc.)– y, juntamente con la lectura, toda propuesta que derive de ella y lleve a ella: ¿Cómo diseñar espacios infantiles que realmente cumplan este cometido, desde la perspectiva del *tempo* de cada niño/a, abordando también los entornos de crisis social y económica que provocan dificultades en la comprensión lectora?

En la medida en que la biblioteca pública genera conocimiento a partir de cuatro verbos: leer, descubrir, aprender y crear:

- ¿Realmente se planifican los espacios infantiles como lugares que favorezcan este objetivo? ¿Qué elementos a tener en cuenta nos faltan para llegar al mismo, atendiendo a las actuales tendencias de aprendizaje? ¿Debemos crear espacios priorizando edades o según los usos?
- ¿Son suficientemente inspiradores nuestros espacios? ¿Se diseñan buscando la creación de vínculos con los usuarios o aún somos herederos de un concepto de biblioteca-depósito?
- ¿La definición del espacio para los niños y los jóvenes integra la idiosincrasia del territorio concreto donde nos ubicamos o tendemos a homogeneizar las propuestas sin tener en cuenta este factor?
- ¿Es un error, teniendo en cuenta las grandes diferencias culturales, los factores climáticos, etc. el hecho de buscar en los países nórdicos los modelos arquitectónicos bibliotecarios a seguir?
- ¿En qué grado la comunidad co-participa, junto con los técnicos y otros profesionales, en la definición o transformación de estos espacios? ¿La co-creación puede ofrecernos posibilidades de ideación, concretización de propuestas y construcción de consensos?

Dado que, en términos generales, el número de visitas, préstamos y asistencia a actividades, además de proyectos de comunidad, se mantienen o van en aumento en las bibliotecas públicas: ¿Sería factible plantear proyectos arquitectónicos donde los espacios infantiles y familiares fueran la mayor parte del equipamiento para poder ofrecer un más realista y mejor servicio? O bien ¿podemos imaginar bibliotecas donde niños, jóvenes y adultos puedan convivir en los mismos espacios?

2. Un proyecto para encontrar respuestas

La metodología de trabajo que el grupo *BibBotó* adoptó en este nuevo reto se basó en el planteamiento de distintas propuestas que, sumadas todas, debían permitirnos articular una reflexión profunda, abierta y compartida sobre espacios destinados a infancia y juventud en bibliotecas públicas a partir de tres tipologías de acciones: generación de recursos; búsqueda de puntos de vista externos; formación y conocimiento de buenas prácticas.

Con el objetivo de compartir y difundir los recursos, decidimos crear el portal virtual: *Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques: compartim recursos i reflexionem sobre arquitectura, biblioteques i públic infantil i juvenil*. Desde este espacio se puede acceder a todo el material generado a lo largo del proceso llevado a cabo. A partir de su diseño y puesta en marcha, se trazaron las siguientes líneas de trabajo:

El encargo de artículos de reflexión sobre espacios de bibliotecas para niños/as y jóvenes a profesionales del mundo del diseño, la arquitectura, las bibliotecas escolares, etc., que ofre-

cieron sus puntos de vista en el portal virtual. Con esta iniciativa pretendíamos dar un paso más allá y generar un debate transversal entre varios ámbitos sobre los espacios que ofrecemos actualmente para la infancia y la juventud en las bibliotecas públicas:

- *L'hamacoteca: Replantar la biblioteca infantil com un espai de comoditat, d'aprenentatge lliure i de creació.*
- *Imaginando bibliotecas para niños y jóvenes.*
- *L'única cosa que has de saber és on hi ha una biblioteca.*
- Una bibliografía temática sobre *Arquitectura para niños*.
- Un compendio de recursos relacionados con el tema: publicaciones, artículos y acciones y conferencias.
- Una galería en Pinterest con imágenes inspiradoras sobre la adecuación de los espacios a las necesidades e intereses de la infancia y la juventud.
- Un punto de encuentro participativo abierto #espaisbiblios en Instragram.
- La organización de la I Jornada d'Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques² que se llevó a cabo el 30 de enero del 2015, en el auditorio de la biblioteca “Sant Ildefons” de Cornellà de Llobregat, como culminación de todo el proceso. El programa de la Jornada ofreció un conjunto de proyectos nacionales y de ámbito europeo, a partir de ponencias, mesas redondas y procesos de participación desde la perspectiva del análisis de un nuevo discurso que replanteara los espacios infantiles y juveniles. Nuestra meta era generar un debate novedoso, tanto por el formato, como por los diferentes discursos desde el espacio de biblioteca pública.
- Y por último, la organización de un curso sobre “Co-creación de espacios infantiles y juveniles para bibliotecas”, en colaboración con el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, que nos permitiera conocer y aplicar la metodología de la co-creación.



Figura 1. I Jornada d'Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques. Biblioteca « Sant Ildefons ». BibBotó, 2015.

² La I Jornada d'Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques, organizada por el Grup de Treball BibBotó el 30 de enero del 2015 en la biblioteca “Sant Ildefons” de Cornellà de Llobregat contó con la colaboración de la *Xarxa de Biblioteques de Cornellà* (XBC) y, en concreto, de Joan Fernández como responsable de Bibliotecas del municipio y de Patrícia Abad, Roser Ginesta, Gabi Queralt, Meritxell Romances y Núria Sorribes como personal de la XBC.



Figura 2. Portal virtual Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques: compartim recursos i reflexionem sobre arquitectura, biblioteques i públic infantil i juvenil. BibBotó, 2014.

3. El impacto de las ideas: líneas de trabajo

Una vez finalizada la primera fase del proyecto, se hizo necesario analizar toda la información y contenidos recogidos para sintetizarlos en aquellas ideas³ que han destacado con más fuerza y que, sin duda, marcarán nuestras próximas líneas de reflexión y actuación.

3.1. Definición y filosofía

Mientras la comunidad profesional intenta definir el nuevo paradigma de la biblioteca pública, éstos son algunos de los conceptos que ya se apuntan como evidentes:

Tone Lunden (2015) nos habla desde la experiencia de la biblioteca danesa *Hjoerring Library* donde se redefine la biblioteca partiendo de la certeza de que el 50 % de los clientes no vienen a buscar documentos en préstamo, sino a hacer otros usos de la misma. La comunidad piensa en la biblioteca como uno de los llamados por el sociólogo urbanista Ray Oldenburg, *tercer espacio*, un lugar que no es ni nuestra casa ni el trabajo; un sitio de encuentro, la plaza donde alguien entra para mirar, ver, experimentar, aprender, jugar y ser. Como apunta Glòria Durban (2014), los espacios de biblioteca deben ser más flexibles y sociales, avanzando hacia dinámicas más abiertas y flexibles, porque lo primordial son las personas y la actividad, no la organización de los materiales.

Si el peso de estos argumentos inciden en que lo primordial deben ser las personas y, en nuestro caso, centrando el foco en el público infantil y juvenil, debemos tener en consideración distintos conceptos:

- La interfaz, propuesta por Clara Eslava (2015) como el punto intermedio entre el usuario (niño/a o joven) y aquello a lo que quiere acceder, ya sea la biblioteca, los libros o los espacios de juego, etc. Es, por tanto, el esquema clave proyectivo de capacidades –cognitivas, sensoriales y motoras– y necesidades que debe diseñarse teniendo en cuenta el público que va a acceder al espacio.
- Las islas imaginarias (Eslava, 2015) como contextos para contener la subjetividad o, dicho en otro término, la riqueza vital de la infancia. La arquitectura debe reivindicar unos es-

³ Todos los autores citados y sus aportaciones textuales o contextuales han sido extraídas de: Grup de Treball BibBotó. "Memòria de la Jornada #Espaisbiblios". *Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques: compartim recursos i reflexionem sobre arquitectura, biblioteques i públic infantil i juvenil*. 30 de septiembre de 2015. Blog. <<http://cocreacio.blogspot.com.es/>> [Acceso el 27 de agosto de 2016].

pacios de lectura que tengan capacidad de evocar y apelar a experiencias intensas, que llamen al niño sin que a éste le parezca ser conducido. Cuando hablamos de experiencias significativas, la intensidad ya la pone cada niño/a. Conectar con la subjetividad de la infancia supone conectar con la propia infancia y con todas las infancias. Quizás ésta es la grandeza que debería tener el espacio.

- Clara Eslava (2015) asegura que la experiencia estética tiene que estar presente en el devenir del día a día. Por esta razón, uno de nuestros retos es crear belleza conjugando los espacios de la biblioteca y la propia vida de los niños, la comunidad y el medio social en que viven, entendiendo que la experiencia estética cotidiana puede llegar a ser extraordinaria porque puede ser vivida como belleza en momentos concretos que pasan a nuestro recuerdo y al de los niños/as.
- La cultura del juego (Lunden, 2015) está presente en los diseños de las bibliotecas danesas porque a través del juego se accede a la lectura y a la cultura. Por el contrario, esta cultura no es tan presente al diseñar nuestras bibliotecas, dado que el concepto “jugar” no se halla del todo aceptado más allá de momentos y espacios puntuales.
- El juego (Eslava, 2015) es una necesidad de los niños en cualquier lugar donde se hallen. Profesionales de la educación viva han elaborado una lista de necesidades básicas de los niños donde constan, entre otros, el movimiento, la exploración, la autorrealización y la aceptación por parte de los otros. Es, por tanto, necesario conocer qué espacios de juego y movimiento pueden tener sentido en una biblioteca: ¿Un baúl de disfraces para el juego simbólico?, ¿una caja de cliks?, ¿un teatro de títeres?, ¿piezas de construcción?
- Si el *tercer espacio* implica “un lugar donde ser” (Lunden, 2015), pensando en el mundo de la infancia, estaríamos hablando de un lugar donde los niños/as crecen –en un sentido intrapersonal– en relación a ellos mismos y a la comunidad. En este sentido, todo aquello que contiene y cree un espacio bibliotecario debería de ser diseñado en esta dirección.

3.2. Política arquitectónica

A este respecto, nos parece importante destacar dos ideas básicas:

- “Diseñar un espacio es algo propiamente político” (Rodríguez, 2014), por lo cual también es una herramienta estratégica de primer orden, absolutamente alejada de lo decorativo o de lo ornamental, porque influye de manera determinante en nuestro comportamiento presente y en nuestra previsible conducta futura. Este debería ser un argumento primordial a tener en cuenta en el momento de construir o de pactar presupuestos para nuestras bibliotecas.
- Por otra parte, y ya en el campo de los profesionales de biblioteca pública y áreas infantiles, cabe hacerse una pregunta: ¿quién mejor para co-liderar los procesos de redefinición de espacios que el propio personal y la comunidad que conoce la problemática del equipamiento? (Calosci, Fontova y Mas, 2015).

Debemos, por ello, pautar bien este proceso para que se convierta en una acción sistemática. En primer lugar vaciar el espacio, repensarlo, imaginar y dibujarlo; el segundo paso sería cuestionarse y reflexionar en torno a él para acabar observando el uso real y potencial que la comunidad hace del espacio, acercándonos a ella y preguntando.

3.3. Procesos participativos

Como ya se ha apuntado en el apartado anterior, una de las ideas que se ha repetido con más fuerza, especialmente por parte de las asociaciones de arquitectos y bibliotecarios, es la importancia de la participación en el desarrollo del proyecto de todos los agentes involucrados en el

mismo. Al hilo de lo comentado, se habla de combinar tres aspectos claves (Calosci *et al.*, 2015): reflexión, co-creación y procesos participativos.

El colectivo Arquet (2015) se hace esta pregunta al respecto: ¿Los niños deben encontrarse la biblioteca finalizada por completo o deberían formar parte de un proceso estructurado de participación ciudadana? ¿Qué pasaría si les preguntásemos a los más pequeños y les dejásemos diseñar también a ellos?

Una opción planteada es apostar por las microintervenciones y dejarlas en manos de procesos participativos puesto que al no estar tan marcadas por normativas y estándares, su aplicación sería de más fácil desarrollo (Bonet, 2015). Aunque también, el mismo Colectivo Arquet (2014), defiende que el camino correcto es, por definición, la co-creación y por tanto, se debería luchar para adaptar y cambiar los procedimientos de planificación de los edificios para facilitar la participación a todos los niveles.

3.4. Usos y espacios

Contamos con dos grandes aportaciones que nos llegan de la experiencia de las bibliotecas nórdicas y que se entrecruzan con algunos de los grandes interrogantes que hace tiempo se escuchan entre nuestros profesionales:

3.4.1. La reorganización de los espacios según el uso

Las cuatro grandes áreas en que se divide la *Hjoerring Library* son (Lunden, 2015): aprendizaje; lugar de encuentro; inspiración; y transformación y práctica. Esta distribución plantea si es necesaria una diferenciación tan clara entre espacios infantiles y el resto de la biblioteca, o por contra, los espacios deberían diferenciarse en función de su uso (El Globus vermell, 2014). ¿Debemos respetar la transición entre niño y adulto y crear un espacio para adolescentes y jóvenes, como últimamente se propone en distintos foros? o ¿sería más adecuado crear zonas según el estado de ánimo?

A lo largo de toda esta reflexión no debemos olvidar que el público infantil tiene algunas características concretas que lo diferencian del resto de los usuarios: la estatura –obviamente–, el modo de relacionarse con los objetos –para los más pequeños todo puede ser un juguete–, y con el entorno interactuando constantemente, o la temporalidad de sus acciones, entendiéndolo por ello, el tiempo que son capaces de dedicar a una actividad concreta (El Globus vermell, 2014).

El objetivo de crear estos espacios comunes es el de fomentar una sociedad más inclusiva donde pequeños y grandes compartan espacios, aprendiendo a relacionarse de igual a igual. Los adultos podrían gozar de espacios ricos y variados, concebidos para todos, de forma más libre y sin convenciones sociales. Y los niños se sentirían integrados, y de forma natural, adquirirían conocimientos y responsabilidades (El Globus vermell, 2014).

Paralelamente a estas zonas generales podría haber espacios especializados para actividades concretas: cubículos para el estudio con silencio absoluto, salas de trabajo en grupo, rincones de actividades familiares, aulas equipadas para talleres, etc. Estas nuevas organizaciones espaciales darían respuesta al hecho ya apuntado anteriormente sobre la necesidad vital de movimiento de los niños. “Los niños leen con todo el cuerpo” (Lunden, 2015) parece anunciar el tobogán de acceso a la sala infantil de la *Hjoerring Library*.

En las bibliotecas hay una fricción entre el silencio y el confort necesario para una serie de actividades como el estudio, en contraposición con la necesidad de juego que los niños buscan en cualquier espacio cívico, abierto o cerrado, de encuentro con otros niños (Eslava, 2015).

3.4.2. La definición y límites del tercer espacio

Si volvemos de nuevo a la idea de los tres espacios, centrándonos en la biblioteca infantil, encontramos que el primer espacio sería nuestra casa, el segundo equivaldría a la escuela y el tercer espacio sería una biblioteca ideal que responda a las necesidades de ocio del niño. Para sentirse como en casa, la biblioteca debería ser una especie de “comodoteca”, que proporcione bienestar corporal y placer mental.

El segundo espacio, el trabajo, para los niños sería la escuela. En este sentido la biblioteca puede ser más atractiva que la institución escolar, pues es el resultado de la síntesis de la pedagogía tradicional (conocimiento, hábitos de aprendizaje y currículum) y de la pedagogía libre (libertad, autonomía, descubrimientos, intereses personales).

Y el tercer espacio, el del ocio, si quiere ocuparlo la biblioteca infantil, debería redefinirse como un centro cívico con un fondo cultural privilegiado. El ocio cambia según las personas, los lugares, el tiempo y la biblioteca debe dar respuesta arquitectónica a estas necesidades.

A las bibliotecas, como sedes de la cultura, les falta dar un paso más. Deben ser, al mismo tiempo, la sede del acceso y la creación cultural. Los niños tienen las ganas y la creatividad; la biblioteca dispone de los referentes. Sólo hace falta un espacio, un poco de infraestructura y las sugerencias de algunas ideas por parte del personal bibliotecario.

La biblioteca infantil debe verse como un espacio total, más que un equipamiento cultural concreto donde la polivalencia y la adaptabilidad son valores básicos. Bien pensada, la biblioteca infantil puede ser, a la vez, mejor que la casa, la escuela y el club de aficionados específico, pues en la biblioteca es posible compartir, relacionar y relacionarse, algo que a nuestros niños les encanta física y virtualmente (Arquect, 2014).

3.5. El ambiente y las intervenciones

Aparte de definir las condiciones de confort general como iluminación, climatización, acústica, seguridad, etc, que vienen reguladas por normativas, algunos profesionales proponen potenciar el confort más subjetivo que tiene que ver con la sensibilidad y la interrelación social (El Globus vermell, 2014). En este sentido, se nos plantean dos vías de reflexión:

3.5.1. Espacios físicos

Las microintervenciones como solución de las necesidades de flexibilidad y transformación constante del espacio (Eslava, 2015). En todo caso, se convertirían en espacios intermedios donde canalizar los impulsos de movimiento y espacio.

Los no-espacios (escaleras, pasillos, vestíbulos, baños, etc.) y sus enormes posibilidades son muy amplias. Habitualmente, en bibliotecas con pocas posibilidades arquitectónicas, dichos rincones pueden convertirse en puntos de lectura informal, de creación/inspiración, de recomendaciones de lectura, etc.

Los escondites, que también pueden considerarse como un tipo de no-espacio. (Calosci, 2015), nos plantea una pregunta: ¿Debemos formalizar e intervenir en estos espacios? o ¿Justamente, por su propia esencia de escondite, deberíamos mantenerlos siempre como no-espacios?

Gracias a la galería de álbumes de *Pinterest* estructurada para el portal virtual⁴, se abren un sinnúmero de vías de exploración alrededor de cada uno de los tableros creados.

⁴ Para consultar la galería *Pinterest* elaborada, ver el apartado en el blog: *Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques: compartim recursos i reflexionem sobre arquitectura, biblioteques i públic infantil i juvenil*.

3.5.2. Objetos y mobiliario

No se trata de convertir las bibliotecas en parques de atracciones. Bastaría, tal vez, con tener en cuenta conceptos básicos que posibiliten espacios donde los niños puedan mantener el control de sus acciones de forma serena, sin olvidar la ergonomía del mobiliario y una iluminación correcta y confortable (COAM, 2014).

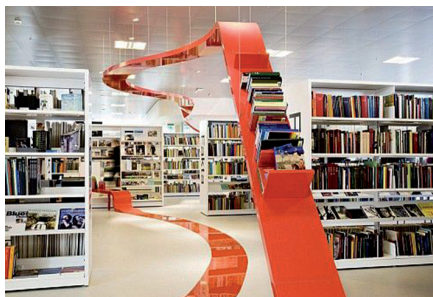


Figura 3. La línea roja de la Hjoerring Library. I Jornada d'Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques. *BibBotó*, 2015.



Figura 4. Galería Pinterest. *Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques: compartim recursos i reflexionem sobre arquitectura, biblioteques i públic infantil i juvenil*. *BibBotó*, 2014



Figura 5. Proceso de co-creación. I Jornada d'Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques. Biblioteca «Sant Ildefons». *BibBotó*, 2015.

Frente estas reflexiones realizadas por arquitectos, Clara Eslava (2015) se plantea la idoneidad de intervenir en mayor o menor grado en un espacio infantil. Qué es mejor en un espacio infantil: ¿intervenir con propuestas inspiradoras o dejar el espacio lo más vacío posible para no condicionar? Quizás las intervenciones más figurativas deberían de ser puntuales, en momentos y espacios concretos y, por contra, los espacios deberían ser más libres de diseño, digamos abstractos, para permitir a los niños imaginar y fabular.

4. Decálogo para unos nuevos espacios infantiles y juveniles en proceso de transformación

A modo de conclusiones y fruto del intenso proceso de dos años de investigación, trabajo y análisis de los materiales y de la experiencia narrada, el Grupo de Trabajo *BibBotó* considera necesario tener en cuenta diez puntos claves para proyectar nuevos espacios infantiles y juveniles en bibliotecas:

1. Espacios donde la infancia y los jóvenes sean lo importante, y no solamente sus fondos documentales.
2. Espacios flexibles, dado que en la biblioteca se suceden multitud de experiencias y, cada una de ellas, con necesidades muy variadas.
3. Espacios evocadores en los que construir islas imaginarias; lugares que formen parte de la experiencia vital del niño/a y de su evolución.
4. Espacios que inviten y que acojan, puesto que el “tercer espacio” ya forma parte de nuestra cotidianeidad.
5. Espacios *maker*, donde los más pequeños y los jóvenes puedan vehicular y expresar su creatividad bajo el método de “aprender haciendo” (*Learning by doing*).
6. Espacios con posibilidad de transformación, con el mínimo de elementos estáticos y/o rígidos.
7. Espacios co-creados, que cuenten con la participación de quienes van a utilizarlo y quienes van a trabajar en ellos.
8. Espacios no-espacios que ofrezcan la posibilidad de microintervenciones que faciliten la transformación en función de los cambios del momento.
9. Espacios personalizables por las “pequeñas” personas que los utilizan y las que trabajan en ellos.
10. Espacios con una política de recursos abierta que provea de presupuestos para pequeñas reformas o soluciones imaginativas para modificarlos con pocos recursos.

Hay que abrirse a investigar y poner en práctica metodologías de participación basadas en gestionar procesos creativos para construir nuevas formas de uso de los espacios, teniendo en cuenta las personas, los objetivos y el entorno.

Y en esta misma línea, nuestro reto actual es continuar trabajando, desde el compromiso social y profesional, en la necesidad de gestionar un trabajo transversal que aborde el cambio de paradigma en la planificación de las áreas infantiles de las bibliotecas públicas como lugares donde leer es experimentar, relacionarse es construir ciudadanía y donde inspirarse para aprender es también transformar.

Bibliografía

ARQUECT (2014): “L’hamacoteca: Replantejar la biblioteca infantil com un espai de comoditat, d’aprenentatge lliure i de creació” [Mensaje en un blog]. *Els Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques*. 3 des. [consulta: 30-08-2016]. Disponible en: <<http://cocreacio.blogspot.com.es/2014/12/lhamacoteca-replantejar-la-biblioteca.html>>

- BIBBOTÓ, Grupo de trabajo del COBDC (2015a): «Bibliografia d'espais» [en línea]. *Els espais per a infants i joves a les biblioteques: compartim recursos i reflexionem sobre l'arquitectura, biblioteques i públic infantil i juvenil* [blog]. [Barcelona: BibBotó] [consulta: 30-08-2016]. Disponible en: <<http://bibboto.wikispaces.com/file/view/Bibliografia%20de%20la%20JORNADAESPAIS.pdf/555894793/Bibliografia%20de%20la%20JORNADAESPAIS.pdf>>
- (2015b): *Els espais per a infants i joves a les biblioteques: compartim recursos i reflexionem sobre l'arquitectura, biblioteques i públic infantil i juvenil* [blog]. [Barcelona: BibBotó] [consulta: 30-08-2016]. Disponible en: <<http://cocreacio.blogspot.com.es/>>
- BONET, Ignasi (2015): “Taula rodona”. *Jornada #Espaisbiblios* (Cornellà de Llobregat: Biblioteca de Sant Ildefons). Barcelona: BibBotó [consulta: 30-08-2016]. Disponible en: <<https://drive.google.com/file/d/0By4L1QdAZ4DZamp4Nnpwa0Z1M3c/view>>
- CALOSCI, Laura; FONTOVA, M. Josep, y MAS, Tere: “Que faries si pugessis...”. *Jornada #Espaisbiblios* (Cornellà de Llobregat: Biblioteca de Sant Ildefons). Barcelona: BibBotó [consulta: 30-08-2016]. Disponible en: <<https://drive.google.com/file/d/0By4L1QdAZ4DZVU1GRTRyQVI2NG8/view>>
- EL GLOBUS VERMELL (2014): “L'única cosa imprescindible que has de saber és on hi ha una biblioteca” [Mensaje en un blog]. *Els Espais per a Infants i Joves a les Biblioteques*. 30 des. [consulta: 30-08-2016]. Disponible en: <<http://cocreacio.blogspot.com.es/2014/12/lunica-cosa-imprescindible-que-has-de.html>>
- ESLAVA, Clara (2015): “Taula rodona”. *Jornada #Espaisbiblios* (Cornellà de Llobregat: Biblioteca de Sant Ildefons). Barcelona: BibBotó [consulta: 30-08-2016]. Disponible en: <<https://drive.google.com/file/d/0By4L1QdAZ4DZamp4Nnpwa0Z1M3c/view>>
- LUNDEN, Tone, y HEIDMAN, Anne (2015): “On the menú today”. *Jornada #Espaisbiblios* (Cornellà de Llobregat: Biblioteca de Sant Ildefons). Barcelona: BibBotó [consulta: 30-08-2016]. Disponible en: <<https://drive.google.com/file/d/0By4L1QdAZ4DZWtJxQzM4SI5OXc/view>>
- CABANELLAS, Isabel, y ESLAVA, Clara (coords.) (2005): *Territoris de la infància: diàlegs entre arquitectura i pedagogia*. Barcelona: Graó.

Nati Calvo, bibliotecaria especialista en literatura infantil y juvenil. Máster en libros y literatura para niños y jóvenes por la UAB y diplomada en trabajo social. Actualmente es directora de la Biblioteca “Sant Ildefons” de Cornellà de Llobregat. Colabora con el Consell Català del Llibre Infantil i Juvenil (CLIJCAT). Coordina, junto con Laia Ventura, el grupo de trabajo BibBotó de bibliotecas infantiles y juveniles del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC).

Àlex Cosials, licenciado en Documentación por la UB y bibliotecario. Actualmente coordina el programa LECXIT-Lectura per a l'Èxit Educatiu de la Fundació Jaume Bofill. Desde el año 2002 es profesor asociado de Facultat de Biblioteconomia y Documentación de la UB, donde colabora en el máster de Biblioteca escolar y promoción de la lectura. Es miembro del grupo Bescolar, del Observatori de Biblioteques, llibres i lectura y del grupo de trabajo BibBotó de bibliotecas infantiles y juveniles (COBDC).

Sílvia Fernández, licenciada en Filología inglesa, ya desde antes de terminar la carrera quería trabajar en una biblioteca pública. Actualmente trabaja en la Biblioteca “Tecla Sala” de l'Hospitalet de Llobregat, donde se ha especializado en la sección infantil, en cómic y en nuevas tecnologías. Es miembro del grupo de trabajo BibBotó, de bibliotecas infantiles y juveniles (COBDC) y en Internet se esconde tras el pseudónimo de *Librosfera*.

Glòria Gorchs, bibliotecaria especializada en literatura infantil y juvenil. Actualmente trabaja en la Biblioteca “Roca Umbert” de Granollers. Colabora con el Consell Català del Llibre infantil i juvenil (CLIJCAT) y es miembro del Grupo de trabajo de bibliotecas infantiles y juveniles *BibBotó* del COBDC. Habla de libros en las revistas *Faristol* y *Tatano* y en el blog *Llibresalreplà*.

Tere Mas, bibliotecaria, responsable de diversas áreas infantiles en *Biblioteques de Barcelona*, en la actualidad trabaja en la Biblioteca “Agustí Centelles” de esta ciudad. Vinculada al mundo de la educación, es miembro del grupo de trabajo *BibBotó* de bibliotecas infantiles y juveniles del COBDC.

Marta Roig, bibliotecaria especializada en bibliotecas escolares y promoción de la lectura. Imagina, crea y coordina proyectos y actividades. También forma y asesora profesionales, familias, entidades y empresas de los sectores cultural y educativo. Representa al Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya en el Consell Català del Llibre Infantil i Juvenil (CLIJCAT) y es miembro del grupo de trabajo *BibBotó* de bibliotecas infantiles y juveniles del COBDC.

Laia Ventura, licenciada en documentación por la UB y bibliotecaria. Actualmente es directora de la Biblioteca Municipal “Ernest Lluch” de Vilassar de Mar. Coordina, junto con Nati Calvo, el grupo de trabajo *BibBotó* de bibliotecas infantiles y juveniles del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC). Ha formado parte del equipo de críticos de la revista *Faristol* del Consell Català del Llibre Infantil i Juvenil (CLIJCAT).

El “Espai Cuines del Món”: color, aroma y sabor de barrio en la biblioteca

Ana Bardají Pociello

Jefe del Departamento de Lectura Pública y Ciclo Festivo
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)

Mariona Chavarria Domingo

Directora de la Biblioteca del Fondo Xarxa de Biblioteques Municipals
Diputació de Barcelona

Resumen: El Ayuntamiento de Santa Coloma impulsó un proyecto en consonancia con la realidad multicultural del barrio con el objetivo de favorecer la cohesión social. Este proyecto se centró en un espacio común a todas las culturas: la cocina. Cocinar y comer reúne en el espacio y el tiempo a los seres humanos, siendo un punto de partida idóneo para tejer una red de confianza mútua, compartir la diversidad y, así, construir la comunidad.¹

El desarrollo del proyecto implicó la instalación de una cocina en una de las salas de la biblioteca. Se diseñó para ser un espacio abierto y acogedor, pero separado del resto de la biblioteca para salvaguardarla del ruido y los olores. Está preparada para hacer pequeños talleres de cocina, y presentaciones para aforos más numerosos. Está totalmente equipada para funcionar en cualquier momento.

Se estableció una comisión para definir las principales líneas del proyecto, el cual incluye, a parte de la cocina, un fondo documental especializado. Esta comisión, presidida por la alcaldesa la componen, junto con la dirección de la biblioteca, representantes municipales (políticos y técnicos), representantes de entidades sociales, educativas, de salud y culturales del barrio, representantes del Campus de la Alimentación de la Universidad de Barcelona² y representantes de la asociación FondoComerç. También cuenta con la participación del chef Víctor Quintillà (Lluerna Restaurant).

El objetivo principal de la comisión es ayudar a reunir la diversidad y derribar los muros de desconfianza dentro de la comunidad a la vez que, como biblioteca pública que acoge este espacio, se utiliza también para promover el hábito y las habilidades lectoras, así como el acceso a la formación y la información en el campo de la gastronomía y la alimentación.

¹ Espai Cuines del Món = Espacio Cocinas del Mundo.

² Al final de la bibliografía se encuentra el listado de los enlaces de las entidades citadas a lo largo del texto.

Palabras clave: cohesión social, diversidad cultural, colaboración, *showcookings*, cocina.

Abstract: The Municipality of Santa Coloma de Gramenet, seeing the cultural diversity of the neighbourhood of Fondo and aiming to its social cohesion, thought about the idea of “cooking” as a central point to all cultures, and as an excuse to bring diversity together and help building a community, by creating mutual trust “around a table”.

Such a project involved installing a complete kitchen in one of the halls of the library. Designed to be an open welcoming space, and at the same time a space apart to reduce the noise and aromas around the library. It is prepared to cook and to perform cooking shows, equipped with a hotplate, electrical oven, microwave oven, fridge, dishwasher and a blender and food processor. It is also equipped with enough kitchenware (a list of which was provided by a local Restoration School). Information about legal points to take into account has been gathered (health and food security, hygiene, first aid).

A Commission has been established in order to think about the project named Cuines del Món (= World Cuisine), which includes the kitchen and a Section of the library collection (books and other document types). This Commission includes representatives of the municipality -politicians and technicians-; representatives of social, educational and cultural entities of the neighbourhood; representatives of the University of Barcelona Food and Nutrition Campus, and representatives of Fondo trading association as well as a well-known chef Víctor Quintillà, whose Lluerna restaurant has been awarded with 1 Michelin Star during the last years.

The overall objective of the Cuines del Món Project is to be a tool helping to gather diversity, bringing down walls of lack of trust; and, by being a public library, of opening to new knowledge and promoting reading habits and skills.

Keywords: social cohesion, cultural diversity, collaboration, *showcookings*, kitchen.

Introducción

El “Espai Cuines del Món” es uno de los ejes vertebradores del programa de fomento de la lectura en el barrio del Fondo, con un fondo específico dotado de unos 500 volúmenes sobre la gastronomía del mundo, y una cocina habilitada para hacer demostraciones, elementos que se complementan con talleres, clubes de lectura y charlas.

La inclusión de la diversidad cultural, así como la inclusión social en general, están en el centro del proyecto Cuines del Món de la Biblioteca del Fondo.

Tal como la define la Unesco, la cultura es “aquel conjunto de elementos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a la sociedad o a un grupo social y que engloba, más allá de las artes y de las letras, las formas de vida, las de convivencia, los sistemas de valores, tradiciones y creencias” (IFLA, 2001).

Por otro lado, para la sección de biblioteca pública de la IFLA, diseñar edificios bibliotecarios que pongan de manifiesto espacios comunitarios y culturales y no se limiten a ser depósitos físicos de conocimiento, es la primera de las diez maneras para hacer que una biblioteca pública funcione (IFLA, 2009). Pero, si bien con anterioridad los espacios no se pensaban para este fin, las bibliotecas públicas han trabajado desde siempre buscando la inclusión social de todos los vecinos de su comunidad, siendo parte de la tarea de los bibliotecarios la identificación de la composición demográfica (edad, etnia, lengua, diversidad funcional o clase social) y la creación de servicios adaptados a ella (McCook, 2011, p. 65-67). La novedad radica en el hecho que actualmente, al pensar un edificio destinado a biblioteca se tiene en cuenta que los espacios deberán adaptarse a la singularidad que ésta pueda tener según el plan funcional de la misma (Romero; Sabater, 2016); plan que busca ofrecer a su entorno un espacio que sea realmente comunitario y que aporte su potencial para ayudar a crear una comunidad más habitable y sostenible, más cohesionada (McCook, 2011, p. 65-67).

Actualmente, en el contexto de la globalización y del aumento de las migraciones y rapidez de comunicaciones y desplazamientos, “la gestión de la diversidad cultural ha supuesto, más allá de hacer frente a la complejidad propia de la coexistencia de identidades diversas, reforzar los lazos comunitarios y hacer de la diversidad una fuente de intercambio, innovación, creatividad y coexistencia pacífica entre los pueblos”. (Togores, 2015).

Es así que, en nuestro caso, en el contexto de gran diversidad cultural del barrio del Fondo, como veremos en el siguiente apartado, el “Espai Cuines del Món” es una herramienta esencial para estrechar lazos y conocimiento mutuo, siendo la comida una de esas cosas que todos compartimos (en todas las culturas, tradiciones y niveles sociales o educativos). Pocas cosas reúnen y crean interacción tan bien como una comida compartida.

1. Santa Coloma de Gramenet y el barrio del Fondo. El potencial de la diversidad

Santa Coloma de Gramenet es una ciudad del área metropolitana de Barcelona, situada entre el río Besós, la sierra de Marina y el llano de Badalona. Cuenta con 116 950 habitantes (IDESCAT, 1/1/15), en una superficie total de 7 km², de los cuales solo 4 km² son suelo urbanizable, lo que representa una alta densidad de población: 16 707,1 hab/km². Los barrios de densidad más elevada, Santa Rosa y Fondo, doblan la densidad de la población de Manhattan. Esta densidad ha generado también usos y dinámicas ciudadanas particulares y positivas, como un uso intensivo de los espacios públicos, o una trama de comercio de proximidad especialmente importante en el barrio del Fondo.

La creación de Santa Coloma como ciudad, y del Fondo como barrio, van ligadas a la acogida de población originaria de muchas partes de España y, últimamente, del mundo. El Fondo es el barrio más poblado de la ciudad con 16 751 habitantes y acoge, desde el principio de la década del 2000, la mayor cantidad de inmigración extranjera (en la actualidad, un 40,19 %) (Padrón Municipal Habitantes, 6/2015). A pesar que el Fondo recibe en ocasiones el apelativo de “Chinatown metropolitano”, su realidad es mucho más diversa. Aunque hay una gran concentración de población china en el barrio, ésta representa el 16 % del total de la población del barrio.

Hoy contamos con más de 100 nacionalidades diferentes o, dicho de otra manera, la mitad del mundo está en nuestras calles. Como cualquier ciudad europea, si paseamos por la plaza del Reloj, auténtico corazón del barrio, la Plaza del Fondo o la Plaza de la Mediterrània, encontraremos que confluyen muchas diversidades, algunas vinculadas a los múltiples orígenes y otros no: gran mestizaje fenotípico, diversidad religiosa y lingüística, diversidad funcional, de orientación sexual, tipos de núcleos familiares, etc. Si prestáis atención, cada noche, cuando se pone el sol en el barrio del Fondo, podréis oír el murmullo de cuentos y nanas en centenares de lenguas para dormir a los niños. Imaginaos también las ráfagas de olores y sabores diversos que impregnan los mercados y los hogares.

2. El edificio multifuncional, la biblioteca y la ubicación del “Espai Cuines del Món”

De cara a cumplir con el Mapa de Lectura Pública de Catalunya, Santa Coloma necesitaba una cuarta biblioteca. Su emplazamiento debía ser en la zona del barrio del Fondo para que la distribución fuera equilibrada a nivel de municipio. El Ayuntamiento decidió construir un edificio muy céntrico donde habría un mercado municipal, un supermercado, una guardería y una biblioteca pública. Según los estándares, la biblioteca tenía que tener una superficie de programa de 1700 m² (unos 2200 m² construidos). El objetivo era construir un edificio que ayudara a la cohesión del barrio y que fuera moderno e innovador. Se

ubicó en el solar del mercado de Fondo que necesitaba ser rehabilitado, además tenía la ventaja de ser muy céntrico. Al mismo tiempo, con este edificio se podría facilitar la circulación de las personas por un entorno con una topografía complicada. Lo que obligaba a su vez a conseguir que cada uno de los servicios que se iban a desarrollar en el edificio fueran de fácil acceso.

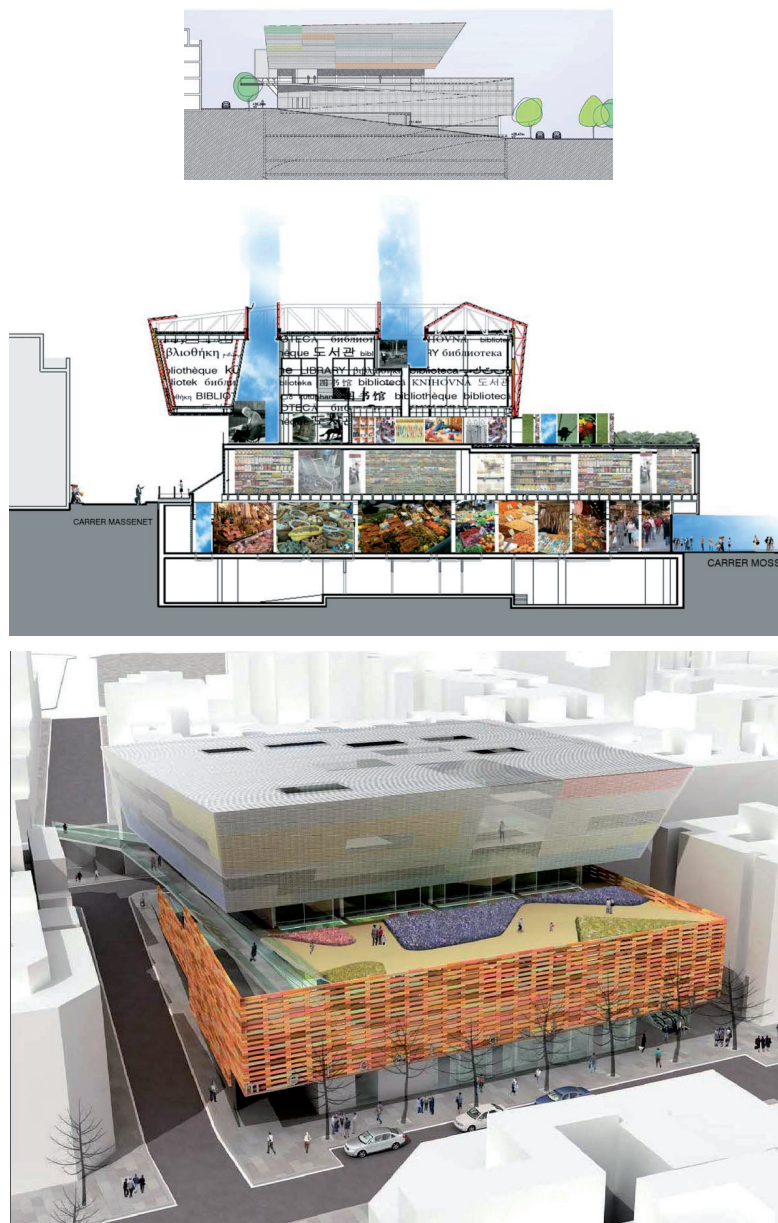


Figura 1. Sección y volúmenes del edificio multifuncional y distribución de servicios. Fuente: Romero y Sabater, 2016.

El anteproyecto se encargó, a principios de 2006, al equipo de arquitectos Pich-Aguilera Arquitectes, que presentó una “propuesta de gran impacto urbano, con una composición de volúmenes y una combinación de materiales constructivos que permitían diferenciar visualmente cada una de las actividades del edificio, de manera que cada una de ellas tenía su propia personalidad” (Romero y Sabater, 2016).

La biblioteca está situada en el volumen superior, forrado de una malla metálica y con tres plantas. Justo al nivel de su planta baja se encuentra la guardería, con un jardín colgante, y de-

bajo, forrado con bloques cerámicos, está el supermercado. Se accede a cada uno de ellos desde el lado norte del solar, aunque al final el supermercado tiene dos accesos, uno al norte y otro al sur. Debajo de estos volúmenes está el mercado, al que se accede desde la plaza que está en el lado sur. Para poder ampliar el espacio de la guardería se redujo el espacio de la biblioteca.

Por lo tanto, en la planta baja de la biblioteca ha quedado únicamente una escalera y un ascensor que acceden a la planta superior y una gran sala destinada, de momento, a exposiciones temporales. En la planta primera se encuentra la zona de acogida, con el servicio de préstamo y devolución de documentos de autoservicio. Detrás de la escalera de acceso está la sala polivalente, que ocupa un espacio a doble altura que tiene una volumetría muy peculiar. Desde la zona de acogida se accede a la zona infantil, que está separada con paredes de vidrio para aislarla acústicamente del resto de la biblioteca. Desde la zona de acogida se llega también a la zona de revistas y la zona de música e imagen.

Justo a continuación de la zona de revistas, está el espacio destinado a las “Cuines del Món”. Este espacio se puede cerrar con puertas correderas en función del tipo de actividad. En uno de los lados, a modo de isla, hay un mueble compacto con vitrocerámica con extractor y horno, además de armarios, y detrás hay un fregadero con encimera, nevera y microondas. Tiene formato de cocina doméstica y los usuarios pueden sentarse alrededor de la isla en altos taburetes.

En mitad de la primera planta hay una gran escalera que está situada en una doble altura y que adquiere un gran protagonismo, ya que desde ella se tiene una visión de todos los espacios de la biblioteca, además de invitar a ver desde un mismo punto la calle y el cielo. A través de ella se accede a la segunda planta, en donde está la zona general, la sala de formación con 10 ordenadores, un aula para 15 personas y la zona de trabajo interno.

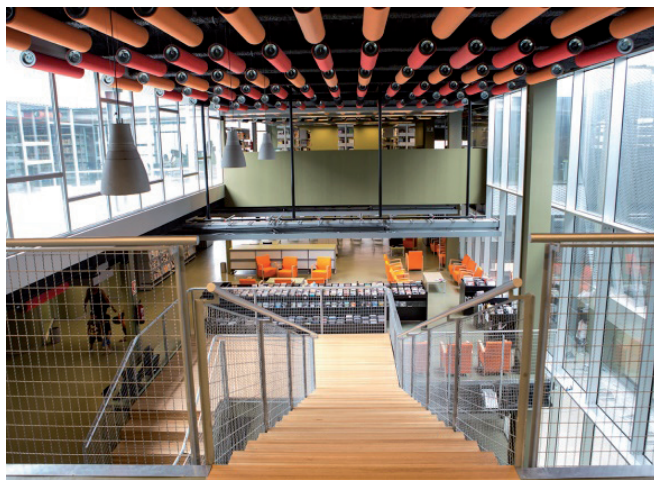


Figura 2. Escalera central entre plantas 1 y 2.

Tal como resaltan Romero y Sabater “lo más destacado de la biblioteca desde el punto de vista arquitectónico es la manera de resolver la sección del edificio, en cómo se “agujerea” por dentro el volumen. El efecto que produce el conjunto de doubles alturas es el de un único gran espacio aunque la biblioteca ocupe diferentes niveles. Además, facilita la ventilación natural y la entrada de luz solar, con el consiguiente ahorro energético” (Romero y Sabater, 2016).

El proyecto se inició en 2006, las obras comenzaron en 2010 y cada una de las partes del edificio se inauguró por separado cuando estuvo acabada. La biblioteca se inauguró en septiembre de 2014. La superficie total del edificio es de 9000 m² construidos, y la biblioteca ocupa 2030 m².

3. Origen del proyecto “Espai Cuines del Món”

Al mismo tiempo que se iniciaba el proyecto arquitectónico se iba estableciendo el plan funcional de la biblioteca. Teniendo presente el entorno descrito en el primer punto quedaba claro que el proyecto debía permitir y favorecer la relación y el intercambio entre las cerca de 100 nacionalidades que conviven en el barrio del Fondo de Santa Coloma de Gramenet, con todo el contenido de tradición, lengua y costumbres que traen con ellas.

Partiendo de esta realidad se planteó el reconocimiento de la diversidad a través de varios objetivos: promover la mezcla de culturas, facilitar espacios de encuentro y relación, fomentar la inclusión social y activar el sentimiento de pertenencia a una comunidad, a una ciudad. A través de todo ello se buscó algo que conectara a todas las culturas, un hecho común, una acción cotidiana. La gastronomía es una gran metáfora de la unidad en la diversidad. La alimentación es el hecho más relevante a lo largo de la vida, una actividad diaria que nos ocupa tiempo y pensamiento. Y la gastronomía se presenta como el punto de partida óptimo para conseguir el objetivo planteado de cohesión cultural en el territorio.

Santa Coloma de Gramenet, además, cuenta con importantes iniciativas ligadas a la gastronomía: el nuevo centro de estudio y difusión de la nutrición y la gastronomía, con el Campus de la Alimentación de la Universidad de Barcelona en Torribera, la Escuela de Restauración y, entre los numerosos restaurantes de calidad de la ciudad, Ca n’Armengol y Lluerna restaurant, éste último galardonado con una estrella Michelin, experiencias como Sabors del Món, una muestra gastronómica organizada por asociación de comerciantes del barrio del Fondo y el esfuerzo conjunto para generar nuevos polos de conocimiento vinculados con la nutrición y la gastronomía, hacen que este sea un tema especialmente relevante en la ciudad.

Así, desde la biblioteca se empezó por la concepción de un fondo especializado en Cuines del Món, con documentos que abarcaran de la forma más amplia posible, todos los ámbitos de la cocina y la gastronomía. Este fondo iría complementado con actividades propias de la biblioteca pero vinculadas a la especialidad adoptada. Los clubs de lectura, charlas, talleres y presentaciones dirigidos a todas las franjas de edad representaban un capítulo nuevo y atractivo para un barrio que, hasta la inauguración de la biblioteca, había quedado algo al margen de la influencia del resto de bibliotecas de la ciudad.



Figura 3. Talleres de cocina (marroquí, pakistaní y nigeriana). Fotografías: Miquel Gironès y Mariona Chavarria.

Paralelamente a asentar las bases para crear un fondo específico en “Cuines del Món” se fue configurando la “idea/posibilidad” de contar con una cocina física donde cocinar y comer, llegando a dar un paso más allá de la teoría que ofrecen los documentos del fondo especializado, posibilitando así su práctica, pedagogía y difusión. Cocinar y comer acerca en el espacio y el tiempo a los seres humanos, siendo un punto de partida idóneo para tejer una red de confianza mutua para reunir la diversidad y construir comunidad, una confianza necesaria para la convivencia ciudadana. Alrededor del fuego, de la cocina, está el punto de encuentro y de relación del grupo. Es el espacio en el que han tenido lugar las conversaciones más íntimas y amistosas, en el que se aprende y se comparte. Es el escenario en el que interactúan todos los componentes de la vida.

La idea, ya definida en el proyecto fundacional de 2005, tardó nueve años en concretarse a través de dos legislaturas y dos concejalías de cultura diferentes. El proyecto pasó por diversas concepciones y ubicaciones y van desde su integración en un restaurante incluido en el propio equipamiento a la recreación de un plató de televisión desde donde se retransmitirían las actividades a través de una televisión local. Finalmente, la cocina de la biblioteca del Fondo fue una realidad y una de las salas dispone de una cocina completa instalada y preparada para cocinar, para realizar presentaciones y talleres. Está equipada con una placa vitrocerámica, horno eléctrico, microondas, nevera, lavaplatos y robot de cocina. También está equipada con los utensilios de cocina necesarios.

Disponíamos del espacio, el material, los recursos y la idea, pero era necesario darle forma, contenido y proyección. En definitiva, había que darle alma.

4. Inauguración de la biblioteca y la comisión “Cuines del Món”

Las características de la propuesta hacían necesaria la implicación de activos más allá de la biblioteca y el gobierno municipal, de cara a dotarlo de la envergadura suficiente para que fuera parte del barrio y de su población. Salir de la biblioteca y contactar con agentes culturales, comerciales y sociales de la ciudad y, más concretamente de la zona del Fondo, para que fueran ellos los que, a partir de la propia experiencia cotidiana, dinamizaran y aportaran realidad a la gestión de este nuevo espacio en la biblioteca y al proyecto de “Cuines del Món”. Partiendo de esta idea de transversalidad y participación, desde el gobierno municipal se impulsó la formación de un órgano de asesoramiento, coordinación, debate y consulta con el objetivo de trabajar por la definición y posterior consolidación de las líneas de acción del proyecto.



Figura 4. Presentación de Santa Coloma Ciutat Universitària, abril 2015. Fotografía: Mariona Chavarria.

La Biblioteca del Fondo se inauguró el 11 de septiembre de 2014. Un mes después de la inauguración se constituyó la comisión de “Cuines del Món”, convocada por la alcaldesa, y se celebraron dos reuniones para establecer las grandes líneas del proyecto. Este órgano cuenta con representantes municipales, de la biblioteca y de los ámbitos del comercio, la educación, la salud, la restauración, la cultura y el movimiento asociativo de la ciudad y del barrio del Fondo, representantes del Campus de la Alimentación y Nutrición de la Universidad de Barcelona. Forma parte también el chef Víctor Quintillà de Lluerna Restaurant.



Figura 5. *Showcooking* del chef Víctor Quintillà, en el marco de Santa Coloma Degusta, mayo 2016. Fotografía: J. A. Quintillà.

Las líneas vertebradoras de su acción son, entre otras: estudiar y hacer propuestas orientadas a la consolidación del proyecto “Cuines del Món” en el barrio del Fondo; establecer contactos con organizaciones y personas que quieran participar en el proyecto; colaborar con la biblioteca para la elaboración de muestras documentales y guías de lectura relacionadas con el tema gastronómico; dar apoyo al buen funcionamiento de las actividades.

La primera reunión fue una toma de contacto entre todos los que formaban parte de esta comisión con la voluntad de ampliarla aún más a otras entidades, servicios o personas, a la vez que se lanzan unas preguntas a todos de cara a recibir aportaciones durante las siguientes semanas y empezar a trabajar a partir de ellas. En la segunda reunión, al cabo de un mes, se revisan las distintas aportaciones recibidas (de FondoComerç, Lluerna restaurant, Coordinació de Cultura, Centre de Normalització Lingüística-L’Heura) y se debate a partir de ellas y de las que se recogen el mismo día. Así se dibujan los siguientes elementos de confluencia³: se quiere crear un espacio de divulgación gastronómica que represente la diversidad del barrio del Fondo; se quiere generar un espacio de intercambio en donde se puedan conocer las distintas culturas y queremos hacerlo a través de la cocina; se quiere dar a conocer Santa Coloma de Gramenet como punto estratégico dentro de la alimentación a nivel europeo y llegue a ser referente del conocimiento gastronómico.

³ Extraído del Acta de la Reunión 28/11/14



Figura 6. Taller Infantil “Preparamos el Ramadán”. Animada y participado por niños y jóvenes habituales de nuestra sala infantil, junio 2016. Fotografía: Dolors Molina.



Figura 7. Inauguración de la Semana de la Ciencia. Charla sobre ciencia y cocina con Pere Castells (Unitat UB-Bullipèdia), octubre 2014. Fotografía: Mariona Chavarria.

A partir de aquí la Comisión concreta las grandes líneas que el proyecto debe incluir: una vertiente popular, que dé cabida a todos los sectores sociales, realizando actividades sencillas, por ejemplo que una persona invitada cocine un plato de su cultura y lo vaya explicando. También se podrían hacer otro tipo de actividades que no tengan necesariamente una carga intelectual y/o social y que sean más lúdicas y prácticas, como un taller de cocina para solteros, o un menú por 2 €, etc., una vertiente más científica y académica –con la ayuda del Campus de la Alimentación de la Universidad de Barcelona o el Centre de Normalització Lingüística L’Heura– para definir y difundir la ciencia culinaria y, en general, definir una línea de actuación para dar el primer paso, para empezar y poco a poco establecer los objetivos a corto, medio y largo plazo⁴.

5. Objetivos

El objetivo principal del “Espai Cuines del Món” es ayudar a reunir la diversidad y hacer caer los muros de desconfianza por desconocimiento, a la vez que, como biblioteca pública que acoge este espacio, se utiliza también para promover el hábito y las habilidades lectoras, la formación y la información.

Los objetivos operativos, definidos desde la Comisión, son los siguientes:

1. El nivel académico: realizar actividades en relación a los alimentos, la nutrición, ciencia y cocina (con la presencia de cocineros y/o profesores universitarios).
2. El nivel informativo/formativo: reunir gente de distintos orígenes para compartir una sesión de cocina en dónde se expliquen similitudes y diferencias, por ejemplo alrededor del arroz, las especias, alguna legumbre, distintos tipos de aceite, la patata, etc. En este nivel, con una idea más formativa, estarían las sesiones para aprender a cocinar platos nutritivos a bajo coste, y enseñar a niños y niñas hábitos en la cocina (higiene, orden, etc.).
3. El nivel social: ceder el “Espai Cuines del Món” o colaborar con entidades del barrio, ya sea para que utilicen la cocina para sus actividades de apoyo y promoción de las personas (trabajo colaborativo, confianza, pequeños aprendizajes culinarios, etc.), ya sea para ofrecer conjuntamente alguna actividad al público en general.
4. Finalmente, por lo que respecta al Fondo Especial Cuines del Món, incrementar el número de documentos (en lengua catalana, castellana, inglesa y francesa principalmente pero también en otras lenguas como el chino, el alemán o el italiano) sobre la cocina desde la perspectiva cultural en el mundo, empezando por nuestra propia tradición, e incluyendo recetas.

6. Metodología

Se ha adaptado el espacio para poder tener una cocina en la que se puedan llevar a cabo presentaciones y talleres de cocina. La cocina está totalmente equipada y dispone además de suficiente material, siguiendo la propuesta de la escuela local de restauración. Además, la sala puede acoger conferencias o *showcookings* con un aforo de hasta cuarenta personas. También se ha recogido información sobre temas legales a tener en cuenta, en relación a higiene y seguridad alimentaria, primeros auxilios en el entorno de la cocina, etc. El proyecto “Cuines del Món” de la biblioteca, lo completa el Fondo Especial Cuines del Món y el Centro de Interés de Cocina, que tienen su propia política de colección⁵.

La programación y aceptación de colaboraciones externas vienen determinadas por los objetivos arriba mencionados. Así, se intenta ofrecer actividades de los diversos niveles ya sean

⁴ Extraído del Acta de la Reunión 28/11/14.

⁵ La Política de colección del Fondo Especial Cuines del Món está confeccionándose.

organizados a iniciativa de la propia biblioteca como en respuesta a una petición, ya sea de algún servicio municipal, el Campus de la Alimentación, entidades sociales o servicios de salud pública, escuelas, etc. Una parte de las actividades fruto de la iniciativa de la biblioteca tienen relación con sus servicios propios, como la Hora del Cuento y la Tertulia Literaria. Otras actividades relacionadas con la lectura o los recursos bibliográficos son la presentación de libros o charlas que relacionan la cocina con la ciencia o las matemáticas, la literatura...

Finalmente, hay que destacar que, a través de este proyecto, la biblioteca está estrechamente vinculada al Campus de l’Alimentació de Torribera de la Universitat de Barcelona a través de la Unitat UB-Bullipèdia y el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI-Biblioteca). Con la voluntad de acercar el conocimiento y de compartir los recursos, la relación con estos departamentos y servicios de la Universidad de Barcelona ubicados en nuestro municipio es constante, tanto a la hora de pensar la programación en la línea más científica/académica, como a la hora de ofrecer desde la biblioteca pública acceso a fondos bibliográficos depositados en la Universidad y potencialmente interesantes para el público no universitario⁶.

Normalmente, en relación a las actividades, se publican guías de los recursos documentales que tiene la biblioteca del Fondo, así como el resto de bibliotecas del municipio, relacionados con el tema del taller o sesión.

7. Resultados

Este proyecto, y en especial el hecho de tener una cocina preparada para funcionar, ha abierto colaboraciones insospechadas con el territorio –comercios, restaurantes, Escuela de Restauración, Facultad de Medicina, Campus de la Alimentación, Unitat UB-Bullipèdia, entidades sociales de diversa índole– y las personas del barrio –niños, jóvenes, familias en riesgo de exclusión, personas con diversidad funcional–.

Las actividades organizadas acercan a nuevos públicos que no suelen ser los habituales de las bibliotecas, llegando a una mayor conexión entre ésta y el entorno. Durante los dos primeros cursos desde la inauguración de la biblioteca se han organizado casi cincuenta actividades que han seguido las distintas líneas de trabajo presentadas⁷. Durante el segundo curso las actividades han sido un poco más numerosas, pero sobre todo más diversas y con más colaboración con la entidades, servicios, empresas, asociaciones del entorno en buena sintonía.

8. Valoración final

Tal como se dijo en la introducción, lo mejor a la hora de construir una nueva biblioteca es que al pensar los edificios el plan funcional del centro ya esté definido. En este caso el proyecto arquitectónico de la biblioteca empezó a desarrollarse sin tener el proyecto “Cuines del Món” definido. Ello se agravó por el hecho de que a lo largo de los años que duró el mismo hubo cambios en la distribución del edificio y reducción del espacio destinado a la biblioteca. Con la constitución de la Comisión de las Cuines del Món y fruto de su trabajo se ha subsanado en parte este déficit por lo que respecta a este proyecto.

La valoración es positiva en cuanto que las líneas de trabajo diseñadas desde la Comisión han dado una estructura y solidez al proyecto, cosa que facilita su gestión. La parte más valorada es que es un proyecto de colaboración de éxito. Se han tejido complicidades entre entidades, servicios e instituciones de muy diversa índole con la biblioteca. Ello hace partícipe a la comuni-

⁶ El tipo de servicios y condiciones del CRAI-Biblioteca de la Universidad está sujeto a la normativa interna de la misma, pero se están estudiando maneras de facilitar el acceso a sus fondos.

⁷ Ver listado de actividades Cursos 2014-15 y 2015-16 en el siguiente enlace: <http://issuu.com/bibstacoloma/docs/2014-2016_activitatscuinesdelm__n/1>

dad de una manera concreta y enriquece la oferta de actividades y servicios. También es positivo el hecho que las “Cuines del Món” estén ubicadas en una sala que forma parte del gran espacio central de la biblioteca, junto a la sala de periódicos y revistas, ya que le da la imagen de centralidad que tiene el proyecto en su plan funcional. Finalmente, el hecho de atraer a colectivos que normalmente no frecuentarían espacios públicos y aún menos una biblioteca, también se valora muy positivamente. Más aún si añadimos que el simple hecho de reunirse alrededor de la cocina para hablar o debatir sobre temas que afectan a la comunidad, promueve un tipo de intercambio más cercano y relajado.

De cara al futuro, y para que el proyecto no se quede atrás y pueda dar respuesta continuada a las expectativas creadas, hay que reforzar la base de recursos necesarios para su gestión, económicos sí, pero sobretudo de personal de servicio. Igualmente, y con la voluntad de hacer más amplio el acceso a los talleres, está pendiente pensar un sistema que permita grabar y reproducir en directo en pantallas grandes en la misma sala y, por qué no, en *streaming*.

A nivel del espacio hay otros inconvenientes a tener en cuenta. Si bien consideramos anteriormente que su ubicación central era positiva, ella misma conlleva algunos problemas (a nivel acústico por la mala insonorización de la sala, o de olores por lo limitado del sistema extractor de aires). Otro límite en relación a su ubicación es que impide que se pueda utilizar el espacio fuera de los horarios de apertura de la biblioteca.

Sabemos que el hecho de tener una cocina para hacer actividades en la biblioteca, aun siendo pionero en el sur de Europa, no es único. Otras bibliotecas públicas en Europa y los Estados Unidos también han diseñado sus espacios, a menudo compartidos con los vecinos centros comunitarios, para tener una cocina que sea un lugar acogedor, que atraiga y motive y que reúna y una a la comunidad (Kim, 2014). Lo que le da singularidad al proyecto “Cuines del Món” es el hecho de ser plenamente parte y corazón de la biblioteca y el trabajo hecho desde la comisión para no dejar de estar en el centro y al servicio de toda la comunidad.

Bibliografía

- IFLA (2001): *Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques*. Barcelona: COBDC [consulta: 03-08-2016]. Disponible en: <http://www.cobdc.org/publica/directrius/IFLA_publicues.pdf>
- IFLA Public Libraries Section (2009): *10 ways to make a public library work / Update your libraries*. IFLA [consulta: 03-08-2016]. Disponible en: <<http://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/10-ways-to-make-a-public-library-work.pdf>>
- KIM, Sheila (2014): “...and the Kitchen Sink”, *Library Journal-Library by Design* (Primavera) [consulta: 03-08-2016]. Disponible en: <<http://lj.libraryjournal.com/2014/06/buildings/lbd/and-the-kitchen-sink-library-by-design-spring-2014/>>
- MCCOOK, Kathleen de la Peña (2011): *Introduction to Public Librarianship*. 2nd ed. Nueva York: Neal-Schumann. 520 p. ISBN 1555706975.
- ROMERO GARUZ, Santiago, y SABATER, Imma: *Cooking and multiculturalism, Living Lab and Fab Lab as a result of collaborative strategies in the Municipal Library Network of the province of Barcelona*. Comunicación presentada en la IFLA Satellite Pre-Conference “Library Buildings and Equipment Section”. Chicago, Illinois: 10-11, agosto 2016. [No publicado en la fecha de redacción de la presente comunicación].
- TOGORES MARTÍNEZ, Rosa (2015): *El valor de les biblioteques públiques en la societat: el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals*. Barcelona: la Diputació. 120 p. [consulta: 03-08-2016] p. 50. Disponible en: <<http://scur.cat/AJ4L4B>>

Enlaces de interés [consulta 03/08/2016]

Listado de actividades realizadas en el Espai Cuines del Món: <http://issuu.com/bibstacoloma/docs/2014-2016_activitatscuinesdelm__n/1>.

Campus de l’Alimentació <<http://www.ub.edu/campusalimentacio/en/index.html>>.

Casal dels Infants-acció social als barris: <www.casaldelsinfants.org/>.

Centre d’Atenció Primària-Fondo: <http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=7235>.

Escola de Restauració-Santa Coloma: <<http://www.restauraciosantacoloma.cat/>>.

Fondo Comerç <www.fondocomerc.cat/>.

Fundació Germina: <<http://www.germina.org/>>.

Lluerna restaurant <<http://www.lluernarestaurant.com>>.

Cuines del Món en las redes sociales

Facebook: <<https://www.facebook.com/CuinesdelMonBibFondo/>>.

Twitter: Cuines del Món – SCG <<https://twitter.com/BibFondo>>.

Issuu-Stack: <<https://issuu.com/bibstacoloma/stacks/afeab68b31fe4111ab784c505ccefee5>>.

Ana Bardají Pociello es Diplomada en Magisterio (UZ) y Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación (UAB). Es Máster en Gestión y Políticas Culturales (UAB). Ha trabajado principalmente en el Servicio de Cultura del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona), llevando a cabo diferentes proyectos vinculados al fomento de la lectura y al ciclo festivo de la ciudad.

Mariona Chavarria es Diplomada en Biblioteconomía y Documentación (UB) y Licenciada en Sociología (UAB). Es Máster en Sociología del Conocimiento, de la Ciencia y de la Cultura (UAB 2004). Ha trabajado en bibliotecas universitarias y públicas y colaborado en centros de documentación privados (Sipaj, Caladona...). Ha sido profesora asociada en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación (UB) 2009-2014 en el área de bibliografía y dirigiendo trabajos de fin de grado de biblioteca pública.

Biblioteca de Volpelleres “Miquel Batllori”

Pepa Forn Carrió

Directora del Servei de Biblioteques de Sant Cugat del Vallès

Glòria Piferrer Cabezas

OP TEAM arquitectura

Santi Orteu Palou

OP TEAM arquitectura

Resumen: La Biblioteca de Volpelleres ha sido ideada para alojar espacios que actúen como dinamizador social y cultural atendiendo nuevas demandas y proponiendo nuevos servicios a ciudadanos que se interrelacionan en un entorno tecnificado. Quedan lejos las bibliotecas-colección.

La “Miquel Batllori” ha sido la primera biblioteca catalana en acoger un laboratorio tecnológico: el Library Living Lab (L3). Un espacio diseñado para que los usuarios participen en el desarrollo de nuevas formas de interacción con los libros y la cultura.

El Living Lab se ofrece como un nuevo servicio junto a aquellos alojados tradicionalmente en las bibliotecas de la red de la Diputació de Barcelona. Nacido de la iniciativa ciudadana y conducido por el Centre de Visió per Computador de la Universitat Autònoma de Barcelona, el L3 ejemplifica una forma de participación ciudadana que no excluye el papel de las instituciones (Diputació, Ajuntament y Universitat) y que se propone abierta a las empresas interesadas en desarrollar aplicaciones o productos innovadores.

La implantación del nuevo servicio implicó a todos los agentes del proyecto (programadores, bibliotecarios, arquitectos...) en la reflexión sobre las características del espacio en donde alojarlo y las infraestructuras con que equiparlo. Esta reflexión se extendió a la forma como dicho espacio debía relacionarse con el resto de servicios de la biblioteca y al modo de fortalecer las características permanentes de los espacios en entornos cambiantes.

Palabras clave: Living Lab, continuidad espacial, diversidad ambiental, participación, tecnología.

Abstract: The Library in Volpelleres has been designed to host spaces which promote and inspire social and cultural interconnections attending to the requests, and suggesting new services to the people who interrelate in a technified environment; far from those collection-libraries.

The Library “Miquel Batllori” has been the first Catalan library to host a technological laboratory: the Library Living Lab (L3); a space designed so that users can participate in the development of new forms of interaction with books and culture.

The Living Lab is opened up as a new service along with those traditionally offered in the Diputació de Barcelona net of libraries. Driven from a community initiative and ran by the Centre de Visió per Computador (Computer Vision Centre)- Universitat Autònoma de Barcelona- the L3 is an example of a way of citizen participation that does not exclude the role of the institutions (Diputació, Ajuntament and Universitat), and it is open to companies which are interested in developing applications or innovative products.

The implementation of the new service involved all the project agents (programmers, librarians, architects...) in the thinking about the characteristics of the space where to host it and about the infrastructure needed to equip it. This reflection expanded on the way in which that space should interact with the rest of the library services, and on how to boost the permanent characteristics of the spaces in changing environments.

Keywords: Living Lab, spatial continuity, environmental diversity, participation, technology.

Entorno

Sant Cugat del Vallès es una población de unos 90 000 habitantes próxima a Barcelona. Atraídos por su oferta de vivienda de calidad, en un entorno de espacios verdes bien dotado de servicios y una actividad económica creciente, cerca de 30 000 se han incorporado durante la última década.

Sant Cugat se define como una Smart City. Junto a Rubí y Cerdanyola del Vallès forman el CIT (Catalonia Innovation Triangle), en el que se agrupan universidades (UAB, UPC, ESADE...), sedes financieras (Deutsche Bank), centros médico-hospitalarios y de investigación científica (sincrotrón ALBA) o farmacéutica (Grifols,...). Sant Cugat ha sabido atraer numerosas empresas tecnológicas (HP Hewlett Packard, SHARP Electrónica, EPSON, RICOH, EDS Electrónica Data System,...). Todo ello ha contribuido a que sea una de las ciudades con mayores niveles de titulación universitaria y renta per cápita de Catalunya (21 900 € - IdesCat, 2010).

Volpelleres es un barrio de reciente creación situado en el extremo Norte de la ciudad. La orografía dificulta su relación con el centro, pese a no faltarle la comunicación por ferrocarril y autobús ni la extensión del carril bici. En contraste, dispone de buena conectividad con la ciudad de Barcelona y su área metropolitana tanto por carretera, como por ferrocarril y autobús.

El barrio se articula alrededor de algunos antiguos asentamientos suburbanos y se compone mayoritariamente de bloques de vivienda de promoción pública y privada destinados a familias jóvenes, de renta media y nivel formativo medio/alto. Dispone de un centro educativo infantil y de primaria como único equipamiento colectivo. El tejido comercial es todavía escaso.

Objetivos

En este contexto, la nueva biblioteca "Miquel Batllori" persigue, junto a las funciones tradicionales de la biblioteca –acoger la colección, gestionar el préstamo de documentos, atender consultas informativas, programar actividades de fomento de la lectura, etc.– otros objetivos específicos. Algunos nacidos de su entorno más inmediato y otros vinculados a la eclosión de nuevas realidades. Podemos anotar:

- Dotar de uso público a espacios construidos para uso privado (terciario) toda vez que, debido al cambio del entorno económico, permanecen vacíos.
- Dotar al barrio de Volpelleres de un espacio que actúe como dinamizador social y cultural.
- Programar actividades culturales y de fomento de la lectura capaces de interesar a un público específico compuesto de familias jóvenes, muchas de ellas con niños, con un nivel formativo medio-alto y habituadas al uso de nuevas tecnologías.
- Idear espacios y servicios culturales con espectro de uso más amplio, adaptados a nuevas realidades y nuevas demandas de los usuarios.

El desarrollo de estos objetivos se concretó en la creación de una área de espacios de apoyo, fácilmente segregables y dotados de acceso propio para posibilitar su funcionamiento autónomo y, singularmente, en la instalación del Library Living Lab. Un espacio experimental, nacido por el impulso ciudadano y conducido por el Centre de Visió per Computador, para desarrollar y experimentar aplicaciones técnicas vinculadas a la lectura, la información y la cultura.

Programación de la biblioteca

El Pla Municipal de Biblioteques de Sant Cugat prevé cuatro centros para el Servei de Biblioteques de Sant Cugat: una biblioteca central y tres bibliotecas de barrio.

2012. En el momento de iniciar el proyecto la red de bibliotecas de Sant Cugat ofrecía servicio en la Biblioteca Central Gabriel Ferrater, hoy pendiente de ampliación/traslado a un nuevo emplazamiento, y en la Biblioteca "Marta Pessarrodona" del barrio de Mira-sol. Quedaba pues pendiente la creación de dos nuevas bibliotecas. Una de ellas asignada al distrito de Valldoreix y la cuarta al barrio de Volpelleres gracias al impulso de los vecinos.

La demanda de una biblioteca abierta a nuevos usos, encontró la predisposición del Ajuntament que se unió al esfuerzo y superó la dificultad que suponía presupuestar inversiones en años tan magros proponiendo la reutilización de los bajos comerciales de un bloque residencial que el cambio de coyuntura económica dejó sin ocupar. Una vez más la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona actuó a modo de *'cool hunter'*, cazadora de tendencias, e incorporó el proyecto.

La nueva biblioteca nacía en una coyuntura difícil y, quizás por ello, los ciudadanos la sentían más necesaria.

El proyecto arquitectónico

Concebir la biblioteca a partir de esta migración de usos (de comercial a equipamiento) obligó a plantear una estrategia de diseño distinta a la empleada habitualmente en proyectos de nueva planta. El análisis de las condiciones iniciales de los locales y de su relación con el entorno urbano aconsejó aproximaciones separadas, aunque simultáneas, para el proyecto del espacio interior y de la envolvente exterior.

- En el exterior, el esfuerzo se centró en visibilizar y dignificar el equipamiento.
- En el interior, en convertir tres locales inconexos y geométricamente complejos en un solo ámbito caracterizado por su continuidad espacial, pero capaz de alojar ambientes diferenciados y recintos segregables.

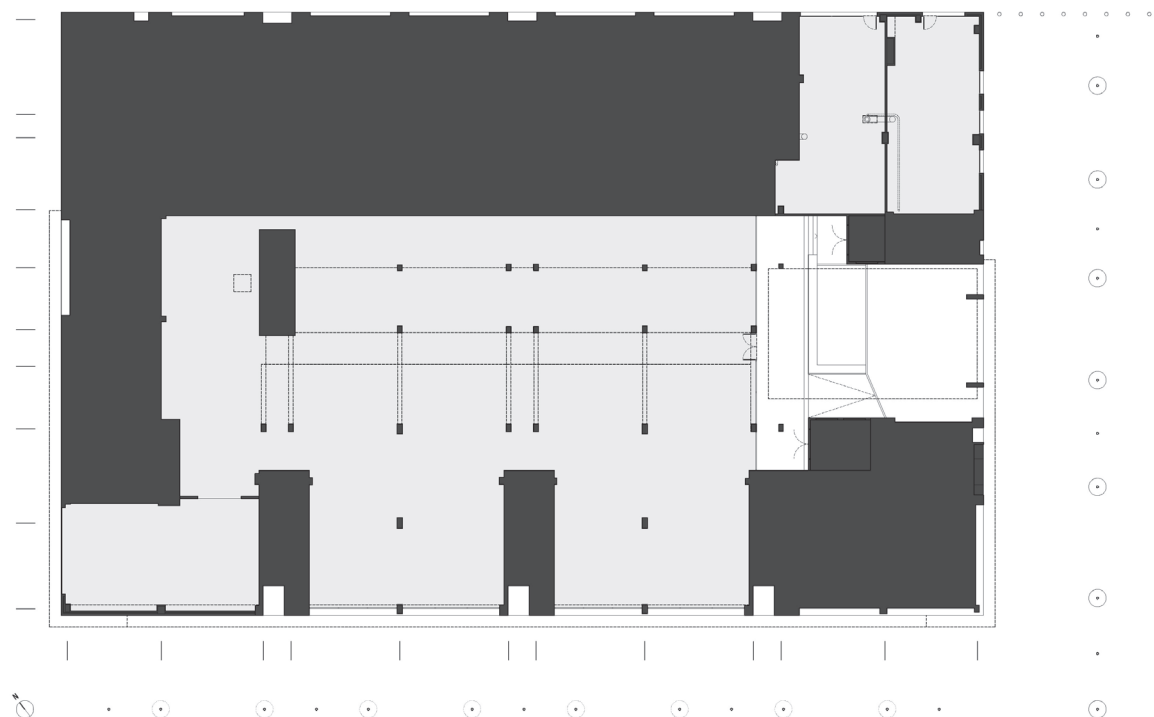


Figura 1. Planta original.



Figura 2. Estado original de la fachada. Collage: Santi Orteu.



Figura 3. Estado original del patio. *Collage:* Santi Orteu.



Figura 4. Estado original del interior. *Collage:* Santi Orteu.

Espacio exterior

La simple ocupación de los bajos comerciales para el uso de biblioteca difícilmente lograría visibilizar el nuevo equipamiento como el nuevo espacio social. Sin una propuesta más ambiciosa que la mera ocupación de los escaparates comerciales sólo resultaría una presencia fragmentaria que limitaría la capacidad de la biblioteca para presentarse como el centro de las actividades colectivas que pretendían los vecinos.

Aceptado el diagnóstico, se propuso una remodelación exterior que ejerciera este papel transformador. Se analizó qué mecanismos correctores podrían ser más eficaces para dotar al edificio de una nueva personalidad que superara la mera localización / identificación de la biblioteca desde el espacio urbano circundante.

Esta reflexión contextualiza el tratamiento uniformador aplicado sobre el conjunto de la planta baja, el empeño en integrar en un solo gesto –horizontal– la mayor parte de episodios funcionales que aloja el zócalo del edificio, sean o no parte de la biblioteca. Un alero horizontal fijó el límite de la intervención.

La materialización de dicha idea, para la que apenas se disponía de recursos, se cimentó en la incorporación del revestimiento cerámico original. Lejos de limitar su protagonismo, su color gris sombra fue el escogido para la cortina de chapa ondulada y micro-perforada que se extendió superpuesta sobre los escaparates, sobre los accesos a los locales técnicos y sobre los accesos a las viviendas.

Al mismo tiempo este modesto revestimiento metálico permitió mejorar las condiciones de seguridad de la biblioteca y el confort ambiental de las salas de lectura, demasiado expuestas al sol de poniente.

El argumento arquitectónico de esta transformación tomó el camino de un *trompe l'oeil*. El diseño de la envolvente ejerce una simulación. La fachada resultante vierte sobre la biblioteca un protagonismo mayor al que corresponde el espacio que ocupa acentuando su predominio sobre los ámbitos privados.



Figura 5. Fachada de poniente. Foto: Adrià Goula.



Figura 6. Fachada de poniente. Detalle revestimientos Foto: Adrià Goula.



Figura 7. Fachada sur. Escaparate. Foto: Adrià Goula.

Espacio de acceso

La mutación del modelo, la aparición de nuevos usos y transversalidad de usuarios a los que se dirigen las nuevas bibliotecas obligan a sobrescribir el modo en que se muestran al exterior y, con ello, en como se propone el acceso.

Menos puerta-frontera, más calle-plaza.

Proponer la nueva biblioteca de Volpelleres en los bajos de un bloque residencial preexistente planteaba limitaciones evidentes. Pese a ello se identificaron algunas oportunidades. Entre ellas la presencia de un patio exterior ubicado en el límite público/privado, arquitectónicamente dentro/fuera. Perfecto para disolver la transición entre lo uno y lo otro. Perfecto para proteger un acceso en que se desea privilegiar la continuidad del espacio público exterior hacia el interior.

Una vez identificado como lugar idóneo para el acceso, se depuró la complejidad geométrica del patio preexistente. De forma análoga a como se actuó en las fachadas, la cortina de chapa ondulada cumplió este cometido silenciando la complejidad geométrica y funcional de los cerramientos laterales.

La simplificación también se aplicó en el rediseño del suelo. Se eliminaron desniveles y se dispuso un pavimento oscuro en ligera pendiente. Un conjunto de decisiones encaminadas a potenciar la relación con el interior a través de un cancel apenas construido. Completaron la escenografía cinco jácenas blancas dispuestas a modo de cielo raso abierto. ¿Su misión? Evitar la dispersión del campo visual del patio original y proteger la privacidad de los espacios domésticos.

Un segundo *trompe l'oeil*. Un recurso compositivo simple para crear una espacialidad clara y comprensible.



Figura 8. Fachada de acceso. Foto: Adrià Goula.



Figura 9. Patio de acceso. Foto: Adrià Goula.



Figura 10. Patio de acceso. Detalle cancel. Foto: Adrià Goula.

Programa de necesidades

Las nuevas bibliotecas requieren nuevos programas. O quizás no. Quizás, solo quizás, las nuevas bibliotecas requieren programas menos detallados!

En Volpelleres los buzones de devolución conviven con los nuevos terminales de autopréstamo RFID que, en previsión a su ampliación, se sitúan colindantes a los armarios/expositores para publicaciones periódicas. Los armarios tienden a vaciarse mientras crece la demanda de dispositivos digitales con los que acceder a nuevas plataformas, nuevos medios. Afortunadamente se han previsto armarios adaptables a estantería. La incorporación de tabletas parece sencilla, inmediata. En cualquier caso, su capacidad de ser usadas en espacios con niveles de iluminación más bajo permitirán su uso en lugares alejados de la luz natural, ocupando quizás, nuevamente quizás, el espacio desalojado de los expositores de CD-DVD que, también en previsión de mudanza, se han diseñado como suplementos superpuestos a las mesas...

Paralelamente, otros cambios tan rápidos como profundos afectan a los usuarios, día a día más cercanos a buscar en la biblioteca un lugar de interrelación e intercambio.

Lo uno y lo otro relegan la biblioteca-colección y ponen de manifiesto cuan necesario es que el programa de necesidades (y no solo el espacio) sea más flexible y preste creciente atención a las necesidades ambientales y de acceso y relativice algunas necesidades funcionales.

Espacio interior

La respuesta arquitectónica a un programa funcional puede analizarse como un ejercicio geométrico de agregación de espacios. Recintos dispuestos según sus dimensiones, proporciones y posiciones. Lógicamente no se limita a ello.

Los recintos cerrados suelen ofrecer un mejor ajuste a necesidades funcionales muy concretas. Por el contrario los espacios abiertos, los no recintos, facilitan los cambios en el tiempo pero, sobretudo, la reinterpretación del espacio por parte de cada usuario.

El equilibrio fragmentación/continuidad espacial es parte importante de la solución propuesta en Volpelleres. Unos pocos espacios cerrados (recintos de trabajo interno, recintos logísticos y servicios) situados bajo fuerte control geométrico y el uso arquitectónico del color, permitieron delimitar ámbitos de uso y fijar el carácter de diferentes ambientes sin romper la pretendida continuidad.

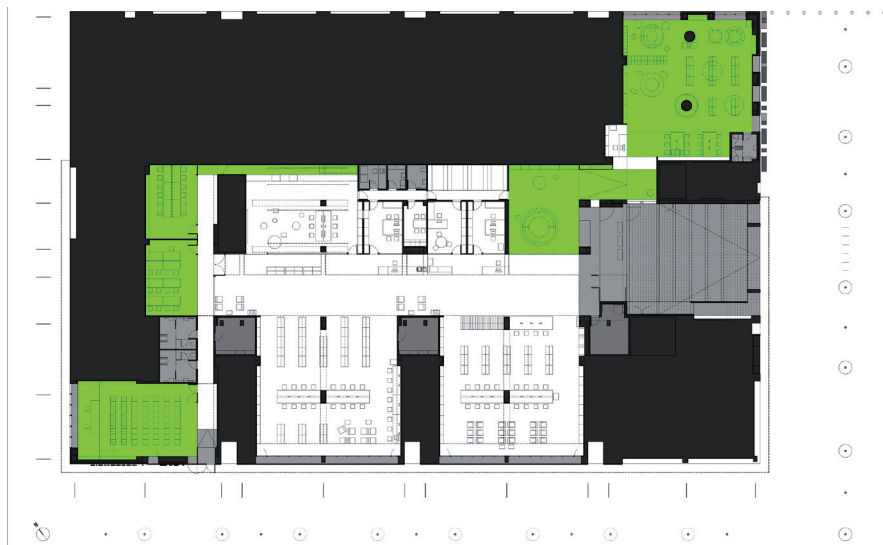


Figura 11. Planta de distribución de espacios.



Figura 12. Secciones del espacio interior.

Sin contradecir lo anotado, el encaje del programa en los bajos comerciales del bloque residencial de Volpelleres se alcanzó tras contraponer cada necesidad (ambiental, funcional, de acceso...) a las condiciones concretas de los espacios disponibles o generados.

Las áreas (más que salas) de lectura se dispusieron junto a la fachada mejor iluminada de poniente; el área infantil aprovechando los espacios separados a distinta cota junto al acceso; los espacios de apoyo configurando un ámbito fácilmente segregable y dotado de acceso propio; el área de trabajo interno en posición central pero discreta.

El laboratorio del Living Lab (L3) también se situó en posición central pero no invasiva. Se situó en contacto con el área de lectura pero fácilmente segregable para posibilitar su uso autónomo vinculado al programa de apoyo y formación. Suficientemente lejos del acceso para que se alcance previo paso por el área de acogida para evidenciar que se trata de un servicio más de la biblioteca.

La idoneidad del organigrama distributivo se pone a prueba desde el acceso. Rebasado el cancel, los recorridos interiores se leen fácilmente. Los pequeños lectores encuentran su espacio sin necesidad de preguntar mientras los adultos avanzan al tiempo que los distintos servicios se presentan de forma abierta. Solo es necesario caminar por el espacio central conformado bajo la directriz del lucernario. Un lucernario cuyas modestas dimensiones no impidieron que se le otorgara un papel protagonista, vertebrador del espacio de la biblioteca.



Figura 13. Espacio de acogida-calle interior. Foto: Adrià Goula.



Figura 14. Espacio de distribución-calle interior. Foto: Adrià Goula.



Figura 15. Grupo de lectura informal. Foto: Adrià Goula.



Figura 16. Àrea de adults. Foto: Adrià Goula.



Figura 17. Área de publicaciones periódicas. Foto: Adrià Goula.



Figura 18. Acogida y acceso área infantil. Foto: Adrià Goula.



Figura 19. Ambiente área infantil. Foto: Adrià Goula.

Espacios segregables

La función social de las bibliotecas puede crecer con la introducción de nuevos servicios. En Volpelleres este rol adquiere especial relevancia por la ausencia de espacios alternativos en el barrio.

El organigrama distributivo se ideó con el objetivo de ofrecer los espacios de apoyo y formación para su uso autónomo. Posibilitar la programación de actividades impropias, y gestionar el uso de espacios en horarios no coincidentes con los de servicio o atención al público justifican plenamente la posición propuesta para el aula de formación, la sala apoyo y la sala polivalente. Mantienen posiciones óptimas en relación al servicio que ofrecen para la biblioteca pero se agregan en un perímetro segregable que también puede incluir el Laboratorio Living Lab. Un acceso propio desde el exterior, un espacio técnico y la inclusión del núcleo de servicios garantizan su uso independiente.

Library Living Lab

La inclusión del Living Lab de Volpelleres en la Biblioteca “Miquel Batllori” refleja el convencimiento compartido de que las bibliotecas deben encontrar su lugar ante nuevas realidades. El interés de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació se centró aquí en promover aplicaciones vinculadas a la lectura y la cultura desarrolladas con la participación de los usuarios para su posterior incorporación a las bibliotecas públicas.

El diseño técnico de las aplicaciones y la conducción del laboratorio está a cargo del Centre de Visió per Computador (CVC) un centro de investigación avanzada de la Universitat Autònoma de Barcelona con experiencia en el desarrollo de aplicaciones en campos tan dispares como el medico-sanitario o la automoción.

Siendo evidente el papel imprescindible del CVC, el Living Lab es un proyecto que implica participación. También actúan como agentes la Gerència de Biblioteques de la Diputació, el Ajuntament de Sant Cugat, los usuarios e incluso las empresas. De modo singular y tratándose de un espacio bibliotecario de nueva creación, su definición ha implicado también a los arquitectos redactores aún antes que su diseño.

¿Como debe ser un Living Lab? ¿Debe ser un recinto? ¿En caso afirmativo, de qué modo se individualiza? ¿Cuál es su dotación técnica?

Pronto se convino que el laboratorio debería participar de la continuidad espacial de la biblioteca. Su presencia debería adquirir la tranquila naturalidad de cualquier otro servicio que oferta la biblioteca. Con este argumento bien presente, las decisiones de diseño siempre adquirirían sentido.

Su acceso se produce desde el espacio vertebrador general, al modo en que se alcanzan las áreas de lectura, pero se prevé un segundo acceso vinculado a los espacios de apoyo y formación. Frente al predominio de la iluminación natural, se optó por una ubicación más protegida para facilitar el control lumínico, imprescindible para algunas aplicaciones. Se propuso un cierre acristalado que permitiera mantener la continuidad espacial, incluso en situaciones de sonorización. El despacho de apoyo al laboratorio se ubicó en perfecta continuidad con el resto de espacios de trabajo interno pero en posición colindante, a fin de lograr el necesario contacto visual directo entre ambos.

El CVC definió los diversos escenarios en los que desarrollar las aplicaciones: pantallas táctiles, mesas interactivas, entornos *chroma* y retroproyectores y pantallas murales (*video-wall*) gobernadas mediante sensores de movimiento (*kinect*). Definió también las necesidades técnicas para cada uno de ellos: las condiciones lumínicas, las previsiones sobre audio, alimentación y protección radio-eléctrica, comunicaciones interiores y con el exterior.

El equipo de diseño arquitectónico, en coordinación con los técnicos del Servei de Biblioteques, implementaron las soluciones concretas. Red de conexiones accesible a tres niveles (suelo,

perímetro, techo), rack de gobierno específico, iluminación regulable por sectores, soportes para fijación de equipos, pavimento disipativo provisto de malla de descarga...



Figura 20. Living Lab. Continuidad espacial. Foto: Adrià Goula.



Figura 21. Living Lab. Video-wall. Foto: Adrià Goula.



Figura 22. Living Lab. Acceso des de área de apoyo. Foto: Adrià Goula.

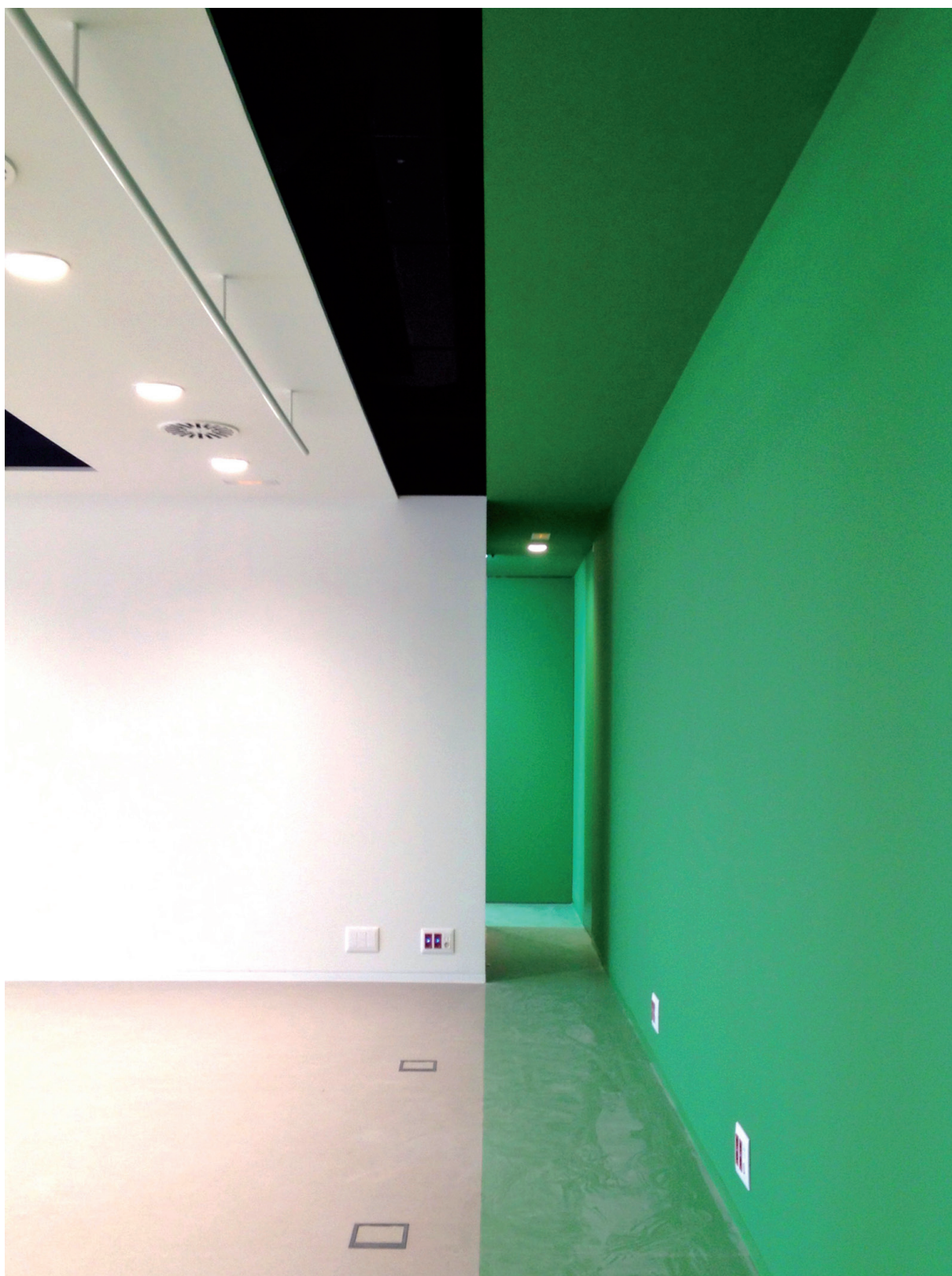


Figura 23. Living Lab. Acceso des de área de apoyo. Foto: Santi Orteu.



Figura 24. Living Lab. Mesa para equipos. Foto: Santi Orteu.

La Biblioteca “Miquel Batllori” es un buen ejemplo de cómo los espacios se idean, se crean, en base a las necesidades y demandas de los usuarios. En tiempos que éstas mudan es imprescindible proyectar espacios en que la atención a las necesidades ambientales y de accesibilidad alcance la atención que suele prestarse a la resolución de necesidades funcionales. Proyectar fortaleciendo las características permanentes del espacio: geometría, dimensión, ubicación, luz

El Living Lab es una muestra singular de estos espacios cambiantes. Espacio necesariamente flexible pese a proponerse en un recinto altamente tecnificado. Espacio experimental para la experimentación.

Pepa Forn, es directora del Servei de Biblioteques y de la Biblioteca Central Gabriel Ferrater de Sant Cugat del Vallès. Ha colaborado activamente en la creación de las dos bibliotecas de proximidad que con la central configuran la red municipal de Sant Cugat.

Glòria Piferrer y **Santi Orteu**, son socios de OP TEAM arquitectura, con despacho en Barcelona. Su trabajo se ha centrado en el diseño de edificios públicos, en especial en equipamientos culturales en red (bibliotecas, archivos, museos).

Ubik, la biblioteca de creación de Tabakalera

Oihana Aristondo Cartagena

Técnico de Ubik, biblioteca de creación de Tabakalera. Donostia-San Sebastián

Jone Aztiria Murua

Técnico de Ubik, biblioteca de creación de Tabakalera. Donostia-San Sebastián

Arantza Mariskal Balerdi

Responsable de Ubik, biblioteca de creación de Tabakalera. Donostia-San Sebastián

Resumen: Ubik, la biblioteca de creación de Tabakalera, inaugurada en marzo de 2016, ha definido sus espacios partiendo de la definición y filosofía del proyecto bibliotecario, y en coherencia con el proyecto cultural de Tabakalera. En este texto definimos las claves del proceso de definición, las características de los espacios y el mobiliario.

Palabras clave: Tabakalera, renovación arquitectónica, centro de creación, biblioteca de creación, espacios.

Abstract: Ubik, Tabakalera's creation library, opened in March 2016, has defined its spaces, services and the whole project, based on Tabakalera's cultural project's main lines and philosophy. Along these lines we describe how the library and its spaces were imagined, designed and executed.

Keywords: Tabakalera, Architectural rehabilitation, Creation Centre, Creation Library, Spaces.

1. Tabakalera, la fábrica de tabacos ya sin humos

Tabakalera, ha sido la antigua fábrica de tabacos de Donostia-San Sebastián. Durante casi cien años (1913-2001) los 23 000 m² del edificio fueron testigo de una fuerte dinámica de trabajo en la producción de cigarrillos.

Tras el cierre del edificio se creó el CICC, sociedad anónima de carácter público, formada por tres instituciones (Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, Diputación de Gipuzkoa y Gobierno Vasco) con el objetivo de “impulsar un proyecto cultural singular y de proyección internacional para lo que es necesaria la rehabilitación del edificio”. En la actualidad el proyecto cultural que gestiona CICC se denomina Tabakalera.

La remodelación arquitectónica se ha realizado en base a lo definido en el proyecto “Tres en raya” de Juan Manuel Montero y Naiara Montero, ganador del concurso para la renovación arquitectónica de Tabakalera, de 2008.

En el transcurso de los años previos al inicio de las obras de remodelación de la fábrica de tabacos (2008-2012) el proyecto cultural se ha ido ajustando y puliendo. Como consecuencia de ello, el proyecto arquitectónico ha tenido que modificarse hasta su ajuste, para finalmente proceder a su apertura en septiembre de 2015.



Figura 1. Edificio (antes y después). Propiedad de Tabakalera. Bajo la licencia CC-BY-SA Tabakalera.

Una remodelación de la envergadura del edificio de Tabakalera, tanto del propio espacio existente, como de su adaptación al proyecto cultural, ha supuesto un largo proceso de conversaciones, estudios, discusiones, ajustes, etc. en el que dar cabida a los diferentes servicios y a las diferentes funciones que la antigua fábrica de tabacos debía responder. No es fácil transformar una fábrica de tabacos en una “fábrica cultural”.

Cabe indicar que el proyecto cultural de Tabakalera, “aspira a promover la creación y a fortalecer el contexto creativo ya existente, mediante el apoyo al tejido local. Trabaja para facilitar la transferencia de conocimiento entre agentes locales e internacionales, mediante la inserción en redes, y para contribuir a la profesionalización de las prácticas artísticas. Ofrece un lugar para el intercambio y la transmisión de conocimiento, a través de nuevos espacios de aprendizaje. Impulsa la generación de debate y reflexión, alimentando la capacidad crítica entendida como elemento de cambio social. Es un lugar de visibilización de la cultura contemporánea, complementando y enriqueciendo de manera dinámica la programación cultural del territorio y acercando las prácticas contemporáneas a la ciudadanía”. Tras la remodelación arquitectónica Tabakalera tiene una superficie total de 34 000 m²; un tercio de su espacio, destinado al proyecto cultural de Tabakalera, otra parte importante da cobijo a otras instituciones y proyectos culturales tales como la obra social de Kutxa, Euskadiko Filmategia-Filmoteca vasca, Etxepare Euskal Institutoa-Instituto vasco Etxepare y el Festival Internacional de Cine de Donostia-San Sebastián. Restan 8000 m² que están destinados a entidades de carácter privado. Ubik, la biblioteca de creación de Tabakalera, tiene una superficie de 2400 m².

Por lo que a Ubik, la biblioteca de creación de Tabakalera se refiere, el proceso seguido tanto para el diseño de los espacios como del mobiliario, de la señalética, de los flujos etc., ha sido similar al seguido en el resto de los espacios destinados al proyecto cultural.

Han sido innumerables las horas y las reuniones destinadas a trabajar sobre los planos del edificio; comprender la ubicación de cada servicio, sus necesidades espaciales, ajustar los

flujos..., de manera que entre todos, el proyecto cultural en lo que al espacio físico se refiere mantuviera su coherencia. Ha sido importante e imprescindible escuchar y aprender del resto de compañeros, del resto de servicios, y asimilar sus necesidades e incluir la biblioteca como parte de un todo.

Ubik, como biblioteca pública está abierta a todas las personas, se trata pues de una biblioteca pública especializada en las temáticas de Tabakalera; dentro de esta especialización ha hecho suyos tres verbos, tres acciones como lema y función: *aprender, crear, disfrutar*. Se trata de tres acciones que deben poder desarrollarse en Ubik. Es así que en la definición de los espacios se ha tenido en cuenta la convivencia de los mismos; ya que los procesos creativos participan de uno, de dos o de tres de estas acciones. Aunque los usuarios son los que deciden que uso van a dar, y Ubik planifica que es lo que considera qué fomentar.

2. Buscar, ver, aprender y copiar otros espacios, no sólo bibliotecarios

Durante el proceso de definición de la naturaleza de Ubik, de sus servicios y espacios, siempre hemos buscado inspiración en otros lugares. Además de las bibliotecas que conocíamos y de las que habíamos oído hablar, también y gracias a Internet, hemos descubierto personas y proyectos que nos han encandilado.

Siempre hemos pensado que lo que está bien hecho y funciona, podemos adoptarlo y adaptarlo a nuestra realidad. Nuestro día a día, nos era aún desconocido porque partíamos de cero y ésa incertidumbre a su vez, nos ofrecía un abanico de oportunidades y de libertad que en otras circunstancias no se podría dar.

Por todo eso, buscamos en bibliotecas y también fuera de ellas. En bibliotecas porque muchos profesionales somos conscientes de que lo importante son las personas y se están dando unos cambios en el paradigma bibliotecario, dignos de ser estudiados e imitados. Pero también fuera, en la empresa privada y el sector servicios, porque son los que están continuamente analizando y buscando qué es lo último que necesitan e interesa a las personas consumidoras, o sea, a todo el mundo.

Además, y aunque no sabemos quién imita a quién, la tendencia en lo que se refiere a los espacios es compartida por todos ellos: espacios abiertos, no muy cargados donde la luz natural es clave y donde lo que se busca es practicidad dejando de lado lo ostentoso y voluminoso. La gente necesita espacios donde relajarse pero también donde crear, charlar y compartir con amigos y familia, por lo que se escapa de la uniformidad.

Hemos olvidado algunos de estos proyectos que han sido referentes para nosotras, porque han sido muchos a lo largo de muchos años. De algunos nos gustaba un detalle, nos maravillaba un servicio, nos enamoraban unas herramientas, unas sillas carísimas imposibles de comprar con nuestro presupuesto...

Aquí os mencionamos sólo algunos a los que aún seguimos, porque nos siguen inspirando y de los que continuamos aprendiendo y también copiando. Entre las más laureadas, está la biblioteca Dokk1 de Aarhus (Dinamarca) premiada como la mejor biblioteca del año 2016 en el congreso de IFLA 2016 que se inauguró en 2015. Nosotras la conocimos ya en 2009 y el proyecto de re-definición abierto y colaborativo que han desarrollado, nos enamoró desde el principio. En Holanda conocimos de cerca DOK en Delft y OBA en Ámsterdam, espacios abiertos y flexibles donde los usuarios, sus inquietudes y sus necesidades son el centro de la biblioteca. En EE. UU. nos enamoró la flexibilidad y el *mix* de posibilidades que ofrece la Central Library en Seattle entre otras y en lo relacionado con los espacios de creación o *maker spaces*, los ofrecidos por el Maker Lab de la Chicago Public Library. Y en lo que se refiere a espacios no bibliotecarios, sólo algunos, los más conocidos porque buscan y consiguen que cada visita se convierta en una experiencia para el ciudadano: Starbucks, Apple e Idea Store.

3. Diseñar Ubik: la ciudadanía como eje vertebrador: qué, cómo, quiénes, dónde

Es característica de Ubik, la implementación y el trabajo en equipo y, a ser posible, de equipos multidisciplinares. Es así como se ha conformado el *staff* o equipo de Ubik, y es así como se formó el equipo que ha definido los espacios, la estética, las necesidades tecnológicas y la señalética de la biblioteca de Tabakalera.

Cabe resaltar la figura de la arquitecta del equipo de Tabakalera, Amaya el Busto. Nuestra compañera ha tenido la responsabilidad (y la paciencia) de transmitirnos las claves de la remodelación arquitectónica, y de hacernos partícipes de tantos detalles y cuestiones técnicas y de seguridad, de los que como bibliotecarias, no éramos conscientes. Esta figura ha sido clave a la hora de definir las necesidades, y sobre todo, la filosofía y espíritu de Ubik, al equipo de ingenieros y arquitectos responsables de llevar a cabo el proyecto de remodelación de Tabakalera.

Paralelamente se ha ido desarrollando lo que hemos llamado “proyecto tecnológico”; tarea de definición de las necesidades tecnológicas del edificio (seguridad, Internet, conexiones, servidores...) en el que también hemos participado.

En una segunda fase vimos necesaria la participación de diseñadores de interiores que nos pudieran aconsejar y ayudar a esgrimir los conceptos que teníamos claros y no éramos capaces de materializar físicamente en un plano; se estimó interesante contar con las chicas de La Casa del Vacío, un total acierto; así como de los compañeros de Husmee, con los que se ha desarrollado el proyecto de señalética.

Como podemos ver, Ubik, la biblioteca de creación de Tabakalera, es un proyecto realizado entre muchos pensado para todos.

4. Ubik: un ágora contemporáneo

Durante el proceso de definición cada una de nosotras ha ido creando mentalmente “sus” imágenes de Ubik. Incluso conversando sin cesar es difícil transmitir aquello que nace sin tener un referente único.

Pero sí que hemos tenido clara una idea; de manera que cuando hemos tenido que escoger una imagen de lo que debe ser Ubik, siempre hemos hecho referencia a la imagen de “un parque al aire libre o una plaza”. Ubik como ese espacio de encuentro, de convivencia, ese espacio público en el que compartir, conversar, refugiarse, estar, jugar, construir, disfrutar, leer... Ubik como un ágora contemporáneo.

Esta imagen no surge de la nada. Tras ella hay un intenso proceso de reflexión sobre lo que consideramos son o deben ser las claves de una biblioteca pública en nuestros días. Nosotras lo definimos como el ADN de Ubik, que de manera resumida lo podemos describir como una biblioteca cuya filosofía responde a: vocación pública, mediación como clave del éxito, tercer espacio, experiencia, co-creación como base del desarrollo, *Just in time*, innovación, filosofía del *software* libre y equipo multidisciplinar.

Ante esa imagen mental fuimos diseñando e identificando los distintos elementos claves de la biblioteca de creación:

- **Ubik como tercer espacio.** Ese espacio público, y por lo tanto espacio para todas las personas, que más allá de la casa, escuela y trabajo, cada persona puede hacerlo suyo. Un espacio donde no se discrimina ni por edades, ni por conocimiento, ni por procedencia; un espacio de y para todos y todas. Un espacio en el que al igual que ocurre en el parque o en la plaza, todos aprendemos a convivir, nos respetamos. Así que optamos por espacios comunes y evitamos crear bebetecas, espacios infantiles cerrados, salas para investigadores y demás clasificaciones arbitrarias.

La biblioteca de Tabakalera es un espacio pensado en personas de 0 años en adelante, en la que la clave es el respeto y la convivencia. Esto no significa que no se atienda a las

necesidades de cada uno, sino que atendiendo a cada particularidad (contenidos, mobiliario, accesibilidad...) todos comparten un mismo espacio.

- **Ubik una biblioteca inclusiva.** Reconociendo nuestro desconocimiento sobre la diversidad funcional, pero sí con cierta sensibilidad, comenzamos trabajando lo que nos era más “fácil”: personas con movilidad reducida. Consultamos la legislación autonómica y estatal, las distintas recomendaciones en cuanto a accesibilidad para personas con movilidad reducida y en función de esos parámetros fuimos definiendo el mobiliario y el espacio.
- **Un proyecto flexible en continua evolución.** Por definición, la biblioteca Ubik es un proyecto en fase beta permanente. Creemos que, por un lado, es imprescindible probar y arriesgarse, y por otro, la evaluación constante de todo lo que hacemos y proponemos.

Consideramos fundamental que la obra condicionara lo menos posible los usos y las capacidades de cada espacio. Por ello se evitó construir paredes que no fueran estructurales, y se trató de delimitar los espacios con elementos móviles. Para ello hemos utilizado, por ejemplo, estanterías de máximo 3 alturas (1500 mm) de manera que no rompen la visión general del espacio, incluyendo ruedas, de manera que la movilidad de estos elementos es grande. En esta flexibilidad nos ayuda igualmente el resto del mobiliario, tanto el construido en el propio proyecto cultural de Tabakalera (cuyo diseño es libre) así como el resto del mobiliario: sofás, hamacas, pufs, sillones, mesas, sillas, etc.



Figura 2. Vista central de Ubik. Propiedad de Tabakalera. Bajo la licencia CC-BY-SA Tabakalera.

La Casa del Vacío propuso un proyecto de interiorismo basado en el trabajo del estudio SANAA y en una estructura de retículas en las que las propias estanterías hacían de malla organizadora de contenidos. Sobre esa idea se fue desarrollando y afinando el proyecto espacial. En el proceso de trabajo que llevamos a cabo fue clave la construcción de una maqueta y poder jugar con ella para estudiar los flujos, qué elementos podían funcionar mejor en un espacio que en otro, analizar las relaciones entre espacios y servicios, reflexionar sobre la convivencia de diferentes ambientes, etc.

Sólo con esta libertad podemos asegurar que la biblioteca pueda permanecer abierta a cambios de ampliación de fondo, re-definición de espacios-contenidos, incorporación de

nuevos proyectos, y todo aquellos hacia lo que Ubik vaya evolucionando. En definitiva, poder amoldarse a peticiones y necesidades de una sociedad activa y cambiante.

– **Espacios diferenciados, ambientes especiales:**

Espacios de ruido y de silencio. Si el objetivo es que la ciudadanía haga suyo

Ubik, es indispensable crear distintos ambientes que respondan a tipos de usos diferentes de la biblioteca, que responda a necesidades y hábitos diferentes. Por definición, Ubik es una biblioteca de “ruido”. Es una biblioteca en la que sí se puede hablar (incluso comer) de manera que se puedan dar esas situaciones de trabajo en equipo, de conversación, de relacionarse y conocerse.

Atravesando el espacio de acogida, Ubik se accede a un espacio –en este caso el central– amplio, alto (10 m) y con luz natural, en el que se desarrolla la actividad de mayor movimiento y por lo tanto, de mayor ruido. Según nos alejamos de ese espacio central se han ubicado los espacios y los servicios de mayor silencio, concentración y trabajo. Todo de manera gradual, hasta llegar al espacio de silencio absoluto, al “salón” de Ubik. Ese espacio de relax, silencio, meditación... en el que todos podemos disfrutar del silencio.



Figura 3 . Salón-sofás. Propiedad de Tabakalera. Bajo la licencia CC-BY-SA Tabakalera.

- Espacios combinados: aprender, crear, disfrutar en cada área. Tal y como apuntábamos al inicio de este artículo, estos tres verbos articulan la biblioteca de Tabakalera. El cruce de las tres acciones se ha reflejado en los espacios y temáticas que trabaja Ubik. De esta manera, a la hora de diseñar cada espacio se tuvo en cuenta el poder realizar las tres acciones que definen nuestra biblioteca.
- Si nos ubicamos en el espacio dedicado al audiovisual, por poner un ejemplo, el usuario se encuentra con la convivencia de espacio para la consulta o estudio de documentos, zona de visionado de películas y espacio dedicado a crear material audiovisual. Así es como surge se construye un pequeño plató, totalmente equipado, en la zona de Audiovisuales y se preparan estaciones de edición de audiovisuales.



Figura 4. Plató. Propiedad de Tabakalera. Bajo la licencia CC-BY-SA Tabakalera.

- Espacios de trabajo técnico, visibles: Ubik es una biblioteca con un espíritu abierto pensando en la ciudadanía. Necesita del contacto directo y continuo con las personas usuarias así como con los compañeros y compañeras que dan el servicio. Partiendo de ejemplos no bibliotecarios, decidimos no incorporar mostradores ni elementos que distanciaran la comunicación con los usuarios y usuarias. El exponente más importante del desarrollo de esta idea ha sido la de disponer la oficina de los técnicos de la biblioteca en la zona central de la biblioteca. A este espacio coloquialmente le llamamos “pecera”, pues se trata de una estancia acristalada, totalmente visible desde prácticamente cualquier rincón de Ubik, que permanece con las puertas abiertas, donde se llevan a cabo las labores técnicas y de gestión de la biblioteca (adquisición, documentación, catalogación, gestión de información, servicios, coordinación, programación...). Es más, las reuniones de equipo y con agentes externos, se realizan en los propios espacios de Ubik, los espacios también utilizados por la ciudadanía.
- Espacios y equipamiento tecnológico: Sin duda un elemento clave de Ubik, ha sido trabajar en la definición, identificación y adquisición del equipamiento tecnológico. Contando con el asesoramiento de los compañeros de sistemas, en especial con Daniel Artamendi, se numeraron y solicitaron los materiales tecnológicos necesarios; desde el material audiovisual, pasando por ordenadores, estaciones de visionado, instrumentos musicales, dispositivos electrónicos, máquinas de autopréstamo, etc.

Característica de Ubik son las estaciones de tecnología. Diseñadas y creadas en colaboración con FabianSound y los compañeros del proyecto Hirikilabs de Tabakalera, son estaciones en las que las personas que acceden a la biblioteca disfrutan y trabajan temas relacionados con la tecnología, el diseño 3D, la programación... Se tratan de estaciones de trabajo móviles y autónomas que incorporan los elementos necesarios para trabajar las temáticas señaladas, al mismo tiempo que cumplen la función de ser los espacios de trabajo de los compañeros que dan servicio en este área.



Figura 5. Rincón de tecnología. Propiedad de Tabakalera. Bajo la licencia CC-BY-SA Tabakalera.

No es objetivo de este escrito enumerar todos los aspectos que hemos tenido que abordar en el proyecto, pero nos parece importante indicar la importancia de ser consciente de detalles que en su pequeñez, “engrandecen” el servicio. La incorporación de taquillas en el espacio de acogida (taquillas diseñadas en el proyecto cultural de Tabakalera) en las que incorporamos puntos de recarga de dispositivos móviles y enchufes. Puntos de recargas también incorporados en otros espacios de Ubik. La necesidad de incorporar lo que llamamos PPP (percheros, pape-leras, paragüeros), los espacios con servicios de agua, donde hemos colocado dos núcleos con grifos y fregaderas de uso público, cómo no, aseos. Se identificaron aseos para niños, adultos y todos ellos adaptados.

5. Haciendo, que es gerundio

Una vez esbozados y pre-diseñados los espacios y los servicios de la biblioteca llegó la hora de la verdad, y pasar del plano y la maqueta al espacio físico y real de Ubik. Esta fue la fase en la que es necesario reaccionar rápidamente, ser prácticas y no olvidar los principios del proyecto.

Ajustes del directo:

Estanterías. El plano lo soportaba, pero en el espacio no nos convencía, por ejemplo, la colocación de la ubicación de las estanterías. Vimos que en algunas zonas la densidad de estos elementos ahogaba el espacio y la función que se le había encomendado, mientras que en otros espacios daban sensación de estanterías vacías. Esto hizo que tuviéramos que ajustar la ubicación de estos elementos en algunos casos. La clave consistió en liberar el espacio central de Ubik.

Fijarlas a metro y medio de distancia entre ellas a fin de garantizar una buena circulación y accesibilidad, fue una tarea que tuvimos que insistir y comprobar.

La iluminación, aspecto en el que apenas habíamos podido intervenir, supuso otro de los aspectos a ajustar, una vez que estábamos en esta última fase. El sistema de iluminación está pensado para el edificio en general, así como su gestión. Ubik tenía unas necesidades específicas que se tuvieron que trabajar en este momento: gestión de intensidad, re-colocación en base a la ubicación de las estanterías, incorporación de flexos...

Seguridad y megafonía. Las cámaras de seguridad colocadas necesitaron cambios para poder sacarles un mayor partido. Es importante la conversación con los responsables de seguridad para coordinar cuales son las claves y los puntos a vigilar de manera especial. En esta conversación se pidió que los compañeros de seguridad no accedieran a Ubik en el momento de su ronda. De manera que accederán a la biblioteca solamente cuando se les pida.

Para sorpresa nuestra la megafonía no era particular de Ubik, sino que era la misma y única para todo el edificio. Se pidió modificar el sistema para que Ubik pudiera enviar mensajes a sus usuarios sin interferir en la convivencia del resto del edificio.

Es en esta parte de ajustes en la que tuvimos que hacer también interferir en la señalética de las salidas de emergencia y la re-colocación de elementos, como extintores. Aspectos que no se coordinaron y contrastaron en los diferentes planos.

La importancia de la señalética

Encauzado el proyecto se trabajó el tema de la señalética en una fase previa al montaje de los elementos en el espacio.

Ubik tiene una clasificación hecha a medida en la que a cada grupo le corresponde un color. Cada grupo, a su vez, no baja más allá de tres dígitos. Se trata de una clasificación simple y clara, y sencilla de recordar.

La primera decisión importante fue asociar cada bloque temático a un color. De esta manera cada color se corresponde también con espacios concretos. Los contenidos infantiles mantienen el color del bloque temático, con la diferencia del matiz cromático. De esta manera se puede identificar en un primer vistazo aquello que está mal colocado o un contenido infantil.



Figura 6. Clasificación y plano de Ubik. Propiedad de Tabakalera. Bajo la licencia CC-BY-SA Tabakalera.

A lo largo de varias reuniones fuimos definiendo los tamaños de los tejuelos, el diseño de cada objeto, los elementos exentos que identificaran las áreas o elementos tipos tijera con funciones distintas para cada uno de los espacios o usos (pizarra, explicación iconos, etc.).

En esta parte tenemos el condicionante del multilingüismo, ya que toda la señalética de Tabakalera va escrita en cuatro idiomas: euskera, castellano, francés e inglés, y dependiendo del nivel de información que queramos transmitir era un *handicap*. Ya que no es lo mismo tener una tijera de 2 metros con texto en 4 idiomas o un imán de 4 centímetros con texto en 4 idiomas.

Ante esta situación optamos por incluir iconos, para que el texto fuera el menor posible y facilitar así varias lecturas.

Fisicidad a los contenidos digitales

Un servicio del que estamos orgullosos es el de los puestos de visionado. Buscábamos dotar de fisicidad a contenidos digitales y en concreto a la colección audiovisual de Ubik. Por lo tanto, mientras se estaba catalogando y digitalizando el contenido audiovisual que recibimos en la biblioteca, fuimos hablando con los compañeros de Sistemas sobre la necesidad de crear “algo” sencillo y cómodo para el ciudadano, para poder ver la colección de películas y series de la biblioteca. Buscábamos un Netflix propio de Ubik y con esa idea crearon mediante Kodi, nuestros puestos de visionado de películas. Así se diseñaron y organizaron los 6 puestos de visionado general y 2 en pantalla experimental.



Figura 7. Puestos de visionado. Propiedad de Tabakalera. Bajo la licencia CC-BY-SA Tabakalera.

Mayor visibilización y presencia física a la colección

Uno de los retos a los que nos enfrentamos muchas bibliotecas es cómo poder sacar un mayor rendimiento a lo invertido en adquisiciones, catalogación y por ende a los documentos que aglutinamos en la biblioteca. Partiendo de esta premisa, fuimos diseñando servicios que dieran

una mayor presencia esos contenidos que de otra manera se perderían en las estanterías. Así surgieron los servicios: puntos de interés, menú Ubik, taquilla sorpresa, recomendaciones, etc. La implementación de estos servicios por supuesto conlleva un diseño espacial concreto.

6. Conclusión

La conceptualización, ideación y apertura de la biblioteca de creación de Tabakalera, ha supuesto un trabajo de aproximadamente 7 años. Un proceso que ha tenido como resultado la apertura de una biblioteca de creación, participativa, flexible, pública y para toda la ciudadanía. Una biblioteca, que al estar en una fase de “beta” permanente, traiga como consecuencia que cada vez que se visite, suponga una experiencia diferente, un espacio en el que más allá de nuestras casas y lugares de trabajo tengamos un lugar donde reunirnos, trabajar, probar, disfrutar, conversar y sobre todo, SOÑAR.

Oihana Aristondo Cartagena. Diplomada en Biblioteconomía y Licenciada en Documentación por la Universidad de Salamanca. Desde 2009 como Técnico de Ubik, biblioteca de creación de Tabakalera (Donostia- San Sebastián), en la definición, diseño, implementación y puesta en marcha de la misma. Anteriormente, Responsable del Centro de Documentación del Libro Infantil y Juvenil de la Red de Bibliotecas Municipales de San Sebastián. Creo en los imposibles y por eso me gusta soñar e imaginar a lo grande.

Jone Aztirira Murua. Licenciada en Historia Patrimonio Cultural por la Universidad de Deusto en 2004 y Postgraduada en Gestión de Documentación y Patrimonio Histórico, trabaja desde 2014 como técnico de la biblioteca de creación de Tabakalera, Ubik, en su diseño y puesta en marcha. Anteriormente su vida profesional siempre ha girado en torno a museos y bibliotecas. Red de Bibliotecas Municipales de Donostia, Museo San Telmo de San Sebastián, Komikigunea de la Biblioteca Koldo Mitxelena entre otros.

Arantza Mariskal Balerdi. Diplomada en Biblioteconomía y Documentación por la Unibersitat de Barcelona, cursó estudios de Geografía e Historia en EHU-UPV. Postgraduada en Gestión de Recursos Culturales por la Universidad de Deusto y Documentación Digital por la Universitat Oberta de Catalunya. Puso en marcha y dirigió Xenpelar Dokumentazio Zentroa entre 1990 y 2009, para incorporarse seguidamente al equipo de Tabakalera, donde ha trabajado en la definición y puesta en marcha de Ubik, de la que es responsable.

La mejora de los espacios bibliotecarios: usos y usuarios, como punto de partida

Ester Omella

Jefa de Sección de Planificación, Evaluación y Calidad
Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

Judit Terma

Directora técnica de Planificación, Proyectos y Evaluación
Consorci de Biblioteques de Barcelona

Enric Vilagrosa

Jefe de Unidad de Programación e Innovación
Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

Resumen: La evolución del modelo bibliotecario y de la prestación de servicios de la propia biblioteca implican la necesidad de cambio y de adaptación de la planificación de las bibliotecas ya desde su fase inicial, para que los espacios bibliotecarios se ajusten a los nuevos usos. En este sentido, nuestras instituciones, con amplia experiencia en la planificación y programación de servicios bibliotecarios ha impulsado estos dos últimos años la redefinición de los espacios de la biblioteca y la mejora de la planificación. En una primera fase hemos abordado los espacios vinculados a la zona de acogida y promoción. Dentro de este proceso de trabajo sobre el futuro de los espacios se ha ofrecido una especial atención a los usos a los que se destinarán tales espacios. En la presente comunicación se exponen la metodología y los resultados obtenidos.

Palabras clave: espacios biblioteca pública, nuevos usos de biblioteca pública, planificación bibliotecaria, zona acogida y promoción, vestíbulo, área de acceso, espacios para actividades, espacios expositivos, participación comunidad en diseño espacios y servicios, flexibilidad, espacios de creación, biblioteca pública y experimentación, biblioteca expositiva, usos y usuarios de biblioteca pública, arquitectura y biblioteca.

1. Introducción

La Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM) de la Diputació de Barcelona está formada actualmente por 225 bibliotecas y 9 bibliobuses. La Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) asesora a los ayuntamientos de la provincia y colabora con éstos durante los procesos de planificación, creación y mejora de los servicios bibliotecarios.

La evolución del modelo bibliotecario y de la prestación de servicios de la propia biblioteca implican la necesidad de cambio del proceso de planificación de las bibliotecas para que los es-

pacios bibliotecarios se ajusten a los nuevos usos. En este sentido, la GSB ha impulsado diversas acciones en el 2016, todas ellas incluidas en el plan de actuación de la institución, entre las que destacan la redefinición de los espacios de la biblioteca y la inclusión de determinados procesos de participación. Dentro de este proceso de reflexión sobre el futuro de los espacios se ofrece una especial atención a los usos a los que se destinarán tales espacios.

El Consorci de Biblioteques de Barcelona (CBB) gestiona la red de bibliotecas públicas de la ciudad, en la actualidad 40 bibliotecas, y planifica los nuevos equipamientos y servicios bibliotecarios de su territorio: desde la aprobación del plan de bibliotecas municipal en el año 1998 se han realizado 38 intervenciones en equipamientos (25 nuevas bibliotecas y 13 ampliaciones o traslados).

Uno de los objetivos del plan de acción del CCB para el 2016 es la definición de un nuevo modelo de programa funcional. Este objetivo se concreta con una serie de acciones que van desde la actualización de los requerimientos funcionales, la mejora del proceso de programación, haciendo de éste un proceso participativo que incorpore la visión del modelo de biblioteca de diferentes perfiles profesionales, hasta la mejora de espacios concretos a partir de la actualización de los contenidos del programa funcional de acuerdo a las necesidades actuales y futuras de las bibliotecas.

Las dos organizaciones acordaron trabajar conjuntamente este objetivo desde el inicio del 2016.

2. Planificación del proceso

El programa funcional de una biblioteca es, en esencia, el resultado de un proceso de reflexión y análisis compartido entre los diferentes agentes implicados en la prestación del servicio bibliotecario. En él se define el modelo de biblioteca desde el punto de vista del edificio y de los servicios y actividades que acogerá. Debe ayudar a resolver el proyecto arquitectónico y debe constituir la base para la gestión de las diferentes etapas del proceso de creación y/o mejora de la biblioteca.

Desde que se inicia el proceso de programación de una nueva biblioteca hasta que ésta se inaugura pueden transcurrir un mínimo de entre tres o cuatro años –en algunos casos pueden llegar a ser ocho años o más–. Considerando el ritmo de evolución de los servicios, de los usos, de la tecnología y de los soportes documentales, éste es un tiempo más que considerable que hace difícil establecer con exactitud los requisitos de espacio y equipamiento del futuro edificio. Por este motivo en 2015 se actualizaron los contenidos de los programas funcionales y, para cada área de servicio, se tomaron en consideración los siguientes apartados: definición y servicios; público y usos; ubicación, requerimientos y tendencias.

Para 2016 nos propusimos avanzar en la redefinición y concreción de algunos de los espacios de la biblioteca, de acuerdo a los nuevos usos y sus requerimientos. Se identificaron cuáles eran los más críticos, y durante el primer semestre del año trabajamos los espacios comprendidos en la zona de acogida y promoción, concretamente:

- el vestíbulo o área de acceso
- el espacio polivalente para las actividades
- los espacios expositivos

Para el segundo semestre de este año 2016 se prevé la extensión de esta reflexión a las zonas que implican el fondo documental. También está previsto disponer de una propuesta que permita la incorporación de espacios de creación en algunas bibliotecas de la Red, identificando los requerimientos necesarios y los elementos claves de contenido y servicio, y de gestión.

En los siguientes apartados de la presente comunicación se exponen la metodología y los resultados obtenidos durante los seis primeros meses de trabajo, en los que se trató la zona de acogida y promoción.

3. Objetivos y metodología de trabajo

Para llevar a cabo el proceso se creó un grupo de trabajo en el que participaron personal de bibliotecas y de los servicios centrales de la GSB y el CBB. Los objetivos, en el momento de crearlo fueron:

- Mejorar el proceso de planificación de las bibliotecas, ensayando el trabajo participativo y colaborativo.
- En relación a la participación, dar respuesta a las propuestas que hicieran los participantes.
- Detectar elementos innovadores (servicios, programas, diseño de espacios...) para introducirlos en las bibliotecas.
- Detectar/identificar el talento en los equipos.

Con la voluntad de disponer de diferentes puntos de vista que enriquecieran el debate, se apostó por la diversidad de componentes del grupo: personas de diferentes categorías laborales (directores pero también bibliotecarios, auxiliares y ayudantes de servicios) y entorno de trabajo (bibliotecas grandes y pequeñas, ubicadas en entornos sociales diversos).

La reflexión se realizó con la ayuda de los materiales que se elaboraron ex profeso y que se enviaron a las personas que participaban en el proyecto: una descripción de la metodología de trabajo, unas fichas de trabajo para recoger sus aportaciones y una relación de bibliotecas inspiradoras. Las fichas de trabajo incidían sobre todo en imaginar un escenario a diez años vista, sobre como evolucionarían nuestras bibliotecas y el uso que harían de ellas los usuarios; a partir de aquí se centraban en los espacios y su equipamiento: en qué se mantendría vigente respecto al modelo actual y cuáles serían los aspectos a mejorar (o bien a incorporar).

Las respuestas de los implicados fueron la base de una sesión de debate presencial. Cabe decir que en dicha sesión no se pretendía llegar a un acuerdo unánime sobre características y servicios debían ofrecer cada uno de los espacios tratados. Difícilmente se podía estandarizar, cada realidad local es diferente y aquello que funciona en una biblioteca no tiene por qué ser la solución idónea para otra: diferentes modelos pueden coexistir.

A partir de la información recopilada durante el proceso de reflexión y debate, se encargará un estudio sobre cómo aplicar las propuestas en los espacios bibliotecarios, su viabilidad y las implicaciones de gestión que conllevan.

4. Principales resultados

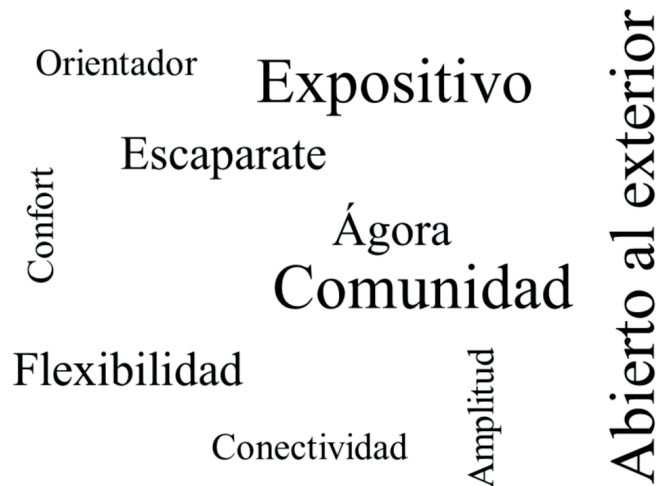
Antes de centrarnos en el vestíbulo o área de acceso, consideramos relevante destacar algunas aportaciones de los componentes del grupo que superan este ámbito concreto. Se trata de reflexiones en relación a los modelos que servirán como inspiración para diseñar y construir nuestras bibliotecas.

Tradicionalmente hemos tendido a mirar al Norte de Europa y a fijarnos en otras redes bibliotecarias. El cambio pasa por buscar referencias fuera del mundo bibliotecario: redes de hoteles, estrategias de mercadotecnia, etc. Asimismo pasa por poner en valor aspectos de nuestra realidad para así adaptar los referentes nórdicos al carácter del Sur, buscando soluciones imaginativas; por incorporar actividades al aire libre apropiándonos del espacio público o de los espacios exteriores de la propia biblioteca; por saber sortear la improvisación en la apropiación de los espacios por parte de los usuarios para usos que no estaban contemplados a priori; y por atender los cambios en la sociedad, del paso de ciudadanos consumidores a ciudadanos creadores, el envejecimiento de la población, etc.

Finalmente, si casi todo se encuentra en Internet, la biblioteca debe ofrecer experiencias, emociones, estímulos que hagan necesaria la experiencia física.

4.1. Vestíbulo o área de acceso

Centrándonos en el vestíbulo o área de acceso, los conceptos más frecuentes en las respuestas recibidas fueron:



Los cambios identificados afectan sobretudo a la esfera conceptual de los usos y no tanto a los espacios, aunque también.

Hablamos de ofrecer experiencias, sensaciones que merezcan la visita a la biblioteca. Hablamos de potenciar la interacción con los usuarios, con la comunidad, de hacer comunidad y de ser un reflejo de la comunidad.

El vestíbulo debe dejar de ser un lugar de paso para convertirse en un espacio dónde pasan cosas, que permita la realización de eventos y actividades colectivas de pequeño formato.

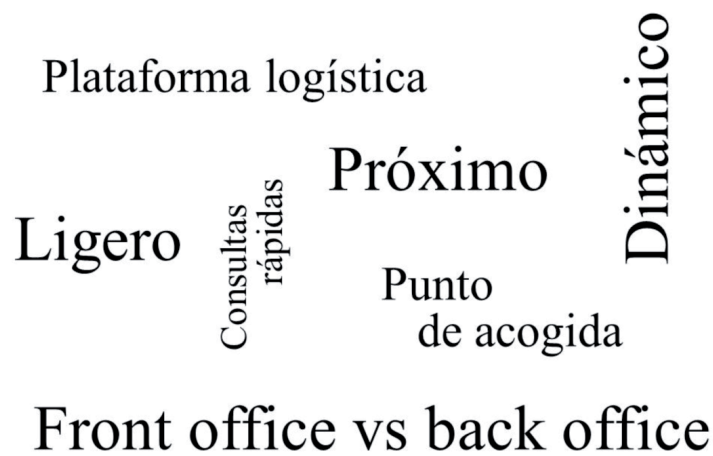
La flexibilidad veremos que es un tema recurrente y debe permitir cambiar la escenografía: construir nuevos paisajes que sorprendan y capten la atención de nuestros usuarios (desde el interior) y de los viandantes desde el exterior. Esta flexibilidad viene a reforzar el carácter expositivo que debe tener el vestíbulo, expositivo en un sentido amplio: escaparate de presentación de la biblioteca, de los servicios que ofrece, escaparate de las colecciones, de las coproducciones, etc.

Estos cambios deberán convivir con los usos que tradicionalmente asociamos a los espacios de acceso: acogida (individual o en grupo), información, préstamo y presentación de los servicios que ofrece la biblioteca. Se mantiene también el concepto “punto de encuentro de usuarios”, ya sea en zonas de estar informales equipadas o no con máquinas de *vending*, y sigue vigente el debate entre bar sí- bar no.

Se destaca la necesidad de comprender el edificio y sus prestaciones desde esta zona. En el caso que la configuración arquitectónica no lo garantice, deberemos trabajar la orientación de los usuarios a partir de la señalización.

Se busca potenciar la autonomía de los usuarios que la deseen, reconociendo la necesidad de un cambio en la forma de relacionarse con ellos. Este cambio de relación con los usuarios afectará el diseño de un elemento clave: el punto de atención o mostrador.

Los conceptos más frecuentes:



Los principales cambios en relación al punto de atención o mostrador que se identifican están relacionados con el modo de atender a los usuarios, con la idea de dar la bienvenida y de acoger. Con el concepto proximidad, con profesionales que invitan, que contagian la curiosidad por descubrir qué ofrece la biblioteca, por potenciar la atención personalizada a los usuarios. Desplazando de este modo las tareas técnicas al llamado *back office*.

Introducir estos cambios pasa por un cambio en la actitud de los profesionales, que se reforzará con la modificación de los mostradores. Éstos deben ser de dimensiones más reducidas, ligeros, y en algunos casos móviles; el cambio de paradigma de “mostrador trinchera” a “punto de atención cara a cara”

Se mantienen las funciones de acogida, consultas rápidas relacionadas o no con el servicio de préstamo, y de plataforma logística.

Confort, flexibilidad, transparencia, amplitud..., son conceptos que tienen consecuencias en las instalaciones y en las dimensiones de estos espacios bibliotecarios.

4.2. Espacio polivalente para las actividades

Durante el proceso de trabajo, tuvimos la primera reflexión importante. Según avanzamos el trabajo nos dimos cuenta de que no nos planteábamos cómo mejorar los espacios actuales para las actividades, sino que la cuestión se centraba en ¿qué actividades nos imaginamos que deben suceder en la biblioteca? ¿En qué espacios de la biblioteca deben tener lugar? ¿Qué es lo que debe cambiar? Si tenemos en cuenta los estándares de biblioteca pública, éstos prevén espacios específicos para actividades (espacios polivalentes, espacios de formación, espacios de “apoyo”, pensados para clubs de lectura). Se trata de espacios generalmente cerrados con una programación preestablecida. Quisimos dar un paso más y plantearnos los usos, los requerimientos para acoger las actividades y sobretodo, partir de cómo nos imaginamos las actividades de biblioteca en los próximos años.

Los conceptos más frecuentes de las respuestas recibidas fueron:



Si nos centramos en los usos (nuestra principal preocupación) debemos considerar que la mayoría de las respuestas y de opiniones posteriores en el debate apuntan hacia visualizar un futuro en que en la biblioteca tengan lugar actividades de promoción de la lectura (con formatos distintos a los actuales) y a la vez se incorpore más diversidad temática de actividades, destacando la cultura y la divulgación técnico-científica. Estamos ante propuestas para una biblioteca que facilita el acceso al conocimiento a través de la experimentación y de metodologías innovadoras y creativas en un entorno colaborativo abierto a la ciudadanía. Es cierto que cada vez más el aprendizaje se basa en procesos empíricos, en la experiencia y en la práctica y los ciudadanos reclaman su rol de generadores de conocimiento.

Los principales cambios acerca de nuevos usos se resumen en tres ámbitos:

- Formato: más talleres y actividades creativas (aprender haciendo); mayor participación de la comunidad; fomento de la co-programación y autogestión de espacios.
- Organización: menor planificación y más espontaneidad y simultaneidad.
- Visibilidad: actividades más integradas a la biblioteca.

Para el debate fue muy interesante un ejercicio que hicimos previo que consistió en agrupar las propuestas y dibujar dos escenarios de requerimientos de espacio para las bibliotecas:

- *Escenario más continuista*, que agrupa las propuestas de mantener el espacio polivalente, incorporar diversos espacios de aforo reducido (incrementando los espacios para actividades de pequeño formato) y el uso de los espacios exteriores para actividades.
- *Escenario más innovador*, que apunta un modelo de biblioteca dónde todos los espacios son polivalentes y las actividades se realizan en los diferentes espacios abiertos de la biblioteca y preparados arquitectónicamente. Este escenario defiende los espacios para las actividades como espacios con mayor centralidad y una mayor vinculación con la biblioteca. En el debate algunas personas que defendían esta propuesta imaginaban espacios específicos para la lectura, y el resto más orientado a actividades, en un rol de biblioteca más experimental.

Una parte importante del trabajo se centró en recoger propuestas para el espacio polivalente, y las aportaciones se pueden agrupar en 4 requerimientos, dónde hubo consenso total: sala divisible para permitir actividades de menor capacidad; espacio que sea muy versátil; acceso independiente pero sobretodo sin quedar desvinculado del resto de la biblioteca y por último, espacio altamente tecnificado (proyector, equipo de sonido, iluminación adaptable...).

Las propuestas tienen asociados importantes requerimientos arquitectónicos, de mobiliario y técnicos. Los 5 aspectos que destacaron como necesarios para definir mejor y mejorar de forma inmediata son:

- Mayor flexibilidad de los espacios (espacios desmontables, mobiliario móvil).
- Espacios polivalentes divisibles para acoger múltiples actividades de formato más reducido.
- Diferentes microespacios distribuidos por toda la biblioteca.
- Más espacios abiertos para que las actividades ganen visibilidad.
- Espacios que permitan actividades en el exterior (todo tipo de actividades, no sólo de lectura. Incluye –para algunos casos que ya existen– la posibilidad de crear huertos urbanos).

Como referencias internacionales destacan las siguientes bibliotecas: Aarhus Central Library (Dinamarca) <<https://www.aakb.dk/english/main-library-aarhus>> y la Biblioteca de Kista (Suecia) <<https://biblioteket.stockholm.se/en/language/english-engelska>>. Las dos han echo apuestas muy interesantes en el ámbito de los espacios para actividades.

Y para finalizar este apartado, un apunte coincidente con las conclusiones de las Jornadas sobre Nuevos usos de la Biblioteca Pública <<http://www.diba.cat/es/web/biblioteques/nous-usos-bib>>: la necesidad de rediseñar los espacios existentes en función de los nuevos usos y nuevas especificidades; y la necesaria orientación a nuevas formas de aprendizaje, a la experimentación. Los dos temas se trataron también ampliamente en estas Jornadas organizadas por la GSB y el CBB, que tuvieron lugar en febrero de 2015. En aquel momento y desde entonces con fuerza, han aparecido múltiples estudios que posicionan la biblioteca pública en el ámbito del fomento de la creación.

4.3. Espacios expositivos

En la XBM son pocas las bibliotecas que disponen de una sala de exposiciones, únicamente las bibliotecas de mayor tamaño disponen de un espacio específico. Lo más habitual es que se habiliten el área de acceso, el espacio de actividades o bien el área general de la biblioteca para darles este uso de forma puntual. Partiendo de este patrón, el grupo de trabajo expone dos modelos complementarios que reflejan en gran medida la situación actual pero que incorporan a su vez ciertos matices innovadores.

- Espacio propio para las exposiciones (sala de exposiciones): únicamente necesario en aquellos municipios donde exista déficit de espacios de esta tipología y que queden justificados por un proyecto de futuro sólido. Deberán ser espacios polivalentes que permitan dar cabida a exposiciones de diferentes formatos y tamaños.
- Considerar toda la biblioteca como un espacio expositivo: ya sea una única exposición distribuida por toda la biblioteca, o bien pequeñas muestras independientes (por ejemplo, microexposiciones temporales o permanentes asociadas a centros de interés).

Los conceptos más frecuentes en las respuestas recibidas en los formularios de trabajo fueron:



Las exposiciones han de servir para visualizar la biblioteca en un sentido cultural amplio e interdisciplinario, más allá del fomento de la lectura. Aunque ello no debe significar dejar de lado la promoción de los servicios y difusión del fondo documental.

La diversidad artística (escultura, videoarte, etc.) y de contenidos, alternativa incluso a los circuitos estables, es uno de los aspectos en los que se redunda. También en la importancia de la participación de la comunidad: espacios expositivos más abiertos a la creación local y artistas noveles, ya sea mediante la cesión de espacios o bien la producción propia. Se expone incluso la posibilidad de que la biblioteca sea incubadora de proyectos artísticos más que una sala de exposiciones, donde el usuario pueda ver in-situ el proceso de creación de una obra.

Respecto a las características espaciales, se da mucha importancia a que los lugares dónde se expone sean visibles, de acceso fácil; y a la relación interior/exterior de la exposición –y del resto– con la calle mediante escaparates. Como en el caso del área de acceso y del espacio para actividades, la flexibilidad y polivalencia son conceptos recurrentes: estructuras móviles, iluminación específica regulable y railes de sujeción adaptados a diferentes formatos, son elementos bien valorados. Son aspectos a mejorar la protección de las obras y la tecnificación de los espacios.

Conclusiones

Con los principales resultados del trabajo disponemos de propuestas de gran interés para identificar como mejorar en la planificación y diseño de los espacios bibliotecarios analizados. Tenemos la certeza de que es importante tener un marco conceptual que defina usos, contenidos y espacios, pero reforzamos la idea de que no existe un modelo único, cada biblioteca debe responder y adaptarse a su realidad. Por lo que en el futuro va a tener incluso mayor importancia el proceso de programación previa para adaptar cada proyecto a la realidad local.

Deberemos estar atentos a las necesidades de espacio que conlleva el nuevo modelo de biblioteca. La biblioteca está consolidada en su función de facilitar el acceso al conocimiento pero el reto está también en ser capaces de generarlo en los propios espacios a partir de la experimentación y la creación.

No hay una biblioteca en la Red que reúna todas las características que se han identificado, pero probablemente tenemos todas las características repartidas en diferentes bibliotecas.

Somos conscientes que tenemos un reto muy importante de comenzar a aplicar algunos de los cambios apuntados en los resultados. Este trabajo ha derivado en varios objetivos que continuaremos trabajando en nuestros planes de acción anual en 2017 como la redefinición de los mostradores a partir del modelo de atención al usuario que queremos impulsar, y el estudio de las implicaciones arquitectónicas de ciertas propuestas como la de biblioteca más expositiva, y espacios para actividades más conectados con la biblioteca. Por la magnitud de la Red, somos conscientes que debemos avanzar aplicando innovación en proyectos piloto y con la implicación del personal de las bibliotecas.

Por lo que respecta al proceso, valoramos como un acierto el hecho de haber incorporado diferentes perfiles profesionales en la discusión, creemos que ha aportado diversidad puntos de mira al discurso. Ha quedado pendiente la incorporación de la mirada de los usuarios. Aunque en la reflexión hemos intentado pensar en los comportamientos de los usuarios y los usos en relación a los espacios, nos ha faltado el establecer vínculos con la comunidad durante el proceso de planificación.

Recursos de Información

AAHRUS CENTRAL LIBRARY. Disponible en: <<https://www.aakb.dk/english/main-library-aarhus>>

Biblioteques de Barcelona. Disponible en: <<http://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/ca>>

Edificis bibliotecaris. Disponible en: <<http://www.diba.cat/es/web/biblioteques/edificis-bibliotecaris>>

Jornada sobre Nuevos usos de la Biblioteca Pública. Disponible en: <<http://www.diba.cat/es/web/biblioteques/nous-usos-bib>>

Kista Library. Disponible en: <<https://biblioteket.stockholm.se/en/language/english-engelska>>

Library building and spaces. Disponible en: <<http://www.sl.nsw.gov.au/public-library-services/library-buildings-and-spaces>>

Public libraries as creative spaces: Expressions of interest. disponible en: <<http://plconnect.slq.qld.gov.au/news/2015-news/public-libraries-as-creative-space-eoi>>

Ester Omella Claparols es Diplomada en Biblioteconomía y Documentación, Licenciada en Ciencias Políticas y Sociología y Máster en Economía. Desde 2005 es responsable de planificación y evaluación de la Gerencia y ha participado en la implementación del *Mapa bibliotecario de la provincia de Barcelona*. Su experiencia profesional se desarrolla en los ámbitos de la planificación de servicios bibliotecarios, los modelos de gestión y financiamiento, la evaluación orientada a la mejora continua, los estudios de impacto para posicionar el servicio y el impulso de la biblioteca pública como instrumento para la inclusión social, con especial atención a la perspectiva económica. Ha sido profesora asociada de la Universidad de Barcelona y colabora en numerosas publicaciones profesionales. Compagina su actividad profesional con su afición por el teatro y las actividades de montaña.

Judit Terma Grassa es diplomada en Biblioteconomía y Documentación y licenciada en Documentación por la Universidad de Barcelona. Su experiencia profesional se desarrolla principalmente en el ámbito de la gestión en bibliotecas públicas, con un breve paréntesis dedicado a las bibliotecas especializadas y universitarias. Desde 2002 está trabajando en la dirección técnica de Bibliotecas de Barcelona desde donde ha participado en la implementación del plan de bibliotecas de la ciudad interviniendo en el diseño más de 20 equipamientos bibliotecarios. Sus ámbitos de interés son la evolución de los modelos de biblioteca pública y su impacto en los espacios bibliotecarios y los procesos de evaluación para la mejora continua.

Enric Vilagrosa Alquézar es diplomado en Biblioteconomía y Documentación y licenciado en Documentación (Universidad de Barcelona, 1998 y 2000). Es coautor de *Los nuevos estándares de biblioteca pública de Cataluña* (2008). Es impulsor, coordinador y redactor de los programas funcionales de las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales de la Provincia de Barcelona (RBM). Actualmente está trabajando en el diseño e implementación de los espacios de creación en las bibliotecas públicas. Compagina su actividad profesional con su afición por los viajes.

Un agradecimiento a los profesionales que han participado activamente en el Grupo de Trabajo: Mario Aguilera, Àngels Alabart, Héctor Calvet, Juan Carlos Calvo, Carla Canongia, Carme Galve, Daniel García, Cristina López, Oriol Planas, Imma Sabater, Miracle Vilella y Anna Villanueva. A Marta Cano, Assumpta Bailac y Jordi Permanyer. Y a Mercè Muñoz, relatora.

La gamificación como estrategia para aumentar la participación y fidelización de usuarios en las bibliotecas públicas

Ana Ordás García

Consultoría y formación en bibliotecas

Asociación “Culturable”

Resumen: La generalización de la tecnología digital y la avalancha de opciones y estímulos a los que somos sometidos hacen que la ciudadanía mantenga unos niveles de participación y compromiso con las instituciones bajos, lo que se refleja en las bibliotecas. El auge de la industria de los videojuegos, que consigue atraer en este contexto a millones de jugadores, ha despertado el interés por descifrar las claves que hacen que los juegos consigan ese nivel de motivación. Por un lado, se puede utilizar el juego como una herramienta para re-descubrir los espacios de la biblioteca y para cambiar la forma en la que se interactúa con los usuarios, pero la gamificación va más allá consiguiendo un cambio en los comportamientos. En esta comunicación se explican los elementos de los juegos y tipos de jugadores. También se analiza cómo la gamificación combina la motivación y las recompensas intrínsecas y extrínsecas para motivar a las personas a realizar determinadas acciones en línea con los objetivos de la biblioteca. Al finalizar la presentación los bibliotecarios aprenderán los pasos para diseñar un sistema gamificado y conocerán ejemplos reales en bibliotecas.

Palabras clave: gamificación, juegos, bibliotecas, participación ciudadana, usuarios

Abstract: The proliferation of digital technology and the avalanche of options and stimuli has resulted in low levels of participation and engagement with institutions, including libraries. The growth of the gaming industry has resulted in the engagement of millions of players and led many organizations to wonder how they can use games to increase levels of motivation in their users and customers. Librarians can leverage games as a tool to bring users back into the library and to change the way people communicate and interact with others. In this article we will discuss the types of players and elements of the different games. We will also discuss how gamification combines motivation and extrinsic and intrinsic rewards to get people to perform actions and desired behaviors in line with their library's objectives. At the end of the presentation librarians will learn how to design a gamified system including real-world examples.

Keywords: gamification, games, libraries, citizen participation, users.

1. Introducción

Internet y la evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación han democratizado el acceso a la información y los contenidos culturales. En este contexto las bibliotecas públicas, sin olvidar su función social, deben dar a conocer sus servicios y diferenciarlos frente a la avalancha de opciones y estímulos que hacen que los ciudadanos mantengan niveles de atención, participación y compromiso bajos.

A pesar de eso, hay una industria que no ha dejado de crecer, la del videojuego, donde existen plataformas con millones de participantes. Si les preguntamos por lo que les aporta el juego, las respuestas nos muestran algunas **claves del éxito**: entretenido, divertido, inmersivo, competitivo, bueno para evadirse (Ipsos, 2012).

En este sentido la gamificación tendrá un impacto muy relevante, ya que utiliza elementos y mecánicas de los juegos para motivar a las personas a realizar acciones y comportamientos que sean beneficiosos para ellas.

2. Crisis de participación ciudadana

“La generalización de Internet y de lo que se ha dado en llamar la Web 2.0 ha supuesto un cambio de paradigma en la relación con los consumidores, usuarios, empleados y ciudadanos, caracterizado mayormente por un cambio en el poder de negociación de las empresas y organizaciones en relación a sus clientes o con sus empleados” (Amigo, 2015, p. 261).

La comunicación de la biblioteca con sus usuarios a través de los espacios web y redes sociales ha supuesto un grado de interacción mayor y una nueva forma de captar la atención. Pese a ello, y aunque en todos los estudios realizados siempre se hacen valoraciones muy altas de satisfacción global del servicio, existen muchos ciudadanos que todavía no se sienten atraídos por las bibliotecas.

Un estudio reciente (Generalitat de Catalunya, 2016) refleja que un 45 % de la población de más de 14 años hace más de un año que no ha ido a la biblioteca o no ha ido nunca.

El estudio se centra precisamente en conocer el comportamiento y las percepciones de las personas no usuarias de la biblioteca pública, datos muy importantes para trabajar en el cambio de las bibliotecas.

Las bibliotecas públicas deben hacerse notar y buscar incentivos que logren el compromiso de los ciudadanos, que se enganchen con lo que se les propone, utilicen y compartan sus contenidos o servicios.

En dicho estudio el 31,3 % asegura que no iría nunca a la biblioteca independientemente de los cambios en el equipamiento. En este sentido queda claro que las recompensas que antes funcionaban, como podrían ser la mejora de servicios o infraestructuras, se ven minimizadas ante la avalancha de ofertas que tienen los ciudadanos, por lo que hay que buscar otro tipo de incentivos que en muchas ocasiones son más intangibles.

La motivación intrínseca puede darnos la solución ya que es lo que nos toca más dentro, lo que tiene que ver con lo personal, con la visibilidad y el reconocimiento, con la relación pasional que tenga la biblioteca con su comunidad. Todo ello contado de una forma diferente, utilizando la narrativa que también forma parte de los juegos.

3. El juego como revitalizador de los espacios de la biblioteca

El excesivo control y limitaciones de los espacios en las bibliotecas hicieron que éstas se convirtieran en meros espacios de tránsito y consumo, pero el juego puede cambiarlo ya que “en sí representa una acción de reivindicación y empoderamiento del espacio público como lugar libre y disfrutable por todos” (Deza, 2015, p. 134).

La biblioteca debe ser un tablero de juego donde experimentar nuevas formas de uso de la tecnología, de comunicación con los usuarios y de relación con el entorno.

Las bibliotecas más innovadoras son las que realizan una utilización equilibrada del espacio satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos (espacios silenciosos, salas de reunión, espacio web adaptable, espacios para juegos y eventos entre otros) sin olvidar el acceso a recursos de información actualizados.

No podemos olvidar que los juegos son otro recurso más de la colección, pero la actividad del juego en la biblioteca puede ir más allá ayudando a promover habilidades, interacción, divertimento y acercamiento a la población más joven, haciendo que se sientan cómodos y que hagan suyo el espacio.

El juego se puede programar también como un evento especial, para promover la actitud lúdica, la interrelación entre generaciones, para re-descubrir la colección y servicios, o para cooperar con empresas locales entre muchas otras posibilidades.



Figura 1. Ubik, biblioteca de creación de Tabakalera en San Sebastián, 2016.

Podemos utilizar los juegos con fines socialmente positivos ya sea en nuestras propias vidas, o en nuestras comunidades (McGonigal, 2011).

4. Aprender de los juegos

La fiebre que ha desatado Pokémon GO es el reflejo del poder de la industria del videojuego, un ejemplo de como un juego ha conquistado el espacio público gracias a la geolocalización y la realidad aumentada. La idea es aprender todo lo que podamos de los juegos para ver qué elementos nos enganchan y poder aplicarlos en un entorno no lúdico.

¿Qué es un juego? Es una actividad que hacemos para entretenernos o divertirnos. Todos los juegos comparten 4 características comunes: objetivos, reglas, *feedback* o retroalimentación constante y participación voluntaria, que hace que la experiencia sea de disfrute.

Los juegos producen una sensación de fluir (*flow*), en la que el tiempo desaparece y nos hace sentir completamente comprometidos con la actividad. Esa sensación se produce cuando hay un equilibrio entre nuestras habilidades y la dificultad de la tarea, que no sea muy fácil que produzca aburrimiento, ni muy difícil que produzca ansiedad y frustración (Csikszentmihalyi, 2011).

El *feedback* de los juegos es una forma de recompensa por realizar una tarea, es lo que nos motiva a seguir jugando, dándonos información de cómo vamos evolucionando. Esta retroalimentación constante hay que saber cómo programarla y de qué forma ofrecerla para que no sea desmotivante.

Para jugar hay que estar motivados, y la psicología lleva tiempo estudiando la motivación. A nivel conductual, una conducta se repite cuando tiene consecuencias positivas, así es como podemos aprender habilidades que a largo plazo se conviertan en un hábito. A nivel cognitivo, aunque todos tenemos unas motivaciones básicas, a cada persona le pueden motivar o interesar cosas diferentes y que son las que consiguen que valoremos realizar unas acciones u otras.

Está claro que para llamar a la acción se suelen utilizar las recompensas extrínsecas, aquellas que ofrecen algo tangible a cambio, pero si queremos que la actividad se prolongue en el tiempo debemos utilizar la motivación intrínseca que es la que consigue que el usuario encuentre satisfacción en el mero hecho de realizar una determinada acción.

El modelo RAMP (Marczewski, 2015), en el que también se establece una relación con los tipos de jugadores, hace una aproximación a la motivación intrínseca basada en la Teoría de la autodeterminación:

1. Relación. El deseo de pasar el tiempo con gente, de estar conectado con otros, de crear relaciones, lo que refuerza la sensación de formar parte de algo.
2. Autonomía. La satisfacción de ver el impacto de nuestro esfuerzo, de tener libertad para elegir potenciando la innovación y creatividad.
3. Maestría. El reto de mejorar, aprender y descubrir, lo que nos lleva a formarnos para dominar una tarea, para ser expertos en algo.
4. Propósito. La necesidad de dar sentido a nuestras acciones lo que nos hace sentir parte de algo más grande.

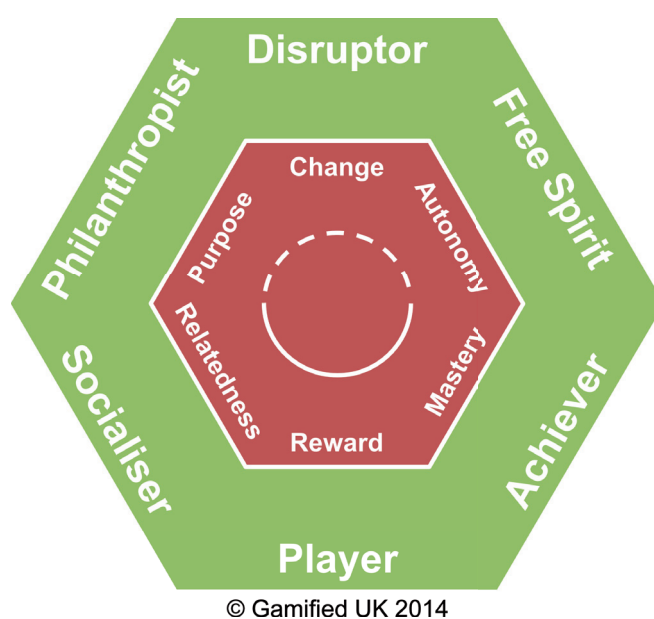


Figura 2. Tipos de jugadores: filántropo, revolucionario, espíritu libre, triunfador, jugador y socializador.

La buena noticia es que las bibliotecas tienen un gran potencial en lo que se refiere a la motivación intrínseca para trabajar con los usuarios y no-usuarios en lo que les motiva a participar y comprometerse. Ese es el origen de la gamificación, aprender de los juegos y ver cómo podemos articular sus componentes para motivar a las personas.

¿Y cuáles son esos elementos de los juegos que ponen en marcha todo un sistema gamificado?:

1. Las dinámicas: relacionadas con los deseos y necesidades humanas y que son las que fomentan un comportamiento: emociones, narrativa, progresión y relaciones entre otras.
2. Las mecánicas: actividades que nos mueven a la acción y las reglas que nos explican cómo interactuar para conseguir el objetivo: retos, misiones, competición, cooperación, recompensas, transacciones y *feedback* entre otros.
3. Los componentes: la representación concreta de los elementos: puntos, clasificaciones, insignias, avatares, coleccionables, regalos, equipos, bienes virtuales, tutoriales, niveles o áreas sociales entre otros.

Todos estos elementos de los juegos se aplican en la gamificación, que es un laboratorio sin precedentes para analizar que mueve a las personas a actuar, a comprometerse con las organizaciones e instituciones.

5. Gamificación

La definición más extendida de gamificación es la utilización de elementos de juegos y técnicas del diseño de juegos en contextos que no son de juego. Pero lo que realmente importa es entender que la gamificación no es diseñar juegos, es basarse en el poder del juego para motivar a las personas a realizar acciones y comportamientos que sean beneficiosos para ellas y que a su vez estén alineados con los objetivos de empresas o instituciones públicas.

El potencial de la gamificación y de los juegos en las bibliotecas se enmarca en la gamificación social que “persigue el fomento de comportamientos cívicos responsables en relación con servicios públicos, o la consecución de objetivos para el bien común y el bienestar de la sociedad” (Amigo, 2015: 357).

Aunque no hay ningún término acuñado de forma oficial, el **término** gamificación frente al alternativo ludificación, aconsejado en 2012 por la Fundéu, es el más utilizado con mucha diferencia por los autores españoles en las publicaciones científicas.

Merece la pena pensar sobre cómo aplicar los juegos y la gamificación a las bibliotecas para captar nuevos usuarios y hacerlos participar, cómo crear experiencias basadas en el juego para fidelizar a los usuarios ya existentes, cómo comprometerles para intentar que vuelvan en cada propuesta que se haga.

La gamificación también podría tener un ámbito de aplicación para involucrar a las personas en procesos de aprendizaje –alfabetización informacional– e incluso para el propio personal bibliotecario, para fomentar su desarrollo personal y profesional.

6. ¿Cómo gamificar?

Gamificar no es hacer de todo un juego, hay que tener claros los objetivos que deseamos conseguir y qué indicadores utilizaremos para medir el éxito de nuestro proyecto.

Diseñar un proyecto gamificado no es fácil, somos seres complejos y articular un sistema centrado en las personas no tiene garantizado el éxito. Eso sí, seguro que se consigue que los usuarios lo miren con interés y estén más predispuestos a participar. Los pasos para implementar la gamificación son (Werbach, 2014):

1. Definir los objetivos.
2. Concretar y especificar los comportamientos que queremos que realicen los usuarios, así como establecer los indicadores con los que vamos a medir el resultado.

3. Describir las personas a las que nos vamos a dirigir, segmentarlos e intentar crear modelos de usuarios para identificar que les puede motivar.
4. Establecer las dinámicas, mecánicas y componentes en cada una de las etapas del sistema teniendo en cuenta la progresión.
5. Asegurarse que la experiencia para los que participen sea de disfrute, que hay un beneficio para los usuarios finales.
6. Establecer las plataformas en las que se va a desarrollar el sistema gamificado, lo que vamos a utilizar para hacer llegar las mecánicas a las personas.
7. Testar y ser flexible

Por mencionar una herramienta que nos puede orientar en el proceso de diseño de un sistema gamificado, el Gamification Model Canvas puede ayudar a encontrar y evaluar soluciones basadas en el juego para desarrollar comportamientos en entornos no lúdicos (Jiménez-Arenas, 2014).

7. Ejemplos de gamificación en bibliotecas

Muchas veces cuando se dan ejemplos de gamificación son juegos, juegos que se diseñan con una finalidad que va más allá del puro entretenimiento. Este tipo de juegos se llaman juegos serios, *serious games* o aprendizaje basado en juegos.

En la colección “Juegos, Gamificación y Bibliotecas” de Google+ <<http://bit.ly/JuegosyGamificacion>> he recopilado numerosos ejemplos de la aplicación de juegos, juegos serios y gamificación en las bibliotecas.

Pero si hay un ejemplo claro de gamificación en el sector es el de Library Game, una capa que se despliega sobre el sistema de gestión de la biblioteca (SIGB) y que aporta elementos de los juegos para hacer la experiencia en la biblioteca más atractiva, divertida y emocionante.

OpenTree, su última versión, ofrece un *feedback* continuo a los usuarios a través de estas mecánicas y elementos:

- Ofrecer una colección de insignias que se pueden ir consiguiendo a medida que se realizan determinadas acciones en la biblioteca.
- Permitir personalizar la información personal y crear tu propia estantería de lecturas.
- Establecer niveles de lectores.
- Compartir recursos o recomendaciones con amigos.
- Crear cuestionarios o desafíos para retar a los usuarios.
- Otorgar puntos por realizar acciones que la biblioteca quiera promocionar, como acceder por primera vez al préstamo de libros electrónicos o recomendar/comentar un número de ítems.
- Realizar *check-in* al entrar en la biblioteca.
- Visualizar el nivel de progreso sobre el uso del sistema a través de un árbol en el perfil personal que va creciendo a medida que se van consiguiendo logros.



Figura 3. OpenTree version de LibraryGame para “The Open University” by Running in the Halls.

Estos son algunos ejemplos que nos recuerdan a aplicaciones gamificadas que funcionan con éxito y que todos conocemos como Forsquare, en restauración y viajes, o Nike+, en el sector deportes, para fomentar prácticas saludables. Merece la pena usar la gamificación en las bibliotecas porque ya está funcionando con éxito en otros ámbitos como puede ser el de la salud, los museos o la educación.

8. Conclusiones

Las bibliotecas públicas siempre han sido sitios donde la gente podía descubrir nuevos conocimientos a través de los libros, pero con el impacto de lo digital han tenido que reinventarse como un espacio complementario dedicado a la vida social de la comunidad, lugares para la conversación, divertimento, creación y descubrimiento colectivo, diseñando espacios para la colaboración y el aprendizaje.

La gamificación junto con los juegos de entretenimiento, los juegos serios y el diseño inspirado en juegos se agrupan en lo que se denomina pensamiento lúdico (Marczewski, 2015) que nos ayuda a cambiar la forma de comunicarnos con los usuarios y proporciona experiencias más gratificantes, promoviendo el compromiso de los usuarios con la biblioteca, lo que da valor a la marca y facilita la participación.

Si la gamificación se queda solo en los aspectos superficiales de los juegos y en las recompensas materiales no proporcionará ningún valor añadido, hay que buscar la motivación de los usuarios a través del *feedback* significativo.

En definitiva, hay que tener una relación pasional con nuestra comunidad que inspire a la participación y genere compromiso.

Bibliografía

- AMIGO QUINTANA, Fernando M. (2015): *Gamificación: un nuevo modelo de gestión de comportamientos deseados*. Madrid: Fundación Mapfre, 587 p.
- BBVA (2012): "Gamificación: el negocio de la diversión". *Innovation edge*, n.º 3, pp. 4-44.
- BOHYUN, Kim (2015): "Gamification in Education and Libraries". *Library Technology Reports*, febrero-marzo, pp. 20-27.
- DEZA ATUTXA, Aitor, *et al.* (2015): "Ludocracia: el juego como herramienta de revitalización urbana en la ciudad interfaz". *Arte y políticas de identidad*, vol.12, junio, pp. 127-144.
- CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly (2011): *Fluir: una psicología de la felicidad*. Barcelona: Kairos.
- FELKER, Kyle (2014): "Accidental Technologist: Gamification in libraries, the state of the art". *The Journal of the Reference and User Services Association (RUSA)*, 2014, vol. 54, n.º 2, pp. 19-23.
- GENERALITAT DE CATALUNYA (2016): Departament de Cultura. "Estudi de persones no-usuàries de biblioteques: abril 2016" [en línea] [consulta: 19-08-2016]. Disponible en: <http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/persones_no_usuaries.pdf>
- IPSOS (2012): "Videogames in Europe: consumer study. Spain 2012" [en línea]. Disponible en: <http://www.isfe.eu/sites/isfe.eu/files/attachments/spain_-_isfe_consumer_study.pdf>
- JIMÉNEZ ARENAS, Sergio (2014): "Gamificación, generando compromiso con la cultura". *Anuario AC/E de cultura digital*, pp. 30-38.
- MARCZEWSKI, Andrej (2015): *Even Ninja Monkeys like to Play: Gamification, Game Thinking & motivational Design* [libro electrónico Kindle]. Dutch Driver.

- MCGONIGAL, Jane (2011): *Reality is broken* [libro electrónico Kindle]. Penguin Random House UK.
- POULSEN, Mathias (2015): *Playful Libraries* [blog] 15 septiembre. CounterPlay. Disponible en: <<http://www.counterplay.org/playful-libraries-writeup-from-next/>>
- ROBERT, Thierry, y AYERDI-MARTIN, Claude (2012): “La gamification de la médiation numérique: la conception de jeux en ligne spécialisés pour les bibliothèques”. *Documentation et Bibliothèques*, abril-junio, pp. 69-76.
- WALSH, Andrew (2014): “The potential for using gamification in academic libraries in order to increase student engagement and achievement”. *Nordic Journal of Information Literacy in Higher Education*, 6 (1), pp. 39-51.
- WERBACH, Kevin, y HUNTER, Dan (2014): *Gamificación: revoluciona tu negocio con las técnicas de los juegos*. Madrid: Person Educación, 147 p.

Puedes comentar esta comunicación en redes sociales utilizando el hashtag #Bibliogamifica

Ana Ordás García ha trabajado durante más de 20 años en bibliotecas y empresas del sector (Baratz, Odilo) por lo que posee un profundo conocimiento del mercado de las bibliotecas en España y de los diferentes modelos de gestión de bibliotecas físicas y digitales. En la actualidad forma parte activa de la Asociación Culturable y ayuda a las bibliotecas que buscan nuevas formas de conectar con los usuarios a desarrollar actividades lúdicas y proyectos gamificados para promover comportamientos deseados y atraer nuevos públicos. Colabora en BiblogTécarios.

Servicios en el móvil para los usuarios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Barcelona: estrategia, nuevos servicios virtuales y aplicaciones

Núria Méndez Estradé

Responsable de la UGCX (Unitat de Continguts de la Xarxa)
Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

David Pérez Olivé

Bibliotecario de la UGCX (Unitat de Continguts de la Xarxa)
Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

Núria Pi Vendrell

Responsable de la STI (Secció de Tecnologies de la Informació)
Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

Resumen: Los servicios virtuales en las bibliotecas han ido creciendo exponencialmente en la última década para dar respuesta a las nuevas necesidades de los usuarios. En el momento actual es necesaria la adaptación de estos servicios a los dispositivos móviles así como la generación de nuevos contenidos pensados ya para este tipo de dispositivos, puesto que se han convertido en el instrumento principal de acceso a la información. En este contexto, la Diputación de Barcelona a través de la Gerència de Serveis de Biblioteques, se plantea cómo dar respuesta a la movilización de los servicios virtuales del conjunto de bibliotecas de la Xarxa de Biblioteques Públiques Municipals de la provincia de Barcelona para lo cual se escogen diferentes soluciones móviles dependiendo en cada caso del objetivo a abordar. En este sentido se desarrolla la aplicación *BibliotequesXBM*, basada en la geolocalización, la personalización y la obtención de datos a través de servicios de datos abiertos. También se opta por el rediseño y la versión responsiva de su portal principal de contenidos digitales, la Biblioteca Virtual, y por la movilización del catálogo Aladí mediante una web app.

Palabras clave: servicios virtuales, portales movilizados, aplicaciones para móvil, reutilización de información, validación virtual.

Abstract: Virtual library services have grown exponentially in the last decade to meet the new needs of users. At present the adaptation of these services to mobile enabled device and the generation of new content and designed for these devices is necessary, since have become the main instrument of access to information. In this context the Barcelona Provincial Council through the Gerència de Serveis de Biblioteques reflects on how to respond to the mobilization of the virtual services of the library network of the province (Xarxa de Biblioteques Municipals) for which different mobile solutions are chosen depending on the goal stated in each case. Accordingly *BibliotequesXBM* application is developped based on geolocation, customization and data collection through open data services. It also works on redesign and responsive version of

its main portal of digital content, Biblioteca Virtual, and by mobilizing the Aladi catalog through a web app.

Keywords: virtual services, mobilized web sites, mobile applications, open data services, data reuse, virtual validation.

1. Introducción: características de los servicios en el móvil

La tendencia creciente en el uso de los dispositivos móviles *versus* los pc o portátiles es progresiva e imparable, ya que experimenta un crecimiento progresivo desde hace unos años, los smartphones están desplazando a los pc como dispositivo de conexión a Internet, y, en consecuencia, el internet de las aplicaciones es el segmento con mayor crecimiento.

Algunos datos que confirman la tendencia de uso en España¹:

- En el 2015 el 89 % de los españoles mayores de 13 años posee un teléfono móvil.
- España es el país que porcentualmente más *smartphones* consume y usa.
- 7 de cada diez españoles tienen *smartphone*.
- El 72,1 % navega regularmente por Internet y el 79,7 % se conecta a través de sus *smartphones*.
- El 100 % de usuarios de *smartphones* se conecta a Internet y el 90 % se conecta cada día.
- Tres de cada diez personas que tiene un *smartphone* miran su teléfono móvil más de 50 veces al día e incluso un 10 % llega a consultarlo más de 100, lo que supone un promedio de una vez a cada cinco minutos.
- El 90 % del tiempo de conexión en *smartphones* es a través de aplicaciones.

Cuando la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona dio luz verde y vio la oportunidad y la necesidad de dar el salto a los dispositivos móviles, nos planteamos cual sería la manera más efectiva de posicionar la biblioteca pública en este nicho tecnológico. Partimos de la premisa que los servicios en el móvil se basan en la accesibilidad, conveniencia, inmediatez, localización, personalización y ubicuidad, y en ese contexto debíamos decidir cómo presentar nuestros productos y servicios.

2. Servicios móviles de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales

El trabajo en red y el apoyo de la Diputación de Barcelona a los municipios de la provincia y sus 224 bibliotecas municipales y 10 bibliobuses son la base de los servicios virtuales actuales del conjunto de bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Barcelona (o XBM, por Xarxa de Biblioteques Municipales).

Los servicios virtuales al ciudadano por parte del conjunto de bibliotecas XBM son gestionados por la Diputación de Barcelona, se prestan en los siguientes entornos virtuales y se ha buscado para cada uno de ellos un tipo de solución móvil adecuada:

¹ Datos extraídos del "Informe Mobile en España y en el Mundo 2015" por Ditrendia.

Tabla 1.
Espacios virtuales XBM para el ciudadano, con el tipo de solución móvil adoptada

Espacios virtuales XBM, gestionados por la Diputación de Barcelona	Solución móvil adoptada
catálogo colectivo <i>Aladí</i> (http://aladi.diba.cat)	sitio web móvil
portales web a nivel de Red: – <i>Biblioteca Virtual</i> (http://bibliotecavirtual.diba.cat) – <i>Genius</i> (http://genius.diba.cat)	diseño responsivo (en curso, y de momento sólo para la Biblioteca Virtual)
repositorio digital <i>Trencadís</i> (http://trencadis.diba.cat)	web responsivo
App <i>Biblioteques XBM</i>	aplicación híbrida de la Red desarrollada exclusivamente para dispositivos móviles
canales web2.0 a nivel de red: Facebook, Twitter, Youtube	ningún desarrollo específico, se trabaja directamente con las aplicaciones de redes sociales existentes y de uso compartido con los usuarios

Los usuarios de la Red también tienen a su disposición la app *Ebiblo*, una aplicación compartida con otras instituciones bibliotecarias para el préstamo de libro electrónico. Se trata de un servicio promovido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte con la colaboración del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya, la Diputación de Barcelona y el Ayuntamiento de Barcelona. Y puesto que su gestión no es competencia directa de la Diputación de Barcelona no se abordará en esta comunicación.

A la vista de los distintos tipos de soluciones posibles y según hemos ido avanzando en el recorrido hemos ido definiendo una estrategia: ¿En qué casos optamos por una app, webapp (o sitio web) o versión móvil del portal? ¿Los servicios en el móvil deben de ser una réplica de los del portal? ¿Qué servicios tiene sentido ofrecer a nivel de Red de bibliotecas? ¿Desarrollos o servicios comerciales? ¿Cómo enfocamos la gestión de los datos? ¿Cómo podemos relacionar e incluso integrar servicios? Intentamos aquí responder algunas de estas preguntas en base a nuestra experiencia concreta y extendiéndonos en la segunda parte en la app *BibliotequesXBM*.

2.1. Adaptación de los portales de la Red de Bibliotecas Públicas

Se ha optado por dos tipos de soluciones:

Web responsivo. Ha sido la opción elegida para los portales web de la Red, puesto que éstos ya existían previamente a la incorporación de los servicios móviles y ofrecían servicios válidos. La solución se centra en aprovechar las herramientas que ya los gestionan: el diseño responsivo nos permite trabajar en el mismo gestor de contenido utilizado para la web, de modo que: contenidos y servicios continúan en el mismo entorno, se mantiene el mismo dominio del portal, el mantenimiento y los desarrollos son para una sola herramienta. Sólo ha sido necesario introducir cambios en el código para hacer el portal web responsivo, y es el dispositivo de usuario quien, según las dimensiones y la orientación de la pantalla, adapta automáticamente la página. La *Biblioteca Virtual*, portal web general de toda la Red de Bibliotecas, estrenará en noviembre el diseño responsivo del gestor de contenidos (software libre Liferay) cuando acaben los trabajos técnicos en curso del rediseño y cambios de código. Otro ejemplo de la Red es el repositorio digital *Trencadís*, con publica documentos de fondos locales conservados en las bibliotecas: aquí el propio producto comercial de repositorio (DEM), más reciente –año 2015–, ya está desarrollado de forma responsiva. Otro ejemplo es el servicio virtual de reserva de ordenadores para el acceso a Internet, gestionado con un software comercial que ya es responsivo gracias a la evolución del producto durante el 2016.

Sitio web móvil. No es la solución ideal pero es la adecuada cuando no hay mucho margen en la gestión local de la solución. La desventaja es que implica disponer de una herramienta adicional (viene a ser un duplicado del portal) con su propia URL y requiere un mantenimiento añadido. En esta opción es el servidor quien hace el principal trabajo facilitando una página optimizada, más pequeña y de fácil navegación. Ha sido la opción escogida, durante el 2015, para el catálogo colectivo *Aladí* de la Red de Bibliotecas: nos decantamos por la solución comercial de la misma empresa proveedora del software Sierra de gestión de bibliotecas, puesto que no estaba a nuestro alcance reescribir código para el diseño responsivo tratándose de una aplicación externa.

2.2. Aplicaciones móviles

Esta solución implica crear o disponer de una aplicación más, con su mantenimiento añadido, justificado todo ello por un concepto de servicio distinto al de los portales web gracias a las características de los dispositivos móviles. Requiere una acción por parte del usuario: la descarga en su dispositivo, previa localización en los canales de distribución de aplicaciones móviles. Y consume un espacio de almacenamiento en su dispositivo.

Hemos creado la *app BibliotequesXBM* en base a algunos contenidos y servicios de los portales de la Red, y puesto que estos portales son gestionados por la Diputación de Barcelona ha sido fácil optar por la solución de un desarrollo propio de la Diputación. La primera versión es de 2013, y hace dos meses se publicó una nueva versión ampliada y mejorada.

2.3. Objetivos compartidos por todos estos servicios móviles

El desarrollo de cada servicio persigue unos objetivos concretos relacionados con la funcionalidad que se quiere movilizar. Aun así existen unos objetivos generales aplicables a cualquier actuación de movilización de la Red de bibliotecas municipales. Se pueden sintetizar en tres:

- Acercar la biblioteca al usuario, llegando directamente a su dispositivo móvil: de la biblioteca física a la biblioteca virtual, de la biblioteca virtual a la biblioteca de bolsillo.
- Extender los servicios virtuales existentes a los dispositivos móviles: un nuevo canal para los mismos servicios,
- Crear nuevos servicios en base a las características de los dispositivos móviles: la tecnología como oportunidad.

3. App *BibliotequesXBM*

3.1. Aspectos clave durante su planificación y desarrollo

Trabajo compartido. El trabajo realizado para el desarrollo de la versión 2016 de la aplicación ha sido transversal entre el equipo de bibliotecarios de la sección de tecnologías de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas y los informáticos responsables de los sistemas de bibliotecas. Incluye también el contacto con los bibliotecarios de la Red para identificar necesidades y puntos de interés. Ha permitido enfocar la aplicación hacia los aspectos clave y también una correcta planificación y desarrollo de la *app*.

Exploración. Como preámbulo a la tarea de definición de la aplicación se llevó a cabo un análisis del mercado actual de servicios móviles de bibliotecas. Se estableció contacto con bibliotecas públicas a nivel nacional e internacional, por ejemplo: la Biblioteca Pública de Nueva York, las bibliotecas públicas finlandesas, las bibliotecas públicas suecas y el servicio de bibliotecas de la

comunidad de Navarra. También se efectuaron contactos con servicios comerciales como Biblio-commons y Boopsie del mercado anglosajón –especialistas en tecnología móvil de bibliotecas– y Innovative Interfaces –empresa proveedora del sistema de gestión bibliotecaria de la Red de bibliotecas públicas–.

Decisión inicial sobre la solución. ¿Desarrollo o servicio comercial? Las soluciones comerciales exploradas no nos convencieron básicamente porque contemplaban la gestión de los contenidos, cuando en nuestro caso la gestión de contenidos ya estaba resuelta. Tuvimos también en cuenta la implicación de los servicios informáticos de la Diputación en el desarrollo de *apps*, que han creado distintas aplicaciones. Así que la conclusión a la que se llegó fue el desarrollar una aplicación propia no basada en servicios comerciales para aprovechar los contenidos que se publicaran en el portal bibliotecavirtual.diba.cat y habiendo la posibilidad técnica de realizarla.

Definición de la aplicación, o lo que es lo mismo: escuchar, priorizar y sistematizar.

- Tuvimos en cuenta las aportaciones de bibliotecarios y profesionales de la información y consulta a través de las redes sociales de lo que nuestros usuarios esperaban de un servicio móvil de biblioteca. Ello nos permitió establecer algunos puntos que la nueva aplicación no debía perder de vista.
- Nos detuvimos en la selección de funcionalidades, proponiendo todas las que nos parecían de interés y valorando después los condicionantes tecnológicos. Definir significa a menudo priorizar. Así que valoramos distintos enfoques, priorizando algunas funcionalidades y servicios hasta concretar el alcance de la aplicación. Ejemplos de opciones consideradas o decisiones tomadas: si era necesario o no incorporar un menú inicial (que la versión anterior no tenía), incluir sólo funcionalidades que cobran especial sentido en dispositivos móviles (relacionadas, por ejemplo, con la geolocalización, la personalización, la relación directa con el usuario o la integración con otras aplicaciones), el incorporar como opciones de la *app* vínculos a otros servicios móviles de la propia Red (aplicación híbrida), o el descartar el envío de notificaciones *push* a los usuarios por no disponer de la infraestructura tecnología necesaria en el momento de la decisión.
- Como en cualquier aplicación o nuevo proyecto redactamos unos requisitos, concretando los procesos para cada funcionalidad y definiendo la interfaz de usuario.

Preparación de los datos. Aquí reside uno de los aspectos clave de cualquier aplicación: ¿dónde se gestionan y guardan los datos? ¿Y cómo se acceden? En nuestro caso se ha cambiado el enfoque de la obtención de los datos para esta nueva versión, y antes de proceder en el desarrollo se ha invertido esfuerzo en preparar especialmente algunos datos del portal Biblioteca Virtual para que puedan interoperar con otras aplicaciones (entre ellas la *app*) y en guardarlos en la plataforma de datos abiertos de la Diputación.

Coordinación para los trabajos de desarrollo y validación. Especialmente importante cuando intervienen diferentes agentes, tres en este caso: bibliotecarios, informáticos y empresa externa. Con el documento de requisitos ya cerrado los informáticos se hicieron cargo del desarrollo de la aplicación y optaron por la ayuda de una empresa externa. Una vez se hizo entrega de la aplicación se realizaron pruebas sobre el funcionamiento de la misma y se gestionaron incidencias, imprevistos y mejoras.

Publicación en los mercados de app. El día 9 de junio de 2016 la aplicación se publica en el Google Market. La publicación en el mercado no parece una tarea nada complicada en este mercado, en cambio resulta más lenta la publicación en el mercado de Apple que requiere el cumplimiento de más requisitos. Actualmente estamos pendientes de la publicación de la versión iOS.

La difusión, algo esencial para cualquier servicio o producto, lo es aún más si cabe para los servicios virtuales, puesto que el usuario que entra cada día en la biblioteca no los visualiza. En los dos meses que llevamos con la nueva versión de la aplicación en marcha se han puesto en marcha los mecanismos de difusión. Se ha realizado la comunicación interna a las bibliotecas de la red, se han publicado noticias para los usuarios en el portal Biblioteca Virtual, se han hecho notas de prensa y comunicación a las listas profesionales. Destacamos la difusión directa a los usuarios a través de las redes sociales y a través de los boletines electrónicos que se envían a todos los usuarios con correo informado en Sierra. También hemos preparado documentos de apoyo a los bibliotecarios de la Red para que puedan realizar sesiones demostrativas a sus usuarios dentro de la biblioteca: creemos que la implicación de los profesionales en la difusión de los servicios virtuales es básica dar a conocer los servicios virtuales. Se prevé que se continúen las labores de difusión hasta finalizar el año.

3.2. Funcionalidades

La versión 2.1.0 de la aplicación *BibliotequesXBM* para dispositivos móviles, consta de funciones que se han considerado de alto valor añadido para los usuarios y que incluyen características únicas, sólo posibles en este entorno tecnológico. Se ha apostado por la geolocalización, personalización, accesibilidad, simplificación, transparencia e inmediatez. Las funciones incluidas en la aplicación están hilvanadas alrededor de la fidelización y mejora de la experiencia del usuario.

Las funciones las podemos englobar en dos grandes ejes:

- Transaccionales: Nos permiten realizar acciones desde el móvil que antes eran sólo posibles desde el portal web o desde la biblioteca física, con el valor añadido de la validación permanente y transparente (carné virtual, renovación, reserva, alerta de actividades, peticiones a bibliobuses y reserva de ordenadores).
- Descubrimiento: Aquellas funciones que nos revelan informaciones derivadas de la biblioteca virtual (consulta de bibliotecas, actividades, bibliobuses y catálogo) con los valores añadidos de la geolocalización, de la interacción con aplicaciones del móvil o la validación permanente transparente.

1. Carné virtual

La primera función destacada es la posibilidad de tener el carné de bibliotecas en el móvil. A partir de una primera validación introduciendo el número de carné y el PIN, el sistema crea un carné virtual que tiene la misma validez que el carné físico.

Esta primera validación permite al usuario, acceder de manera transparente al resto de funcionalidades que requieren un logueo. Se trata pues de una validación transparente, y también permanente puesto que se mantiene en futuras conexiones. Valoramos muy positivamente estas dos características de la validación en la nueva versión de la aplicación.

La aplicación permite guardar hasta diez carnés. Función pensada y demandada para y por familias que acuden a la biblioteca.

Se han buscado elementos de seguridad que indiquen al personal de la biblioteca que el carné que el usuario les presenta en su móvil es realmente un carné de la XBM y no una imagen copiada: se visualizan en la pantalla del carné la fecha y hora de la última validación (que la propia app realiza en la base de datos) y unas imágenes en movimiento.

2. Acceso a la cuenta personal

Una vez validado el carné del usuario en la aplicación, ésta memoriza los datos para poder loguearse en otros apartados, como el acceso a la cuenta personal del catálogo.

Esta cuenta permite consultar los préstamos de documentos, así como renovarlos y consultar o cancelar las reservas.

3. Acceso al catálogo Aladí y reserva de documentos prestados

Es un vínculo al catálogo movilizado y permite acceder al catálogo y consultar los más de 11 000 000 de ejemplares de la red de bibliotecas de la provincia de Barcelona. Incluye la posibilidad de buscar por palabra clave y refinar la búsqueda a partir de la localización o a partir del formato documental. Una vez realizada la búsqueda la aplicación ofrece un listado de los ejemplares disponibles en varias bibliotecas y ofrece la posibilidad de reservarlos cuando están prestados.

4. Consulta, geolocalización y personalización de bibliotecas

BibliotequesXBM ofrece varias formas de consultar y descubrir las bibliotecas de la red.

- A partir de la activación del GPS, la aplicación geolocaliza al usuario y le muestra un listado de bibliotecas cercanas.
- A partir de un buscador por palabra clave.

Una vez seleccionada la biblioteca, el usuario accede a una página dónde se detallan los datos de la biblioteca (horarios, responsable, dirección, teléfono, *email* de contacto) y aparecen cuatro botones con diferentes funciones.

- Ver en el mapa: enlace a Google maps para ver dónde se encuentra la biblioteca en cuestión.
- ¿Cómo llegar?: enlace a Google maps con las indicaciones desde tu localización hasta la biblioteca.
- Consulta de actividades.
- Guardar a favoritos: Puedes guardar las bibliotecas que más te interesen y acceder a ellas sin necesidad de buscarlas entre las más de 220 bibliotecas, además de poder ver las actividades que se realizan con un solo clic.

5. Consulta y creación de alertas de las actividades

Hay varias maneras de acceder a la información de las actividades:

- Por palabra clave.
- Por geolocalización del usuario.
- Buscador avanzado que filtra a través de palabra clave, fecha, tipo de público y tipo de actividades.
- Listado de actividades de las bibliotecas favoritas.

Cuando el usuario se decide por una actividad, puede abrir una página de detalle dónde aparece información de la actividad y de la biblioteca que la realiza. Además puede guardarla en el calendario del móvil, creando una alerta para avisar de la actividad.

6. Información y formulario de préstamo para bibliobuses

Una de las novedades de la última versión de *BibliotequesXBM* es la incorporación de la información de los 10 bibliobuses a la aplicación móvil. Su especificidad dentro de las bibliotecas y

también la dispersión de los usuarios del bibliobús, hacen que el acceso a esta información sea especialmente útil y necesario.

Hay un apartado dónde se encuentra el listado de los 10 bibliobuses, una vez escogido el que interesa al usuario, se despliega una página con la información general del bibliobús (municipios donde para, horario de cada parada, contacto del bibliobús y observaciones) así como dos botones que llaman a la acción:

- Consulta de actividades (con la posibilidad de añadirlo a las alertas de tu calendario)
- Acceso al formulario de contacto con el bibliobús. El formulario recoge automáticamente los datos del usuario y le permite ponerse en contacto con el bibliobús y realizar varias transacciones como:
 - Peticiones de préstamo de libros, CD y/o DVD.
 - Reservas de documentos prestados.
 - Peticiones de compra.
 - Sugerencias.

7. Reserva de ordenadores en la biblioteca

La aplicación permite reservar ordenadores en cualquier biblioteca y cualquier horario disponible. Este trámite ya existía en el portal, y ahora se ha acercado un poco más al usuario con el valor añadido del diseño responsivo de la página enlazada y de la validación transparente.

3.3. Gestión de los datos

En el momento de desarrollar una aplicación común para la Red de Bibliotecas municipales de la Diputación de Barcelona una de las prioridades fue el no generar un trabajo extra de mantenimiento de contenidos de la *app* por parte de los bibliotecarios de la Red. En este sentido se apostó por soluciones que utilizaran el trabajo ya realizado por los bibliotecarios en sus tareas de creación de contenidos en los portales y detrás de las cuales hubiera una obtención automática de los datos.

Por ello las funcionalidades de bibliotecas y actividades cercanas utilizan como fuente de datos el portal *bibliotecavirtual.diba.cat*, que es la puerta de acceso principal a los servicios virtuales de la Red. Estos contenidos del portal se van incorporando de forma descentralizada (los bibliotecarios que trabajan en las 224 bibliotecas y bibliobuses se encargan mantener actualizada la página de información y la agenda de cada biblioteca) y de manera centralizada (un equipo de bibliotecarios realiza tareas complementarias de mantenimientos y coordinación de estos contenidos).

La aplicación móvil lo que hace es obtener esta información del portal de Open Data que dispone la Diputación de Barcelona y mostrarla. Los datos sobre bibliotecas y actividades son cargados una vez al día en los datasets bibliotecas y agenda del portal open data. Para obtener la información la *app* utiliza los servicios web que ofrece la plataforma de Open Data. Desde la primera versión de la *app* hemos partido de la información que ya teníamos en los portales y el enfoque ha sido siempre la reutilización de la información. Sin embargo, en las versiones anteriores de la aplicación se interrogaba directamente el gestor de contenidos para obtener los datos. Ahora, con el acceso a la plataforma de datos abiertos se ha optimizado el rendimiento de *BibliotequesXBM*. Con el beneficio añadido que los datos están disponibles también para aplicaciones externas.

3.4. Evaluación

A continuación se muestran algunos datos relativos al uso de *BibliotequesXBM* durante el mes de junio de 2016:

- Descargas versión Android 19 655.
- 26 958 páginas vistas de la aplicación.
- 6535 visitantes únicos.
- Duración media de las consultas 3:15 minutos.
- 30,95 % de las consultas corresponde a la opción de carné movilizado.
- 16,23 % de las consultas corresponde a la opción de espacio personal.
- 9,15 % de las consultas corresponde a la opción de catálogo.
- 5,49 % de las consultas corresponde a la opción de bibliotecas más cercanas.

Como vemos los servicios personalizados (carné movilizado, espacio personal) son los que generan más interés.

Respecto al total de usuarios de la Red el impacto de la aplicación es aún pequeño, pero ha ido creciendo y con los trabajos de difusión en curso esperamos un mayor conocimiento y usos de la aplicación.

4. Conclusiones

- La tecnología móvil es una oportunidad para desarrollar servicios y para conectar de forma más directa con el usuario.
- La reutilización de datos es clave para la eficiencia en la ampliación de servicios existentes y para la creación de nuevos servicios de manera sostenible.
- Prestar servicios para el móvil tiene implicaciones de estrategia: implica replantear los servicios existentes, seleccionar y priorizar funcionalidades y adoptar estrategias diferentes según el tipo de servicio a prestar.
- Prestar servicios al móvil es una buena oportunidad para relacionar e integrar servicios
- El trabajo en red permite contar con productos útiles y comunes para todas la bibliotecas escalando economía y esfuerzos.

Bibliografía

- ABARCA VILLOLDO, M.; LLORET SALOM, A.; PONS CHAIGNEAU, D. M.; RUBIO MONTERO, F. J., y VALLÉS NAVARRO, R. (2012): *Tecnologías móviles en bibliotecas: aplicaciones en la biblioteca de la Universitat Politècnica de València*. Universitat Politècnica de València. Biblioteca y Documentación Científica-Biblioteca i Documentació Científica. Disponible en: <<http://hdl.handle.net/10251/14793>>
- AGUADO-TERRÓN, J.-M., y MARTÍNEZ-MARTÍNEZ, I. J. (2009): “De la Web social al Móvil 2.0: el paradigma 2.0 en el proceso de convergencia mediática de la comunicación móvil”, *El Profesional de la Información*. vol. 18, n.º 2, marzo-abril, pp. 156-161. Disponible en: <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/marzo/05.pdf>>
- ARROYO-VÁZQUEZ, Natalia (2012): “Desarrollo de aplicaciones móviles en bibliotecas”. *VI Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Burgos, 9 al 11 de octubre. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/6722/1/desarrollo_aplicaciones.pdf>
- (2011): *Información en el móvil*. Barcelona: Editorial UOC.
- (2015): *Tecnología móvil y bibliotecas en 2014: ampliando el concepto de movilidad*. En: Baiget, Tomás (dir.); Olea, Isabel (coord.). *Informes ThinkEPI sobre Documentación y Comunicación*. Barcelona: EPI SCP.

- LARA NAVARRA, P.; SERRADELL, E., y MANIEGA, D. (2014): “App, movilidad de contenidos para la extensión de servicios de información”, *BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n.º 32, [consulta: 15-08-2016]. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/es/32/lara2.htm>>
- MANIEGA-LEGARDA, D., y PULGAR-VERNALTE, F. (2013): “Bibliotecas y movilidad: explorando nuevos modelos de interrelación con los usuarios”. *XIII Jornadas Españolas de Documentación-FESABID*, Toledo, 24-25 de mayo. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/19348/>>
- (2013): *Liburutegiak app: La biblioteca en la palma de tu mano*. Lyon, 80th IFLA General Conference and Assembly, 24-25 de mayo. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/19348/>>
- DITRENDIA (2015): “Informe Mobile en España y en el Mundo 2015” [pdf]. The App Date “Informe Apps España. Infografía”. Disponible en: <<http://www.theappdate.es/60-informe-sobre-el-estado-de-las-apps-en-espana-2015/#>>>

Núria Méndez Estradé, diplomada en Biblioteconomía y licenciada en Documentación. Dedicada los últimos diez años al campo de las tecnologías: primero trabajando en la administración del sistema de gestión bibliotecaria y, actualmente, en el desarrollo de servicios virtuales para los usuarios de las bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona como responsable de la UGCX (Unitat de Gestió de Continguts de la Xarxa) de la Secció de Tecnologies de la Informació de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

David Pérez Olivé, licenciado en Documentación y en Historia. Ha trabajado en biblioteca pública desde el 2008 alternando trabajos entre biblioteca física (Gavà y Mataró) con servicios centrales (Unidad de programación e innovación, Unidad de programas y equipamientos). Actualmente trabaja en la Diputació de Barcelona como técnico en bibliología de la UGCX (Unitat de Gestió de Continguts de la Xarxa) de la Secció de Tecnologies de la Informació de la Gerència de Serveis de Biblioteques.

Núria Pi Vendrell, diplomada en Biblioteconomía y licenciada en Documentación. Ha trabajado en biblioteca pública desde 1984, alternando trabajos en dos bibliotecas públicas de la ciudad de Barcelona, trabajos de colección para las bibliotecas públicas de la provincia y vinculada, desde 1990, a los trabajos de tecnologías. Actualmente responsable de la Sección de Tecnologías de la Información de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

¡Qué hacemos con esto! Buceando en las posibilidades de las tabletas en bibliotecas

Juana Margarita Rodríguez Romero

Grupo de Trabajo *Tableteando*

Comunidad de Madrid

Carmen Sierra Gonzalo

Grupo de Trabajo *Tableteando*

Comunidad de Madrid

Resumen: En este artículo se analizan cinco experiencias prácticas realizadas con dispositivos móviles en tres bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid. Las bibliotecas participantes en el proyecto han sido la Biblioteca Pública del Estado “Manuel Alvar”, Biblioteca Pública de Carabanchel “Luis Rosales” y Biblioteca Pública de Vallecas. Se ha realizado un análisis, estudio y revisión de tres programas nacionales sobre dispositivos móviles en bibliotecas. Posteriormente se plantearon las acciones formativas que se han llevado a la práctica. Cada uno de los talleres se enfoca a un segmento de población: infantil, juvenil y adultos. Se han realizado cuarenta talleres. Se constata un aumento de socios en la biblioteca y un aumento de préstamos en los servicios digitales de los centros. Este proyecto ha generado la aparición de nuevos espacios tanto físicos como virtuales en nuestras bibliotecas. Como conclusión de este proyecto se han integrado los dispositivos móviles en los servicios bibliotecarios, potenciado la alfabetización informacional y abierto nuevas vías hacia la lectura digitales democratizando de esta forma el acceso a la información, formación y ocio. Se muestran las posibilidades reales que ofrecen las tabletas dentro de la programación formativa y de actividades de estas bibliotecas.

Palabras claves: bibliotecas públicas, dispositivos móviles, tabletas, *apps*, Comunidad de Madrid.

Abstract: The purpose of this article is to analyze five experiences with mobile devices in three public libraries in the Community of Madrid. The ‘Manuel Alvar’ State Public Library, Public Library ‘Luis Rosales’ in Carabanchel and Vallecas Public Library participate in this project. Three national programs on mobile services have been analyzed, studied and reviewed. Each workshop made in the libraries focused on a segment of the population: children, youth and adults. Forty workshops was performed. After the workshops, a increase of users and digital lending loans in these libraries is observed. This project leads to new spaces in our libraries, both physical and virtual. To sum up mobile devices in our libraries is embed. Enhancing literacy information and

digital reading services for democratizing the information access. This paper shows the possibilities that mobile devices offer for training programs and make different activities in libraries.

Keywords: public libraries, electronic devices, tablets, apps, Comunidad de Madrid.

1. Introducción

Las tecnologías de la información están transformando la economía global, así como el consumo de información, de comunicación, educación y trabajo. En este escenario de cambio, aparecen las tabletas y *smartphones* y las aplicaciones (*apps*), dos herramientas que potencian la movilidad y acercan los servicios al usuario. Las posibilidades que ofrecen las tabletas son amplias, ya que permiten acceder a contenidos de forma rápida y en multitud de soportes: audio, vídeo, imagen y textos.

En los últimos años las aplicaciones móviles se han consolidado como un potente motor de innovación y como la interfaz dominante de acceso a contenidos de información. La implantación de *apps* en el entorno móvil obedece a razones de economía funcional (tiempo/eficacia) y a criterios estratégicos de mercado (Aguado, Juan Miguel; Martínez, Inmaculada; Cañete-Sanz, Laura, 2015: 787-795).

Todos estos cambios están generando una revolución digital, como así lo revelan algunos datos ofrecidos por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (Urueña, Alberto; Valdecasa, Elena, y Ballester, M.^a Pilar, 2015), que afirman que más del cuarenta por ciento de la población mundial tiene acceso a Internet. En España, esta cifra alcanza un sesenta y nueve por ciento, y la tendencia continúa en alza. Además, somos el país de la Unión Europea que posee mayor número de teléfonos móviles, tabletas y libros electrónicos, según refleja el informe *La sociedad de la información en España* (Fundación Telefónica, 2015).

Conscientes de esta realidad, desde 2014 las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid han desarrollado un proyecto denominado *Tableteando*. Este se plasma en varias experiencias que han realizado tres bibliotecas públicas: Biblioteca Pública del Estado “Manuel Alvar”, Biblioteca Pública de Carabanchel “Luis Rosales” y Biblioteca Pública de Vallecas. Se va a extender al resto de bibliotecas que conforman la Red. Próximamente se incorporará la Biblioteca Pública de Villa de Vallecas “Luis Martín Santos”.

Los objetivos planteados en este trabajo son los siguientes:

- Integrar los dispositivos móviles en los servicios de las bibliotecas públicas.
- Democratizar el acceso a la información, a la formación y al ocio a través de dispositivos móviles.
- Potenciar la formación continua de los usuarios en las tecnologías de la información para un mejor uso de los servicios bibliotecarios.
- Impulsar el interés de los usuarios hacia la lectura en sus diferentes medios.
- Ampliar los servicios de alfabetización múltiple en la biblioteca.

2. Metodología

La metodología utilizada para alcanzar los objetivos propuestos es la siguiente:

1. Análisis y planificación: se creó un grupo de trabajo con el fin de coordinar el proyecto. Se establecieron las líneas de actuación de cada biblioteca, y se formó a los bibliotecarios que iban a impartir la formación de los cursos. Esta formación ha sido continuada a lo largo de los dos años de proyecto. Se estudiaron las necesidades de los usuarios para elaborar la programación de los cursos de animación a la lectura, talleres de creación literaria y formación de usuarios. Se ha realizado un análisis, estudio y revisión de tres proyectos nacionales: “Lectores de pantallas:

niños en movimiento, libros y pantallas” y “Dedos: Experiencia educativa con tabletas digitales” de la Fundación Germán Sánchez-Ruipérez y “H@z Tic: Down España” un programa de la Asociación Down España en colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

2. *Desarrollo de acciones e implantación del proyecto en las bibliotecas públicas.* Este proyecto se ha puesto en práctica en la Biblioteca Pública del Estado “Manuel Alvar”, Biblioteca Pública de Carabanchel “Luis Rosales” y Biblioteca Pública de Vallecas. Para llevar a cabo cada uno de estos talleres se cuenta con conexión wifi en las salas, ocho tabletas Samsung con sistema operativo Android, una pizarra digital y varias *apps*. Las acciones formativas han consistido en las siguientes:

Acción 1. *Animando a leer* es un taller de formación y animación lectora mediante visitas, desarrollado por la Biblioteca Pública de Carabanchel “Luis Rosales” que busca establecer un acercamiento entre el niño-joven y el libro utilizando las tabletas como nexo de unión. Con esta iniciativa se intenta captar la atención del usuario y cambiar el concepto tradicional que los ciudadanos tienen sobre la biblioteca.

Las visitas se plantean con un enfoque didáctico y de formación, y otro práctico de animación a la lectura. Con apoyo de las tabletas, la biblioteca realiza la actividad de fomento de la lectura mostrando a los jóvenes imágenes de varios álbumes ilustrados para que narren sus historias. Las dinámicas empleadas fueron desde leer el principio del álbum y continuar la historia, hasta unir el texto con su imagen correspondiente, pasando por crear una historia partiendo de una selección de imágenes. Después de trabajar con los álbumes, debían buscar los libros elegidos en el catálogo, siempre utilizando las tabletas, localizarlos físicamente y disfrutar comparando las historias reales con sus propias creaciones. Dichos álbumes han sido elegidos por su temática social, educativa y por su capacidad expresiva. Los títulos utilizados han sido *La niña de Rojo* y *La casa* de Roberto Innocenti, *La isla* de Armin Greder, *Desencuentros* de Jimmy Liao, *El árbol rojo* de Shaun Tan y *La historia de Erika* de Ruth Vander Zee.

Acción 2. *El juego, talleres de creación literaria y realidad aumentada*

Dentro de esta acción se han desarrollado dos tipos de actividades diferentes, dos talleres enfocados a la creación literaria y uno que relacionan las colecciones de las bibliotecas con juegos y aplicaciones basados en personajes clásicos de la literatura infantil y juvenil.

2.1. *El juego.* Es una actividad de gamificación en la que se utilizaron varias *apps* de los Mumins, personajes de la literatura infantil escandinava, muy presentes en nuestras colecciones. Las *apps* empleadas fueron *Fiesta de Disfraces*, *Photo* y *Jam run*. Esta actividad se dirigió fundamentalmente a familias que utilizan la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid. El único requisito para asistir a estos talleres es que los niños vinieran acompañados al menos de un adulto para fomentar la comunicación intergeneracional.

2.2. *Talleres de creación literaria.* En esta actividad se trabaja la creación de un libro electrónico con la *app* gratuita *Book Creator*. Con este programa, los niños consiguen editar pequeños libros digitales a los que pueden añadir texto, imágenes, sonido, vídeos e incluso escribir a mano alzada. El resultado se visualiza a través del lector de libros *Google Play Books* y posteriormente se comparte con los padres, amigos, etc., a través del correo electrónico. Otras aplicaciones con las que se pueden obtener resultados similares son *Storybird*, *Tikatok*, *Storyjumper*, *Zooburst*.

2.3. *Actividades de creación literaria con realidad aumentada (RA).* La RA es una tecnología emergente que permite disfrutar de experiencias en las que se añade contenido digital a nuestro mundo real, potenciando la percepción que tenemos del mismo. Esta tecnología facilita el aprendizaje basado en el descubrimiento, la formación y el desarrollo de habilidades. Las actividades realizadas en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid han utilizado para esta actividad marcadores y códigos de respuesta rápida (QR). Los marcadores son códigos imprimibles que se leen directamente con la cámara de un ordenador que interpreta la información y crea una imagen o animación superpuesta a la imagen del mundo real.

Las primeras actividades se realizaron con libros de RA como el *Libro de los hechizos* de Jim Pipe y Stuart Martin, *Ice Age: la formación de los continentes* de Paul Virr, *Lily, la princesa Hada*

y *el circo* de Monika Finstersbusch, *Sin alas* de Muriel Rogers y los libros de la editorial Blume *iDinosaurio* y *iSistema Solar*.

El siguiente paso consistió en utilizar aplicaciones específicas de RA como *Chromville* y *Quiver*. En las sesiones de los talleres, los niños debían colorear unas láminas o marcadores para después escanearlas y verlas en 3D por medio de las tabletas. Ambas *apps* ofrecen la opción de crear una historia o un cuento que después se lee y se comparte en el taller. Esta dinámica desarrolla de la creatividad infantil. Los niños transforman un mundo en blanco y negro en un espacio de movimiento y color en el que los personajes se mueven, se visten, comen, etc.

Acción 3. *¡Me han regalado una tableta!*, ¿Qué hago con esto? Esta actividad tiene como finalidad disminuir la brecha digital entre los nativos digitales y las personas de más edad. Aunque este taller estaba dirigido a personas de más de 50 años, pero se inscribieron usuarios más jóvenes. En el curso se explican varias *apps* para adultos que engloban temas variados como la accesibilidad, salud, seguridad y ocio. Algunas de las aplicaciones presentadas son: *Cita sanitaria* de la Comunidad de Madrid, *EMT*, *Medsonetime*, *SocialDiabetes*, *WhatsApp*, *e-Biblio*. En una sociedad cada vez más envejecida, las TIC son una oportunidad para mejorar la calidad de vida de los mayores.

3. Difusión y evaluación de las actividades. La difusión de las actividades se realizó a través del *Portal del Lector* (www.madrid.org/bibliotecas) y se enviaron correos con la programación de las actividades a los usuarios e instituciones con las que colabora cada biblioteca: colegios, institutos, asociaciones de vecinos, etc., invitándoles a participar. Además, se han realizado dípticos y carteles.

Para medir la calidad de las actividades se ha utilizado la ficha de evaluación empleada en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid con los siguientes indicadores:

- Número de talleres (numérico)
- Número de asistentes (numérico)
- Profesorado (1-5)
- Calidad de los contenidos (1-5)
- Información suficiente (si/no)
- Número de horas de formación impartidas (si/no)
- Espacio y medios materiales empleados (1-5)
- Participación de la biblioteca (1-5)

Más de trescientos usuarios han evaluado las actividades, respondiendo cada una de las preguntas con puntuaciones de 1 a 5 siendo: (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Bueno, (4) Bastante bueno, (5) Excelente. Otras preguntas se evaluaron con respuestas: si/no.

3. Resultados

Los resultados que presentamos miden la calidad de los talleres realizados desde enero de 2015 hasta junio de 2016. En este tiempo se han impartido cinco talleres con cuarenta sesiones por los que han pasado 480 usuarios en las tres bibliotecas.

El profesorado y la calidad de los contenidos de los cursos realizados con tabletas se valoran con una puntuación de 4,5 de media. La información se considera suficiente, sin embargo los usuarios demandan más número de horas RA positivamente. El espacio y los materiales empleados al igual que la participación de la biblioteca alcanzan una puntuación de 5 en el 100 % de las encuestas.

Por otra parte, con estos talleres se consigue:

Acción 1. Animando a leer. Potencia la creatividad por medio de la elaboración de narración e historias inacabadas y fomentando la lectura. Los jóvenes lectores han mejorado sus destrezas a la hora de buscar información en la biblioteca y en Internet.

Acción.2. El juego, talleres de creación literaria y RA

2.1. El juego. Con *Mumins Photo* los usuarios se acercan al mundo de la fotografía por medio de la “gamificación”. Con *Fiesta de disfraces* se potencian los roles e identidades mejorando su autoestima. Y con *Jam run* se fomenta la socialización y generosidad con los demás.

2.2. Talleres de creación literaria. Los niños conocen de primera mano el proceso de creación, edición y publicación de un libro en soporte digital y se mejora la redacción, el vocabulario y los niveles de lectura con las obras literarias. Finalmente, comparten con sus compañeros y familia físicamente y a través del correo electrónico.

2.3. Talleres de RA: Chromville y Quiver. El usuario se convierte en actor de su propio aprendizaje, aprende a relacionar el mundo real con el virtual y contextualiza la información con la que se trabaja. La Realidad Aumentada sorprende tanto al usuario que aumenta su capacidad de atención en todas las actividades que realiza.

Acción 3. ¡Me han regalado una tableta!, ¿Qué hago con esto? Los adultos son más autónomos en el uso de los dispositivos móviles. Se ha incrementado la interacción social entre ellos, con la biblioteca y con otros servicios sociales.

El uso de dispositivos móviles ha provocado un aumento de socios en la biblioteca y la fidelización a los servicios telemáticos. Esto ha generado la aparición de nuevos espacios tanto físicos como virtuales.

4. Conclusiones

El mercado de las *apps* es muy volátil. Esto obliga a los bibliotecarios a realizar un trabajo de formación continua y para realizar las diferentes actividades que se desarrollan en las bibliotecas públicas. Cada vez más bibliotecas seleccionarán y proporcionarán servicios de préstamo de *apps*.

Los usuarios demandan asesoramiento tecnológico por parte de los bibliotecarios en aplicaciones de educación, lectoescritura e información local. Los bibliotecarios se convierten en un agente dinámico integrado en la comunidad en la que presta servicio como agente mediador.

Las bibliotecas deben seguir siendo un referente para la sociedad como proveedoras de información y como espacio de integración social y cultural.

Bibliografía

- AGUADO, Juan Miguel; MARTÍNEZ, Inmaculada, y CAÑETE-SANZ, Laura (2015): “Tendencias evolutivas del contenido digital en aplicaciones móviles”. *El profesional de la información*, vol. 24, n.º 6, pp. 787-795 [consulta: 06-06-2016]. Disponible en: <<http://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2015.nov.10>> DOI: <<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.nov.10>>
- CABERO ALMENARA, Julio, y GARCÍA JIMÉNEZ, Fernando (2016): *Realidad aumentada: tecnología para la formación*. Madrid: Síntesis.
- CELAYA, Javier; PORTELL, Gabriel, y RODRÍGUEZ, Joaquín (2015): *La biblioteca infinita*. País Vasco: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco [consulta: 03-03-2016]. Disponible en: <<http://www.liburuklik.euskadi.net/bitstream/10771/29837/4/221%20Biblioteca%20infinita.pdf>>
- KIM, Bohyun (2015): “Understanding gamification”. *Library Technology Reports, Expert Guides to Library Systems and Services*, feb-mar 2015, vol. 51, n.º 2, pp. 1-37 [consulta: 01-06-2016]. Disponible en: <<https://journals.ala.org/ltr/issue/view/502>> DOI: <http://dx.doi.org/10.5860/ltr.51n2>
- LARA NAVARRO, Pablo; SERADELL, Enric, y MANIEGA LEGARDA, David: “App, movilidad de contenidos para la extensión de servicios de información”. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, junio, n.º 32 [consulta: 21-06-2014]. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/es/32/lara2.htm>> DOI: <<http://dx.doi.org/10.1344/BID2014.32.29>>

- LEAL, Silvia (2015): *E-renovarse o morir: 7 tendencias para convertirse en un líder digital: realidad aumentada, gamificación, drones, impresoras 3D, bioimpresión, Internet de las cosas, Big Data*. Madrid: Lid.
- MARQUINA, Julián (2013): *Informe APEI sobre Bibliotecas ante el siglo XXI: nuevos medios y camino*. Oviedo: APEI, n.º 8 [consulta: 21-12-2015]. Disponible en: <<http://www.apei.es>>
- MULLEN, Tony (2012): *Realidad aumentada: crea tus propias aplicaciones*. Madrid: Anaya Multimedia.
- URUEÑA, Alberto; VALDECASA, Elena, y BALLESTERO, M.^a Pilar (2015): *La Sociedad en Red: Informe Anual 2014*. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo [consulta: 21-12-2015]. Disponible en: <<http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/informe-anual-la-sociedad-en-red-2014-edici%C3%B3n-2015>>
- VV. AA. (2016): *La Sociedad de la Información en España, 2015*. Barcelona: Fundación Telefónica [consulta: 05-04-2016]. Disponible en: <<http://www.fundaciontelefonica.com>>

Obras de literatura infantil y juvenil

- FRICH, Aaron, e INNOCENTI, Roberto (2013): *La niña de Rojo*. Sevilla: Kalandraka, ISBN 978-84-92608-66-9.
- GREDER, Armin. *La isla* (2003): Salamanca: Lóguez, ISBN 84-89804-66-4.
- LIAO, Jimmy (2007): *Desencuentros*. Cádiz: Bárbara Fiori, ISBN 978-84-935591-9-9.
- INNOCENTI, Roberto (2009): *La casa*. Sevilla: Kalandraka, ISBN 978-84-92608-23-2.
- TAN, Shaun (2005): *El árbol rojo*. Cádiz: Bárbara Fiori, ISBN 84-933980-4-7.
- VANDRT ZEE, Ruth (2004): *La historia de Erika*. Pontevedra: Kalandraka, ISBN 84-672-1420-1.

Recursos electrónicos

- “Chromville” [en línea]. Web oficial Chromville, 2015 [consulta 11 agosto 2016]. Disponible en: <<https://chromville.com/es/>>
- “Quiver” [en línea]. Web oficial Quiver 3D Augmented Reality coloring apps, 2016 [consulta 2 enero 2016]. Disponible en: <<http://www.quivervision.com/>>
- “Aumentaty” [en línea]. Web oficial Aumentaty El valor de la realidad aumentada, 2015. [consulta 15 enero 2016]. Disponible en: <<http://www.aumentaty.com/>>
- “Hewlett-Packard Development Company. L.P.” [en línea]. Web oficial de Aurasma, 2016. [consulta 3 febrero 2016]. Disponible en: <<https://www.aurasma.com/>>
- “Infantium S. L.” [en línea]. Web oficial de Infantium, 2014. [consulta 7 abril 2016] Disponible en: <<https://infantium.com/es/>>

Juana Margarita Rodríguez Romero, es Diplomada en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad Carlos III de Madrid (2007). Entre los años 2005 y 2006 trabajó en las bibliotecas públicas de Getafe y Pinto y posteriormente en la biblioteca del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. En 2008 ingresa como Técnico Auxiliar de Biblioteca en la Comunidad Madrid, actualmente trabaja en la biblioteca pública del Estado “Manuel Alvar”.

Carmen Sierra Gonzalo, es Diplomada en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad Complutense de Madrid (1997) y Licenciada en el segundo ciclo de Periodismo por la Universidad Carlos III de Madrid (2000). Desde el año 2006 pertenece al Cuerpo Técnico de Ayudantes de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid. Comenzó desarrollando su trabajo en la biblioteca pública de Retiro y a partir de 2010 forma parte de la plantilla de la biblioteca pública de Carabanchel “Luis Rosales”.

Grupo de Trabajo Tableteando: Rodríguez Rey, Noela; Azcárraga Urteaga, M.^a Luisa; Cortés Corral, Mónica; Guijarro Bueno, Cristina; Juntas Fernández, Montserrat; Madurga Rodríguez, Silvia; Muñoz Casado, Concepción; Rodríguez Moreno, Félix; Gómez Manzano, Félix; Jiménez Mainez, Sagrario; Morán Palencia, Raquel; Muñoz Pozón de Andrade, Mónica.

Ciberespacio bibliotecario: un reto de inclusión digital con amenazas y oportunidades

Roberto García Arribas

Bibliotecario de la Biblioteca Pública de Zamora

Resumen: Los nuevos servicios virtuales que realizan las bibliotecas públicas, que aquí denominaremos ciberespacio bibliotecario, amplían los servicios físicos que siempre ha ofrecido la biblioteca gracias al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que tienen a Internet como arquetipo. Pero no todos los usuarios de la biblioteca pública acceden a Internet y, por tanto, pueden usar ese ciberespacio bibliotecario. La biblioteca pública debe considerar prioritario atenuar esa brecha digital que se produce entre las personas que pueden acceder a Internet y quienes no. Debe buscar la colaboración de otras instituciones y personas para trabajar en la inclusión digital de los no capaces con las TIC, enfocándose en considerar esto como algo que cambia las condiciones de las personas respecto de su salud, educación, ocio, etc., no como mero consumo de tecnologías y contenidos digitales. Se apuntan finalmente cuestiones que la biblioteca tendrá que atender en el futuro como el fomento de la extensión cultural sobre TIC entre otras.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, brecha digital, inclusión digital, colaboración, TIC.

Abstract: The new virtual services in the public libraries, we called librarian cyberspace, expanding physical services that has always offered the library in order at use of information technologies and communication technologies (ICT), that it has Internet as an archetype. But not all public library users use the Internet and, therefore, can use this librarian cyberspace. The public library should give priority to reduce the digital divide that occurs between people who can access the Internet and those who do not. The library should found the collaboration of other institutions and individuals to work on digital inclusion of the people who don't use ICT, the public library must consider it as something that changes the conditions of people about their health, education, leisure, etc., not as only consumption of technologies and digital content. Finally, the public library will promote various issues, like cultural extension on ICT for example.

Keywords: Public libraries, digital divide, digital inclusión, collaboration, ICT.

Introducción

Las bibliotecas públicas están inmersas en programas de innovación tecnológica bajo las nuevas demandas de los usuarios. Son cambios relevantes propiciados por las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Pero a pesar de que esta línea de desarrollo de las bibliotecas públicas es irreversible, debemos subrayar que no todos los usuarios, reales o potenciales, de la biblioteca pública utilizan las TIC. Podemos definir a las TIC como el conjunto de tecnologías que permiten el almacenamiento, acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes formatos, es decir, texto, imagen, sonido, datos, etc. Para simplificar consideraremos Internet como la más característica de las nuevas tecnologías.

Cuando la biblioteca pública utiliza las TIC para ofrecer productos y servicios a sus usuarios está creando un ámbito digital que llamaremos ciberespacio bibliotecario. En él tienen cabida todas las posibilidades de recibir, guardar y diseminar información y conocimiento de forma textual, numérica, audiovisual, etc., a través de dispositivos digitales y, básicamente, mediante Internet en el ámbito de la biblioteca. Ejemplos de ello podría ser la comunicación vía redes sociales o mediante mensajería instantánea, las aplicaciones móviles, etc.

La competencia digital supone disponer de habilidades para buscar, obtener, procesar y comunicar información y transformarla en conocimiento en el ámbito digital. Esta competencia supone utilizar recursos tecnológicos para resolver cuestiones teniendo una actitud crítica y reflexiva en la valoración de la información para el aprendizaje que se obtiene. La competencia digital es una de las ocho competencias clave para el Parlamento Europeo y el Consejo en sus recomendaciones del 2006 por cuanto es relevante y transversal para la adquisición de otras competencias.

Las personas, familias, empresas, etc., que no pueden hacer un uso efectivo de las TIC en su vida y actividad se encuentran en situación de desventaja frente a los que sí pueden utilizarlas. Esta desventaja se llama brecha digital y se intenta cerrar mediante la inclusión digital, o formación en competencias digitales. Mientras que la brecha digital acrecienta otras brechas en aprendizajes, comunicación, participación ciudadana, etc., la inclusión digital ayuda claramente a revertirlas.

La innovación tecnológica amplía las capacidades potenciales humanas y el correspondiente disfrute, o exclusión, de los beneficios de dicha transformación tecnológica. También en lo referido al ciberespacio bibliotecario, por cuanto no poder utilizar eficientemente las transformaciones de este ciberespacio bibliotecario crea una rémora funcional porque se les impide acceder a recursos que pueden ser cultural y socialmente decisivos en esta expansión virtual de la biblioteca. El ciberespacio bibliotecario tiene un claro potencial participativo pero también de exigencia práctica, lo que crea una nueva forma de exclusión para los no capaces. Muchas personas alfabetizadas, y las no alfabetizadas, encuentran una barrera ante la utilización de los nuevos recursos tecnológicos del ciberespacio bibliotecario (Álvarez, 2016b: 3-4).

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2015a) en los datos del año 2015, publicados el 1 de octubre de ese año, el 78,7 % de los encuestados utilizaron Internet en los últimos 3 meses. Este dato aporta como sombra que el 21,3 % de las personas encuestadas no han utilizado Internet en ese plazo temporal. Esto supone más de 9 millones de personas. Ha de señalarse que las personas de 16 a 24 años que han usado Internet en ese periodo de 3 meses suben hasta el 98,5 %, quedando en un 31,3 % las personas de entre 65 y 74 años que lo usaron, colectivo que supera los 4 millones de personas. También cabe señalar que el 98,6 % de los encuestados con licenciatura universitaria utilizó Internet en ese plazo, por un 38,1 % de los que tenían educación primaria, grupo éste que alcanza los 4,5 millones de personas. Hay otro dato relacionado con la situación laboral interesante, a saber: el 42,4 % de las personas inactivas con el título de labores del hogar no se conectaron a Internet en los últimos 3 meses, ascendiendo este colectivo a cerca de 3 millones personas (INE, 2015a).

El uso de Internet podemos considerarlo la base del ciberspacio bibliotecario y, por ello, debemos atender a ese porcentaje del 21,3 % de personas que no han utilizado Internet en ese plazo tan amplio de tiempo. Según esto, presentamos algunas ideas acerca de la situación de desigualdad de este amplio número de personas que notamos.

Idea 1: bibliotecas públicas contra la desigualdad y la exclusión digital

Debemos recordar que la misión principal de los bibliotecarios y otros trabajadores de la información es garantizar el acceso a la información para todos, rechazando la negación y restricción a la información y a las ideas, utilizando los medios más efectivos para hacer el material accesible a todos (IFLA, 2012). Las bibliotecas intentan desarrollar su labor con todo tipo de tecnologías a fin de diseminar la información y el conocimiento al mayor número de personas (IFLA, 2005b). El afán de utilizar las TIC en todos los ámbitos bibliotecarios es un proceso irreversible, pero bien es cierto que hay personas que no pueden acceder a éstas. Como dice Daniel Pimienta, la brecha digital no es otra cosa que el reflejo de la brecha social en el mundo digital (Pimienta, 2008: 11). Estos nuevos servicios digitales resultan incapacitantes para aquellos que no pueden utilizar las TIC. La innovación tecnológica no es exclusiva del servicio público de biblioteca pública, muchos otros servicios públicos antes que las bibliotecas han creado servicios y productos TIC para intentar mejorar la vida de sus usuarios. Apunto un caso concreto en sanidad, donde tras la implantación de un servicio en línea reconocieron que había un grupo de usuarios que no podían utilizarlo¹.

Uno de los cometidos reconocidos de las bibliotecas públicas es trabajar por suturar esa brecha digital. Para comenzar, como dice Leila Janah², hay que invertir en formación y conectividad para, con ello, paliar la desigualdad en el mundo. Los beneficios de Internet están disponibles para todos, promocionando con ello la equidad. Es recurrente la idea de que las bibliotecas deben atender a la educación, el aprendizaje y las habilidades, para evitar la exclusión de las personas no capacitadas (ALA, 2015, p. 2).

La biblioteca, en lo que respecta a su ciberspacio, puede adoptar una estrategia similar a la propuesta de *universalismo proporcional* de Michael Marmot³ en lo relativo a las desigualdades que existen en salud, a saber: que las actuaciones de la biblioteca en el espacio virtual, aun siendo universales, lo sean con una escala o intensidad proporcional a los más desfavorecidos, en el sentido de aplicar actuaciones y programas que minoren esa desigualdad. El objetivo sería revertir el efecto Mateo del ciberspacio bibliotecario, es decir, ejercer una función correctora destinada a aquellos que no tienen posibilidades de uso del ciberspacio bibliotecario, con el fin de que todos puedan utilizar los recursos que dicho espacio procura respecto de información, conocimiento, comunicación, participación, cibercultura en suma.

Nuestra creencia a este respecto es que la desigualdad no es inevitable, y que la transformación tecnológica puede no sólo no incrementar la desigualdad sino reducirla, si capitalizamos el ciberspacio bibliotecario para una mejora de las condiciones culturales de los usuarios de la biblioteca (Álvarez, 2016b, p. 5).

Idea 2: la biblioteca pública no puede hacerlo todo sola

La reducción de la brecha digital es tema de gran trascendencia por cuanto es motivo de nuevas desigualdades e incumbe a toda la sociedad y, por ello, han de implicarse muchos

¹ <<https://saludcomunitaria.wordpress.com/2011/10/09/sanidad-2-0-%C2%BFuna-nueva-via-de-acceso-desigual-al-sistema-sanitario/>>

² <<http://www.leilajanah.com/>>

³ <

actores. El sistema educativo, como es evidente, es esencial para lograr que una mayoría de personas tengan acceso, formación y uso de las TIC, pero quedan muchas personas fuera de ese ámbito de educación formal que no fueron formados escolarmente en competencia digital, a los que tenemos que sumar las personas que no tuvieron escolarización alguna. Para atender a todas esas personas se necesitan otras entidades, además de la escuela, como servicios sociales, administraciones públicas, asociaciones de barrio, bibliotecas públicas, etc. La fuerza de la colaboración creando una red de intereses en inclusión digital es un vector clave para lograr la igualdad en oportunidades en servicios públicos virtuales. La finalidad es la creación de una red de personas físicas y jurídicas con el mismo afán de cerrar la brecha digital.

Si esas colaboraciones entre entidades no son posibles, las bibliotecas públicas debemos enfocarnos en el ámbito que no está atendido desde otras instituciones y entidades (Selgas, 2009). Para lo cual necesitamos saber qué personas están en riesgo de esa exclusión digital y porqué, a fin de diseñar el programa de inclusión de manera efectiva. En las estadísticas del INE queda claro que son los mayores de 65 años, por edad, las amas de casa, por actividad, y las personas con estudios primarios o menos, por educación, quienes en menor porcentaje se conectan a Internet y, por tanto, están en riesgo de desigualdad respecto de los usuarios habituales de Internet en el ciberespacio bibliotecario.

Idea 3: ¿por qué no se conectan a Internet?

Existen estadísticas que miden el número de personas que se conectan a Internet, la frecuencia, desde qué dispositivo, etc., pero pocas inciden en las razones por las que las personas no utilizan Internet. Esta es una información clave para desarrollar programas que tengan impacto en la brecha digital. Necesitamos investigar para conocer los sectores más vulnerables de la población (ALA, 2015: 25). Como es evidente, cómo se entienda la brecha digital propiciará la posible solución a la cuestión.

En los resultados del tercer trimestre de 2015 del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), presentados en abril de 2016, se señala que de los más de 9 millones de personas que en España no utiliza Internet en los 3 últimos meses, el 46 % no lo hace porque no sabe utilizar un ordenador, el 45 % porque no tiene ordenador en casa, el 40 % porque no sabe utilizar Internet, el 38 % porque no lo necesita, el 35% porque no tiene interés para él, y el resto por no tener conexión en casa, por falta de información, etc. (ONTSI, 2016).

Otro informe, del Pew Research Center, sobre quién no se conecta a Internet y porqué del 2013, señala que el 34 % de los que no utilizan Internet piensa que no es relevante para ellos, por no ser interesante, porque no quieren usarlo o no lo necesitan. Otros 32 % estiman que no es fácil usarlo, porque tienen dificultades, porque se frustran, porque no son competentes, porque se aburren por los mensajes de publicidad, virus, programas espías, las dificultades técnicas, etc. Otro 19 % comentan que no pueden costearse la conexión a Internet y/o los dispositivos necesarios para el acceso. Finalmente un 7 % comentó que no existía físicamente capacidad de conectarse a Internet (Zickuhr, 2013).

Todo lo anterior nos revela dónde debemos incidir desde las bibliotecas públicas para que el ciberespacio bibliotecario no sea fuente de exclusión y desigualdad, a saber: darlo a conocer, hacerlo relevante para nuestros usuarios, formarles en el uso de TIC y ofrecer medios técnicos para el acceso.

Como decíamos arriba, la tendencia tecnológica en bibliotecas y en el resto de los ámbitos es irreversible, pero también nos autoimpusimos eliminar las barreras para la circulación de información, especialmente las que fomentasen la desigualdad, la pobreza o la frustración (IFLA, 2002).

Idea 4: mostrar lo que requieren los no usuarios de Internet y, sobre todo, sugerir lo que no conocen que les podría venir bien

Hemos notado arriba que cerca de la mitad de aquellos que no utilizan Internet, no se conectan por carencias económicas o por no tener dispositivos. Ante este hecho las bibliotecas públicas ofertan ordenadores en sus salas, pero todavía no está establecido firmemente el préstamo de lectores de libros electrónicos, tabletas, portátiles, mp3, etc. Sí existe casi en su totalidad la conexión a Internet en bibliotecas, 90,4 %, y el 69,2 % ofrecen wifi a sus usuarios (INE, 2015b). En resumidas cuentas, para afrontar la falta de acceso por conexión o dispositivos, las bibliotecas tienen que afrontar una mejora, en número y en política de préstamo, de los dispositivos que pudieran necesitar los usuarios.

También, algo menos de la mitad de los que no utilizan Internet notan que no les interesa o no lo consideran útil. A este respecto la biblioteca tiene que hacer algo gestionando ese ámbito de las nuevas tecnologías y presentarlo a los usuarios para que atisben, o les sugiera, que pueden aportarles de utilidad en su vida. Es muy relevante para cerrar la brecha digital comprender cuáles son los tipos de usos que cada segmento de población considera sugerentes para hacer los aprendizajes atractivos.

El enfoque con que se entienda la brecha digital conllevará soluciones diversas para intentar cerrarla (Pinto y Suárez, 2009, p. 65). Hace algunos años, el eslabón al que se atendía como primero consistía en la necesidad de conexiones de banda ancha y ordenadores, pero posteriormente se consideró clave si los usuarios son competentes o no en su uso. Indudablemente, el desarrollo de las habilidades y competencias individuales y colectivas son necesarias pero, en nuestra opinión, hay un componente actitudinal anterior y muy relevante para propiciar la inclusión digital: consistiría en enriquecer el uso significativo de Internet, abarcando la comprensión y su posterior uso (Pinto y Suárez, 2009, p. 64). Creemos que tras la sorpresa de las posibilidades que ofrecen las TIC se pasa al entusiasmo por Internet. Cuando se ha creado una actitud de inquietud por las posibilidades que han visto y creen atisbar en Internet, los eslabones 1 y 2 de la brecha digital, las conexiones y dispositivos y la capacitación, se diluyen. En esa gestión de lo que no saben sobre TIC muchas personas, la biblioteca tiene un campo enorme que trabajar, no obstante esto es básicamente difusión de la cultura, pero en este caso, cultura digital o cibercultura. Aquí la biblioteca parece que ha cerrado su camino pero, a nuestro juicio, no ha hecho más que comenzar.

Idea 5: que las TIC se conviertan en algo cotidiano es la mejor medida de inclusión digital

La inclusión digital no sólo es recibir mensajes por WhatsApp o navegar por Internet. Consiste prioritariamente en que el uso de las TIC produzca impacto en la vida de las personas. Que mejore sus condiciones de vida, de salud, de educación, de socialización. Para esto tenemos que considerar a los usuarios como personas autónomas, críticas, creativas y no sólo como consumidores de tecnología y contenidos digitales (Cuevas y López, 2009).

Las bibliotecas deben ser silos e infraestructuras de práctica digital, tanto en sus espacios físicos como en sus espacios digitales, con el fin de lograr no sólo creación de contenido digital sino una consecución práctica de mejora del usuario (Álvarez, 2016a: 2). En todo lo que afecte a las bibliotecas, las TIC deben ser consideradas como una herramienta de desarrollo humano en cualquier ámbito.

Un principio de cultura bibliotecaria básico para apoyar la inclusión digital es que las TIC emerjan transversalmente en todas las actividades, productos y servicios que se ofrezcan en la biblioteca, ya sean analógicos como digitales. Esto significa no dejar el ámbito de la inclusión digital a cursos de formación TIC o actividades TIC aisladas. La extensión cultural debería atender prioritariamente a todo lo que remita a las TIC, lectura digital, blogs, periodismo digital, fotografía o vídeo digital, etc. Puede ser la faceta de la biblioteca que evangelice a los usuarios de las ventajas que puede reportarles las TIC para su vida en su salud, su educación, sus trámites con la administración, en su ocio, etc. Pero también señalando la cara oscura que también tienen las TIC.

Tras que los usuarios terminen el curso de iniciación de la biblioteca y hayan continuado su formación más específicamente en otros ámbitos, la biblioteca debe seguir ofreciendo actividades que arrojen ese comienzo en TIC. Charlas de blogueros, de editores web de periódicos locales, clubes de lectura virtuales, clubes de internet (García Arribas, 2015), formación más específica, publicitar revistas TIC de la hemeroteca, películas sobre Internet, etc.

En nuestra opinión, la biblioteca tiene que ofrecer medios para soslayar el eslabón de la brecha digital de los dispositivos y la conexión, el segundo eslabón referente a la capacitación digital junto a otras instituciones que también se enfoquen en el mismo objetivo (Pinto y Suárez, 2009, p. 65), pero su labor crucial remite al tercer eslabón, a saber: la evangelización de los bienes –y recelos– que las TIC conllevan. Esto supone una apropiación cognitiva de lo que puede suponer un beneficio y su aprovechamiento real con TIC (Pinto y Suárez, 2009, p. 65). La difusión cultural en la biblioteca es esencial y hoy la cultura está imbuida de TIC, por tanto la biblioteca debe impregnarse de nueva tecnología en todo lo que realice. Para todo esto tenemos que cambiar un punto los bibliotecarios cuando la repercusión del día de la Internet, el pasado 17 de mayo, no ha sido ni siquiera testimonial, aunque siempre hay ejemplos plausibles.

Los derechos de los usuarios a tener un ciberespacio bibliotecario abierto, accesible, que procure acceso y disfrute activo de la cibercultura deben hacernos reflexionar a los bibliotecarios. No basta con ofrecer recursos y herramientas en el ciberespacio bibliotecario, debemos actuar sobre la capacidad de transformación que tengan los usuarios para convertir el ciberespacio bibliotecario en libertades de acción concretas. Si miramos para otro lado se incrementará la desigualdad porque muchos usuarios no tendrán esas posibilidades de acción (Álvarez, 2016b, p. 22).

Es en suma un cambio de paradigma para los bibliotecarios: no podemos permitir que lo digital sea una barrera u obstáculo para la información o las oportunidades y, por ello, debemos distribuir recursos de inclusión digital como distribuimos libros (ALA, 2015, p. 19). El tiempo traerá que dejemos de tratar lo digital como algo novedoso y, entonces, habremos integrado la cultura digital en la definición de cultura general de este siglo XXI.

Idea 6: la brecha digital de los usuarios reales y potenciales es una parte del problema, otra muy importante es la brecha digital de los bibliotecarios que tenemos que ayudar a cerrar aquella

Para Daniel Pimienta es muy importante que quien crea políticas, o programas de TIC, comprendan que no todo se reduce a ordenadores y conexiones (Pimienta, 2008, p. 12). En nuestro caso, los bibliotecarios, tenemos como hándicap que no todos somos capaces en los temas en los que queremos ayudar sobre ordenadores, conexiones, aplicaciones, funcionalidad, etc., además de no considerar propio de nuestra labor estar al día de lo que suponen las nuevas tecnologías (ALA, 2015: 7). Esto no puede hacerse más que cerrando la brecha digital de los bibliotecarios. Afrontando la tecnología con tiempo, formación, presupuesto (ALA, 2015: 22) y, sobre todo, incluyéndola en la cultura. Hay valores de las TIC que son muy cercanos a la cultura biblioteca como la cualidad de abierto, la colaboración, la implicación social, lo interdisciplinar, etc., por lo que esta inmersión en las bibliotecas no será traumática.

Pero también adolecemos de lo que Pimienta llama brecha paradigmática. Ésta consiste en tomar decisiones sobre formación digital, por ejemplo, que partan de un enfoque erróneo (Pimienta, 2008, p. 12). En nuestro caso considero erróneo realizar, exclusivamente, formación que trate de nuestro catálogo, eBiblio, registro de usuarios, etc., sin que los usuarios tengan un conocimiento básico en funcionalidades de las TIC y en habilidades iniciales coherentes como, por ejemplo, la capacidad de lectura y escritura en formatos electrónicos, conocimiento sobre usos y prácticas de funcionalidades propias de su interés, etc. Tenemos que recordar que todo esto lleva procesos largos y progresivos. No hay, en nuestra opinión (y en la de otros) (ALA, 2015, p. 8), más remedio que colaborar con los demás.

Las bibliotecas públicas intentan colaborar en el cierre de la brecha digital con los medios que tienen, técnicos, personales, económicos, etc., pero existen rémoras que también impiden un desarrollo de la inclusión digital, a saber entre otros: la falta de espacios, los enchufes, su dotación tecnológica, etc. (ALA, 2015, p. 6). Para que las personas utilicen las TIC tienen que cargar sus móviles, sus mp3, sus portátiles, tener alguna mesa o silla donde desarrollar sus consultas, sus trabajos en grupo, y poder acceder a cámaras web de alta resolución, software, plotters, escáneres, etc. Los condicionantes de las bibliotecas públicas deben estar muy presentes cuando queremos colaborar en la sutura de la brecha digital.

Idea 7: algunos recelos sobre diferentes sentidos del término *brecha digital*

Hay una gran separación entre tener TIC y utilizarlas para un desarrollo humano. Para Daniel Pimienta la inclusión digital en la sociedad del conocimiento centrada en el desarrollo humano supone educación, ética y participación (Pimienta, 2008, p. 11). No debemos entender la brecha digital, exclusivamente, como un cacharreo de aplicaciones o el certificado de uso básico de algún programa de edición de textos. Con esto queremos decir, que el saber usar redes sociales, webs de imágenes o vídeos, algún programa de ofimática, etc., no es el fin último de la capacitación digital. El tecnocentrismo es algo que tenemos que tener presente. El uso de las TIC no tiene una finalidad tecnológica en sí misma para la biblioteca, sino dentro de un contexto más amplio de la cultura de la biblioteca (IFLA, 2005a). Respecto de los usuarios, tampoco las TIC son un fin en sí mismo. Están para que las personas mejoren, que tengan impacto en su vida, que fortalezca su implicación social, la participación, el acceso a servicios de la sociedad digital. Que el bienestar de una persona se vea tanto en términos de libertad como de mejoras efectivas. El fin no es fomentar el consumo de contenidos digitales. El objetivo final es que las TIC sirvan para cambiar la vida de las personas en cuanto a educación, sanidad, e-administración, ocio, o cualquier otra faceta reseñable.

Un ámbito que debemos, inevitablemente, subrayar cuando se trata de la brecha digital es aquellas facetas oscuras de las TIC o Internet. Entre ellas el problema de la privacidad de datos, de las estafas, del plagio y uno que hoy no es más que una excepción propia de comentarios sorprendentes. Nos referimos a los problemas de salud que las TIC e Internet producen. Todavía no está reconocida como enfermedad pero el uso compulsivo de Internet ya tiene centros de rehabilitación que los tratan.

Otra cuestión relevante acerca de las TIC es que no son la panacea que todo lo soluciona sino que en ocasiones propicia lo contrario. Un detalle que sorprende es que un uso moderado de las TIC (una o dos veces a la semana) forma alumnos que obtienen mejores resultados que aquellos que rara vez los utilizan, y que aquellos que los usan con mucha frecuencia obtienen, también con mucha frecuencia, peores resultados académicos (OCDE, 2015: 3).

Idea 8: el futuro de la inclusión digital

El futuro no lo conoce nadie y cada biblioteca tiene que adoptar su previsión bajo sus circunstancias para afrontarlo, pero nosotros queremos adoptar un modelo que incluya las ideas anteriores y, además, un ámbito al que las bibliotecas pronto tendremos que atender como están haciendo otras organizaciones. Por ejemplo, la iniciación a la programación educativa y la robótica para niños como juego. No obstante, las profesiones del futuro pasan inevitablemente por la ciencia de la computación: consultor de *big data*, programador de aplicaciones móviles, seguridad informática, gestores de *cloud*, arquitectos informáticos, *e-learning*, etc. La definición de ciencia computacional ha de ser abierta y no restringirse a programar para que un ordenador haga lo que deseemos. También será contar historias o hacer algo con tecnología. En definitiva, será enseñar a usar ordenadores para crear algo, contenidos, máquinas, etc., no exclusivamente para consumir. El movimiento *maker* también supone eso precisamente, programas de creación y colaboración digital (ALA, 2015, p. 20), quizás

con aulas itinerantes de TIC. Las bibliotecas tendrán que hacer participar a los ciudadanos también mediante las TIC para mejorar dinámicamente (García Arribas, 2014). Deberíamos recopilar todo aquello que nos sugieren, o de que se quejan, o nos piden, los usuarios para establecer un currículum de fracasos y de peticiones. Tal vez aprenderíamos mucho con ello. En definitiva, la inclusión digital futura es lograr *prosumer* para el ciberespacio bibliotecario, es decir consumidores productivos, o dar capacidad a los usuarios de las bibliotecas para que tengan un papel activo y productivo en éstas, y en todos los ámbitos de su vida laboral, familiar, educativa, de ocio, etc. Esta es la perspectiva del *networked* (Álvarez, 2016a, p. 2), que creo apropiada para un sano ciberespacio bibliotecario.

Conclusión

La biblioteca pública ya es un servicio público que utiliza las TIC pero con desigual resultado. Ante esto tenemos que preguntarnos si donde no hay altas tasas de alfabetización se han cerrado bibliotecas públicas. También si las bibliotecas han aumentado la inequidad entre los analfabetos y los que ya sabían leer, o si todo esto ha sido motivo para cerrar bibliotecas en tanto se lograba la alfabetización universal. (Acevedo Ruiz, 2006, p. 55). Si comparamos esto con el ciberespacio bibliotecario y la desigualdad que puede propiciar, las TIC en la biblioteca servirán para cerrar la brecha digital y tender a la equidad. Existe una amenaza real del ciberespacio bibliotecario, que hemos apuntado ya a cualquiera que haya tenido la paciencia de llegar hasta aquí, de ciudadanos que no saben o no quieren utilizar Internet y las TIC para interactuar con su biblioteca. Pero a la vez, es una oportunidad para que la biblioteca se enfoque en una de las labores que mayor legitimidad social le aporta como servicio público, a saber: la atención a la desigualdad, a los más desfavorecidos. La biblioteca pública, por definición, no puede dejar a nadie atrás. Los bibliotecarios podemos fallar en esto, pero siempre hacia adelante (ALA, 2015, p. 21). El ciberespacio bibliotecario es, en suma, un reto con amenazas y oportunidades.

Bibliografía

- ACEVEDO RUIZ, Manuel (2006): *El papel de las TIC para la cooperación*. En: [aut. libro] Rafael Casado Ortiz. *Claves de la alfabetización digital*. Madrid: Fundación Telefónica [en línea] [consulta: 07-07-2016]. Disponible en: <<http://www.fundaciontelefonica.com/artecultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/38/>>
- ÁLVAREZ, J. Francisco (2016a): *El giro social en humanidades digitales: innovación abierta y bienes públicos* [en línea] [consulta: 07-07-2016]. Disponible en: <<https://storify.com/alvarezuned/el-giro-social-en-humanidades-digitales>>
- (2016b): *Nuevas capacidades y nuevas desigualdades en la sociedad digital* [en línea] [consulta: 07-07-2016]. Disponible en: <<https://docs.google.com/document/d/1ik30ptc6KPj1j3YMvkKwZDEE6PIObKqjMgpHuTfG7tM/edit>>
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA) (2015): *After Access: Libraries & Digital Empowerment* [en línea] [consulta: 12-06-2016]. Disponible en: <http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org/advocacy/files/content/ALA%20DI%20After%20Access_final_12%2017%2015.pdf>
- GARCÍA ARRIBAS, Roberto (2014): “Transparencia y participación de los ciudadanos en las bibliotecas públicas: hacia una nueva coproducción de servicios entre los ciudadanos y bibliotecarios”. *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (Badajoz, 12-14 noviembre 2014 [en línea] [consulta: 07-07-2016]. Disponible en: <<http://travesia.mcu.es/portallnb/jspui/handle/10421/8988>>
- (2015): “El Club de Internet de la Biblioteca Pública de Zamora: un ejemplo de educación y participación ciudadana”. *XVIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (Granada 6 y 7 noviembre 2015 [en línea] [consulta: 07-07-2016]. Disponible en: <<http://www.aab.es/publicaciones/bolet%C3%ADn-aab/bolet%C3%ADn-109/>>

- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE) (2015a): *Estadísticas de utilización de productos TIC por las personas* [en línea] [consulta: 08-06-2016]. Disponible en: <http://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?type=pcaxis&path=/t25/p450/base_2011/a2014/&file=pcaxis>
- (2015b): *Estadísticas de bibliotecas 2014* [en línea] [consulta: 12-06-2016]. Disponible en: <<http://www.ine.es/prensa/np954.pdf>>
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA) (2012): *Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información* [en línea] [consulta: 12-06-2016]. Disponible en: <<http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf>>
- (2002): *Manifiesto de Internet de la IFLA* [en línea] [consulta: 12-06-2016]. Disponible en: <<http://archive.ifla.org/III/misc/im-s.htm>>
- (2005a): *Faros para la Sociedad de la Información: Declaración de Alejandría Sobre la Alfabetización Informacional y el Aprendizaje a lo Largo de la Vida* [en línea] [consulta: 12-06-2016]. Disponible en: <<http://www.ifla.org/node/7275>>
- (2005b): *Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción* [en línea] [consulta: 12-06-2016]. Disponible en: <<http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-alejandr-a-sobre-bibliotecas-la-sociedad-de-la-informaci-n-en-acci-n>>
- OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (ONTSI) (2016): *Las TIC en los hogares españoles. Estudio de demanda y uso de servicios de telecomunicaciones y Sociedad de la Información. XLIX Oleada (Julio-Septiembre 2015)*. Madrid: ONTSI [en línea] [consulta: 07-07-2016]. Disponible en: <<http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/xlix-oleada-del-panel-hogares-%E2%80%99Clas-tic-en-los-hogares-esp%C3%B1oles%E2%80%99D-3t2015>>
- ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE) (2015): *OCDE. Students, Computers and Learning: making the connection* [en línea] [consulta: 11-06-2016]. Disponible en: <<http://www.oecdilibrary.org/docserver/download/9815021e.pdf?expires=1465648508&id=id&accname=guest&checksum=6150F0C9EA5029D7A305827F60A8BDD1>>
- PIMIENTA, Manuel (2008): “Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática”. *Documentos de trabajo: Universidad Complutense*, 1, pp. 11-21 [en línea] [consulta: 07-06-2016]. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/8224/3/Brecha_digital_y_nuevas_alfabetizaciones.pdf>
- PINTO ESCRIBANO, Joaquín, y SUÁREZ GUERRERO, Cristóbal (2009): “Inclusión digital: de la conectividad al desarrollo de competencias”. *Educación y biblioteca*, vol. 21, 172, pp. 63-69.
- SELGAS GUTIÉRREZ, Joaquín (2009): Inclusión digital y alfabetización informacional en la biblioteca pública. *Educación y biblioteca*, vol. 21, 172, pp. 70-76.
- VIVES I GRÀCIA, Josep (2009): Acciones para el impulso de la formación digital a través de las bibliotecas de Cataluña. *Educación y biblioteca*, vol. 21, 172, pp. 85-92.
- ZICKUHR, Kathryn (2013): *Who's Not Online and Why* Washington: Pew Research Center's Internet & American Life Project [en línea] [consulta: 07-07-2016]. Disponible en: <http://www.pewinternet.org/files/old-media//Files/Reports/2013/PIP_Offline%20adults_092513_PDF.pdf>

Roberto García Arribas es facultativo de bibliotecas de Castilla y León en servicio activo, auxiliar de archivos, bibliotecas y museos del Ministerio de Cultura y auxiliar administrativo de la Administración del Estado en excedencia. Licenciado en Ciencias de la Información, sección de Periodismo, y en Filosofía, ambas en la Universidad Complutense de Madrid. Máster de Documentación Digital de la Pompeu Fabra y de Dirección Pública y Liderazgo Institucional de la Universidad de Vigo.

La biblioteca pública y la lectura social

María Antonia Moreno Mulas

Coordinadora de Programas de Lectura. Social Media

Centro de Desarrollo Sociocultural, Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Resumen: Los lectores se han apropiado de las redes sociales para hablar de lectura: se encuentran en blogs, plataformas, Facebook; charlan en Twitter; siguen a ciertos perfiles en Instagram y en Pinterest y no se pierden las reseñas de sus Booktubers favoritos. Ante este panorama de lectores y autores autónomos, ¿qué papel juega la biblioteca pública? La clave está en el concepto de lectura social, concepto ampliamente utilizado y de límites imprecisos. ¿Cuán social es la lectura social? ¿Cuánto de lo que se comparte en las redes sociales tiene que ver con la lectura y cuánto con lo meramente social? ¿Cómo es la profundidad de las conversaciones que se producen en estos entornos?

La Fundación Germán Sánchez Ruipérez ha trabajado sobre la lectura social a través de proyectos de investigación/acción como *Territorio Ebook* (2009-2013) y, junto con la Diputación de Badajoz, en *Nubeteca* (desde 2014), con el acompañamiento y asesoramiento de dos grupos de investigadores de la Universidad de Salamanca, lo que ha permitido llegar a una serie de conclusiones sobre los espacios en los que practicar la lectura social y el papel que ha de jugar la biblioteca pública.

Los clubes de lectura en la nube se perfilan como los espacios idóneos para la interacción entre autores y lectores, siempre y cuando cuenten con la mediación de la biblioteca pública, cuyos profesionales han de dotar a la conversación de la profundidad y los tiempos adecuados. Dicha mediación se asentará sobre herramientas útiles de deconstrucción, fruto de un análisis riguroso de las obras, y que serán las que inspiren los proyectos de dinamización. Paralelamente, la biblioteca pública ha de practicar la conversación en las redes sociales, persiguiendo un estilo blanco, fluido, rápido, cortés, riguroso, espontáneo y sutil, en pro de la alegría de leer y compartir.

Palabras clave: Lectura social, bibliotecas públicas, clubes de lectura en la nube, mediación entre autores, lectores y obras, habilidades de comunicación en las RRSS.

Abstract: Readers have spread out all over social media in order to discuss about reading: they are present in blogs, platforms, Facebook; they chat in Twitter; they follow certain profiles in Instagram and Pinterest; they don't miss the reviews of the Booktubers of their choice. In this background of independent authors and readers, which is the role of Public Library? The key lies in the widely used and vaguely limited concept of social reading. How social is social reading? How far the shared content is related to reading or merely related to social? How deep are the discussions held in these environments?

The Fundación Germán Sánchez Ruipérez has been working on social reading through research/action projects as Territorio Ebook (2009-2013) and, together with Diputación de Badajoz, in Nubeteca (from 2014), supported -both in assistance and advisory- by two group of researchers from the University of Salamanca. As a result of this work, several conclusions have been reached regarding the spaces to hold social reading and the role to be played by the Public Library.

Reading clubs in the Cloud have emerged as the ideal spaces to host the interaction between authors and readers, provided the mediation of the Public Library, whose professionals have the role to provide the adequate intensity and the right timing to these discussions. This mediation task will be based on useful deconstruction tools, resulting from a rigorous analysis of works, which will serve to inspire promotion projects. Concurrently, the Public Library must implement discussion in social media, supporting a well-suited, fluid, agile, polite, strict, natural and subtle style focused on the happiness found on reading and sharing.

Keywords: Social Reading, Public Libraries, Reading Clubs in the Cloud, Mediation between authors, readers and works, Social Skills in Social Media.

Bla, bla, bla. Leer y conversar

Se lee por muchos motivos. Para aprender, para vivir más y más profundo. Para entretener esperas y momentos amargos. Para aderezar un instante dulce. Puede parecer, siguiendo el añejo tópico de lectores asociales y bibliotecarios gruñones amantes del silencio, que la lectura provechosa es la reconcentrada y solitaria; o que al menos así lo fue en épocas pretéritas, antes del big bang de las redes sociales que potencian el instante frente a la reflexión y al sosiego. Leer, sin embargo, es un acto de comunicación en el que se precisa de un emisor, al menos de un receptor, y de un mensaje... nada de soledad, entonces. Al leer conversamos, esto es, nos comunicamos con el autor del texto, sea Miguel de Cervantes o un escritor nacido en los 90 del pasado siglo. La lectura primera es íntima, personal: lo fue, lo es y, por fortuna, lo seguirá siendo; ahora bien, en el transcurso de la lectura, surge el deseo de compartir el hallazgo afortunado o infausto con otros lectores: hacer partícipes a los demás de nuestra experiencia lectora es gratificante, potencia el crecimiento personal y nos acerca unos a otros. Los clubes de lectura, desarrollados en las bibliotecas públicas en España desde hace décadas, son espacios de libertad y cobijo, pero sobre todo, son espacios de comunicación entre lectores que amplían su radio de acción al incorporar a los escritores de las obras. Sí, el lector necesita intercambiar impresiones con los autores y, durante mucho tiempo, los clubes de lectura de las bibliotecas públicas fueron lugares privilegiados de encuentro entre emisores y receptores.

Ahora, el panorama ha cambiado. Con un tuit, un comentario en una página de Facebook, un *like* en una foto de Instagram, hacer un *follow* en cualquier red social del autor, es suficiente para conseguir su atención e iniciar una conversación más o menos duradera, sin necesidad de intermediarios. De la misma manera, los lectores charlan en las redes sociales sobre los libros que leen: los comentan, los reseñan, los puntúan; siguen retos de lectura, mantienen blogs, abren grupos en Facebook, y ahí está el fenómeno Booktuber, que llegó para quedarse. Jóvenes lectores, que han convertido sus canales en YouTube en su medio de expresión natural, cuentan

a cifras exorbitantes de seguidores sus aventuras y desventuras lectoras. Son verdaderos *influencers* de la lectura y, en muchas ocasiones, escriben sus propias obras, porque quien lee mucho y habitualmente, tiene una predisposición mayor a comunicarse.

Ante esta realidad, la primera impresión es que las bibliotecas públicas y por extensión, sus clubes de lectura, ya no son necesarios en la interacción entre lectores, escritores y obras.

Clic, clic, clic. Lo social y la lectura

Las redes sociales, la lectura a través de dispositivos digitales conectados y la proliferación de plataformas en las que los lectores se relacionan por intereses comunes, han generado el concepto de lectura social; ésta se produce en un medio virtual en el que los usuarios comparten opiniones y sentires en torno a la lectura. Pero, ¿cuán social es la lectura social? ¿Cuánto de lo que se comparte tiene que ver con la lectura y cuánto son *derivadas*? ¿Qué profundidad tienen los comentarios, los pulgares hacia arriba o hacia abajo, los corazones, las estrellas?

Desde el año 2009, primero con el programa de investigación-acción *Territorio Ebook*¹ y, a partir de 2014, con *Nubeteca*² junto a la Diputación de Badajoz³, la Fundación Germán Sánchez Ruipérez⁴ ha venido trabajando en el entorno de la lectura social y en el diseño de los clubes de lectura en la nube desde las bibliotecas públicas. Dicho diseño comprende no sólo detalles tecnológicos, sino también y sobre todo, incide en los aspectos dialógicos y en la comprensión de la lectura de las obras leídas en el seno de los clubes. El Centro de Desarrollo Sociocultural⁵ de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez en Peñaranda de Bracamonte (Salamanca), ha liderado ambos proyectos, contando con el asesoramiento científico de dos equipos de investigación de la Universidad de Salamanca: el Grupo de Investigación Reconocido (GIR) E-LECTRA⁶ dirigido por el catedrático José Antonio Cordon, que estudió los aspectos relacionados con la lectura social; y el equipo dirigido por Emilio Sánchez, catedrático de la Facultad de Psicología, que testó los resultados en torno a la comprensión lectora de los participantes en los clubes. Desde la biblioteca municipal de Peñaranda que se ubica y se gestiona desde el Centro de Desarrollo Sociocultural, se han coordinado ocho clubes de lectura en la nube desde 2009 hasta la actualidad; desarrollando e implementándose herramientas de análisis de los textos, llevando a cabo el trabajo colaborativo y organizativo con la Red de Bibliotecas de Badajoz y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile, conversando en torno a la lectura con más de quinientos lectores usuarios de bibliotecas públicas de todas las edades, elaborándose informes detallados de cada experiencia, trasladando resultados y datos a ambos equipos de investigación para su testeo, y se ha reflexionado sobre plataformas, modelos, y modos de dinamización.

La clave está, la dejamos esbozada en los interrogantes anteriores, en la profundidad de las conversaciones que se producen en los medios virtuales, en el peso que tienen en ellas lo meramente social y lo relacionado íntimamente con el texto que se lee: tramas principales y secundarias, personajes y motivaciones, temas de profundidad, contextos sociopolíticos, históricos, temporales y la intención del autor. El derroche de creatividad que la lectura suscita actualmente en las redes sociales es magnífico: se forman comunidades de lectores por el simple y maravilloso gusto de leer a un autor o a un género determinado. Es sencillamente magnífico, que los autores conversen de tú a tú con los lectores, se interesen por sus opiniones y se generen relaciones libres y espontáneas entre unos y otros. Pero en contra de las apariencias, la biblioteca pública puede aportar otros medios y otros modos de conversar: puede guiar, proponer temas,

¹ *Territorio Ebook* <<http://cdsfundaciongsr.com/portfolio-items/territorio-ebook/>>

² *Nubeteca* <<http://cdsfundaciongsr.com/portfolio-items/nubeteca-donde-esta-el-lector-del-siglo-xxi/>>

³ *Diputación de Badajoz* <<http://www.dip-badajoz.es/>>

⁴ *Fundación Germán Sánchez Ruipérez* <<http://fundaciongsr.org/>>

⁵ Centro de Desarrollo Sociocultural de la FGSR <<http://cdsfundaciongsr.com/>>

⁶ *GIR E-LECTRA* <<http://uvadoc.blogs.uva.es/2016/07/20/grupo-de-investigacion-e-lectra/>>

perseguir lo profundo, aquello que se esconde tras la punta del iceberg de una obra. Puede unir esas *derivadas* que se producen, inevitablemente, en cualquier conversación y usarlas en beneficio de los lectores, encauzando pareceres y valorando las opiniones contrarias. Puede inspirar relaciones entre lo que se lee y lo que se vive, desarrollar la gamificación con el fin último del aprendizaje, propiciar un clima de respeto, libertad y acogida, fomentar la reflexión y el sosiego. Todo ello en el espacio que se revela idóneo tras muchos años de trabajo de experimentación/acción: en un club de lectura en la nube dinamizado y organizado desde la biblioteca pública, en el que se inscriba un número razonable de lectores usuarios con nombres, apellidos y avatares reales que comparten mucho más que clics.

¡Chap, chap!, ¡chop, chop! Deconstruir las obras

Todos los bibliotecarios que moderan clubes de lectura saben del arte del encaje a realizar cuando se seleccionan las obras. No vamos a detenernos en las complejidades que implica toda selección, en el necesario equilibrio entre calidad y entretenimiento, en el debate sempiterno de *bestsellers* sí, *bestsellers* no. Desde la experiencia de más de dieciséis años organizando clubes de lectura, en el Centro de Desarrollo Sociocultural se persigue ese equilibrio en los clubes, tratando de dar gusto a los lectores y, a la par, zarandear un poco sus convicciones y sus apetencias. Pongamos que tenemos la próxima lectura elegida; una obra de ficción (en los clubes de lectura generales de las bibliotecas públicas predomina la narrativa, con ocasionales incursiones en biografía, historia, poesía, ensayo y artículo periodístico), por lo tanto, una novela para leer en el club de lectura en la nube. El trabajo tradicional, tras la selección, puede resumirse en estos puntos: una lectura pausada, una documentación exhaustiva sobre el autor y la obra, seguida de varias relecturas y de anotaciones más o menos intuitivas sobre aquellos matices que pensamos e imaginamos que interesarán a los lectores: porque son importantes en la obra o creemos que son los que el autor ha querido destacar. Con estas mimbres, nos planteamos de qué vamos a conversar y qué recursos vamos a utilizar; más tarde, orientamos el encuentro con el autor, siguiendo estos parámetros. Pero, ¿cómo evaluaremos si la reflexión posterior a la lectura que persiguen nuestros clubes ha recalado en aspectos esenciales en la obra? Al no contar con una metodología de análisis precisa y rigurosa, es casi imposible saberlo.

Cuando se incorpora el equipo liderado por Emilio Sánchez de la Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca al programa *Territorio Ebook*, se introduce una metodología de deconstrucción de las obras de los clubes de lectura que, hasta ese momento, se había aplicado a textos muy breves y con lectores universitarios. El reto fluyó en ambas direcciones: en el Centro de Desarrollo Sociocultural se aprendió a deconstruir textos y a buscar en ellos relaciones y temas, y los investigadores profundizaron en su método al aplicarlo a textos largos y complejos, como son las novelas de distintos géneros: ciencia-ficción, realista, negra o histórica, dirigidas a lectores de Biblioteca Pública de todas las edades y niveles educativos. En el Centro de Desarrollo Sociocultural se adoptó esta metodología, en un proceso lento y continuado, que culminó con la deconstrucción íntegra de las dos últimas novelas leídas en la nube junto con lectores pacenses y chilenos: *El balcón en invierno*, de Luis Landero (Tusquets) y *El testigo invisible*, de Carmen Posadas (Planeta). En los informes publicados se pueden consultar estas deconstrucciones⁷, verdaderos mapas de las obras, así como en el Webinar *El club de lectura en la nube*⁸, organizado por Odilo, en junio de 2015, socio tecnológico de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y la Diputación de Badajoz, junto con el que se desarrolló e implementó la plataforma de los clubes de lectura en la nube *Nubeteca*.

⁷ Véanse los distintos informes en PDF y en Calaméo que se enlazan en <<http://cdsfundaciongsr.com/portfolio-items/territorio-ebook/>>

⁸ Webinar *El club de lectura en la nube*. Javier Valbuena y María Antonia Moreno. <<http://cdsfundaciongsr.com/portfolio-items/territorio-ebook/>>

Al leer una obra, el lector puede quedarse en la superficie de la trama principal, sin profundizar en las tramas secundarias, ni en las motivaciones que impulsan a los personajes a comportarse, sentir y transitar por la historia de una determinada manera. Puede obviar el contexto temporal, histórico, sociopolítico, y no ahondar en las similitudes de un mundo futurible y nuestro siglo XXI ni, mucho menos, entender que el autor nos está planteando una serie de temas con cierta carga de profundidad, pues estos quedan ocultos tras las peripecias del protagonista. Puede, es su derecho; pero la Biblioteca Pública ha de asegurar que el lector lo decide libremente, mostrándole todas las opciones. De ahí la importancia de estas herramientas, laboriosas de hacer, pero que serán el andamio sobre el que sustentar la dinamización.

¿Cómo saber si se va por el *buen camino* a la hora de deconstruir una novela? El papel del autor es esencial; es quien revisa la deconstrucción, propone cambios y añadidos, matiza temas y precisa motivos. Fundamental también es la formación del personal de las bibliotecas públicas en esta metodología y fomentar en él un cambio de actitud ante las obras: hay que arremangarse y, despojados del temor reverencial de la manifestación artística, aislar y reducir sus componentes, chapoteando en ellos, a la búsqueda de sus tesoros enterrados.

¡Ejem, ejem! Dinamizaciones efectivas

El argumento se desbroza, se dibujan los personajes, se trazan los temas que rodean la historia de ficción, se enmarca en un contexto temporal que comprenda detalles históricos, políticos, sociales... y llega el momento de la redacción del proyecto. El proyecto de dinamización de un club de lectura en la nube para cada obra concreta es importante por varias razones: la primera y más obvia tiene que ver con el autor, las instituciones, los colaboradores y los socios implicados; se trata de presentar, de manera seria e imaginativa a un tiempo, la labor de dinamización prevista para las próximas semanas. La segunda es que ese proyecto, elaborado sobre la base de la deconstrucción de la novela, en el que se plantean juegos, preguntas, curiosidades, etc., íntimamente relacionados con los aspectos que más interesen destacar, ha de ser un instrumento útil al bibliotecario cuando esté inmerso en la dinamización. Lo tendrá siempre delante, en su mesa de trabajo, en su tableta, en su ordenador, para comprobar sobre la marcha que se están cumpliendo los objetivos marcados en él. Por ello, ha de ser riguroso y aprobado, junto con el análisis del texto, por el autor; y al mismo tiempo flexible, para dar cabida a *derivadas* provechosas o a nuevos intentos que sustituyan a planteamientos acertados en el papel, pero que en la práctica no lo fueron tanto.

Existe la tentación, en un club de lectura en la nube, de no pautar tiempos, ni extensión a los lectores. A fin de cuentas, se trata de un club abierto todos los días, las veinticuatro horas, ¿por qué habría de indicarse porcentajes de lectura para determinados días? Estas indicaciones, sin embargo, están en el ADN de cualquier club de lectura; cuando un grupo de lectura conversa, es primordial que todos sus miembros lo hagan en igualdad de condiciones para no romper la magia del *qué pasará a continuación*. No podemos certificar que los lectores no leerán más allá de lo marcado, pero sí podemos asegurarnos, dentro de lo posible, de que se respeten los ritmos y el tiempo de conversación marcados en el proyecto de dinamización; por lo tanto, no se pauta la lectura, sí la conversación. Y atención bibliotecarios: hay que desarrollar la habilidad del *no sé qué pasará, ¿qué crees tú?* Y ser fuertes cuando lees, *sí que lo sabes, sí...*

Ñam, ñam, ñam. Enriquecer las obras

Una línea de colaboración entre autores, editoriales y bibliotecas públicas, muy interesante y poco desarrollada hasta el momento, es la que tiene que ver con el proceso de enriquecimiento de las obras. Esto es, la elección de recursos en línea que se insertan en el código fuente, ofreciendo una lectura extendida, muy diferente al texto lineal en papel. Se trata de ofrecer

los recursos que antaño proporcionábamos en fotocopias o en listados de direcciones web, en y desde la propia obra que, en un club de lectura en la nube, ha de estar accesible desde la plataforma en la que los lectores y autores se encuentran y conversan. De nuevo, para realizar este trabajo, es importante la complicitad del autor, que aporta recursos y supervisa los que la biblioteca, a su vez, propone. Del mismo modo, las editoriales han de estar predispuestas a que se realice (o a realizar) el proceso técnico de enriquecimiento. El último paso para conseguir que la obra luzca aún más apetitosa para el lector es la interacción sobre el texto: compartir citas, subrayar, anotar y vincular estas intervenciones, si lo desean, con sus redes sociales personales. Dos ejemplos de este enriquecimiento colaborativo entre la biblioteca, el autor y la editorial, son los proyectos⁹ en torno a *Niños feroces*, de Lorenzo Silva (Destino) y a *Lágrimas en la lluvia*, de Rosa Montero (Seix-Barral). Fotografías, videos, textos, música... más de cien enlaces formaron parte de la versión digital de estas dos obras, insertos en cada uno de los fragmentos adecuados, cobrando pleno sentido.

¡Tarará! Comienza la dinamización

El instante en que el mediador de un club de lectura en la nube comienza su labor, es delicado. Pese a que tratamos de que en la conversación, la lectura pese más que lo social, no hay que olvidar que en una plataforma en la que la palabra escrita es el principal vínculo de comunicación, no podemos apoyarnos en el lenguaje corporal, tan necesario para suavizar respuestas, desdramatizar aseveraciones y conseguir cierta afinidad con el grupo de lectores. El bibliotecario ha de convertirse en el líder del grupo: en una figura reconocida por los lectores, alguien a quien seguir, de buen grado, en sus propuestas. Pero aún hay más, porque siendo quien dirige al grupo moderando los temas y los tiempos de conversación, ha de saber valorar todas y cada una de las opiniones de los lectores, haciéndoles sentirse importantes (porque lo son) con mensajes personalizados, *likes*, e, incluso, emoticones, si no se es alérgico a las caritas amarillas. Cada bibliotecario y cada biblioteca han de desarrollar su propio estilo, porque no hay nada más traicionero que la imitación; sin embargo, la experiencia de varios años del Centro de Desarrollo Sociocultural en la dinamización de clubes de lectura en la nube con personas de diferentes edades, procedencias y niveles educativos, dan algunas pistas sobre las habilidades de comunicación que ha de adquirir el personal bibliotecario en este tipo de clubes y, por extensión, en las redes sociales.

Las presentaciones, los saludos diarios con regalos como fotos, música o enlaces inesperados, las despedidas... son convenciones de lo social que ayudan a cohesionar el grupo y a crear un ambiente cálido, acogedor. En cuanto al posicionamiento, es preferible mantener un perfil blanco y aséptico en cuestiones espinosas y/o sensibles y no olvidar que el profesional de la biblioteca pública representa a la institución en la que trabaja. El bibliotecario ha de propiciar que las aportaciones de los lectores sean numerosas y cada vez más profundas; esto es, no revelar desde el principio la *versión oficial* sobre un tema, personaje o trama de la novela, pese a ser conocedor de primera mano de la intención del autor; sino tratar de que los participantes especulen, charlen y reflexionen, llegando por sí mismos a sus propias conclusiones. Para ello, hay que simular, en ocasiones, no estar al tanto de un hecho o no haber pensado en ese detalle con anterioridad y, en otras, aportar la clave exacta para que los lectores se orienten, si es que están muy perdidos. El bibliotecario, como dinamizador que es, no ha de lucirse, sino fomentar que lo hagan los lectores y, además, de una manera equilibrada.

La dinamización hay que tratar de hacerla con sutileza, simpatía, respeto y alegría; mucha, porque si un club de lectura ha de reivindicar algo es eso: la alegría de compartir las sensaciones

⁹ Véanse los informes *Niños feroces* y *Nube de Lágrimas* en PDF y en Calaméo que se enlazan en <<http://cdsfundaciongsr.com/portfolio-items/territorio-ebook/>>

que la lectura provoca. Por ello, bajo ninguna circunstancia, los lectores han de conocer la deconstrucción que manejan tanto el autor como el bibliotecario, ni los temas o asuntos previstos para conversar en una semana determinada. Este desconocimiento trata de preservar la sorpresa y, por ello, da lugar a situaciones en las que un lector plantea una cuestión no prevista para ese momento; es tarea del mediador ser flexible y adaptarse a las circunstancias. En los días malos, en las situaciones complicadas, hay dos palabras casi mágicas si se dicen/escriben con sinceridad: *perdón* y *gracias*.

¡Plas, plas! El papel del autor en el club

El autor es parte central del club de lectura en la nube; su presencia aporta un valor difícil de cuantificar, pero fácil de percibir en las emociones que los lectores expresan. Cuando el autor aparece en la conversación de un club de lectura en la nube, la situación del bibliotecario respecto al grupo cambia drásticamente. En los momentos en los que interviene, el bibliotecario ha de convertirse en un participante más, cediéndole el liderazgo. Los autores participan de varias formas en este tipo de clubes de lectura: espontáneamente o de manera pautada. Si el escritor entra sin avisar en el club (tiene el mismo derecho que los lectores), y opina, contesta, reflexiona, propone... revoluciona el ritmo del club, es inevitable. ¿Qué hacer? Unirse a la revolución.

Las intervenciones pautadas son quedadas en toda regla, a una hora y un día determinados en los que los lectores esperan, expectantes e ilusionados, y dependiendo del número de lectores que participen, de su entusiasmo... pueden resultar algo caóticas. La labor del dinamizador en estas quedadas es tratar de ordenar, coordinar y moderar las aportaciones de unos y otros, intentando serenar a los lectores y protegiendo al autor del aluvión de preguntas.

Del mismo modo que el papel del bibliotecario es delicado, el papel del autor también lo es. No hay que olvidar que está expuesto a las críticas de los lectores, que ahora no acude un día a reunirse con ellos cara a cara, sino que puede leer lo que opinan de su obra, de su personaje estrella, de la novela que tanto le costó escribir. Por eso, la biblioteca pública ha de organizar clubes de lectura en la nube con lectores reales, usuarios con nombres y apellidos, y en un número razonable, para asegurar el equilibrio en la participación y un clima de respeto mutuo donde se valoren todas las intervenciones y el trabajo del autor.

Bla, clip, chap, ejem, ñam, tarará, plas... Conclusiones

Si los clubes de lectura presenciales son citados como espacios de respeto, no suele ocurrir lo mismo con las iniciativas en la nube. Hay quien argumenta que el anonimato da alas a los *bater*, a los *trolls*... y esto sería así si la inscripción en ellos se dejase al albur de las circunstancias. Desde la biblioteca pública, hay que seguir trabajando el modo de estar y comportarse en los entornos virtuales, por eso, los lectores participantes en los clubes de lectura en la nube han de estar perfectamente identificados y ser usuarios de las bibliotecas que los organizan; por varios motivos, uno de ellos, el desterrar los modos incorrectos en estos clubes; pero otro, y muy importante, es propiciar la vinculación entre el espacio físico y el espacio virtual de la biblioteca. Muchos usuarios dicen valorar la biblioteca, pero viven en la web; es la realidad del siglo XXI; por eso, un espacio y otro se han de identificar como un espacio único, y vincularse estrechamente. Cuando los socios de las bibliotecas públicas participan en los clubes de lectura en la nube, reconocen el trabajo y todo lo que las bibliotecas les ofrecen, de una manera muy positiva. Este matiz puede comprobarse en la respuesta que se obtiene al proponerles otras dinamizaciones y actividades en la nube, la biblioteca ha conseguido su confianza, su complicidad.

Los equipos de investigadores de la *Universidad de Salamanca* que testaron los proyectos de *Territorio Ebook* y de *Nubeteca*, concluyeron que los lectores que participaron en la dinamización guiada por la Biblioteca, recordaron más personajes y sus motivaciones, relacionaron

el contexto histórico y temporal de la novela con el contexto actual y profundizaron más en la trama principal y secundarias que aquellos lectores que siguieron la lectura y la conversación de manera libre.

Las bibliotecas públicas tienen un papel esencial que jugar en la lectura social: la de dinamizadoras de conversaciones con sentido, profundas y enriquecedoras, que unan lectores y autores en torno a las obras, y fomenten la complicidad y la confianza hacia la institución bibliotecaria.

María Antonia Moreno Mulas, licenciada en Documentación y Diplomada en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Salamanca, es coordinadora de Programas de Lectura y Social Media del Centro de Desarrollo Sociocultural de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez en Peñaranda de Bracamonte (Salamanca), donde trabaja desde el año 2000 y donde se ubica la biblioteca municipal de la localidad.

Dinamización de la biblioteca a través de las Redes Sociales. La experiencia de la Biblioteca de Móstoles

Julia Hernanz Martín

Directora de la Biblioteca de Móstoles

Teresa Lavado Piris

Ayudante de biblioteca

Biblioteca de Móstoles

Carolina Marchante González

Auxiliar de biblioteca

Biblioteca de Móstoles

Resumen: Una hoja de ruta sobre la puesta en marcha de las redes sociales en la Biblioteca de Móstoles, centradas en el usuario como medio no como fin. Marcando unos objetivos, estableciendo una estrategia y señalando los puntos clave que mejor nos han funcionado.

Palabras clave: redes sociales, biblioteca pública, social media, Facebook, Twitter.

Abstract: A roadmap on the implementation of social networks at Móstoles Library focusing on the user as a means to an end but not as an end in itself, through setting out targets, developing a strategy and highlighting the key points that have served us well.

Keywords: social networks, public library, social media, Facebook, Twitter.

1. Introducción

La necesidad de tener presencia en los social media viene de la mano de estar en aquellos espacios, tanto físicos como virtuales, donde se encuentran nuestros usuarios y, sobre todo, los usuarios potenciales. La Biblioteca de Móstoles es un servicio bien valorado dentro del municipio, aunque también sabemos que es desconocida por una parte importante de la población. La introducción de la biblioteca en las redes sociales, a través de un blog, una cuenta de Facebook y otra de Twitter, permitirá tener una mayor presencia en Internet y la posibilidad de acercarnos a un público que no viene a la biblioteca.

Entendemos las redes sociales como una extensión de nuestros servicios, como si de una sala más de nuestras bibliotecas se tratase.

2. Objetivos

- **El usuario.** Ofrecer a los usuarios un buen servicio es nuestra prioridad. Si las formas de relacionarse están cambiando, y es difícil encontrar a alguien que no tenga una cuenta de Facebook o Twitter, la biblioteca debe aprovechar esta oportunidad, y estar ahí, donde ellos estén. Establecer un nuevo canal de comunicación con los usuarios que nos sirva para ofrecer contenidos y como servicio de atención. Además, conocer sus gustos e intereses a través de su respuesta en las redes nos proporciona un *feedback* que nos ayuda a mejorar nuestro servicio, a adaptarlo a sus necesidades. El objetivo es encontrarnos con los usuarios en un medio que les resulte familiar, crear una forma distinta de participar de la biblioteca. Una extensión de la misma.
- **Visibilidad.** En la sociedad actual, tener presencia en internet es una necesidad. Poder consultar los horarios de la biblioteca, la programación de cuentacuentos... es algo que una página web proporciona. Las redes sociales, además, permiten una interacción más dinámica y una mayor exposición de la biblioteca. Son una carta de presentación, que podrá alcanzar a un público más amplio que los propios usuarios de la biblioteca. Usuarios potenciales que se acercarán a nuestras instalaciones o disfrutarán de la biblioteca de una forma virtual. Para llegar a un público mayor, debemos conocer sus preferencias, intereses, para qué utilizan las redes sociales, sus horas preferidas para conectarse...
- **Difusión e información.** Dar a conocer los fondos, servicios y actividades que ofrecemos. Información y también formación, por ejemplo, con un vídeo que muestra cómo hacer una reserva. Las redes son un medio ideal de *marketing* viral, por lo que es fácil y económico realizar campañas de información y comunicación con las que llegar a un amplio grupo de usuarios. Además, mantenerles al día de eventos del propio municipio, información que pueda ser de su interés y siempre dentro de nuestro ámbito de actuación que es la cultura.

3. Metodología

1. Estudio de la situación inicial de la biblioteca
En ese momento la presencia en Internet de la biblioteca se concentraba en:
 - La página web: <<http://www.bibliotecaspublicas.es/mostoles>>.
 - La web del Ayuntamiento <www.mostoles.es>. Enlaces que remiten directamente a nuestra web. Y actividades que se incluyen en un calendario cultural.
 - Blog del club de lectura de la biblioteca. <<http://clubdelecturabibliotecamostoles.blogspot.com>>.
 - Una pequeña incursión en Pinterest <<http://pinterest.com/bibliomostoles>>. con dos tableros *Libro x kilo* y *Libros sobre libros*.
2. Análisis DAFO
Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que pueden ser muy similares para cualquier biblioteca pública.

Tabla 1
Análisis DAFO en la implantación de redes sociales en la biblioteca municipal de Móstoles

Análisis DAFO para la implantación de Redes Sociales en la Biblioteca de Móstoles			
ORIGEN INTERNO Atributos de la biblioteca		ORIGEN EXTERNO Atributos del ambiente	
NEGATIVOS para alcanzar el objetivo	Debilidades <ul style="list-style-type: none"> Rechazo y miedo a los cambios por parte de los responsables Supone trabajo extra. Requiere continuidad y compromiso Que lleve más tiempo del que hemos previsto o no poder mantenerlo actualizado 	Amenazas <ul style="list-style-type: none"> Posibles comentarios negativos o quejas de usuarios Que no interese a los lectores 	
	Fortalezas <ul style="list-style-type: none"> Entusiasmo y muchas ganas por parte del equipo de trabajo Proyecto colaborativo Los miembros del equipo somos usuarios y tenemos experiencia en blogs y redes sociales. Las conocemos y las usamos. 	Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> Está de moda. Aumento del interés. Mejora el acceso de los usuarios a nuestros servicios y recursos. Llegar a un público más amplio 	

3. Conocer la situación de otras bibliotecas. Hicimos una tabla comparativa con otros municipios de Madrid y con otras ciudades similares en cuanto a población a Móstoles.

4. Planificación estratégica:

4.1. Target (definir un público objetivo)

Nuestro público objetivo es toda la sociedad, ya que la biblioteca pública atiende a todo el público en general, sin tener en cuenta la edad, el sexo, la religión, etc.

4.2. Herramientas

Después de un análisis, decidimos que estas serían las redes que utilizaríamos para tener presencia en internet:

- Un blog en Wordpress de la biblioteca con contenidos más informales que la web.
- Facebook, un perfil (*fan page*) para cada una de las 6 bibliotecas que integran la red de Móstoles, más otro perfil como Biblioteca Municipal de Móstoles.
- Una cuenta de Twitter.
- Pinterest, como medio básicamente visual.

Además, esbozamos unos protocolos de actuación en cuanto a la comunicación, a la gestión de tiempos y contenidos y a solventar situaciones de crisis.

Tabla 2
Infografía para situaciones de crisis en redes sociales en la Biblioteca Municipal de Móstoles



Por otra parte se estableció el equipo de trabajo, compuesto por tres personas y que denominamos “Equipo Redes”.

4. Puesta en marcha

Desde que iniciamos la andadura en este mundo de las redes sociales hasta el momento actual hemos ido evolucionando. En junio de 2013 creamos los perfiles que se hicieron públicos en septiembre de ese mismo año.

- La página web con la que cuenta la biblioteca ya existía. Sus contenidos son de carácter más institucional y formal. Se alberga en la plataforma que el Ministerio de Educación

proporciona a las bibliotecas públicas como sedes web. Tenía el inconveniente de no ser accesible en soportes móviles, lo cual nos animó a insistir en la necesidad de crear el blog y los perfiles de Facebook y Twitter.

- Un blog en Wordpress de la biblioteca con contenidos más informales: principalmente para la difusión del fondo a través de recomendaciones y guías de lectura; informar de las actividades como la programación de cuentacuentos, presentación de libros, exposiciones..., dando especial relevancia a la imagen para hacer más atractivos los contenidos.
- Una de las entradas de más repercusión en el blog es las #novedades semanales. En nuestras bibliotecas están expuestas durante una semana en un expositor y el cambio de las mismas se realiza los miércoles. La entrada se publica los martes con un panel muy visual que agrupa las portadas de los documentos que al día siguiente están disponibles en el fondo. También son muy populares las recomendaciones entre ellas #LaMirilla, centro de interés puntual de temática variada.



Figura 1. Portada del blog.

- Facebook. Se creó un perfil (*fan page*) para cada una de las 6 bibliotecas que integran la Red de bibliotecas de Móstoles, más una que aglutina el contenido como cabecera de la propia Red. Queríamos que nuestras bibliotecas de barrio tuvieran su propio perfil para darles la oportunidad de crear comunidad, sin embargo fue una propuesta que no prosperó y meses más tarde se anularon todas excepto la general de la Biblioteca de Móstoles y la de la Biblioteca “Parque Coimbra”.
- Twitter. Una única cuenta @bibliomostoles.

Los contenidos tanto de Facebook como de Twitter son prácticamente los mismos, aunque expresados de forma diferente según las características de cada una. En un principio nos planteamos utilizar estas dos redes para amplificar los contenidos de la página web y del blog. Pero poco a poco hemos ido creando secciones fijas que nos ayudan a tener una programación habitual y que han tenido muy buena aceptación entre nuestros seguidores:

- #masmenos14: Los lunes es el día de la recomendación juvenil.
- #leeuncomic: Los martes comenzamos recomendado un cómic de nuestro fondo.
- #elretazo: son fragmentos de libros que utilizamos para jugar con los usuarios a adivinar el título al que pertenecen.
- #ebiblio: Recomendación de una lectura digital a través de la plataforma eBiblioMadrid.
- #viernesdecine: Un fotograma para jugar a descubrir la película que se esconde tras él.
- #planazo: Propuesta de ocio cada viernes.

Aprovechamos las opciones que nos brindan estas redes, para aumentar la visibilidad de determinadas entradas. En Facebook, la creación de eventos para los cuentacuentos funciona especialmente bien. Empleamos también la aplicación *Fan of the week* que nombra mediante sorteo a uno de nuestros seguidores.

Twitter permite hacer encuestas, y fijar un *tweet*, para que aparezca en primer lugar, por ejemplo, fijar la programación de los cuentacuentos o el calendario de verano.

También son útiles para informar de lo que está ocurriendo en la biblioteca en ese momento. Por ejemplo, *Aún quedan entradas para el cuentacuentos*



Figura 2. Ejemplos de publicaciones en las cuentas de Facebook y Twitter de la Biblioteca Municipal de Móstoles.

– Pinterest. Empezamos con un único tablero, “novelas sobre libros”, como exposición virtual paralela a una exposición bibliográfica que se hizo en la sala de adultos de la Central.

Uno de nuestros tableros más populares son las guías de viajes para que los usuarios participen compartiendo una fotografía de nuestras guías en sus destinos. También es muy popular el tablero #Bookface retratos jugando con la portada de los libros.

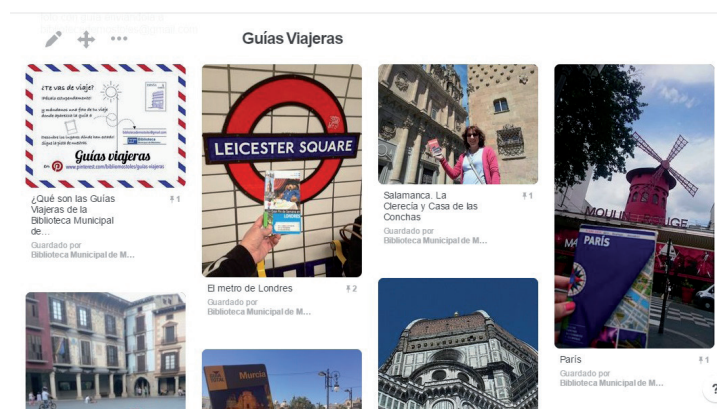


Figura 3. Tablero “Guías viajeras” en la cuenta Pinterest de la Biblioteca Municipal de Móstoles.

Una de las ventajas de Pinterest es que no requiere una gran dedicación en tiempo y sin embargo, es un escaparate perfecto para colecciones de imágenes.

Vamos cambiando el orden de los tableros, colocando al principio, aquellos que queremos que los usuarios vean primero, por ejemplo, las guías viajeras en verano.

- YouTube. Esta red no estaba en nuestros planes iniciales. Pero al hacer un video explicativo de los requisitos y pasos para obtener el carnet de lector, surgió la necesidad de crear un canal que lo albergase. Youtube es una herramienta estupenda para compartir video-tutoriales que expliquen nuestros servicios.



Figura 4. Vídeo-tutorial para hacer reservas en el OPAC en el canal YouTube de la biblioteca municipal de Móstoles.

Pero no solo eso. Con motivo del IV Centenario de la muerte de Cervantes, este año hemos propuesto a nuestros seguidores un proyecto de video-lecturas con la obra del genial escritor como hilo conductor. Los video-lecturas se suben a YouTube y se crean enlaces formando un estupendo tablero en Pinterest. Una iniciativa que gustó mucho y de la que participaron dese personalidades locales como el Alcalde, o los miembros del AMPA de un colegio.

5. Difusión

El siguiente paso fue dar publicidad a nuestras redes para que los usuarios supieran de la existencia de las mismas. Se pusieron carteles por todas las bibliotecas con las direcciones, enlaces desde la página web y cada tres meses se enviaron correos electrónicos a los nuevos usuarios inscritos.

6. Flujo de trabajo

El equipo Redes en la actualidad está formado por dos personas, hasta hace unos meses éramos tres, además de la Directora de la Biblioteca que supervisa las líneas de actuación generales.

Tenemos establecido un ritmo de trabajo con reuniones semanales para decidir qué contenidos se van a publicar, comentar y compartir incidencias, dudas o ideas que van surgiendo. Procuramos que los contenidos se programen con anticipación para evitar vacíos, por ejemplo, en periodos vacacionales. Además de la programación habitual incluimos efemérides, aniversarios, fallecimientos, premios... estas entradas que muchas veces no se pueden prever requieren

de una disponibilidad que no siempre se corresponde con nuestro horario de trabajo. Aquí la voluntad, motivación y compromiso del equipo es fundamental.

Un grupo de WhatsApp es la herramienta que utiliza el equipo Redes para comunicarnos cuando no estamos cerca.

Marcamos unas pautas con número máximo y mínimo de entradas en cada red:

- Blog: mínimo 1 semanal, máximo 3
- Facebook: mínimo 1 diaria, máximo 3
- Twitter: mínimo 1 diaria, máximo 10 (incluidos *retweets*)

Es necesario ser constantes en las publicaciones. Para ello programamos las entradas utilizando aplicaciones como *Hootsuite* o el administrador de páginas de Facebook.

7. Resultados

La evaluación es fundamental para saber si se está trabajando en la dirección correcta. Las estadísticas que nos ofrecen las propias redes sociales nos permiten conocer el número de seguidores, de me gusta, comentarios, alcance o impresiones. Existen otras herramientas para extraer más información, pero nuestra realidad es que realizamos el análisis basándonos en las estadísticas que facilitan las redes.

La respuesta a las publicaciones es tan rápida que permite conocer la satisfacción del usuario de redes de forma casi inmediata, tanto si la respuesta es la deseada o no. Esto no debe desalentarnos, sino motivarnos a buscar otra forma de llegar a ellos.

Finalmente, una vez al año nos sentamos para valorar esta información de forma global, sacar conclusiones y establecer nuevos objetivos para el año siguiente: crecer en seguidores, aumentar la participación, etc. proponiendo también nuevas ideas que nos puedan ayudar a este propósito, aunque las iremos definiendo más tarde en las reuniones semanales.

8. 10 puntos clave

1. Mostrarnos cercanos

Buscar un trato personal y cercano, utilizar un lenguaje positivo y coloquial e intentar establecer una relación con los usuarios de complicidad, diversión y simpatía nos ayudará a fidelizarles y a que quieran formar parte de nuestra identidad colectiva.



Figura 5. Ejemplos de publicaciones en las cuentas de Facebook y Twitter de la Biblioteca Municipal de Móstoles.

2. Constancia

La constancia es la clave para mantener una presencia activa en la redes. Para ello es necesario establecer un calendario de publicaciones y programar con anticipación. También debemos prestar atención a los perfiles en las diferentes redes que deben guardar el mismo aspecto y seamos fácilmente reconocibles.

3. Aprender y enseñar

Debemos formarnos a través de cursos, pero sobre todo aprender a base de curiosidad, de ver qué hacen otros, incluso si no son de nuestro ámbito, para adaptarlo a nuestra realidad. Es vital estar al día, mantenerse alerta de las nuevas redes, de lo que se lleva, de lo que está en la calle, de lo que usan nuestros usuarios.

Para conseguir la implicación y participación de nuestros compañeros, debemos animarles a conocer estas redes y enseñarles a utilizarlas.

4. Utilizar la imagen

Nos movemos en un mundo muy visual, por lo que la imagen, ya sea fija o en movimiento, es lo que más impacto tiene en el usuario. Por ello, debemos procurar acompañar nuestras publicaciones con imágenes atractivas, siendo siempre respetuosos con los derechos de autor.

5. Valor añadido

Aprovechar las ocasiones que nos proporciona el entorno para ofrecer un valor añadido con nuestros fondos. Ofrecer contenidos propios, enlaces directos a una búsqueda concreta en el OPAC, vídeo-tutoriales o infografías que muestren cómo funcionan determinados servicios de la biblioteca, etc.

6. Ensayo y error

No existe una sola forma de hacer las cosas. Lo que hoy puede dar un estupendo resultado, mañana puede no funcionar. Hay que probar y aprender de las equivocaciones.

7. Etiquetar

El uso del *hashtag* en Twitter es fundamental, facilita buscar y seguir discusiones sobre algo y mejora las posibilidades de que nos descubran. En Facebook etiquetar a las personas que aparecen en las imágenes amplía muchísimo la visibilidad. Las menciones funcionan igual de bien en las dos redes. Citar o etiquetar una imagen puede servir también para dar a conocer a algún colectivo concreto el contenido de esa publicación.

8. Pasión

Para que el trabajo con redes sociales llegue a buen puerto se requiere compromiso y motivación. Hay que ponerle ganas, esfuerzo y una pasión que se contagie.

9. Evaluación

Es fundamental valorar la respuesta que recibimos de los usuarios. La evaluación continua nos va a ir indicando qué funciona y qué debe mejorar. No hay una ruta marcada, los resultados nos irán mancando el camino que debemos seguir.

10. Sentido común

El sentido común se consigue a través la experiencia, es necesario ser flexibles, escuchar, valorar las ideas que nos lleguen y confiar en nosotros mismos.

Julia Hernanz Martín, licenciada en Psicología, Directora de la biblioteca de Móstoles, trabaja en la misma desde 1984.

Teresa Lavado Piris, diplomada en Biblioteconomía y Documentación en la Carlos III de Madrid. Ayudante de biblioteca desde 2002.

Carolina Marchante González, diplomada en Biblioteconomía y Licenciada en Documentación en la Carlos III de Madrid. Auxiliar de biblioteca desde el año 2000.

El valor de la biblioteca en la construcción de ciudades inteligentes

Francisco José Valentín Ruiz

Odilo

Belén Benito Blázquez

Odilo

Resumen: La estrategia europea para el desarrollo de *smart cities* (ciudades inteligentes) se sustenta sobre la línea «Europa 2020» que surge como respuesta a la crisis económica que afecta a la UE. Aunque en esta estrategia no hay referencias específicas a las bibliotecas, las iniciativas propuestas les afectan indirectamente pero con consecuencias que implican un cambio de paradigma en su concepción actual. En este sentido, se analizan los aspectos que pueden tener una mayor incidencia, en el caso de las bibliotecas, para la construcción de ciudades inteligentes: búsqueda de nuevas vías de financiación, adaptación a la realidad digital o ampliación de los servicios para alcanzar a otros colectivos como empresas, turistas y visitantes. Por otra parte, se examina la tradicional ausencia de evaluación de aspectos como el retorno de la inversión en bibliotecas y se plantea la integración en el concepto de *smart city* como solución. Seguidamente se proponen ejemplos concretos de aplicación de estas iniciativas en bibliotecas centradas en el desarrollo de *apps*, la adaptación a dispositivos móviles, la creación de bibliotecas inteligentes y el salto hacia los destinos turísticos inteligentes. Como conclusión se plantea la participación en el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes como una nueva vía de afianzar el papel de la biblioteca y de obtener nuevas líneas de financiación.

Palabras clave: bibliotecas, ciudades inteligentes, destinos turísticos inteligentes, turismo, bibliotecas digitales.

Abstract: The European strategy for the development of smart cities is based on the line “Europe 2020” which is a response to the economic crisis affecting the EU. Although there are no specific references to libraries in this strategy, the proposed initiatives affect them indirectly but with consequences that involve a paradigm shift. In this sense, the aspects that can have a greater impact in libraries for building smart cities are analyzed: search for new ways of financing, adaptation to the digital reality or expanding services to reach out to other groups such as local business, tourists and visitors. Moreover, the traditional lack of evaluation of aspects such as

return on investment in libraries is examined and the integration of these centers in the concept of *smart city* is proposed as a solution. Then, concrete examples of implementation of these initiatives in libraries are proposed: developing *apps*, adapting to mobile devices, smart libraries creation and the evolution into a smart tourist destinations. In conclusion, the participation in the development of smart tourist destinations is presented as a new way to strengthen the role of the library and to obtain new financing lines.

Keywords: libraries, smart cities, smart tourism destinations, tourism, digital libraries.

1. Introducción

La Comisión Europea proporciona una definición de *smart city* (ciudad inteligente) que la presenta como un lugar donde redes y servicios tradicionales aumentan su eficiencia gracias al uso de las tecnologías de la información aportando un claro beneficio para sus habitantes y para el sector empresarial (Comisión Europea, 2015).

Este concepto de *smart cities* se enmarca en la línea estratégica «Europa 2020, para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador». Esta estrategia que se sustenta en una comunicación de la Comisión Europea de marzo de 2010 (Comisión Europea, 2010), surgió como respuesta a una profunda crisis económica que aún nos acompaña y que ha puesto en duda la viabilidad del sistema productivo europeo en las mismas condiciones en las que se había mantenido hasta la fecha, mostrando, además, la incapacidad de las instituciones para hacer frente a desafíos como el de la desintegración de la cohesión social que hemos presenciado.

«Europa 2020» trata de buscar salidas orientadas a promover un cambio económico y social profundo que permita a la Unión la salida de la crisis y persigue la creación de un modelo distinto de crecimiento. Las tres prioridades son las que se apuntan en el título de la estrategia (Comisión Europea, 2010, p. 13): un crecimiento inteligente a través de una economía basada en el conocimiento y la innovación; un crecimiento sostenible que promueva una economía que haga un uso más eficaz de los recursos, que sea más verde y competitiva; y un crecimiento integrador que fomente una economía con alto nivel de empleo que tenga cohesión social y territorial.

El concepto de ciudad inteligente tiene, por tanto, un soporte en la estrategia «Europa 2020» y sobre ella se definen una serie de características propias, propuestas por varios autores (Manville *et al.*, 2014, p. 26), que han servido para evaluar la alineación de los desarrollos urbanos con el propio concepto de *smart city*. Estas dimensiones son: administración, economía, movilidad, medio ambiente, ciudadanos y forma de vida.

Pero, ¿acaso las bibliotecas tienen algo que ver en este cambio de modelo para Europa y en la relación con el desarrollo de las *smart cities*? Es cierto que la estrategia «Europa 2020» no hace una mención expresa hacia las bibliotecas, pero no es menos cierto que las alusiones a cuestiones como la cohesión social, la educación, formación y aprendizaje a lo largo de la vida, o la necesaria evolución hacia una sociedad más digital, tienen claros vínculos con estos centros.

Tampoco hay una línea estratégica específica para las bibliotecas en ninguna de las seis características básicas de una ciudad inteligente, pero hay autores como Johnson (2012) que han encontrado oportunidades de participación en estas características básicas. A través de ellas, las bibliotecas pueden mostrar sus capacidades reales como, por ejemplo, en el desarrollo de servicios de información innovadores. Si además añadimos el potencial de las TIC y el desarrollo de las tecnologías bibliotecarias abrimos un abanico de posibilidades ilimitado para la participación de las bibliotecas.

Por tanto, las bibliotecas públicas, con una clara vocación de servicio a la sociedad, no pueden quedarse fuera del fenómeno de transformación de las ciudades que, en definitiva, tiene el foco puesto en la mejora de las condiciones de vida de los miembros de la comunidad. Así la biblioteca tradicional debe afrontar nuevos retos como los de dar respuesta a las necesidades de sus usuarios en el entorno digital, proporcionar formación dirigida al aprovechamiento de

los recursos electrónicos, actuar como generadora de interés cultural y turístico, o desempeñar un nuevo papel en el fomento de la economía, por indicar solo algunas posibles direcciones.

Sin duda, la comunidad bibliotecaria es consciente de esta situación. De hecho, en 2013, el Consejo de Cooperación Bibliotecaria, en la línea de la estrategia «Europa 2020», publicó un informe titulado «Prospectiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años» (Grupo Estratégico para..., 2013a). Según sus propias palabras, esta prospectiva «no es una ficción futurista», sino que asentada sobre datos y estudios reales trata de mostrar la tendencia de las bibliotecas para los próximos años.

Desde luego, el aludido informe tiene suficiente profundidad como para que protagonice toda una comunicación, pero nuestro objetivo es centrarnos en los aspectos que tienen una incidencia más directa sobre las ciudades inteligentes.

En primer lugar, debemos analizar el contexto económico global y especialmente la situación europea. La crisis, lejos de convertirse en una cuestión coyuntural se ha materializado como una característica propia que afecta al presente y afectará al futuro, al menos, en el medio plazo. En estas circunstancias los recursos públicos disponibles son escasos y es necesario encontrar nuevas estrategias de ahorro y de financiación a través de alternativas mucho más colaborativas y que sean capaces de sacar el máximo partido a los recursos disponibles (Grupo Estratégico para..., 2013a, p. 44).

La adaptación a la realidad digital es otro de los aspectos claves en la tendencia que guiará a las bibliotecas durante los próximos años (Grupo Estratégico para..., 2013a, p. 71). No se espera una desaparición de los espacios físicos de la biblioteca, sino que más bien se camina hacia un modelo de biblioteca híbrida que combina espacios físicos y digitales para la prestación de servicios.

Por último, se apunta hacia una biblioteca más innovadora y orientada a las necesidades de la comunidad en su conjunto y de los ciudadanos como individuos con demandas particulares. Estas exigencias llevarán a la construcción de un espacio social de desarrollo del conocimiento con herramientas, actividades, experiencias y oportunidades que se aplicarán de manera personalizada (Grupo Estratégico para..., 2013a, p. 18).

Es en estas tendencias donde centraremos nuestra atención para mostrar que las bibliotecas están inmersas en un cambio global que les afecta y del que necesariamente deben formar parte. Para ellas, se abre un nuevo universo en el que reivindiquen su papel en el desarrollo de ciudades inteligentes, pues son capaces de proporcionar un beneficio que no es exclusivamente social, sino que también puede tener una repercusión económica tangible.

2. Hacia un nuevo rol de las bibliotecas, ¿un cambio necesario?

En las empresas está asentado el uso del concepto ROI (*Return on investment*) o retorno de la inversión con el que se trata de analizar el impacto de la adquisición de bienes o la apuesta económica por el desarrollo de servicios. El objetivo es determinar si la inversión resulta provechosa para la empresa o, por el contrario, si implica un esfuerzo mayor que los beneficios que reporta.

El análisis del retorno de la inversión tiene efectos beneficiosos sobre la eficiencia de los recursos empresariales. En primer lugar, se analiza la situación de partida, previa a la inversión, para determinar las carencias a resolver y se establecen identificadores que permitirán medir el comportamiento posterior. Una vez puesto en marcha el servicio (si es que se trata de un servicio) se puede medir ese retorno y compararlo con la situación de partida para corregir desviaciones y alcanzar la máxima eficiencia.

Durante muchos años, en cambio, no se ha realizado nada similar en instituciones públicas como las bibliotecas. La razón es clara, las bibliotecas tienen el carácter de imprescindibles y, tradicionalmente, no había demasiado que justificar. Sin embargo, de nuevo hemos de enfrentarnos a una dura realidad económica que ha amenazado a muchas bibliotecas y ha mermado los recursos materiales, financieros y de personal de otras (González Fernández-Villavicencio, 2014,

p. 135). Esta realidad ha sorprendido a la comunidad bibliotecaria que ha tenido que reaccionar ante estos constantes intentos de reducción de recursos mostrando el valor social y económico de los servicios bibliotecarios (Grupo Estratégico para..., 2013b).

En muchos casos la aplicación de estas técnicas ha sido una medida desesperada que ha mostrado el lado más negativo de los estudios sobre el retorno de la inversión, esto es, han sido utilizados exclusivamente para determinar el beneficio económico que las bibliotecas generan a la sociedad a la que sirven, justificando así las inversiones públicas y tratando de evitar nuevos recortes. En nuestra opinión, estos análisis deberían haber comenzado mucho antes, no tanto como justificación económica de unos servicios que son, a todas luces, imprescindibles, sino como una forma de definir la evolución y de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios bibliotecarios.

Indicábamos que buscar nuevas líneas de financiación y encontrar el papel que les corresponde en una sociedad digital eran dos de las tendencias de las bibliotecas para los próximos años (Grupo Estratégico para..., 2013a). Pues, precisamente, es aquí donde las ciudades inteligentes pueden proporcionar a las bibliotecas un nuevo enfoque de servicios que proporcionen nuevas vías de ingresos y una participación activa en el desarrollo de negocios locales.

Esto, sin embargo, no puede llevar a eliminar el papel cultural de las bibliotecas, sino añadir nuevas vías para afianzarse y evolucionar en la sociedad digital. El equilibrio puede hallarse en encontrar un punto intermedio entre la tradición de garantes de la cultura y la asunción de un rol estratégico en la economía. En este sentido es necesario que analicemos con mayor detalle las características que hacen a una ciudad «inteligente». Para hacerlo, volvamos de nuevo sobre las seis dimensiones de las *smart cities* y mostremos algunas de las líneas en las que las bibliotecas públicas podrían participar en esa construcción de las ciudades inteligentes. Aprovechando las propuestas de Grima García (2015):

- Administración inteligente. Proporcionando formación a ciudadanos y empresarios para la utilización de los servicios de la administración electrónica; abriendo foros de participación de la ciudadanía para la mejora de servicios públicos y el funcionamiento de la ciudad; evaluando la calidad de los servicios prestados por los entes públicos.
- Economía inteligente. Actuando como elemento incentivador de las TIC en las empresas; facilitando espacios públicos donde las empresas puedan experimentar en el uso de TIC.
- Movilidad inteligente. Informando en tiempo real sobre la situación de los transportes y anunciando las alternativas disponibles para llegar a los diferentes destinos.
- Medio ambiente inteligente. Gestionando de una forma más sostenible los recursos de la biblioteca.
- Ciudadanos inteligentes. Aumentando los servicios digitales y definiendo nuevas vías de fomento de la lectura; diseñando actividades de formación presencial y virtual orientadas a las necesidades reales de ciudadanos y empresas.
- Forma de vida inteligente. Proporcionando medios para el fomento de la actividad turística.

Como vemos, esto nos lleva a concebir a las bibliotecas públicas desde una perspectiva más amplia en la que el concepto de usuario no se limita a los ciudadanos, sino que se extiende a pequeñas empresas, empresarios y organizaciones e instituciones de la comunidad (Ferreira dos Santos, 2009), a los que habría que añadir turistas y visitantes. Es decir, que las bibliotecas están llamadas a mantener y mejorar sus servicios de información, incorporando medios digitales y a jugar un papel más profundo en la economía local cooperando con empresas de la ciudad y fomentando el interés turístico.

Se trata del desarrollo del concepto del «bibliotecario inteligente» que desempeña su actividad en la «biblioteca inteligente» (Johnson, 2012), entendiendo esta como un entorno abierto e inclusivo que proporciona soluciones de alta calidad que responden a las necesidades de las seis áreas que componen las ciudades inteligentes (Millán Reyes, 2015, p. 103). En definitiva, el papel de la biblioteca en las ciudades inteligentes pasa por fomentar el desarrollo de las compe-

tencias de sus potenciales usuarios en torno al concepto «*smart*», el mantenimiento y evolución de los servicios de información y en la inclusión de las bibliotecas dentro de la infraestructura tecnológica de las ciudades inteligentes (Mainka, *et al.*, 2013), pero sin que sus espacios físicos desaparezcan sino que se transformen en centros abiertos y accesibles de encuentro de la comunidad (en su sentido más amplio) que proporcionen a cada usuario los espacios y recursos que necesiten (Gallo León, 2016, p. 36).

¿Cómo podemos hacer que las bibliotecas alcancen este papel estratégico en la comunidad?

3. Potenciando el valor estratégico de la biblioteca

El potencial de las bibliotecas en relación con las *smart cities* puede mostrarse en las siguientes propuestas que no son excluyentes entre sí sino complementarias:

3.1. Apps y web móvil

El crecimiento del uso de *smartphones* y *tablets* ha sido enorme durante los últimos años. Sirva como ejemplo que, en España el 89 % de los ciudadanos mayores de 13 años tiene un teléfono móvil y, de estos, el 87 % es un teléfono inteligente (Ditrendia, 2016). Estas cifras aún son mayores entre los más jóvenes (Arroyo-Vázquez, 2013: 1). Necesariamente esto ha cambiado la forma de consumo de los contenidos y de acceso a la información, hasta tal punto que la existencia de versiones móviles de los sitios web y OPAC de las bibliotecas ya no es una opción sino una exigencia.

Pero no basta con proporcionar accesos adaptados a los dispositivos móviles. El desarrollo de aplicaciones específicas para el consumo de servicios y recursos hace que la biblioteca como institución tenga que evolucionar también. En el entorno de las ciudades inteligentes las opciones que permiten el consumo de libros electrónicos y las *apps* de lectura a través de *smartphones*, *tablets* y *e-readers* son una buena oportunidad para mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos. Sirva de ejemplo eBiblio, la plataforma del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte que las Comunidades Autónomas han implantado para el préstamo de contenidos digitales.

Pero también existen otras alternativas que extraen el máximo potencial cultural de las bibliotecas como itinerarios turísticos o culturales. Un ejemplo es el de los *Paseos Literarios de Burgos* una *app* de la Biblioteca Municipal que permite realizar visitas virtuales a la ciudad al tiempo que se escuchan fragmentos literarios (Reverte Bermejo, 2016, p. 160). O la plataforma de clubes de lectura que ha permitido a la Diputación de Badajoz inaugurar entornos virtuales de colaboración e intercambio de ideas.

3.2. Bibliotecas inteligentes

En este apartado tratamos de dar respuesta a la cuestión de «¿Cómo pueden las bibliotecas y servicios de información contribuir al desarrollo de cada una de las áreas que forman una ciudad inteligente?» (Millán Reyes, 2015, p. 104). Son varias las vías para que permiten lograrlo:

- A través de la tecnología. Utilizando toda una serie de sensores y sistemas para conseguir la máxima interacción entre los usuarios y la propia biblioteca como la tecnología RFID o la de los códigos QR. Estas tecnologías permiten guiar a los usuarios en el uso los espacios de la biblioteca o facilitar su camino para la obtención de información.
- A través de los espacios. Flexibilizando el uso de salas y permitiendo que otros colectivos se aprovechen de la biblioteca e incluso sea utilizada como centro de negocios. Este tipo de iniciativas han mostrado buenos resultados en algunos de los sistemas bibliotecarios

más avanzados (Vancouver Public Library, 2016) permitiendo crear nuevas vías de financiación de la biblioteca.

- A través de los servicios. Proporcionando acceso a los recursos de la biblioteca de forma digital mediante la implantación de plataformas de préstamo de contenidos electrónicos. Un servicio de estas características debe permitir el objetivo de crear una biblioteca digital abierta las 24 horas del día y con contenido de calidad propio (elaborado por la biblioteca o por entidades públicas) o con derechos de autor (libros electrónicos, audios, vídeos, contenidos en múltiples idiomas), accesible desde cualquier lugar y sin desplazamientos a la sede de la biblioteca (Benito Blázquez y Adrián Hernández, 2016a).

Pero también ofreciendo canales de comunicación digitales, realizando actividades de fomento de la lectura a través de clubes de lectura virtuales y proporcionando vías de formación y aprendizaje orientadas a las necesidades de ciudadanos (alfabetización informacional) y empresas.

3.3. Geolocalización y georreferenciación: de *smart city* a destino turístico inteligente (DTI)

Hasta ahora hemos identificado a las *smart cities* como una evolución de los entornos urbanos para adaptarlos a las necesidades de la comunidad en sentido amplio, incluyendo ciudadanos y empresas. Más allá de esta concepción, la combinación del potencial como destino turístico y la incorporación de la dimensión cultural junto con el concepto de *smart city* es lo que convierte a la ciudad en un destino turístico inteligente (Bonete Vizcaíno, 2016, p. 6).

Una biblioteca digital desarrollada en simbiosis con las empresas de servicios turísticos puede generar un potencial tremendo, pues la primera es la que aporta la dimensión cultural propia de los destinos turísticos inteligentes. Así sería posible proporcionar accesos temporales para los huéspedes de hoteles y alojamientos turísticos a contenidos de interés elaborados por la biblioteca, a otros externos, como prensa y revistas, o a los de ocio, como guías de viajes, libros electrónicos o vídeos. De este modo, la biblioteca aumenta su uso y presencia en actividades turísticas, participando realmente en la dinamización de la actividad económica y generando oportunidades que pueden ayudar a mejorar su situación económica abriendo la puerta a una financiación público privada en su mantenimiento y explorando nuevas vías que mejoren el retorno de la inversión.

Además, si a la biblioteca digital creada como servicio se le añaden contenidos elaborados específicamente para el fomento de monumentos o áreas de interés turístico y a todo se le suma una tecnología como Beacon, wifi, RFID o similares (Hornecker y Bartie, 2006), se obtiene como resultado una plataforma especialmente dirigida a turistas y visitantes. Estas plataformas son capaces de poner los contenidos en el contexto geográfico adecuado (geolocalización) con el objetivo de que los turistas puedan disfrutar de materiales específicos para cada lugar que visitan a través de sus propios dispositivos móviles. Este es el verdadero sentido de los destinos turísticos inteligentes y solo un ejemplo de cómo la biblioteca pública puede ocupar un lugar que ahora no tiene a través de servicios innovadores (Benito Blázquez y Adrián Hernández, 2016b).

4. Consideraciones finales

Aunque la participación de las bibliotecas públicas en la construcción de ciudades inteligentes es aún limitado, no pueden permanecer ajenas a su desarrollo. Así, las bibliotecas inteligentes como parte de las *smart cities* están llamadas a adaptarse a un público más amplio que no se limita exclusivamente a ciudadanos sino que incorpora al sector empresarial local y se orienta a turistas y visitantes.

Existen diferentes alternativas de participación con un fuerte componente tecnológico. Esto es así por la necesaria adaptación de los servicios a la tecnología móvil y por la exigencia

de proporcionar alternativas de difusión digital respetuosas con los derechos de autor y que permitan gestionar contenido generado por los propios centros junto con otros procedentes de colecciones de editores y distribuidores. Pero esto no implica que las bibliotecas abandonen completamente los espacios físicos que, eso sí, deben flexibilizar y transformar en espacios de encuentro.

Por último, el fomento de la actividad turística y económica local mediante la participación en el desarrollo de la ciudad como destino turístico inteligente se plantea como una nueva vía de afianzar el papel de la biblioteca y de obtener nuevas líneas de financiación.

Bibliografía

- ARROYO-VÁZQUEZ, N. (2013): "Bibliotecas móviles, contenidos móviles". *VI Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles*. Burgos, 18 y 19 de octubre [consulta: 23-08-2016]. Disponible en: <http://www.bibliobuses.com/documentos/narroyo_bibliobus13.pdf>
- BENITO BLÁZQUEZ, B., y ADRIÁN HERNÁNDEZ, C. (2016a): "Smart libraries: cultura y ocio para todos los ciudadanos". *II Congreso Ciudades Inteligentes*, Madrid, 13-14 de abril.
- (2016b): "Destino turístico inteligente: cultura y entretenimiento". *II Congreso Ciudades Inteligentes*, Madrid, 13-14 de abril. Madrid: Grupo Tecma Red, pp. 699-704 [consulta: 22-08-2016]. Disponible en: <<https://www.esmartcity.es/images/ESMARTCITY/media/content/20160504-libro-comunicaciones-ii-congreso-ciudades-inteligentes.pdf>>
- BONETE VIZCAÍNO, F. (2016): "Smart Cities y patrimonio cultural: Una integración necesaria para el desarrollo". *Telos: Cuadernos de comunicación e innovación*, n.º 102, pp. 59-66 [consulta: 23-08-2016]. Disponible en: <http://www.academia.edu/18648744/Smart_Cities_y_patrimonio_cultural._Una_integraci%C3%B3n_necesaria_para_el_desarrollo>
- COMISIÓN EUROPEA (2010): *Comunicación de la Comisión: Europa 2020: una estrategia para un crecimiento inteligente sostenible e integrador* [consulta: 17-08-2016]. Disponible en: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC2020&from=es>>
- (2015): "Smart cities". *Digital single market* [consulta: 18-08-2016]. Disponible en: <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/smart-cities#Article>>
- DITRENDIA (2016): *Informe Mobile en España y en el Mundo 2015* [consulta: 18-08-2016]. Disponible en: <<http://www.ditrendia.es/wp-content/uploads/2015/07/Ditrendia-Informe-Mobile-en-Espa%C3%B1a-y-en-el-Mundo-2015.pdf>>
- FERREIRA DOS SANTOS, V. (2009): "Public Libraries and their Contribution towards Economic Development: a discussion". *LIBRES Library and Information Science Research Electronic Journal*, vol. 16, n.º 2 [consulta: 18-08-2016]. Disponible en: <http://www.libres-ejournal.info/wp-content/uploads/2014/06/Vol19_I2_Ferreira-dos-Santos_Vanda_Ess_Op.pdf>
- GALLO LEÓN, J. P. (2016): "Edificios para una nueva época de las bibliotecas: en el 2029 aún tendremos paredes". *Bibliotecas 2029: Documentos de las Jornadas "Bibliotecas 2029"*. Murcia: ANABAD, pp. 33-41 [consulta: 21-08-2016]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/29094/1/edif_Bibliotecas_2029.pdf>
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, N. (2014): "La rentabilidad de la biblioteca en la web social" [Tesis doctoral]. Dirigida por José Antonio Melo Vega. Universidad de Salamanca, 2014 [consulta: 22-08-2016]. Disponible en: <<http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/125114>>
- GRIMA GARCÍA, C. A. (2015): *Smart cities y destinos turísticos inteligentes: un análisis comparativo*. [Trabajo de fin de máster]. Dirigido por José Luis Caro. Universidad de Málaga [consulta: 16-08-2016]. Disponible en: <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10154/Grima_Garcia_TFM.pdf?sequence=1>

- GRUPO ESTRATÉGICO PARA EL ESTUDIO DE LA PROSPECTIVA SOBRE LA BIBLIOTECA EN EL NUEVO ENTORNO INFORMACIONAL Y SOCIAL (2013a): *Prospectiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Consejo de Cooperación Bibliotecaria [consulta: 20-08-2016]. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7460/1/Estudio_prospectiva_2020.pdf>
- (2013b): *El impacto económico y social de las bibliotecas. Informe de aproximación*. Consejo de Cooperación Bibliotecaria [consulta: 18-08-2016]. Disponible en: <http://www.bne.es/webdocs/Prensa/Noticias/2014/0425_ResultadosImpactoSocioecoAnexo1.pdf>
- HORNECKET, E., y BARTIE, P. (2006): “Technology in Tourism: Handheld Guide Systems and Museum Technologies”. *Christchurch: Human Interface Technology Laboratory New Zealand*, University of Canterbury [consulta: 21-08-2016]. Disponible en: <<http://www.ehornecker.de/Papers/TR-2006-1.pdf>>
- JOHNSON, I. M. (2012): “Smart Cities, Smart Libraries, and Smart Librarians”. *Shanghai International Library Forum*. Shanghai (China), 18-19 de julio [consulta: 21-08-2016]. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/20429/>>
- MAINKA, A., *et al.* (2013): “Public Libraries in the Knowledge Society: Core Services of Libraries in International World Cities”. *Libri, International Journal of Libraries and Information Studies*, vol. 63, n.º 4 [consulta: 15-08-2016]. Disponible en: <https://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/fileadmin/Redaktion/Institute/Informationswissenschaft/siebenlist/Lehre/PS_I2/libri-2013-0024_63-4-295-319_Mainka_Stock.pdf>
- MANVILLE, C., *et al.* (2014): *Mapping Smart Cities in the EU*. Directorate General for Internal Policies Policy Department A: Economic and Scientific Policy [consulta: 20-08-2016]. Disponible en: <[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE_ET\(2014\)507480_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507480/IPOL-ITRE_ET(2014)507480_EN.pdf)>
- MILLÁN REYES, A. N. (2015): “Aproximación a las bibliotecas inteligentes a través de literatura científica (2005-2015) en biblioteconomía y documentación”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n.º 109, pp. 94-114 [consulta: 19-08-2016]. Disponible en: <<http://www.aab.es/app/download/24418569/Mill%C3%A1n.pdf>>
- REBERTE BERMEJO, M. C. (2014): “‘Apps’ y web móvil para ‘smartphones’ en el Sistema Bibliotecario. Estudio Comparativo de la situación actual en las principales bibliotecas españolas”. *Cuadernos de Gestión de Información*, n.º 4, pp. 155-171 [consulta: 18-08-2016]. Disponible en: <<http://revistas.um.es/gesinfo/article/view/220741/172601>>
- VANCOUVER PUBLIC LIBRARY (2016): *Facilities at the Central Library* [consulta: 20-08-2016]. Disponible en: <http://www.vpl.ca/branches/generic/facilities_at_the_central_library>

Análisis del desarrollo de la Web Social en las bibliotecas públicas asturianas: una primera aproximación

Consuelo Veiga García

Ayudante de bibliotecas

Biblioteca "Sara Suárez Solís"-Biblioteca Tudela Veguín. Oviedo

Resumen: La Web Social o Web 2.0 se ha extendido de forma abrumadora en la sociedad actual alterando radicalmente el modo de comunicarse, de informarse, de relacionarse y hasta de pensar de las personas. Las bibliotecas públicas si quieren seguir sobreviviendo no les queda más remedio que evolucionar y adaptarse a esta realidad aprovechándose de las nuevas oportunidades para seguir cumpliendo con su finalidad primordial: permitir el acceso a cualquier tipo de información y apoyar la formación en su uso a todas las personas favoreciendo así la igualdad de oportunidades y contribuyendo a la disminución de la brecha digital y a la construcción de una verdadera Sociedad del Conocimiento.

Esta comunicación es un resumen del trabajo fin de máster (TFM) presentado en la Universidad Carlos III de Madrid en octubre de 2013 tutorizado por la Profesora Doctora Eva Méndez en el marco del Máster Universitario en Bibliotecas y Servicios de Información Digital que supuso una primera aproximación para saber cómo las bibliotecas públicas asturianas están reaccionado ante la expansión de la Web Social.

Palabras clave: biblioteca pública, web social, web 2.0, herramientas 2.0, redes sociales, Asturias.

Abstract: The Social Web or Web 2.0 has spread throughout our society, modifying our ways of communication, of reading, of getting informed, of establishing relationships among ourselves and even of changing our ways of thought. Out of survival, public libraries cannot avoid developing and adapting towards this new reality, getting advantage of these new chances to fulfil their main and major objective: to grant access to any kind of information as well as to support the formation in the good use of public libraries, contributing, this way, to the equality of opportunities and to close the digital divide, and so finally build up a true Knowledge Society.

This communication is a summary of the Master's Thesis (TFM) presented at the Carlos III University of Madrid in October 2013 tutored by Professor Dr. Eva Mendez under the Master 's

Degree in Library and Information Services Digital which represents a first approach to how Asturian public libraries face the expansion of the Social Web.

Keywords: Public Library, Social media, 2.0 Web, 2.0 tools, Social networks, Asturias.

1. Introducción

Vivimos en la llamada Sociedad de la Información en la que Internet domina toda nuestra vida. En 1991, hace poco más de 20 años, nacía la primera web como una combinación entre Internet y el hipertexto. Tras el estallido de la burbuja de las .com surge en el 2004 la llamada Web 2.0 y/o Web Social como una etapa más en la evolución de la web. Las posibilidades que se abrían eran todavía más increíbles. Ya no sólo se leía, se consultaba, sino que ahora se podía actuar, participar, crear, interactuar con la web. Desde entonces, la Web Social se ha colado de manera insospechada en todos los ámbitos de nuestra vida, tanto personal como laboral.

La actual sociedad se caracteriza por el constante cambio, la continua evolución, cuando creemos comprender un nuevo concepto, una nueva aplicación, ya ha sido sustituida por otra; utilizamos, hablamos sobre algo que ni siquiera sabemos si mañana existirá. La evolución tecnológica, especialmente todo lo referido a Internet ha revolucionado nuestra vida, nuestro trabajo, pero sobre todo ha cambiado la forma de comunicarse, de leer, de acceder a la información, de aprender e incluso la forma de pensar. Cada nueva tecnología modifica la forma en que se estructura y forma el pensamiento (Lara, 2009). Internet ha pasado a ser la principal fuente de información, información que se ha multiplicado de manera casi inabarcable, el acceso a ella es casi inmediato desde muy diferentes lugares y dispositivos. Las bibliotecas han dejado de ser los únicos referentes en el acceso a la información.

Todo este panorama ha hecho que se escuchen voces sobre el papel actual de las bibliotecas públicas llegando incluso a pensar en su próxima desaparición. ¿Somos las bibliotecas públicas y sus actividades noticia de interés? ¿Sigue queriendo la ciudadanía tener contacto con las bibliotecas públicas? ¿Seguimos siendo útiles?

En nuestro país se comienza a hablar de bibliotecas 2.0 allá por el año 2006 aunque, como viene siendo habitual, se ha notado cierto retraso en los cambios. Hay una necesidad de redefinirse, adaptarse a los nuevos cambios, de cambiar de actitud y sobre todo adelantarse y dar respuesta a las nuevas necesidades de la comunidad a la que se atiende, pero todo ello, sin perder de vista lo que somos, las instituciones garantes del acceso libre y gratuito a la información, cultura, ocio y formación a todas las personas. Redefinirnos pero con coherencia, aprovechando las nuevas oportunidades pero asumiendo también los riesgos (ética, privacidad, desigualdad, libre acceso).

Las bibliotecas tienen que ser 2.0 (o lo que venga después) pero con rigor, con una estrategia definida basada en una planificación seria. No vale estar por estar, de cualquier manera, siguiendo una moda. Las bibliotecas públicas como lugares de encuentro de las personas, aprovechando los medios y tecnologías digitales existentes para innovar y ofrecer mejores servicios e interactuar con las personas, buscando excelencia, valor añadido, que nos siga haciendo imprescindibles en una sociedad que aspira a ser más justa, libre e igualitaria: la Sociedad del Conocimiento. Demostrando que las bibliotecas públicas son sostenibles y rentables y una clara inversión en beneficio de la calidad de vida de la ciudadanía (Davey, 2013).

Esta nueva realidad es la que nos llevó a plantear el citado TFM como una primera aproximación para conocer lo que se está haciendo y especialmente cómo, en las bibliotecas públicas asturianas en relación a las posibilidades de las herramientas 2.0, un diagnóstico inicial que nos permita reflexionar y plantear estrategias futuras.

Asturias contó con un importante movimiento bibliotecario desde mediados del siglo XIX y principios del XX, y da la sensación, que se ha vivido de estas viejas glorias sin asumir los retos del futuro y sin llegar a las exigencias necesarias para ser bibliotecas del siglo XXI, entre ellas

convertirse en bibliotecas 2.0, arrastrando a lo largo de los tiempos ese inicio carente de una planificación y política bibliotecaria, de hecho, baste recordar que somos la única comunidad autónoma sin ley de sistema bibliotecario. Las bibliotecas públicas asturianas, en toda su variedad, no pueden quedar al margen de todo lo que ocurre en el mundo actual, deben ser valientes y apostar por los retos que nos vayan apareciendo en el avance continuo de la tecnología y la sociedad.

2. Objetivos

El *leitmotiv* del trabajo base de esta comunicación, ha sido observar y analizar el uso de las herramientas 2.0 por parte de las bibliotecas públicas asturianas, y su comportamiento en estos nuevos servicios sociales. Para ello definimos unos objetivos generales (a, b, c), con unos objetivos específicos (1-3, 1-5):

1. Conocer el grado de penetración de las herramientas de la web social en las bibliotecas públicas asturianas como una estrategia más en su gestión, y analizar cuáles de ellas son las más usadas:
 1. 1. Averiguar qué bibliotecas públicas asturianas se están haciendo eco de estas herramientas.
 1. 2. Determinar cuáles son las más usadas.
 1. 3. Analizar los motivos del no uso de las herramientas 2.0 en las bibliotecas públicas asturianas.
2. Indagar sobre cómo se está llevando a cabo la implementación de estas herramientas y servicios 2.0:
 2. 1. Conocer si ha habido una planificación rigurosa.
 2. 2. Investigar si el usuario/a se ha tomado como el centro de dichas acciones.
 2. 3. Saber cuáles han sido los objetivos respecto al uso de las 2.0
 2. 4. Explorar qué contenidos son los prioritarios para las bibliotecas en el espacio 2.0.
 2. 5. Constatar si se miden los resultados.
3. Conocer la repercusión que ha tenido sobre la biblioteca y la comunidad de personas usuarias el uso de la Web Social:
 3. 1. Averiguar si el uso de la Web Social ha aparejado ventajas, para la biblioteca y, en su caso, cuáles han sido estas ventajas o mejoras.
 3. 2. Conocer el nivel real de participación de la comunidad de personas usuarias de las bibliotecas públicas asturianas en las herramientas 2.0.
 3. 3. Tantear si las bibliotecas públicas asturianas se preocupan por su reputación digital institucional, y en su caso, si ésta es una prioridad.

3. Metodología

Hemos omitido en la comunicación todo el apartado de revisión documental, tanto lo referido al concepto de la Web 2.0 y sus herramientas como el de biblioteca 2.0, así como todo el repaso a la historia y evolución en el tiempo de las bibliotecas públicas asturianas que se recoge en el TFM, centrándonos aquí exclusivamente, por entender que este es el mayor interés y por cuestiones de espacio, en la parte práctica de la metodología: la encuesta y la observación. Simplemente apuntar que lo que más nos interesa del mundo 2.0 y los futuros .0 de cara a las bibliotecas públicas es: la nueva actitud y filosofía ante la red, la colaboración y participación como principios y métodos fundamentales (Merlo, 2010) y tener a los/as potenciales usuarios/as como punto de mira primordial de toda gestión bibliotecaria.

Nos hemos decantado por la encuesta como herramienta principal en la investigación por permitirnos de forma sencilla y económica recoger los datos de interés de acuerdo a los objetivos establecidos, hacer el análisis necesario y obtener resultados que sean información significativa con bastante alto grado de fiabilidad.

Dado el número fácilmente abarcable de las bibliotecas públicas que constituyen nuestro universo de estudio, 126, hemos utilizado para la construcción del cuestionario la herramienta *on line* encuestafácil.com, una aplicación gratuita que permite de manera fácil un diseño personalizado de cuestionario a la vez que recopila datos y analiza en tiempo real y además resulta de muy fácil uso para las personas encuestadas.

El cuestionario estuvo formado por un total de 26 preguntas, redactadas la mayoría de forma cerrada para facilitar la respuesta. Tras el pre-test obligado, se envió a las 126 bibliotecas en el mes de septiembre de 2013. El cuestionario (Anexo 1) se dividió en 5 páginas o bloques temáticos respondiendo a los objetivos marcados:

- Primera página (preguntas 1-5): datos generales de la biblioteca y su comunidad de usuarios/as. Conocer datos significativos que ayuden a definir la estrategia para la implantación de herramientas 2.0 en las bibliotecas.
- Segunda página (preguntas 6-8): no uso de herramientas 2.0. Preguntas sólo para aquellas bibliotecas que no usen ninguna de las herramientas 2.0 y que nos permitieron conocer el nivel de penetración del mundo 2.0 en las bibliotecas públicas asturianas, los motivos por lo que no se usan y si tienen intención de usarlas en un futuro.
- De la tercera a la quinta página: las preguntas que nos facilitaron averiguar qué herramientas 2.0 se usan en las bibliotecas asturianas, cómo se usan y cómo participan los lectores. Son las páginas que más se relacionan directamente con los objetivos específicos formulados.
- Preguntas 9-14: usos y aplicaciones: qué herramientas son las más usadas, si ha habido un plan previo con objetivos, contenidos que se difunden y comparten, estrategias y quién se encarga de su gestión.
- Preguntas 15-21: las personas usuarias. Pensadas para conocer el nivel real de participación y si son realmente prosumidoras. También hemos incluido preguntas para conocer qué ha hecho o hace la biblioteca de cara a sus usuarios/as: si se ha hecho algún tipo de formación, si hay una política establecida de normas de uso y responsabilidades, etc., es decir, en qué medida han sido el centro de interés a la hora de implantar estas herramientas.
- Preguntas 22-26): reputación, evaluación. Conocer las ventajas que han traído estas herramientas a la biblioteca y si se monitoriza o evalúa su uso.

De forma paralela a la encuesta, hemos llevado a cabo un mínimo estudio de observación con el fin de analizar de forma directa el comportamiento de una selección de bibliotecas que formaban parte del universo de estudio en algunas de las herramientas 2.0.

4. Resultados

Del total de los 126 cuestionarios enviados contestaron un 47,10 %, una tasa de no respuesta muy alta, aunque algunos cuestionarios no representaban a una biblioteca sino a una red, con lo que el número de bibliotecas “real” que habían contestado constituyeron un 64,28 %, cifra que nos pareció suficientemente representativa para este primer estudio.

4.1. Datos generales

De estos datos nos interesaba constatar el posible riesgo de exclusión digital al que se podían enfrentar las bibliotecas, riesgo que viene marcado por el lugar de residencia, la edad, el nivel

de estudios, la renta, el género y la discapacidad. Sólo el 22 % de los concejos asturianos tiene una densidad mayor de 100 ha./km² y el 60 % de los mismos tiene menos de 5000 habitantes. Según los datos recogidos de los cuestionarios el 39 % de las personas que usan las bibliotecas solo cuenta con los estudios obligatorios, y un 5 % carece de estudios mínimos; el 24 % tiene más de 50 años y hay un porcentaje elevado de mayores de 70 años que no acuden siquiera a la biblioteca.

Los datos hablan por sí solos, estamos ante una clara situación de riesgo.

También la encuesta reflejó el poco conocimiento que en demasiadas ocasiones, las bibliotecas tienen de la comunidad a la que se atiende de forma preferente.

4.2. Grado de penetración de la Web Social y herramientas más utilizadas

A octubre de 2013 el 49,38 % de las bibliotecas públicas asturianas que respondieron a nuestro cuestionario, usaban alguna herramienta 2.0 y de estas, el 57 % utilizaba 4 diferentes o más. Entre las que no las usaban, el 14 %, señalaron la falta de tiempo como la razón esencial para no hacerlo. Sólo un 2 %, consideraban que no les resultaba de interés y no veían que fuera a mejorar el servicio con su uso.

Gráfico 1.
Respuesta a la no utilización de la Web Social
¿A qué se debe que desde la biblioteca no se usen herramientas 2.0?
(se puede contestar más de una)

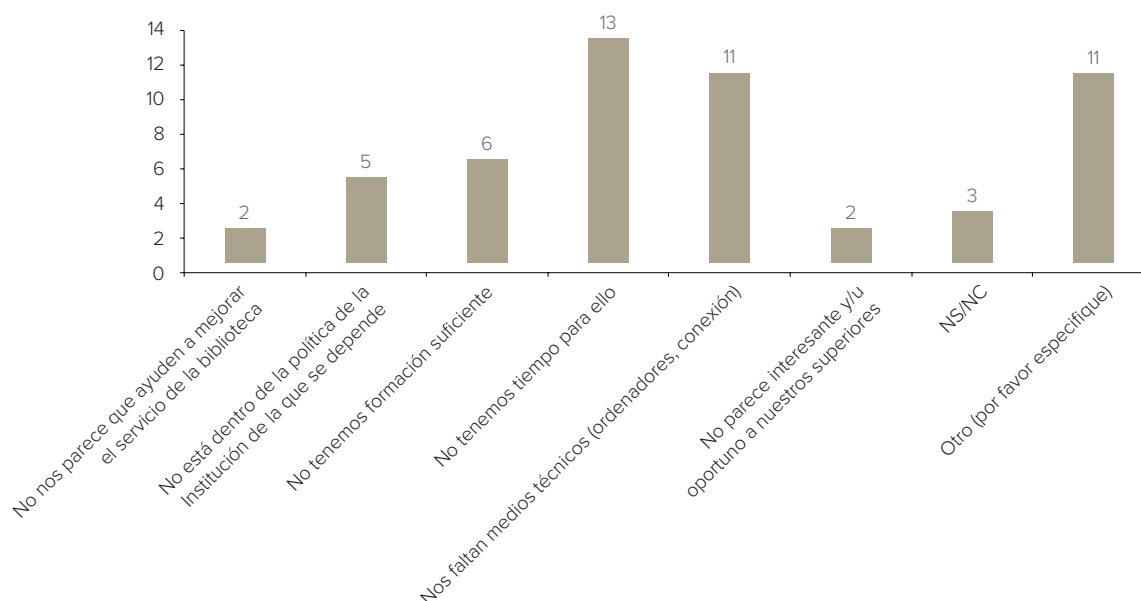
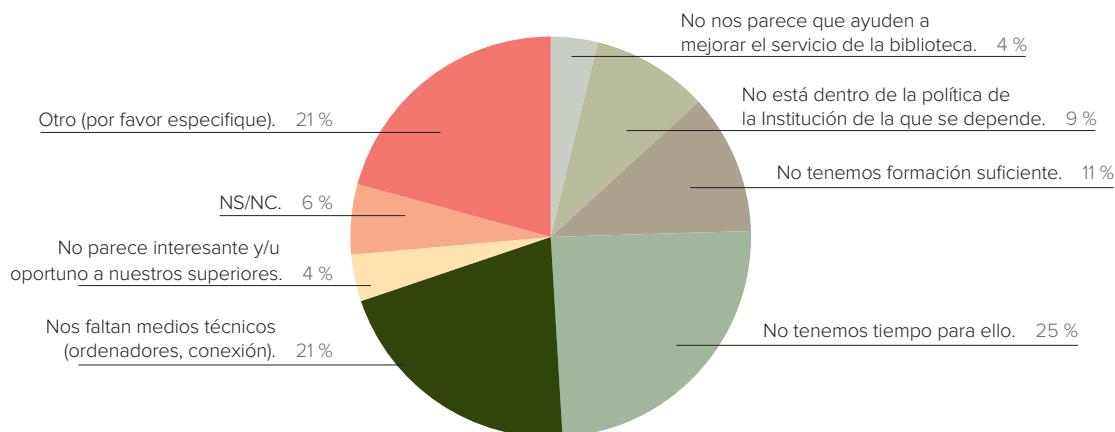


Gráfico 2.
Respuesta a la no utilización de la Web Social
¿A qué se debe que desde la biblioteca no se usen herramientas 2.0?
(se puede contestar más de una)



De todas las herramientas 2.0, Facebook es la más utilizada por las bibliotecas públicas asturianas. El 94 % tiene un perfil o una página en esta red. 2009 fue el año el que se iniciaron en esta aventura y se fue creciendo hasta ser 26 las bibliotecas asturianas presentes en esta red en el 2013 y 36 según datos más actuales (Biblioasturias, 2016). En el momento del estudio, el alcance de esta red (número de amigos o me gusta según se tuviera página o perfil) iba de las 135 de la biblioteca de Pola de Allande a las 2762 de la biblioteca de Tineo. Si se vincula este indicador al total de la población potencialmente atendida por cada biblioteca destacaríamos el grado de alcance de la biblioteca de Coaña con un 34,4 % y el de Tineo con un 25,2 %, ambas en núcleos rurales. El número de *post* hechos por las bibliotecas fueron de los 44 de la Red de bibliotecas de Mieres a los 304 de Ribadesella con una media de 106 *post*. De todas estas entradas sólo un 5,73 % lo han hecho usuarias y/o usuarios de las bibliotecas y solo un 28 % fueron resultados de compartir información de otras páginas y/o perfiles.

Tabla 1
Resumen de participación en Facebook de las 11 bibliotecas seleccionadas para observación enero-octubre 2013

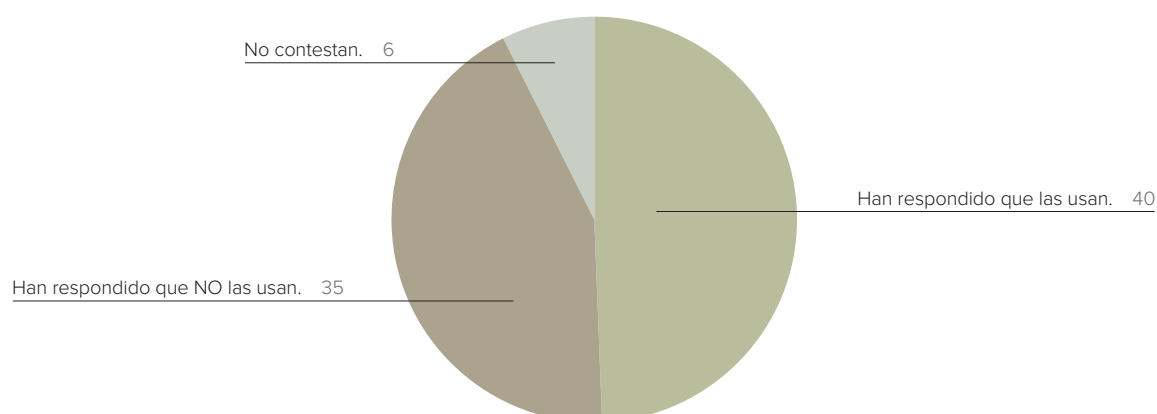
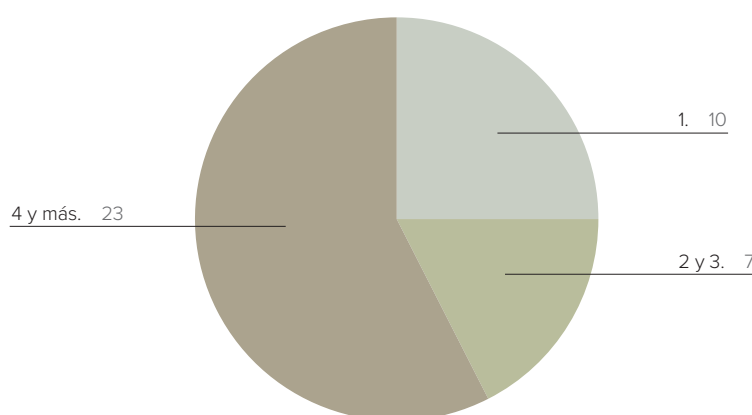
	Año inicio	Perfil	Web	Población que atiende	% De amigos o me gusta en relación a la población total	Post	Me gusta	Promedio me gusta/post	Comentarios	Post compartidos	Post que comparte la b. De otros	Usuarios
Biblioteca de Piedras Blancas	ene-09		878	10 000	8,78	96	860	8,96	62	394	14	0
Biblioteca de Pravia	ene-10		506	9.000	5,62	218	1.108	5,08	174	51	135	22
Biblioteca de Tineo	may-10	2.762		11 000	25,1	182	3.769	20,71	350	461	15	7
Biblioteca de Coaña	may-10	1.239		3.500	35,4	87	1.309	15,05	214	85	9	35
Bibliotecas Soto del Barco	nov-10	520		4.125	12,6	184	1.997	10,85	124	487	66	12
Biblioteca de Castropol	may-11		602	3.500	17,2	97	731	7,54	73	79	34	0
Biblioteca de Pola de Allande	ene-12		135	1.500	9	84	381	4,54	33	14	24	0
Red de Bibliotecas de Mieres	jun-12	301		41 841	0,62	44	229	5,20	19	29	9	0
Red de Biblioteca de Gijón	jun-12		289	276 000	0,1	93	312	3,35	14	125	0	0
Biblioteca de Pola de Lena	mar-13	548		12 300	4,45	54	525	9,72	69	67	14	3
Biblioteca de Ribadesella	jul-13	345		60.00	5,75	304	872	2,87	58	134	88	4
TOTALES		5.715	2410	378 766	46,61	1.443	12 093	8,38	1.190	1.926	408	83

La segunda herramienta más presente en las bibliotecas asturianas son los blogs. Un 67 % lo tiene, vinculándose sobre todo a los clubs de lectura, un 76,92 % del total se crean a partir de esta actividad. Si se exceptúa el de la Biblioteca de La Calzada (Gijón) y el de la Biblioteca de Pravia vinculado al grupo de lectura de la Asociación de Personas con Discapacidad (ASCIVITAS), el resto muestra una escasa participación real de la ciudadanía.

En el estudio se constató poca presencia en otras redes como canales de vídeo o fotografía, Pinterest, o el mismo Twitter, aunque a lo largo de estos tres años que separan el TFM de la comunicación, se ha constatado un mayor uso en algunas de estas, especialmente Twitter y también la presencia de alguna biblioteca en Instagram.

Cabe citar como ejemplo de compromiso de las bibliotecas públicas asturianas por la utilización de las herramientas 2.0 y de la formación, el editatón llevado a cabo en abril de 2016 con motivo de la celebración del Día del Libro y en el que han participado 29 bibliotecas públicas asturianas (Veiga, 2016)

Tabla 2.[illegible]

Número de Bibliotecas Públicas asturianas que hacen uso de herramientas 2.0**Número de herramientas 2.0 que usan las BP asturianas**

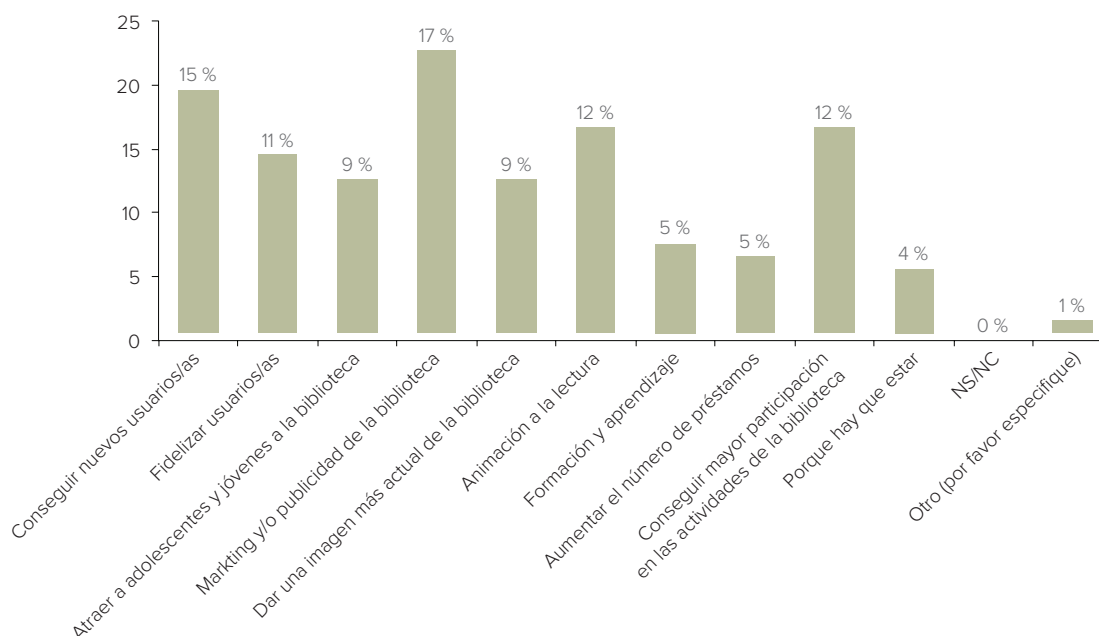
4.3. Cómo se está llevando a cabo la implementación

Según se dedujo de los datos de los cuestionarios, el uso de las herramientas 2.0 por parte de las bibliotecas públicas asturianas no ha venido precedido de una planificación rigurosa. Un 60 % ha respondido que no ha hecho estudios de usuarios ni valorado la comunidad; un 67 % dice no llevar a cabo ni seguimiento, ni control ni evaluación de las acciones en la Web Social.

Datos negativos también en lo relativo al valor de las personas usuarias, el centrar en ellas la atención de forma que se cree una comunidad participativa en torno a la biblioteca. En el 79 % de las bibliotecas no se ha llevado a cabo ningún curso de formación en estas herramientas y más preocupante si cabe, es el dato sobre políticas de buen uso de las herramientas (privacidad, *netiquete*...), el 90 % de las bibliotecas no ha definido nada al respecto. En el 57 % de los casos, el bibliotecario o la bibliotecaria se encarga de forma exclusiva de la gestión de la Web 2.0. Sabemos que en muchos casos son las únicas personas que atienden la biblioteca en todas sus funciones, por lo que se entiende el no uso por falta de tiempo.

Datos más positivos son los referidos a la definición de los objetivos y contenidos. Un 57 % de las bibliotecas sí ha establecido los objetivos a lograr, en su mayor parte, orientados a la publicidad de la biblioteca en la red. De hecho, entre las ventajas señaladas tras la presencia en la Web Social, el 67,86 % de las bibliotecas han señalado en el que se hable más de ellas y el incremento de participantes en las actividades.

Gráfico 3.
Respuestas de las BP asturianas respecto a los objetivos fijados en el uso de la Web Social.
Objetivos generales o metas que se plantea la biblioteca con el uso de las herramientas 2.0
(señalar máximo 3 respuestas)



Un 53 % ha definido también los contenidos a difundir con las nuevas herramientas, siendo información sobre la propia biblioteca y sus actividades los que aparecen de forma más frecuente.

Gráfico 4.
Contenidos que se pretenden difundir a través de las herramientas 2.0 según las encuestas.
Contenidos que se difunden a través de las herramientas 2.0

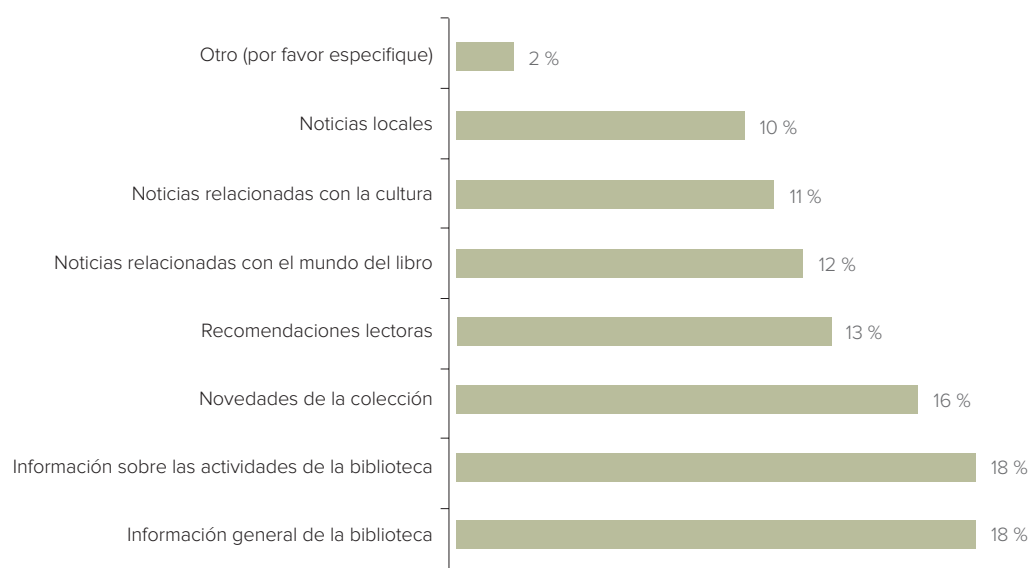
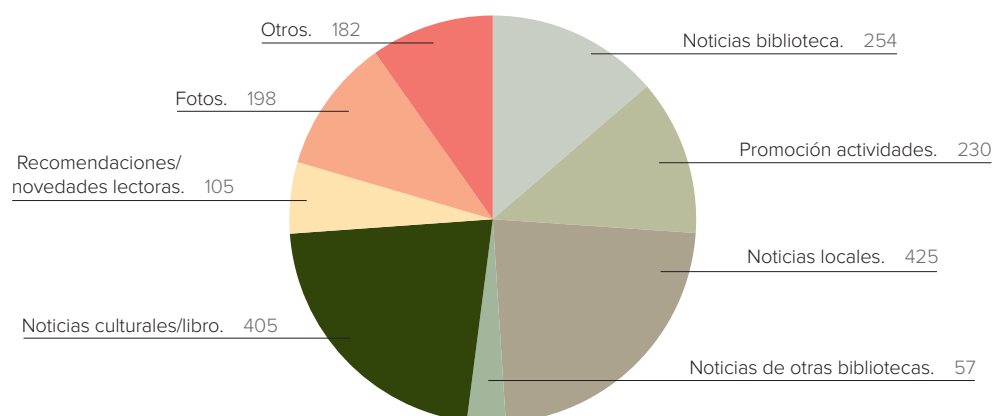


Tabla 6.
Resumen de los contenidos publicados entre enero-septiembre 2013 en la observación

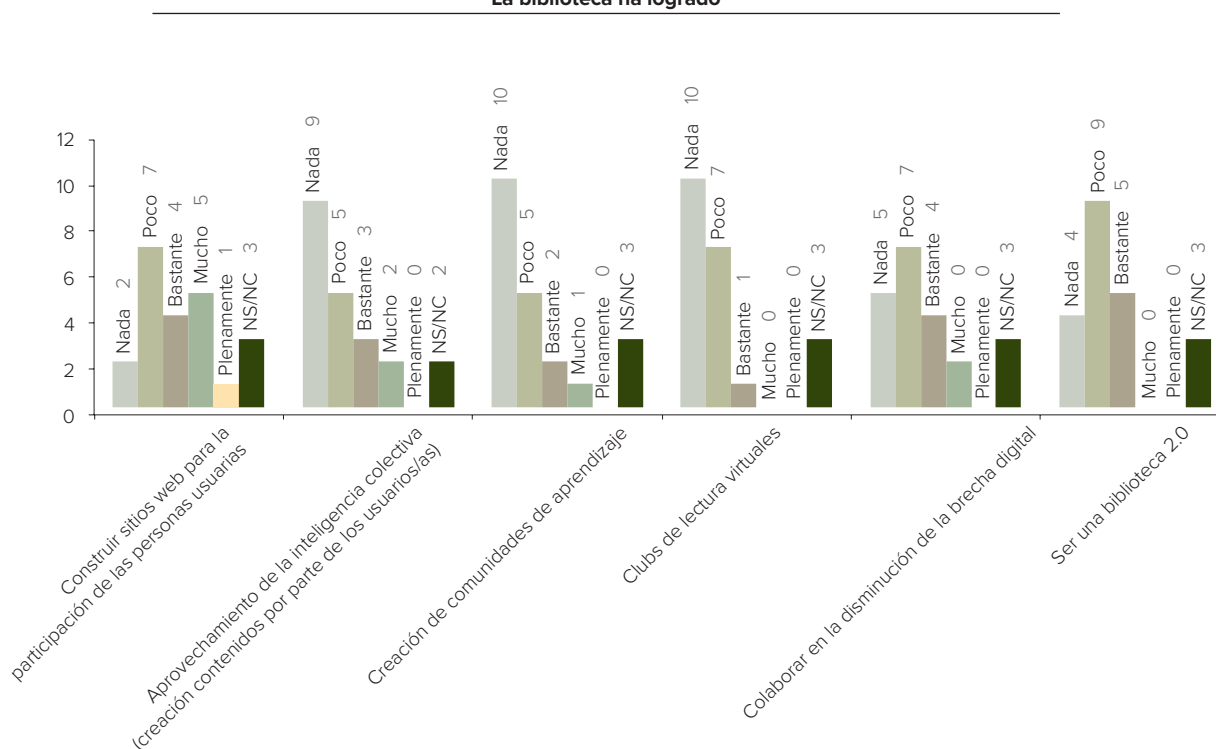
BIBLIOTECA	CONTENIDOS								CONTENIDOS
	Noticias biblioteca	Promoción actividades	Noticias locales	Noticias de otras bibliotecas	Noticias culturales/libro	Recomendaciones/novedades lectoras	fotos	otros	
Red Bibliotecas de Mieres	12	18	2	0	7	3	1	1	44
Red Bibliotecas de Gijón	13	12	19	2	29	17	1	0	93
Biblioteca de Pravia	53	13	64	12	48	7	8	13	218
Biblioteca de Piedras Blancas	6	15	15	6	17	3	1	33	96
Biblioteca de Ribadesella	7	0	93	12	70	22	24	76	304
Biblioteca de Castropol	14	25	16	4	16	6	14	2	97
Biblioteca de Tineo	11	35	80	7	18	11	17	3	182
Biblioteca Pola de Lena	11	9	3	0	8	7	14	2	54
Biblioteca de Coaña	7	22	28	0	10	2	18	2	87
Biblioteca Pola de Allande	29	3	18	1	14	0	15	4	84
Bibliotecas Soto del Barco	22	22	19	6	68	9	19	19	184
TOTALES	185	174	357	50	305	87	132	155	1443

Gráfico 5.
Número de entradas observadas en Facebook
de las 11 bibliotecas públicas seleccionadas según contenidos en septiembre 2013



Un 53 % ha respondido no haber pensado en una estrategia futura a pesar de valorar de forma positiva los efectos que el uso de estas herramientas hacen a favor de las bibliotecas especialmente en relación al aumento del número de personas participantes en las actividades que lleva a cabo en la biblioteca y que se hable más de ella.

Tabla 4.
Respuestas de la valoración de las bibliotecas públicas asturianas
sobre logros conseguidos con el uso de la Web 2.0
La biblioteca ha logrado



Análisis técnico - Población: 23

Construir sitios web para la participación de las personas usuarias		Conclusiones destacadas
Media	2,789	El "52,17%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,315 - 3,263]	Poco
Tamaño de la muestra	22	Mucho
Desviación típica	1,134	La opción menos elegida representa el "4,35%":
Error estandar	0,242	Plenamente
Aprovechamiento de la inteligencia colectiva (creación contenidos por parte de los usuarios/as)		Conclusiones destacadas
Media	1,895	El "60,87%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[1,446 - 2,343]	Nada
Tamaño de la muestra	21	Poco
Desviación típica	1,049	La opción "Plenamente" no fue elegida por nadie.
Error estandar	0,229	
Creación de comunidades de aprendizaje		Conclusiones destacadas
Media	1,667	El "65,22%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[1,279 - 2,055]	Nada
Tamaño de la muestra	21	Poco
Desviación típica	0,907	La opción "Plenamente" no fue elegida por nadie.
Error estandar	0,198	

Clubs de lectura virtuales		Conclusiones destacadas
Media	1,500	El "73,91%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[1,236 - 1,764]	Nada
Tamaño de la muestra	21	Poco
Desviación típica	0,618	2 opciones quedaron sin elegir.
Error estandar	0,135	
Colaborar en la disminución de la brecha digital		Conclusiones destacadas
Media	2,167	El "52,17%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[1,745 - 2,588]	Poco
Tamaño de la muestra	21	Nada
Desviación típica	0,985	La opción "Plenamente" no fue elegida por nadie.
Error estandar	0,215	
Ser una biblioteca 2.0		Conclusiones destacadas
Media	2,056	El "60,87%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[1,745 - 2,366]	Poco
Tamaño de la muestra	21	Bastante
Desviación típica	0,725	2 opciones quedaron sin elegir.
Error estandar	0,158	

Sólo 9 bibliotecas contestaron a las preguntas relacionadas con el tema de la reputación digital, lo que apunta a una falta de interés o de conocimiento sobre este asunto.

5. Conclusiones

Esta primera aproximación al grado de implementación de la Web Social en las bibliotecas públicas asturianas nos ha dado un dato importante: Asturias cuenta con un porcentaje elevado de población en alto riesgo de exclusión digital: vive en núcleos pequeños, tienen edad avanzada y un nivel de estudios bajo. Datos que nos deberían invitar a una reflexión sobre las funciones de la biblioteca pública y las oportunidades que ofrece actualmente la web, para intentar paliar las desigualdades que la tecnología está generando en la sociedad actual.

Ciertamente nos hemos encontrado con un grado de uso de herramientas 2.0 mayor del esperado y además con una tendencia al crecimiento. Sigue sorprendiendo que ciudades como Oviedo y Avilés no tengan presencia de forma "oficial" en la Web Social. Nos preocupa la falta de planificación.

Es poca todavía la participación real y activa de las personas usuarias de las bibliotecas públicas asturianas en las diferentes redes sociales, siguen siendo de forma mayoritaria consumidores de información y no creadores, sólo un 8 % ha elaborado algún contenido.

Un dato también revelador ha sido conocer que el 67 % de las bibliotecas asturianas no hace ningún tipo de seguimiento ni medición de la Web Social. Medir es lo que nos va a permitir mejorar, de ahí que sea imprescindible hacer un seguimiento de nuestra actuación en la Web 2.0 y cuidar nuestra imagen digital, nuestra reputación, crear marca, que será lo que le dé un mayor valor a las bibliotecas y lo que haga aumentar nuestra influencia en la comunidad a la que atendemos y nos debemos. (Marquina, 2013). La Web Social debe formar parte de la planificación general de la biblioteca y como tal ser sometida a evaluación. Una gestión orientada hacia la calidad, no debe pasar por alto estas cuestiones. Por otro lado, también nos permitirá demostrar que el tiempo, los recursos y los medios invertidos en la biblioteca pública son rentables a la sociedad que la soporta.

La Web Social supone una buena oportunidad para que la biblioteca pública siga siendo una institución fundamental en una verdadera sociedad democrática. A pesar de que los pri-

meros resultados que hemos obtenido de su implantación en las bibliotecas públicas asturianas no demuestran una presencia masiva ni homogénea, los/as bibliotecarios/as de la comunidad debemos orientar esfuerzos a ofrecer servicios novedosos, con valor añadido para la ciudadanía. Debemos utilizar las herramientas de la web 2.0 para crear comunidad, y para que, en definitiva la biblioteca sea un lugar de innovación, un lugar de acceso a la información, de formación permanente, de cohesión social, seguir siendo biblioteca pública pero de acorde a las nuevas exigencias que nos reclama la sociedad.

Bibliografía

- DAVEY, A. (2013): *The library of the future: A response to envisioning the library of the future* [on line] London: Arts Council England [consulta: 25-08-2016]. Disponible en: <http://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/The_library_of_the_future_May_2013.pdf>
- LARA, T.; ALONSO, N.; LAREQUI, E., y ZAYAS, F. (2009): *La competencia digital en el área de lengua*. Barcelona: Octaedro.
- MARQUINA, Julián. (2013): *Factores por los que las bibliotecas tienen que estar en los medios sociales* [en línea]. En: Julián Marquina...10 de enero. Disponible en: <<http://www.julianmarquina.es/factores-por-los-que-la-biblioteca-tiene-que-estar-en-los-medios-sociales/>>
- MERLO VEGA, J. A. (2010): *La biblioteca en la Web Social*. Educación y Biblioteca, n.º 177, pp. 61-125.
- NOTICIAS RED DE BIBLIOTECAS (2016): "Las bibliotecas públicas en las redes sociales". *Biblioasturias: revista de la Red de Bibliotecas Públicas del Principado de Asturias* [en línea] 3 de agosto [consulta: 26-08-2016]. Disponible en: <<http://www.biblioasturias.com/las-bibliotecas-publicas-asturianas-en-las-redes-sociales/>>
- VEIGA GARCÍA, C. (2016): "BiblioWikiAsturias" [en línea]. *Biblogtecarios*, 17 agosto [consulta: 25-08-2016]. Disponible en: <<http://www.biblogtecarios.es/firmasinvitadas/bibliowikiasturias/>>

Consuelo Veiga García, licenciada en Geografía (Universidad de Oviedo 1982-1987), Licenciada Biblioteconomía y Documentación (Universidad de Salamanca 1999-2004), Master en Bibliotecas Digitales y Servicios de Información Digital (Universidad Carlos III de Madrid 2011-2013). Lleva vinculada a las bibliotecas públicas asturianas desde el año 1990. Forma parte del grupo de trabajo de Alfabetización Informacional del Consejo de Cooperación Bibliotecaria dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Anexo I Encuesta enviada a las bibliotecas públicas asturianas

Encuesta: Uso de herramientas 2.0 por las bibliotecas públicas asturianas

Primera página.

Datos generales de la biblioteca y su comunidad de usuarios/as

1. Nombre de la biblioteca y localización (concejo)
2. Total de población potencial a la que atiende la biblioteca
3. Sector de población predominante dentro de las personas usuarias de la biblioteca
 - a. Infantiles (0-14)
 - b. Adolescentes y juveniles (15-29)
 - c. Adultos (30-50)
 - d. Senior (51-70)
 - e. Tercera edad (más de 70)
4. Nivel de estudios predominante entre las personas usuarias de la biblioteca
 - a. Sin estudios
 - b. Estudios obligatorios (4.º ESO o equivalente)
 - c. Bachiller, Módulos Formativos, antiguo FP
 - d. Estudios universitarios
 - e. NS/NC
5. Sector económico predominante en la zona que atiende la biblioteca
 - a. Sector primario: agricultura, ganadería, pesca, acuicultura
 - b. Sector secundario: industrias
 - c. Sector terciario: comercio, servicios, turismo

Segunda página.

Bibliotecas que NO usan herramientas 2.0

6. ¿A qué se debe que desde la biblioteca no se usen herramientas 2.0? (se puede contestar más de una)
 - a. No nos parece que ayuden a mejorar el servicio de la biblioteca
 - b. No está dentro de la política de la Institución a la que se pertenece
 - c. No tenemos formación suficiente
 - d. No tenemos tiempo para ello
 - e. Nos faltan medios técnicos (ordenadores, conexiones)
 - f. No parece interesante y/u oportuno a nuestros superiores
 - g. NS/NC
 - h. Otros
7. Te animarías a usarlas:
 - a. Si te lo permitiera tu institución y/o superior
 - b. Si tuvieras formación sobre herramientas 2.0
 - c. Si tuviera tiempo
 - d. Si hubiera otra persona para dedicarse a ello
 - e. Si tuviera medios técnico
 - f. NS/NC
 - g. Otros

8. En qué herramientas 2.0 se animaría a participar la biblioteca

	SI	NO	NS/NC
Facebook			
Twitter			
Google+			
Pinterest			
Canal vídeo			
Fotografías			
Blogs			
Wikis			
Issuu			
Scribd			
Catalogación social			
Etiquetado social			
Sindicación de contenidos			
Almacenaje en la nube			
Códigos QR			
Páginas de inicio personalizadas			
Otras (especificar)			

Página 3.**Bibliotecas que usan herramientas 2.0. Usos y aplicaciones**

9. Herramientas 2.0 que se usan en la biblioteca

	Sí, siempre	Sí, de vez en cuando	No	No la conozco
Facebook				
Twitter				
Google+				
Pinterest				
Canal vídeo				
Fotografías				
Blogs				
Wikis				

Issuu				
Scribd				
Catalogación social				
Etiquetado social				
Sindicación de contenidos				
Almacenaje en la nube				
Códigos QR				
Páginas de inicio personalizadas				
Otras (especificar)				

10. ¿Se ha hecho un estudio previo, un plan, antes de comenzar el uso de estas herramientas?

	SI	NO	NS/NC
Necesidades reales de la comunidad de usuarios (a quién nos dirigimos)			
Definición de objetivos (para qué vamos a estar)			
Estrategia (dónde y cómo vamos a estar)			
Contenidos (qué vamos a contar)			
Monitorización y medición (seguimiento y evaluación)			

11. ¿Quién se encarga de la gestión de las herramientas 2.0 de la biblioteca?

- El/la bibliotecario/a
- Coordinador/a de la red de bibliotecas
- Departamento de Informática
- Departamento de Prensa
- Bibliotecario/a y otras personas en equipo
- Otros

12. En caso de que sea el bibliotecario, ¿cuánto tiempo dedica a esa tarea?

- Todos los días menos de 1 hora
- Todos los días entre 1 y 3 horas
- Todos los días más de 3 horas
- 2 ó 3 días a la semana
- 1 día a la semana
- Menos de 1 día a la semana

13. Objetivos generales o metas que se plantea la biblioteca con el uso de herramientas 2.0 (máximo 3 respuestas)

- Conseguir nuevos usuarios/as
- Fidelizar usuarios/as
- Atraer a adolescentes y jóvenes a la biblioteca
- Marketing y/o publicidad de la biblioteca
- Dar una imagen más actual de la biblioteca
- Animación a la lectura
- Formación y aprendizaje
- Aumentar los préstamos
- Conseguir mayor participación en actividades de la biblioteca
- Porque hay que estar
- NS/NC
- Otros

14. Contenidos que se difunden a través de las herramientas 2.0

- a. Información general de la biblioteca
- b. Información sobre actividades de la biblioteca
- c. Novedades de la colección
- d. Recomendaciones lectoras
- e. Noticias locales
- f. Noticias relacionadas con el mundo del libro
- g. Noticias relacionadas con la cultura
- h. Otros

Página 4.**Bibliotecas que usan herramientas 2.0 Las personas usuarias**

15. ¿Cuántas personas hacen uso de las herramientas 2.0? (fan seguidores, bajadas, etc.)

Facebook
Twitter
Pinterest
Canal vídeo
Fotografías
Blogs
Issuu
Scribd
Almacenaje en la nube

16. ¿Cómo participan mayoritariamente las personas usuarias en las herramientas 2.0?

- a. Pasivos: se supone que sólo leen
- b. Sólo son seguidores o dan me gusta
- c. Añaden comentarios
- d. Crean contenidos propios
- e. NS/NC
- f. Otros

17. ¿Se ha hecho algún curso de formación en herramientas 2.0 en la biblioteca para las personas usuarias?

- a. SI
- b. NO

18. En caso afirmativo qué contenidos abarcó y cuántas horas duró?

19. ¿Se ha definido una política de responsabilidades, de derechos de propiedad, privacidad en el uso de estas herramientas?

- a. SI
- b. NO

20. Se cuenta con un mínimo de *netiquette*

- a. SI
- b. NO

21. En caso afirmativo están publicadas en algún sitio? Anota algunas de ellas
- SI
 - NO

Página 5.

Bibliotecas que usan herramientas 2.0. Reputación, Evaluación

22. ¿Tienes una política establecida sobre quién aceptar, a quién seguir, qué contestar, cómo actuar, etc.?
- SI
 - NO
23. ¿Cómo controlas la reputación digital de la biblioteca?
24. Herramientas que utilizas para el seguimiento y/o monitorización de las herramientas 2.0 que usa la biblioteca
25. Consecuencias que has notado tras el uso de las herramientas 2.0
- Se ha aumentado el número de personas usuarias en la biblioteca
 - Hemos conseguido nuevas personas usuarias en la red
 - Se ha aumentado el número de préstamos
 - Hay más participación en las actividades de la biblioteca
 - Se habla más de la biblioteca
 - NS/NC
 - Otros
26. La biblioteca ha logrado

	NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	PLENAMENTE
Construir sitios web para la participación de personas usuarias					
Aprovechamiento de la inteligencia colectiva					
Creación de comunidades de aprendizaje					
Clubs de lectura virtuales					
Colaborar en la disminución de la brecha digital					
Ser biblioteca 2.0					

Los libros electrónicos en la *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca

Catalina Maria Quetglas Vicens

Consell Insular de Mallorca

Jaume Julià Mas

Consell Insular de Mallorca

Resumen: Los libros electrónicos en la *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca comenzó como un estudio sobre la situación de la lectura digital en las bibliotecas de la red y ha terminado por ser un proyecto que pretende introducir en dichas bibliotecas –70 bibliotecas de titularidad municipal con convenio con el Consell Insular de Mallorca– la lectura digital y el libro electrónico, que hasta el momento se limitaba al préstamo en sala de ordenadores personales y de *e-readers* en la *Xarxa de Biblioteques* de Calvià. Ante esta situación se decidió implementar medidas que promovieran servicios de lectura digital en las bibliotecas.

Las principales actuaciones del proyecto han sido: la formación del personal bibliotecario, posibilitar el acceso de los usuarios a un sistema de préstamo de libros electrónicos y la adquisición, directa para los clubes de lectura y mediante subvención para todas las bibliotecas que quisieran solicitarlos, de dispositivos de lectura electrónicos.

Palabras clave: Libros electrónicos, lectura digital, dispositivos de lectura digital, *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca, hábitos de lectura.

Abstract: Ebooks in the “*Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca” began as a study about the situation of digital reading in libraries of the network and has ending up being a project that try to introduce in the libraries –70 municipal libraries with a special agreement with the Consell Insular de Mallorca– digital reading and e-book, which so far was limited to provide computers for users in the libraries and lend e-readers in the *Xarxa de Biblioteques* de Calvià. In this situation it was decided to implement measures to promote reading digital services in libraries.

The main actions of the project were: planning courses for the library staff, enable user access to a system of loan e-books and purchase, directly for book clubs and by grant for all libraries that would apply, electronic reading devices.

Keywords: E-books, digital reading, e-readers, *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca, reeding behaviours.

Introducción

En el año 2013 el libro electrónico ocupaba ya una parte de los “estantes” de las bibliotecas públicas y universitarias del país. En Mallorca, solo la Biblioteca Pública del Estado en Palma “Can Sales” y la *Xarxa de Biblioteques de Calvià* disponían de *e-readers* para el préstamo a los usuarios, con obras libres de derechos de autor.

Ante esta situación, la Sección de Bibliotecas del Consell de Mallorca decidió iniciar un proyecto para la introducción del libro electrónico en la *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca.

La *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca

La *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca es una red que actualmente está formada por 70 bibliotecas públicas de titularidad municipal, conveniadas con el Consell Insular de Mallorca, que dan un servicio coordinado de lectura pública.

El Consell Insular de Mallorca, que tiene transferidas las competencias en materia de bibliotecas del Govern Balear, aporta determinados servicios tales como adquisición de fondos bibliográficos, equipamiento, soporte técnico, formación, actividades culturales, etc. y el ayuntamiento aporta el personal y las instalaciones.

Hacemos este inciso sobre las competencias dado que el hecho de que el personal sea de titularidad municipal y no del Consell de Mallorca, hace que cualquier medida sea opcional, siendo el Centre Coordinador de bibliotecas una entidad que da soporte a la red.

El contexto tecnológico

La capacitación tecnológica del personal bibliotecario de la *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca es muy heterogénea, al igual que su formación y categorías laborales, como es lógico en una red de setenta bibliotecas.

La percepción de la tecnología como algo añadido y que da trabajo todavía es frecuente. Esto, en un contexto en el cual el personal bibliotecario está normalmente desbordado de trabajo, hace que al priorizar tareas se desestimen aquellas que requieren tecnología por la inversión temporal que suponen.

En el año 2011, la Sección de Bibliotecas del Consell de Mallorca implementó la Extranet de Bibliotecas¹ para la *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca. La creación de esta oficina virtual supuso un cambio de tanto de mentalidad como de dinámica de trabajo para el personal bibliotecario de la red. Este cambio allanó el camino para ir introduciendo otros proyectos tecnológicos.

El libro electrónico: amenazas y oportunidades

Si bien en el 2013 teníamos claro que había que empezar a trabajar con el libro electrónico, las medidas que se debían adoptar eran todavía una incógnita. La experiencia previa con el préstamo de *e-readers* en la biblioteca pública de Palma “Can Sales” no se había saldado con el éxito que esperaba. Otras experiencias eran similares a nivel estatal. El préstamo de dispositivos pare-

¹ RIERA, Juan José, y QUETGLAS, Catalina María. “La extranet de bibliotecas del Consell de Mallorca”. *V Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Biblioteca Pública y contenidos digitales: retos y oportunidades*. 5.ª ed. [Madrid]: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación, [2011]. NIPO: 551-11-026-8.

cía no interesar a los usuarios, hecho que nos llevó a plantearnos si realmente debíamos afrontar un gasto de esas características.

Por otra parte, la adquisición de libros electrónicos se antojaba ya por entonces complicada. A las dificultades de la tramitación administrativa de un contrato de estas características hay que añadir que los costes eran muy elevados para cada uno de los modelos de negocio que fuimos consultando y los que eran más ventajosos para la administración y usuarios no disponían de una oferta amplia de títulos. Esto hizo que decidiéramos esperar a la puesta en marcha de la plataforma eBiblio.

Otro de los interrogantes que surgió allá por el 2013 eran los estándares en la lectura electrónica. El formato epub parecía ser el estándar; cualquier dispositivo lee en pdf y epub (excepto el Kindle, claro) pero lo que no estaba claro es que esos formatos fueran a convertirse/perdurar como estándares en la lectura electrónica.

La principal oportunidad consistía en iniciar un proyecto en bibliotecas con una elevada afluencia de usuarios y en un entorno en el que, obviamente, no hay competencia.

La escasa formación del personal bibliotecario en la materia fue, y es, también una oportunidad excelente para el proyecto. Los conocimientos tecnológicos y, ya de paso, de determinadas tendencias entre los lectores en Internet, de gran parte del personal bibliotecario son muy inferiores a la de algunos usuarios. Mejorar este aspecto debe ayudar no solo a implementar la lectura digital en bibliotecas sino a abrir nuevos ámbitos de trabajo.

Proyecto

Los ejes prioritarios del proyecto son la formación, la adquisición de *e-readers* y dar acceso a una plataforma de préstamo de libros electrónicos a los usuarios de la red.

Formación

- Programa de formación de eBiblio: se designó un responsable del proyecto eBiblio que recibió formación como administrador de la plataforma por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Una vez formado este responsable, se planificó la formación para los bibliotecarios de la *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca. Entre los meses de febrero y abril de 2016 se organizaron talleres de formación de eBiblio de 3 horas en diferentes puntos de la Isla para facilitar la asistencia de los bibliotecarios de la red. En total se realizaron 10 talleres de formación de la plataforma. En los talleres se enseña a los bibliotecarios a acceder a eBiblio Illes Balears, a descargar el adobe Digital Editions, a realizar la autorización del Adobe Digital Editions, a transferir los libros electrónicos del ordenador a los lectores de libros electrónicos y a instalar la aplicación de eBiblio en *smartphones* y *tablets*.
- Programa de formación del Centro Coordinador de Bibliotecas de Mallorca: entre la programación de cursos para el personal bibliotecario se han incluido los siguientes cursos: “El libro electrónico y sus aplicaciones bibliotecarias” impartido por José Antonio Cerdón en octubre de 2015 y “Libros electrónicos y lectura digital en bibliotecas: Industria editorial, dispositivos, bibliotecas y aspectos legales” impartido por Julio Alonso Arévalo en mayo de 2016.
- Formación en el uso del dispositivo del club de lectura: El responsable del club de lectura imparte a las bibliotecarias y bibliotecarios una sesión formativa de uso del SONY PRS-T3 que les permita resolver las dudas que se generen durante el préstamo y/o tertulia.

E-readers

La adquisición de *e-readers* era una de las actuaciones del proyecto. Como fase inicial se decidió comprar los lectores para los clubes de lectura de la *Xarxa de Biblioteques* de Mallorca. El Consell debía comprar los *e-readers* para prestarlos a las bibliotecas con clubes de lectura.

A mediados de 2014, se realizó una valoración de varios lectores de libros electrónicos disponibles en el mercado que cumplieran con las siguientes condiciones:

- Tinta electrónica en escala de grises.
- Compatibilidad con DRM.
- Pantalla Pearl.
- Lectura de múltiples formatos.

Valoradas diferentes marcas y modelos finalmente optamos por el Sony PRS-T3 porque incluía tapa protectora, y al ir destinados al préstamo para los usuarios de los clubes de lectura de la red, pensamos que serían los más adecuados para realizar un lote de lectores de libros electrónicos itinerante entre las bibliotecas solicitantes. Con la compra de los 30 lectores de libros electrónicos de Sony, se logró el primer objetivo financiero marcado en el proyecto.

Para la puesta en marcha del préstamo a las bibliotecas se tuvieron que modificar las condiciones generales de préstamo de la red añadiendo este dispositivo al programa de gestión Millennium con sus particularidades. Además, se creó un reglamento de préstamo de libros electrónicos en base al que tenían en la *Xarxa de Biblioteques* de Calvià.

Las instrucciones de uso del dispositivo se simplificaron para que los usuarios no se perdieran en un manual sumamente extenso. En una página tienen la información básica que necesitan para el uso que se le da en el club de lectura.

Se estableció que con cada préstamo se formatearían y se volverían a cargar los *e-readers* para evitar que se guardara contenido o se perdiera el existente. Por otra parte, dada la elevada autonomía de estos lectores (de unos dos meses con un uso normal), se prestan sin ningún cargador ni cable para evitar la pérdida.

Subvenciones de equipamientos

El Departamento de Cultura del Consell Insular de Mallorca periódicamente convoca una subvención para la dotación de equipamientos de bibliotecas, archivos y museos de las entidades de Administración local de Mallorca. El objeto de la subvención varía de un año a otro intentando suplir las necesidades de cada momento en la mayoría de bibliotecas públicas de la Mallorca. En las subvenciones del año 2015 y 2016 se añadieron los lectores de libros electrónicos como objeto subvencionable para que las bibliotecas empezaran a introducir los nuevos formatos de lectura en las bibliotecas. Con esta actuación se logró el segundo objetivo financiero marcado en el proyecto.

Plataforma eBiblio Illes Balears

El servicio de la plataforma eBiblio se puso en funcionamiento en septiembre de 2014 y a partir de entonces se fueron incorporando progresivamente todas las Comunidades Autónomas. En la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares el servicio de eBiblio se puso en funcionamiento el mes de junio de 2015, siendo la Biblioteca Pública del Estado “Can Sales” la única biblioteca pública de la Comunidad Autónoma que entró en el proyecto inicialmente, ya que las bibliotecas públicas de las Islas Baleares funcionan con dos sistemas diferentes de gestión integral de bibliotecas: Absys y Millennium e inicialmente sólo se podía acceder a eBiblio con uno de ellos por dificultades técnicas de integración de los dos sistemas de gestión.

Para poder solucionar estas dificultades se creó un grupo de trabajo de técnicos bibliotecarios y técnicos informáticos de las instituciones implicadas (Govern de les Illes Balears, Consell Insular de Mallorca y Universitat de les Illes Balears). Este grupo se encargó de desarrollar, probar e implementar una aplicación intermedia entre Absys y Millennium y eBiblio Illes Balears. Cuando un usuario accede a eBiblio Illes Balears la aplicación intermedia lanza una consulta a Absys o a Millennium en función del número de carnet de los usuarios. Si el usuario no está bloqueado para el préstamo en la aplicación de gestión integral de la biblioteca puede acceder a eBiblio y puede prestarse libros electrónicos.

Esta dificultad se solucionó el mes de diciembre de 2015 y, con ello, todas las bibliotecas públicas de la *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca tuvieron acceso a la plataforma eBiblio. Con el servicio de eBiblio implantado en las bibliotecas de la red, se lograba el objetivo de mejora marcado en el proyecto y se hacía accesible este servicio a una comunidad mayor de usuarios de la isla.

Evaluación

Una vez superada las fases de análisis del proyecto y redacción, actualmente estamos en la fase de ejecución. A finales de año entraremos en la fase de evaluación, a pesar de que ya prácticamente se han conseguido todos los objetivos específicos del proyecto. Estos son:

Objetivos de acción:

Introducir el libro electrónico en las bibliotecas de la Red desde dos vertientes: ofreciendo el nuevo soporte y ofreciendo el nuevo formato.

Adaptar las bibliotecas de la Red a las nuevas tecnologías y a las demandas de los usuarios.
Reducir la brecha digital.

Objetivos de mejora:

Disponer de una plataforma de descarga de contenidos.

Objetivos financieros:

Disponer de 5000 € para compra de *e-readers* propios de la Sección de Bibliotecas del Consejo de Mallorca.

Introducir los *e-readers* como equipamiento susceptible de ser solicitado en la subvención de equipamientos 2015.

Conclusiones

Entonces, aunque no hayamos entrado en la evaluación final del proyecto y solo tengamos evaluaciones parciales de cada uno de los bloques, viendo el grado de cumplimiento de los objetivos, ¿podemos decir que ha sido exitoso el proyecto?

La formación especializada ha abierto una nueva línea de trabajo y posibilidades en la red de bibliotecas. Aunque algunos de los conocimientos transmitidos quizás todavía nos parezcan lejanos, otros ya se están empezando a aplicar. Sin ir más lejos algunas bibliotecarias alternan entre sus actividades los cuentacuentos con un libro digital. También hemos podido conocer algún *booktuber* mallorquín y plantearnos posibles cooperaciones.

Creemos que este cambio de mentalidad en parte del personal bibliotecario, junto con el acceso a eBiblio Illes Balears, han sido los principales logros del proyecto aunque la incorporación de las bibliotecas de la red a eBiblio Illes Balears ha supuesto un esfuerzo considerable con el que no contábamos al iniciar la redacción del proyecto.

Pero seamos sinceros, los objetivos que se plantearon fueron muy conservadores o lo serían en un contexto normal, quizás no tanto en el contexto de trabajo de una administración pública como el Consell de Mallorca. El gasto se ha podido asumir con un simple contrato menor para la adquisición de los dispositivos y con dos contratos menores para la formación. El resto de actuaciones las hemos llevado a cabo los técnicos del Centro Coordinador de Bibliotecas.

También hay que añadir que el proyecto ha demorado la consecución de algunos de sus objetivos, tanto por cuestiones organizativas internas como por el retraso en el acceso de la *Xarxa de Biblioteques Públiques* de Mallorca a eBiblio.

Otros objetivos, como por ejemplo la adquisición de *e-readers*, tendrán que ser replanteados en un futuro, especialmente si tenemos en cuenta la inversión que supondría la compra de dispositivos para setenta bibliotecas. La lectura digital parece que va evolucionando hacia una lectura en dispositivos móviles como *smartphones* y *tablets*². Sin ir más lejos, Sony, la empresa a la que compramos los dispositivos de lectura de libros electrónicos, ha dejado de fabricarlos.

El tiempo dirá si una apuesta mucho más atrevida, con mayor dotación económica y –especialmente– complejidad administrativa, se puede llevar a cabo y produce el retorno esperado.

Bibliografía

- ALONSO, Julio; GÓMEZ, Raquel, y CORDÓN, José Antonio (2015): *Ebooks en bibliotecas: gestión, tratamiento y aplicaciones*. 1.^a ed. Buenos Aires: Alfagrama, 441 pp. Biblioteca Alfagrama.
- CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS (2014): Distribuciones marginales: Estudio n.º 3047 [digital]. Centro de Investigaciones Sociológicas, Barómetro de diciembre [consulta: 11-07-2016]. Disponible en: <http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3040_3059/3047/es3047mar.pdf>
- CORDÓN GARCÍA, José Antonio (2015): *La lectura digital: una progresión constante* [digital]. Universitat de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Blok de Bid. Universitat de Barcelona, 29 de julio [consulta: 13-07-2016]. Disponible en: <<http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/la-lectura-digital-una-progresion-constante>>
- RIERA, Juan José, y QUETGLAS, Catalina María (2011): “La extranet de bibliotecas del Consell de Mallorca”. *V Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Biblioteca Pública y contenidos digitales: retos y oportunidades*. 5.^a ed. [Madrid]: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación.

Catalina María Quetglas Vicens, Técnica Superior bibliotecaria de la Sección de Bibliotecas del Consell Insular de Mallorca.

Licenciada en Humanidades por la Universidad Autónoma de Barcelona (Bellaterra, junio 2001)

Licenciada en Documentación por la Universidad Oberta de Catalunya (Barcelona, junio 2004)

Máster en Documentación Digital (*on line*) impartido por la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona.

² ALONSO, Julio; GÓMEZ, Raquel, y CORDÓN, José Antonio (2015): *Ebooks en bibliotecas: gestión, tratamiento y aplicaciones*. 1.^a ed. Buenos Aires: Alfagrama, 441 pp. Biblioteca Alfagrama.

Jaume Julià Mas, Técnico Ayudante de Archivo y Bibliotecas del Consell Insular de Mallorca
Licenciado en Filosofía por la Universidad de les Illes Balears (Palma, 2001)
Licenciado en Documentación por la Universidad Oberta de Catalunya (*On line*, 2006)
Experto Universitario en Archivística por la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Tabletas, usuarios y bibliotecas, una nueva experiencia de convivencia

María Luisa Azcárraga Urteaga

Biblioteca Pública del Estado “Manuel Alvar”

Noela Rodríguez Rey

Bibliotecas Públicas Comunidad de Madrid

Resumen: En este artículo se explica el proyecto *Tabletas en la biblioteca* implantado en tres centros de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid, así como la creación de un directorio de aplicaciones (*apps*) para bibliotecarios y usuarios. El proyecto se desarrolla en cuatro fases:

1. Investigación en fuentes bibliográficas y bases de datos, y revisión de tres programas nacionales y uno internacional sobre tabletas en las bibliotecas.
2. Análisis, evaluación y selección de *apps* para la elaboración de un directorio, con actualizaciones periódicas. Utilización de una ficha sistemática con diez campos de análisis.
3. Clasificación del directorio en siete materias: deportes, gamificación, educación, información local, lectoescritura, medicina y servicios bibliotecarios.
4. Implementación del proyecto y del directorio en la Biblioteca Pública del Estado “Manuel Alvar”, Biblioteca Pública de Vallecas y Biblioteca Pública de Carabanchel “Luis Rosales”. Se introduce el uso de tabletas en las diferentes actividades de las bibliotecas para adultos, jóvenes y niños. Se elabora un directorio con acceso a 116 *apps* gratuitas y de pago, en su mayoría con sistemas operativos Android e iOS, en diferentes idiomas y con actualizaciones periódicas.

Tabletas en la biblioteca se afianza como un proyecto novedoso en las Bibliotecas de Madrid. Las tabletas son una herramienta complementaria a los servicios bibliotecarios como referencia, formación de usuarios, acceso al préstamo digital y catálogo. El directorio es un servicio de referencia para las actividades de las bibliotecas.

Palabras clave: Tabletas, *apps*, directorio, bibliotecas públicas, Comunidad de Madrid.

Abstract: This article presents a project of information literacy using tablets in three libraries of the Public Libraries Network in the Community of Madrid; and the creation of a directory of appli-

cations (apps) for librarians and library users. The project was developed in four phases. The first one was a research in bibliographic databases and other resources on the use of mobile devices in libraries (Redalyc, Scopus, WoK, and LISA). Then, three national and one international programs on tablets in libraries were analyzed and reviewed. The second phase selected, analyzed and evaluated 116 apps on different topics of interest for library users. A systematic form of 10 items have been used. The third phase built a directory with the selected apps and its classification in 7 areas: Sports, Games, Education, Local Information, Reading & Writing, Health and Library Services. The last one was the implementation of the project of information literacy using tablets and the directory in the State Public Library “Manuel Alvar”, Vallecas Public Library and “Luis Rosales” Public Library in Carabanchel. The achievement was getting the use of tablets in the library activities for adults, teenagers and children. Eventually, the creation of the directory with access to 116 apps, mostly running Android and iOS operative systems, in various languages. To conclude, is a new project in the Public Libraries Network of the Community of Madrid. Tablets are a complementary tool on library services like reference, users training, digital loan and access to library catalogue.

Keyword: Tablets, *apps*, directory, Public Libraries, Community of Madrid.

Introducción

Los cambios tecnológicos producidos en estas últimas décadas influyen en los hábitos de lectura, trabajo, comunicación y acceso a la información. Tanto es así, que durante la primera mitad del siglo XXI han aparecido nuevos soportes de almacenamiento, dispositivos móviles y nuevas herramientas para la gestión de proyectos. Los *smartphones* y las tabletas se han convertido para muchas personas en el soporte informático de lectura más cercano, nos acompañan durante todo el día y los podemos consultar en cualquier momento (Arroyo Vázquez, 2013).

Tabletas en la biblioteca es un programa que nace en 2014 a raíz de una iniciativa de la Subdirección General del Libro de la Comunidad de Madrid, con el fin de mejorar los servicios de lectura de los ciudadanos, utilizando las tabletas digitales. Los centros que participan en este proyecto son: la Biblioteca Pública del Estado “Manuel Alvar”, la Biblioteca Pública de Vallecas y la Biblioteca Pública de Carabanchel “Luis Rosales”. Han sido las primeras en utilizar estos dispositivos con usuarios de varias edades.

La estrategia digital que siguen muchas bibliotecas públicas en la actualidad es ofrecer nuevos servicios virtuales y aplicaciones de manejo fácil que permiten el acceso al catálogo, préstamo digital, bases de datos e información sobre el horario, entre otros servicios. De hecho, algunas comunidades autónomas como Aragón, Castilla y León, Cataluña, Madrid, Navarra y País Vasco poseen aplicaciones (*apps*) nativas para sus bibliotecas y ofrecen servicio de préstamo de tabletas. Los dispositivos móviles se convierten en una herramienta indispensable y complementaria a los servicios de referencia, además de servir para la innovación educativa en la biblioteca.

Lo que sí nos preguntamos es: ¿Hay demasiadas? ¿Cómo distinguir las buenas de las mediocres o de las malas? Nos encontramos con productos de calidad desigual entre tantos “software” de lectura disponible en el mercado, por lo que es necesario conocer, evaluar y seleccionar críticamente los recursos y crear sistemas de recogida de información y valoración que permitan elegir las mejores (García Rodríguez; Gómez Díaz, 2015, p. 1-2).

Objetivos del proyecto

1. Incorporar el uso de dispositivos móviles en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid.
2. Analizar las posibilidades que ofrecen las tabletas en las bibliotecas públicas.
3. Promover nuevos modelos de alfabetización digital basados en el uso de dispositivos móviles.

4. Elaborar un directorio de *apps* que sea un punto de referencia para usuarios y bibliotecarios.
5. Fomentar el uso de *apps* en entornos bibliotecarios.

Material y metodología

1. Se realizaron búsquedas en 4 bases de datos: Red de revistas científicas de America Latina y Caribe (Redalyc), Scopus, Web of Knowledge (Wok), Librarian and Information Science Abstracts (LISA).
2. Se analizaron, estudiaron y revisaron tres programas nacionales y uno internacional: los dos primeros *Lectores de pantallas: niños en movimiento, libros y pantallas* y *Dedos: Experiencia educativa con tabletas digitales* fueron desarrollados por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y el proyecto *H@z Tic: Down España* se realizó conjuntamente con la Asociación Down España y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. A nivel internacional se tuvo en cuenta *Tablet Lending Program* de la Red de Bibliotecas Públicas del Estado de Nueva York.

Una vez recopilada toda la información, el proyecto *Tabletas en las bibliotecas* de la Comunidad de Madrid se ha desarrollado en las siguientes fases:

Fase 1. Implementación de las tabletas en la Biblioteca Pública del Estado “Manuel Alvar” por medio de talleres para niños, jóvenes y adultos. El primero para niños fue de creación literaria utilizando la *app BookCreator*, el segundo se centró en la realidad aumentada con la *app Chromville*; y un último taller de alfabetización informacional para niños, jóvenes y adultos en el que se explicaron nociones básicas sobre el manejo de las tabletas.

Fase 2. Incorporación al proyecto de la Biblioteca Pública de Vallecas y la biblioteca pública de Carabanchel “Luis Rosales”, gracias a la compra de 16 tabletas Samsung Galaxy Tab A. En esta ocasión, se realizaron actividades para público infantil en los centros escolares. El interés mostrado por los colegios/institutos permitió diseñar una actividad de extensión bibliotecaria adaptada a los alumnos de primaria y secundaria.

Fase 3. Análisis y elaboración de un directorio de *apps*. A medida que se desarrollaban las actividades en las bibliotecas y centros docentes, nació la iniciativa de elaborar un repertorio de *apps* que recogiera recursos generales, educativos y de fomento de la lectura para ser utilizados por los bibliotecarios y usuarios en la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.

Como dice Natalia Arroyo, “La actividad de recomendar no es ajena a nuestra profesión, llevamos años haciéndolo con los libros, la música y las películas a través de guías de lectura y sitios web. La prescripción de aplicaciones nativas para tabletas y móviles amplía este servicio a un nuevo formato de contenido y contribuye a orientar y expandir horizontes a grupos de usuarios experimentados, o a los que se inician en los dispositivos móviles” (Arroyo Vázquez, 2014). El directorio pretende ser un punto de partida para recomendar *apps* a nuestros usuarios y bibliotecarios.

Las fuentes principales de información para su elaboración han sido las tiendas de aplicaciones *Google Play* y *The App Store*, además de blogs y webs como *Generaciónapp*, *AndroLib*, *Dosdoce*, *el Blog de Elisa Juste*, *Eduapps*, *Literacy Apps*, *Bibapps*, *La Souris Grise*, *The Joan Ganz Cooney Centre*, *Health apps library* o *AppSaludable* de la Junta de Andalucía.

Una vez seleccionadas las *apps* se eligió la forma en la que se querían presentar los contenidos y el sistema de evaluación. Para el análisis de las *apps* se tomó como referencia la ficha sistemática elaborada por *The App Date* (2014), que contiene los siguientes campos de descripción: nombre de la aplicación, plataforma, categoría, número de descargas, precio, idioma, empresa desarrolladora, publicación, actualización y descripción. En cada descripción se añadió el icono

de la aplicación para proporcionar más información al usuario. Se han descargado, probado y contrastado todos los datos de las *apps*.

Resultados

El uso de las tabletas digitales en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid está siendo positivo; se han desarrollado 5 talleres con 40 sesiones por los que han pasado 480 usuarios hasta junio de 2016. Las posibilidades de las tabletas en bibliotecas son amplias: servicios digitales como préstamo digital (eBiblio Madrid) o acceso al catálogo; talleres virtuales como el Club de Lectura Virtual y talleres de formación de usuarios en dispositivos móviles y *apps*.

El directorio incluye un análisis de 116 *apps* gratuitas y de pago disponibles para tabletas y *smartphones*. De las *apps* analizadas, 104 corresponden al sistema operativo Android, 88 a iOS, 8 Windows y 2 Blackberry. Las clasificaciones que ofrecen las tiendas de apps son muy generales. Por tanto, se creó una taxonomía aplicada a las necesidades de nuestras bibliotecas¹. La materia que tiene más presencia en este directorio es educación con 30 *apps*, 29 lectoescritura, 21 los servicios bibliotecarios, 13 medicina, 11 gamificación, 6 información local, 3 deporte.

En relación al precio, 78 *apps* son totalmente gratuitas o con versión pago, mientras que 25 son exclusivamente de pago. Estas últimas, ofrecen una versión “little” con menos funciones que para el usuario la pruebe.

El inglés es el idioma predominante con 55 *apps*, 32 en español, 26 en ambos idiomas (inglés-español) y 70 en tres o más lenguas. Las apps en inglés suelen coincidir con el sistema operativo iOS.

El número de descargas, la fecha de publicación y la fecha de actualización son tres indicadores que miden la calidad de la *app*. No ha sido fácil localizar estos datos, en ocasiones fue necesario acudir a la página principal de la empresa o contactar con los desarrolladores. La mayor parte de las *apps* se han creado entre los años 2014 y 2016. En más del 80 % de los casos el desarrollo corresponde a empresas privadas; el resto se reparte entre instituciones públicas y colaboraciones instituciones públicas-empresa privada.

Conclusiones

Tabletas en la biblioteca es el primer proyecto de estas características que se realiza en la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid. Los resultados del proyecto demuestran que es una experiencia que puede exportarse a otras bibliotecas.

Las tabletas representan un nuevo formato de consumo y producción de contenidos, de interactividad, entretenimiento y movilidad. Se estima que en los próximos años la mayor parte de las visitas a la biblioteca se realizarán por medio de dispositivos móviles. Debemos incluir nuevas formas y soportes de lectura que enriquezcan nuestras bibliotecas, siguiendo el cambio de hábitos de lectura de los usuarios.

El directorio es un punto de partida para mejorar los servicios bibliotecarios de nuestra red, pretendemos que este trabajo siga evolucionando llegando con el tiempo a convertirse en un punto de referencia para otros centros. El directorio puede ser una herramienta fundamental para las actividades de las bibliotecas, sobre todo las nuevas que se incorporan al proyecto.

Es necesario el desarrollo de una política de actuación conjunta entre todas las bibliotecas que trabajen en este proyecto para fomentar y alimentar el grupo de trabajo sobre nuevas tecnologías, y también para formar a los bibliotecarios sobre el papel de las nuevas herramientas de lectura, escritura y edición digital.

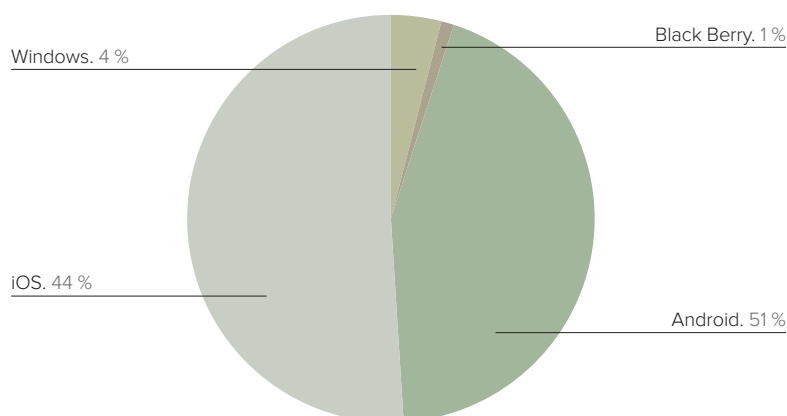
¹ Dada la cantidad de *apps* disponibles en Internet y la dificultad para hacer una buena selección, se decidió acotar la búsqueda según las necesidades de los usuarios que acudían a la biblioteca. Las materias empleadas fueron Deportes, gamificación, educación, información local, lectoescritura, medicina y servicios bibliotecarios.

Anexo I

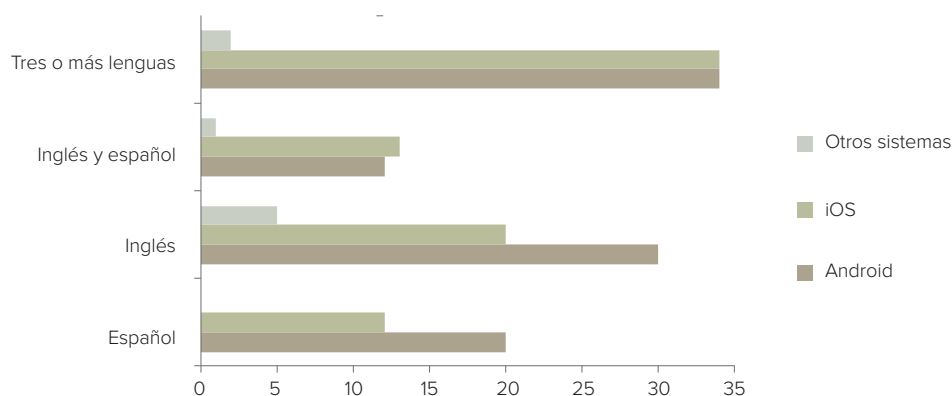
Tabla 1 Modelo de ficha descriptiva del directorio	
	Nombre: e-biblio Madrid
	Plataforma: Android, iOS
	Categoría: Préstamo digital
	N.º descarga: + 50 000
	Precio: Gratis
	Idioma: ES
	Desarrollador: Odilo
	Publicación: 2014
	Actualizaciones: 17/06/2016
Descripción: eBiblio Madrid es un servicio de préstamo de libros electrónicos a través de Internet, que las bibliotecas y servicios de lectura pública ubicados en la Comunidad de Madrid ponen a disposición del ciudadano. eBiblio Madrid ofrece una plataforma tecnológica que permite acceder al catálogo y realizar el préstamo de obras en formato digital para poder leerlas en diferentes dispositivos: tabletas, teléfonos inteligentes, ordenadores personales o lectores de libros electrónicos compatibles con DRM de Adobe.	
Fuente: Elaboración propia	

Anexo II

Tabla 2 Clasificación de materias del directorio		
MATERIA	SUBMATERIA	APPS
Deportes	Entrenamiento	3
Gamificación	Realidad Aumentada	3
	Ocio	8
Educación	Instrumentales	6
	Lengua y literatura	3
	Matemáticas	7
	Ciencias sociales	2
	Ciencias de la naturaleza	12
	Lengua extranjera	3
Información local	Tiempo	2
	Transportes	2
	Turismo	2
Lectoescritura	Aprender el alfabeto	8
	Leer y escribir	7
	Cuentacuentos	5
	Discapacidad	9
Medicina	Servicios médicos	13
Servicios bibliotecarios	Gestores de referencias	6
	Servicios bibliotecarios	4
	Creación de bibliotecas digitales	2
	Préstamo digital	7
	Bases de datos	2
TOTAL		116
Fuente: Elaboración propia		

Gráfico 1. Sistemas operativos empleados por las apps

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Idiomas mayoritarios que utilizan las apps

Fuente: Elaboración propia.

Bibliografía

- ARROYO-VÁZQUEZ, Natalia (2013): "Smartphones, tabletas y bibliotecas públicas: entendiendo la nueva realidad en el consumo de información". *XVII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Jaén, 25 y 26 de octubre [consulta: 26-03-2015]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/20576/1/narroyo_andalucia13.pdf>
- (2014): "Descubrimiento, selección y recomendación de aplicaciones nativas para móviles en bibliotecas". *Anuario ThinkEPI*, vol. 8, pp. 331-333 [consulta: 02-02-2015]. Disponible en: <<http://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/29602>>
- (2016): "Aplicaciones móviles en las políticas de desarrollo de las colecciones de las bibliotecas". *Anuario ThinkEPI*, vol. 10, pp. 94-97 [consulta: 03-04-2015]. Disponible en: <<http://dx.dpi.org/10.3145/thinkepi.2016.14>>
- ARZOLA, Rebecca, y HAVELKA, Stefanie (2015): "Mobile app in collection development: Supporting a mobile learning environment". *The Charleston advisor*, vol. 16, n.º 3, pp. 43-45 [consulta: 29-03-2016]. Disponible en: <http://academicworks.cuny.edu/le_pubs/75/> Doi:10.5260/chara.16.3.43.

- AZCÁRRAGA URTEAGA, M.^a Luisa (2016): “La magia de las palabras y los juegos”. *VII Jornadas de Experiencias Internacionales Bibliotecarias* (Goethe-Institut Madrid, 11 de mayo): “¡Hagan juego! Usos alternativos del espacio bibliotecario”.
- DEROSA, Antonio, y JEWELL, Sarah T. (2014): “Establishing a mobile resources collection development policy”. *Journal electronic resources in medical libraries*, vol. 11, n.º 3, pp. 144-154 [consulta: 26-03-2015]. Disponible en: <<http://dx.doi.org/10.1080/15424065.2014.939000>> Doi: 10.1080/15424065.2014.939000.
- GARCÍA RODRÍGUEZ, Araceli (2014): “Aplicaciones de lectura infantiles y competencias digitales: evaluar antes de enseñar”. *Vega Journal. Periodico di Cultura, Diddatica e Formazione Universitaria*, vol. X, n.º 1, pp. 21-39 [consulta: 03-03-2016]. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/24328/2/Garc%C3%ADa-Rodr%C3%ADguez14.pdf>>
- GARCÍA-RODRÍGUEZ, Araceli, y GÓMEZ-DÍAZ, Raquel (2015): “Las demasiadas aplicaciones: parámetros e indicadores para seleccionar las TopAPP de lectura para niños”. *Anales de Documentación*, [S.l.], vol. 18, n.º 2, octubre [consulta: 08-04-2016]. Disponible en: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/227071>> Doi: <<http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.18.2.227071>>
- GÓMEZ-DÍAZ, Raquel; GARCÍA-RODRÍGUEZ, Araceli, y CORDÓN-GARCÍA, José Antonio (2015): “APPrender a leer y escribir: aplicaciones para el aprendizaje de la lectoescritura”. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, Salamanca, vol. 16, n.º 4, dic., p. 118-137 [consulta: 02-02-2016]. Disponible en: <<http://revistas.usal.es/index.php/revistatesi/article/view/eks2015164118137/13762>> Doi:10.14201/eks2015164118137
- ROJAS, Guillelmo; VÁZQUEZ, José Antonio, y CELAYA, Javier (2014): *Apps Educativas: nuevas formas de acceso al conocimiento*. Madrid: Dosdoce [consulta: 05-05-2015]. Disponible en: <<http://www.dosdoce.com/2014/04/20/apps-educativas/>>
- HENNING, Nicole (2014): “Evaluating apps”. *Library Technology Reports*, vol. 50, n.º 8, pp. 15-17 [consulta: 15-02-2015]. Disponible en: <<https://journals.ala.org/ltr/article/view/4650/5501>>
- LARA NAVARRO, Pablo; SERADELL, Enric, y MANIEGA LEGARDA, David (2014): “App, movilidad de contenidos para la extensión de servicios de información”. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, junio, n.º 32 [consulta: 21-06-2015]. Disponible en: <<http://bid.ub.edu/es/32/lara2.htm>>
- LEAL, Silvia (2015): *E-renovarse o morir: 7 tendencias para convertirse en un líder digital: realidad amentada, gamificación, drones, impresoras 3D, bioimpresión, Internet de las cosas, Big Data*. Madrid: Lid.
- VV. AA. (2014): *Las 50 mejores aplicaciones en medicina*. Vigo: Grupo Zeltia e IDIS [consulta: 03-02-2016]. Disponible en: <<http://www.theappdate.es/static/media/uploads/2014/03/Informe-TAD-50-Mejores-Apps-de-Salud.pdf>>

M.^a Luisa Azcárraga Urteaga es Licenciada en Geografía e Historia, especialidad de Historia Medieval, por la Universidad Complutense de Madrid (1994). En 2006 ingresa en el Cuerpo Técnico de Ayudantes de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid donde continúa su carrera profesional. En 2011 ganó la plaza en la Biblioteca Pública del Estado “Manuel Alvar” como Subdirectora de Fin de semana, hasta noviembre de 2014 que continuó como Subdirectora de Tarde. Desde junio de 2015 es Directora en ese centro.

Noela Rodríguez Rey es Doctora en Ciencias de la Documentación por la Universidad Complutense de Madrid (2013) y Licenciada en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad Complutense de Madrid (2002). En 2007 comenzó a trabajar en la Biblioteca Regional de Madrid “Joaquín Leguina”. Desde el año 2012 trabaja en la Unidad Central de Bibliotecas Públicas como Técnico de apoyo.

Nuevas herramientas de curación de contenidos en las bibliotecas públicas de L'Hospitalet: la iniciativa de promoción y difusión del fondo audiovisual a través de Milq

Irene Gálvez Domingo

Directora de la biblioteca "Josep Janés i Olivé" de L'Hospitalet de Llobregat

Xavier López Sánchez

Técnico auxiliar de la biblioteca "Josep Janés i Olivé" de L'Hospitalet de Llobregat

Resumen: La Red de Bibliotecas Públicas de L'Hospitalet ha iniciado un proyecto basado en la curación de contenidos de los documentos audiovisuales de su colección a través de la red social Milq. Se plantean los objetivos definidos en el plan estratégico, así como la metodología seguida y los datos para su evaluación.

Por último, se expone la segunda fase del proyecto centrada en conseguir que nuestros usuarios sean *prosumers*, abriendo nuevas líneas de comunicación e interacción.

Palabras clave: fondo audiovisual, bibliotecas públicas, curación de contenidos, Milq, redes sociales.

Abstract: The Public Libraries Network of L'Hospitalet has initiated a project based on the content curation of audiovisual documents from its collection through social network Milq. The goals set in the strategic plan are introduced, as well as the methodology and data for its evaluation.

Finally, the second phase of the project is focused on getting our users to be *prosumers*, opening new lines of communication and interaction are setting out.

Keywords: audiovisual collection, content curation, Milq, public libraries, social network.

1. Introducción

L'Hospitalet de Llobregat es un municipio de la comarca del Barcelonés, en la provincia de Barcelona. Es la segunda ciudad de Cataluña en número de habitantes (260 288 según datos demográficos del año 2015) y tiene una extensión de 12,49 km².

La Red de Bibliotecas de L'Hospitalet está formada por ocho bibliotecas: una biblioteca cen-

tral (Biblioteca Central “Tecla Sala”) y siete bibliotecas de proximidad. Éstas disponen de 11 178 m², 433 374 documentos y 116 583 usuarios inscritos. La Red como tal se constituyó en el año 1997 con la aprobación del primer Plan Municipal de Bibliotecas.

Una particularidad de la Red de Bibliotecas es la existencia de las comisiones de trabajo formadas por, como mínimo, un miembro de cada biblioteca. Los objetivos de éstas son:

- Optimizar los recursos existentes.
- Mejorar procesos y aumentar la calidad de los servicios ofrecidos.
- Detectar áreas de mejora.
- Desarrollar n
- uevos proyectos.

Las comisiones de trabajo operativas actualmente son: políticas de colección, sección infantil, procesos técnicos, Web 2.0 y audiovisuales.

2. Comisión de audiovisuales

El 2013 se creó la Comisión de Audiovisuales con la finalidad de establecer nuevas líneas de trabajo relacionadas con el fondo audiovisual (CD de música, películas y series de televisión) de la Red de Bibliotecas Públicas de L'Hospitalet de Llobregat.

El 2015 el fondo audiovisual estaba formado por 37 500 CD y 45 000 DVD. El número de préstamos fue de 152 455, de los cuales 124 159 correspondían al formato DVD y 28 296 al CD.

Tabla 1
Índice de rotación del fondo audiovisual
de las Bibliotecas de L'Hospitalet 2015

	FONDO	PRÉSTAMO	ROTACIÓN
CD	37 449	28 296	0,75
DVD	44 683	123 221	2,75
TOTAL	82 132	151 517	1,84

Resultado de estos datos, la comisión decidió apostar por la divulgación del fondo audiovisual (haciendo especial hincapié en los CD) tanto física como virtualmente. El proceso de trabajo se llevó a cabo de la siguiente forma: cada biblioteca apostó por la selección y orientación de compra de un estilo musical. Se realizó el expurgo de los documentos audiovisuales y se procedió a la redistribución entre bibliotecas según dicha orientación.

Tabla 2
Orientación de la compra musical en las Bibliotecas de L'Hospitalet

Biblioteca Central Tecla Sala <i>Blues</i>	Biblioteca la Florida <i>Disco</i>
Biblioteca Bellvitge <i>Chill out y flamenco</i>	Biblioteca Josep Janés <i>Artes escénicas</i>
Biblioteca la Bóbila <i>Jazz y clásica</i>	Biblioteca Plaça d'Europa <i>Pop mainstream</i>
Biblioteca Can Sumarro <i>Bandas sonoras</i>	Biblioteca Santa Eulàlia <i>Música infantil</i>

La puesta a punto terminó a finales del 2014, iniciando la difusión y promoción del nuevo fondo audiovisual. La siguiente fase se desarrolló exclusivamente de forma física, resaltando en

cada una de las bibliotecas la existencia de la zona de material audiovisual con una nueva imagen unificada y la creación expofeso de puntos de libro que fueron entregados en cada préstamo.



Imagen 3: Cartel difusión y punto de libro del fondo audiovisual

3. Metodología

Paralelamente al proceso físico, ya se estaba ideando y planificando la creación de un producto 2.0 que ayudara a promocionar nuestro fondo audiovisual.

3.1. Objetivos

Los objetivos planteados en la creación del producto fueron:

- Difundir el fondo audiovisual de la Red de Bibliotecas de L'Hospitalet de Llobregat.
- Ofrecer información de valor añadido a través de reseñas críticas elaboradas por el personal que pertenece a la Comisión de Audiovisuales de las bibliotecas de la ciudad. Éstas debían contener enlaces externos de calidad: al catálogo *Aladí* de bibliotecas y contenido multimedia (vídeos, tráileres, videoclips, entrevistas, etc.).
- Buscar la interacción con el usuario, no ofrecer únicamente prescripción audiovisual, sino, ofrecer la posibilidad de que pudieran dejar plasmada su opinión, compartirla en otras redes sociales como Facebook o Twitter, marcar un *post* como favorito, etc.
- Ofrecer un canal de comunicación, selección y personalización de contenidos audiovisuales de las bibliotecas de L'Hospitalet de Llobregat.

3.2. Elección de la plataforma

Después de analizar tres diferentes plataformas y herramientas: Solayo, Tumblr y Milq, finalmente se optó por esta última. Una red social poco conocida pero más sencilla e intuitiva, a la par que visualmente atractiva y limpia.

Tabla 4
Comparativa plataformas

	Solayo	Tumblr	Milq
Datos generales			
Tipo de plataforma	Playlist	Microblogging	Playlist
Alcance temático	Cultural, especialmente música	Generalista	Cultural
Personalización imagen	Sí	Sí, requiere mínimos conocimientos de lenguaje HTML	No
Uso de etiquetas	No	Sí	Sí
Interacción con otras redes sociales/ plataformas	Sí	Sí	Sí
Tipo de contenido	Audio / video	Fotografías, textos, citas, enlaces, audio y video	Fotografías, textos, citas, enlaces, audio y video
Publicidad	La incluida en los enlaces	Sí	La incluida en los enlaces
Buscador	Sí	Sí	Sí
Interacción con el usuario			
Comentarios / Likes	No / Sí	Sí / Sí	Sí / No
Selección de contenidos	Sí	Sí	Sí
Personalización de contenidos	Sí	Sí	Sí
Chat	No	Sí	No

3.3. Milq

Milq es una plataforma de origen canadiense, lanzada el 2014, después de funcionar un año en fase beta. Sus cofundadores son Don MacKinnon, Jordan Jacobs y Tomi Poutanen, con experiencia en empresas tecnológicas y también en el mundo de la música. Nació con la intención de ser una red social de contenidos culturales donde se pudieran distinguir los contenidos relevantes de los superfluos.

Así pues, se trata de una red social colaborativa específicamente de contenidos culturales. Se estructura en *beads*, unidades temáticas bajo las cuales encontramos los *post*. Un perfil puede tener diversos *beads* de diversas temáticas: literatura, arte, cine, música, etc.

Milq permite elaborar contenidos multimedia: vídeos, música, listas de reproducción y por supuesto texto al cual se pueden vincular enlaces que se abren en una nueva ventana.

Las relaciones de los usuarios se centran en intereses culturales concretos, a diferencia de otras redes en las que se establecen relaciones por filias. Dichos contenidos pueden hacer referencia a temas generales, como *All classic videos* (cine clásico), o específicos, como *Vintage short lessons* (cortometrajes educativos anteriores a los años 80).

Un usuario puede hacerse seguidor del perfil o de *beads* concretos. Puede recopilar diversos *post* y realizar su propio *bead* con éstos, que a su vez, otras personas podrán recopilar y crear un nuevo *bead*.

Milq tiene la ventaja de ser una red colaborativa, es decir, una persona interesada en un tema puede publicar un *post* en un *bead* que sigue, si así lo define el administrador.

La curación se puede establecer en varios sentidos: creando contenidos en el propio *bead*, en los de otros usuarios o generando *beads* a través de la recopilación.

A su vez, los *post* se pueden compartir en diversas redes: Facebook y Twitter; además se pueden enviar por correo electrónico a otros miembros de Milq o personas ajenas a la red. También permite la recepción del boletín de novedades y la comunicación a través de comentarios.

Otro punto a favor de Milq, es que los *post* se mantienen en los *beads*, no se pierden en el *timeline* como ocurren en otras redes sociales, como por ejemplo Facebook. Por tanto, la información siempre se encuentra disponible.

La recuperación de los *post* o cuentas se realiza a través de un buscador por palabras clave o etiquetas previamente asignadas a las entradas; dispone también de un menú temático, así pues, Milq invita a la navegación para encontrar aquello que nos interesa o bien descubrir tesoros por serendipia.

Algunos puntos débiles son su reciente creación, convirtiéndola en una red poco conocida y donde el idioma de uso mayoritario es el inglés.

3.4. Diseño del producto

Se elaboró un plan de diseño del producto estructurado de la siguiente forma: se definieron los objetivos antes descritos, los cuales fueron decisivos para la elección de Milq como herramienta de curación de contenidos.

3.4.1. Nombre e imagen

El nombre y el avatar debían seguir la imagen de marca de los otros productos 2.0 de la Red de Bibliotecas. El nombre elegido fue BibliotequesLH, favoreciendo así el posicionamiento interno y externo del blog. El avatar es el logotipo de la Red de Bibliotecas.



Imagen 5: Avatar/logotipo

Cada *bead* incorpora en el título BibliotequesLH y tiene asignada una imagen representativa.



Imagen 6: Beads

3.4.2. Alcance temático

Prescripciones de música, cine y series de televisión que forman parte de la colección de la Red de Bibliotecas.

Los *beads* creados hasta la fecha son: “Cine”, “Series TV”, “Música”, “Las 13 mejores intros de series de televisión”, “Las 11 mejores películas del siglo” y “Cine y educación”.

3.4.3. Estructura de las entradas

- **Encabezamiento:** Título en mayúsculas (año), Autor (director o creador).
- **Cuerpo de la recomendación:** Se sigue el documento de uso interno *Pautes recomanacions mensuals Diputació de Barcelona*. Contextualización del autor y la obra, resumen, comentario crítico e ideas claves. La extensión aproximada es de 150 palabras.
- **Especificaciones de estilo:** título en negrita, nombres personales y enlaces en negrita, anglicismos y palabras en otros idiomas en cursiva. Las recomendaciones finalizan con el nombre de la biblioteca autora.
- **Fuentes:** para aportar información de valor añadido a la prescripción se recurre a los siguientes recursos a través de enlaces externos dentro del propio texto.
 - **Catálogo Aladí (catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona):** Se realiza la búsqueda del CD, película o serie por el campo autor o título y limitada geográficamente en L'Hospitalet de Llobregat. Así, el usuario/a puede conocer la localización y el estado de los documentos o ampliar información encontrando otros documentos con la misma autoría.
 - **Otras fuentes de información:** Naxos, Allmusic, Soundcloud, LastFM, Allmusic, Vimeo, Youtube, Vevo, IMDB y páginas oficiales.
- **Etiquetas:** título, autoría (compositor, grupo musical, cantante, director/a, etc.), tipo de contenido (música, cine o serie de televisión), estilo musical, *BibliotequesDeL'Hospitalet* y biblioteca autora del *post*. El formato utilizado para las etiquetas es *Camel Case*.

3.4.4. Referentes y autoría

Hay un referente por cada una de las ocho bibliotecas. Éstos son responsables de la elaboración del contenido de la prescripción, sus enlaces y etiquetaje. Una vez creadas las recomendaciones se envían al coordinador, que se encarga de revisarlas y colgarlas en la plataforma.

3.4.5. Calendarización

Se elaboran ocho recomendaciones mensuales, una por cada biblioteca de la red, garantizando la distribución equitativa entre los tres *beads* (música, cine y series). Las entradas se publican de forma escalonada a lo largo del mes.

3.5. Difusión

3.5.1. Difusión de Milq

Milq fue lanzado con un contenido que se elaboró previamente. La difusión se realizó de forma física con carteles y puntos de libro. Se creó una imagen identificativa para nuestro Milq, que acompañaría a todos los materiales de difusión.



Imagen 7: Cartel difusión y punto de libro

Por otro lado, a través de los diversos canales virtuales de las Bibliotecas de L'Hospitalet: la página web, boletín electrónico y Twitter. Además, se publicó como noticia en el boletín *Bibliosfera* de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.



Imagen 8: Noticia Bibliosfera

Para atraer a los primeros usuarios se realizó un sorteo de películas entre los primeros quince *followers*.



Imagen 9: Tuit sorteo

3.5.2. Difusión de las recomendaciones

Twitter y Milq se vinculan, de modo que de manera general, por cada entrada en Milq se publica un tuit con el enlace a la reseña. Los contenidos virtuales tienen su representación física a

través de códigos QR. A cada documento prescrito se le adjunta un código QR que se asocia a su entrada en Milq.

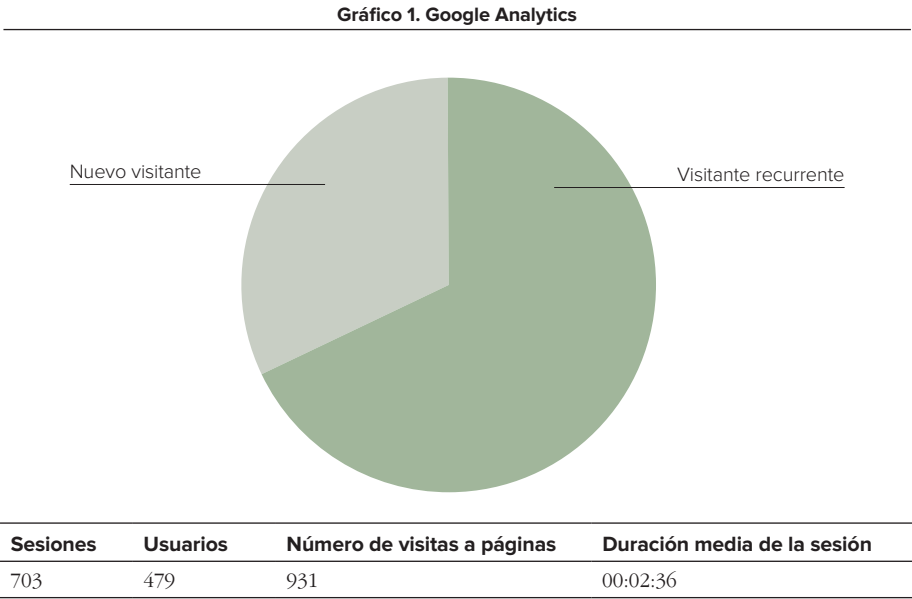


Imagen 10. Código QR en documentos

3.6. Evaluación

Esta primera fase del proyecto ya se ha llevado a cabo con los siguientes resultados (a fecha de agosto de 2016):

3.6.1. Análisis estadístico extraído de Google Analytics



3.6.2. Seguidores de Milq

- *Followers* de Milq: 30 seguidores.
- *Followers* por *bead*:
 - “Música BibliotequesLH”: 5 seguidores
 - “Series TV BibliotequesLH”: 5 seguidores
 - “Cine BibliotequesLH”: 7 seguidores

Un usuario puede seguir un *bead*, una cuenta o ambas. Cabe destacar que el contenido es abierto, y que por tanto no es necesario estar registrado para poder visualizar el contenido.

3.6.3. Beads

Hasta agosto de 2016 hay un total de 84 entradas, distribuidas en 7 *beads*:

- “Música BibliotequesLH”: 20 entradas
- “Series de TV BibliotequesLH”: 16 entradas
- “Cine BibliotequesLH”: 17 entradas
- “Las 13 mejores *intros* de series de televisión”: 13 entradas.
- “Las 11 mejores películas del siglo”: 11 entradas.
- “Cine y educación 2016-2017”: 7 entradas

3.6.4. Consultas códigos QR

El *tracking* resultante de los códigos QR es de 81 lecturas según datos de *Freeqrco detracker* desde enero de 2016.

4. Segunda fase del proyecto

Una vez desarrollado el producto y después de estudiar los resultados obtenidos durante estos primeros meses, los objetivos a trabajar a partir del cuarto trimestre 2016, serán los siguientes:

4.1. Objetivos

- Aumentar el número de *followers*.
- Incorporar la agregación como nuevo modelo de curación.
- Dinamizar la comunidad de *followers*.
- Conseguir la participación ciudadana, abriendo la prescripción a colaboradores externos, buscando sumar a través de la inteligencia colectiva.
- Transformar parte de los usuarios de *consumers* a *prosumers*.
- Ofrecer la posibilidad a grupos de música locales de tener una plataforma de difusión.
- Enriquecer y vincular el contenido de los documentos aplicando realidad aumentada.

Buscaremos la motivación para que la participación de los seguidores sea óptima, la interacción con y entre ellos debe ser importante ya que el producto ofrece esta posibilidad. Por otro lado, intentaremos conseguir que los usuarios se conviertan en *prosumers*, creando contenidos a la vez que los consume.

Algunas técnicas de dinamización y fidelización planificadas son:

- Aplicación de elementos de gamificación: concursos de pistas mensuales, sorteos, recompensas para los *prosumers* (entradas para espectáculos y preferencia en el préstamo de novedades audiovisuales, etc.).
- Debates para que los *followers* participen en conversaciones.
- Realización de *beads* en forma de pregunta abiertos a la participación: ¿Cuál es tu serie favorita?

Conclusiones

Siendo conscientes de la obsolescencia y transformación constante de las redes sociales, lo esencial de nuestro proyecto es trabajar de forma sólida la filosofía y los conceptos clave para poder trasladarlos si es necesario a otra herramienta virtual.

Estos pilares básicos son:

- La curación de contenidos audiovisuales de nuestra red de bibliotecas aportando valor añadido a las reseñas.
- Ofrecer contenido multimedia.
- Proporcionar un canal que permita la participación y la comunicación con el usuario.

Es un proyecto iniciado recientemente, por lo tanto, se encuentra en continua evolución para su mejora. En definitiva, iremos aplicando nuevas ideas para alcanzar los objetivos definidos.

Bibliografía

- ANUARI ESTADÍSTIC DE LA CIUTAD DE L'HOSPITALET (2015): [en línea]. L'Hospitalet de Llobregat: Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat. Àrea d'Alcaldia-Presidència, 2016 [consulta: 21-06-2016]. Disponible en: <<http://www.l-h.cat/utills/obreFitxer.aspx?Fw9EVw48XS4h8yURryPc4X5uiLPceRBn45QV6m6mup0qazB>>
- ARMSTRONG, Olivia. "Interview: Don Mackinnon on Milq, a new social network based on cultural passions". *Tribeca*. [en línea] [consulta: 14-06-2016]. Disponible en: <<https://tribecafilm.com/stories/culture-shock-don-mackinnon-on-milq-and-the-importance-of-curating-culture-social-networks>>
- BRAVO, Pedro, y RIERA, Anna: *Política de desenvolupament de la col·lecció*. [en línea]. L'Hospitalet de Llobregat: Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat. Regidoria de Cultura. Biblioteques de L'Hospitalet. 31 pp. [consulta: 15-06-2016]. Disponible en: <<http://www.l-h.cat/gdocs/d9238388.pdf>>
- GUALLAR, Javier, y LEIVA-AGUILERA, Javier (2014): *El content curator. Guía básica para el nuevo profesional de internet*. BARCELONA: EDITORIAL UOC. 164 pp.
- RAMÍREZ COGOLLOR, José Luis (2014): *Gamificación. Mecánicas de juegos en tu vida personal y profesional*. Madrid: SCLibro. 164 pp.
- SANAGUSTÍN FERNÁNDEZ, Eva (2013): *Marketing de contenidos. Estrategias para atraer clientes a tu empresa*. Madrid: Anaya Multimedia. 191 pp.
- SISARIO, Ben: "Milq Aims to Separate Wheat From Social Media Chaff". *The New York Times*. [en línea] [consulta: 10-06-2016]. Disponible en: <http://www.nytimes.com/2014/04/28/business/media/milq-aims-to-separate-wheat-from-social-media-chaff.html?_r=1>
- TEIXES, Ferran (2014): *Gamificación: fundamentos y aplicaciones*. Barcelona: Editorial UOC. 136 pp.

Irene Gálvez Domingo, es licenciada en Documentación y Diplomada en Biblioteconomía y Documentación, inicia su carrera como bibliotecaria en 1999. Desde 2006 es la directora de la biblioteca “Josep Janés i Olivé” de L'Hospitalet de Llobregat. Participa en diversos proyectos de biblioteca pública e inclusión, se interesa por la tecnología al servicio de las personas.

Xavier López Sánchez, Licenciado en Documentación y Diplomado en Biblioteconomía y Documentación, vinculado al ámbito de la biblioteca pública desde el año 2003 y desde el año 2008 trabaja en la Red de Bibliotecas de L'Hospitalet de Llobregat, desempeñando diferentes tareas como bibliotecario y como técnico auxiliar, especialmente relacionadas con las TIC y la difusión.

Los principales usos del espacio virtual en las bibliotecas municipales de la Red de Lectura Pública de Euskadi: una visión global desde el Servicio de Bibliotecas

Lola Martínez Fernández

Técnica Bibliotecaria

Servicio de Bibliotecas Gobierno Vasco

Resumen: En las bibliotecas municipales de la Red de Lectura Pública de Euskadi conviven los hábitos tradicionales de lectura en el entorno físico con los nuevos usos en un espacio no tangible que reside en la *world wide web* en forma de páginas web, blogs, perfiles en redes sociales, etc.

Abstract: Into the Public Reading Network of Basque Country coexists traditional reading habits on physical media, the new ones -in a non tangible virtual spaces- that reside on the World Wide Web and adopt different formats such as web pages, blogs, social networks profiles, etc.

Palabras clave: espacios virtuales, nuevos usos, bibliotecas públicas, páginas web, blogs.

Keywords: virtual spaces, new uses, public libraries, webs, blogs.

1. Introducción

En la actualidad espacio físico y espacio virtual conviven en todos los distintos ámbitos socioculturales, incluida la biblioteca municipal. En cada uno de estos espacios se desarrollan servicios diversos y actividades variadas multidisciplinares que se complementan de manera útil y eficaz para obtener unos muy buenos resultados tanto en los contenidos como en la participación del usuario, proporcionando valor añadido a los hábitos de lectura tradicionales. El lector se convierte, no solo en consumidor, sino que será productor de conocimiento en el marco de una biblioteca municipal por la interactividad.

Esta coexistencia de los espacios físicos de la biblioteca municipal con un universo paralelo en unas ocasiones y/o transversal en otras (espacios no tangibles) crea nuevos “centros de recursos de alfabetización informacional de carácter híbrido” que gestionan cantidades ingentes de información con gran habilidad para convertirla en conocimiento de calidad de gran interés

para la comunidad local en la que se produce, en cualquier tipo de soporte y gracias a nuevas herramientas tecnológicas (sin coste en muchas ocasiones), haciendo uso de dispositivos también nuevos y, además móviles, portables (como *smartphones*, tabletas o *phablets*) que permiten el acceso a la información desde cualquier lugar del mundo, cualquier día del año, a cualquier hora.

Pero para contextualizar, me centraré concretamente en un ámbito geográfico (la Comunidad Autónoma del País Vasco, en adelante CAPV) y en un período cronológico (de 2010 a 2016). Para empezar hay que remontarse a 2004, año en que se crea la Red de Lectura Pública de Euskadi (en adelante RLPE) integrada por las bibliotecas públicas municipales de la CAPV. La CAPV está constituida a día de hoy por 251 municipios (51 en el Territorio Histórico de Álava, 88 en Gipuzkoa y 112 en Bizkaia) y tiene una población de cerca de los 2 200 000 habitantes.

La RLPE ha ido incorporando, desde su creación y a lo largo de seis fases, a las bibliotecas municipales de 190 municipios, es decir, el 75,69 % de los municipios vascos posee, al menos, una biblioteca municipal. Por territorio histórico: el 52,94 % de los municipios de Álava, el 87,5 % de los de Gipuzkoa y el 76,78 % de los de Bizkaia. Por el momento, sin biblioteca quedan 25 municipios en Álava, 23 en Bizkaia y 11 en Gipuzkoa que responden a núcleos de población muy reducidos, en algunos casos menos de 200 habitantes con una infraestructura de redes aún por desarrollar a nivel municipal que les impide progresar por esta vía tecnológica. Municipios a los que, a falta de un edificio físico, el espacio virtual abre las puertas al conocimiento que se haya en el espacio virtual.

En muchos casos, un municipio tiene varias sucursales bibliotecarias que dan servicio a barrios diferentes o núcleos de población determinados. Para entender estos datos hay que tener en cuenta una muy peculiar orografía del paisaje vasco, con núcleos de población montañosos, muy pequeños y bastante diseminados.

La realidad es que, desde entonces y hasta la fecha, la RLPE se ha enriquecido, sobre todo en estos últimos años, de forma más que relevante con unos usos y servicios nuevos intangibles que los usuarios con cada vez mayores habilidades tecnológicas y necesidades también nuevas demandan: han surgido comunidades virtuales en Wikis o Netvibes, clubes de lectura virtuales destinados en muchos casos a colectivos desfavorecidos que se convierten en elemento principal integrador de ciudadanos en desventaja y exclusión social por motivos de raza, economía, religión, etc.

Lo que las bibliotecas municipales demuestran en el caso de la CAPV es, por un lado, un alto grado de cualificación por parte del profesional bibliotecario en constante reciclaje formativo tecnológico y, por otro lado, un incesante y creciente ritmo de innovación y adaptación en municipio como: Arrasate, Eibar, Getxo, Irún, Leioa..., que reporta, no sólo una mayor visibilidad sino también un alto nivel de usabilidad y reconocimiento por parte de sus socios lectores en particular y de la ciudadanía en general.

2. Objetivos

La RLPE está, pues, formada por más de 200 bibliotecas municipales de 190 ayuntamientos y más de 260 sucursales. En ellas trabajan más de 660 usuarios profesionales bibliotecarios y atienden a más de 600 000 lectores. Bibliotecarios que superan las 40 horas por semana en 1 biblioteca en Álava, en 23 bibliotecas en Bizkaia y en 15 en Gipuzkoa, bibliotecarios con un perfil muy heterogéneo. Y, con todo, la RLPE asiste en los últimos 10 años a una constante transformación para adaptarse de forma extraordinaria a un tiempo nuevo con hábitos de lectura también novedosos, ayudada de nuevas herramientas de creación y nuevos dispositivos.

La biblioteca municipal asume, también en nuestro tiempo, una función educacional **igualitaria, social y democrática** en una sociedad de la información del siglo XXI libre ofreciendo a los usuarios/lectores/ciudadanos muy diversos servicios virtuales:

- una página web propia de la biblioteca, trabajada, completa o un espacio alojado en la web municipal dedicado a la biblioteca y a sus otros servicios

- blogs propios individuales e independientes de las páginas web o agrupados en la plataforma institucional conjunta Liburutegiak Topaleku:
- perfiles institucionales en las distintas redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest, LinkedIn),
- uso de canales de comunicación y difusión (Youtube, Booktrailers),
- clubes de lectura virtuales (Irakurketa kluba) con lotes comunes de libros en la RLPE o Erakurleak en Twitter,
- galerías de imágenes en Pinterest e Instagram.

El catálogo de la RLPE cuenta con más de 5 130 000 ejemplares, y no engloba únicamente registros bibliográficos sino que hay también registros no bibliográficos, con elementos a veces físicos (libro) a veces electrónicos (monografía en pdf) a veces digitalizados (copia escaneada). Son resultados mixtos a una búsqueda: un libro, un artículo en prensa, un archivo de audio (una canción), una imagen (una fotografía), una entrevista (historia oral), una publicación en línea, un portal, un blog, etc.

A todo esto hay que añadir que las bibliotecas municipales participan activamente en dos proyectos cooperativos de gran relevancia:

- en primer lugar, la App Liburutegiak para dispositivos móviles iOS (iPhone y iPad) y Android que facilita el acceso a la RLPE en general y a la biblioteca a la que se esté asignado en particular, fomentando la interrelación usuario-biblioteca y potenciando la interacción del usuario: comentarios y valoraciones de las lecturas, opiniones, sugerencias de compra, reservas, préstamos (se traspasan los horarios ordinarios de apertura y la comunicación presencial). Cuenta, además, con un gestor de eventos y de las novedades, posibilita la consulta del catálogo y permite el acceso a los blogs:
- en segundo lugar, la plataforma de préstamo de libros electrónicos eLiburutegia vía lectura en *streaming*, o descargando el archivo al ordenador o a un dispositivo móvil (*smartphone*, *eReader*,...).

En funcionamiento desde el 26 de noviembre de 2014. Se trata de una plataforma propia que usa el *software* libre Dspace, que permite la gestión directa de la herramienta tecnológica desde la institución, dotando a ésta de total autonomía. Nació con 2676 libros (2121 en castellano y 255 en euskera), fruto del acuerdo entre el Servicio de Bibliotecas y las editoriales de mayor relevancia, con varios modelos de compra de licencias.

En el primer semestre de 2016 la plataforma tiene un gran número de contenidos ya más de 11 960 libros clasificados en 28 ítems temáticos: principalmente “literatura infantil y juvenil”, “lengua y literatura”, “novela negra y de intriga” y “salud, familia y desarrollo personal”.

Existe una gran oferta de libros en 8 idiomas: mayormente en castellano, euskera e inglés; pero también en catalán, francés, portugués, alemán e italiano, aunque en menor medida.

Los años de publicación de los títulos que contiene van, principalmente, de 2011 a 2015.

Esta aplicación permite no sólo descargas a PC/Mac sino también a iOS, Android y eReader. También admite sugerencias de compra.

Acompañando a este proyecto se han impartido una serie de talleres para conocer el uso de la plataforma y así fomentar desde las bibliotecas el préstamo digital legal y el uso de los diversos dispositivos móviles.

Otra de las claves más importante radica en la selección de los contenidos, realizada de primera mano por un comité de bibliotecarios municipales de la RLPE involucrados, quienes conocen perfectamente a los lectores, las editoriales, los puntos de interés, sus colectivos de emigrantes, sus necesidades en definitiva. El apoyo prestado por ellos y el grado de implicación para con el Servicio es encomiable.

El balance del uso del préstamo digital por medio de eLiburutegia es, pues, muy positivo ya que desde su creación en noviembre de 2014 ha generado alrededor de 50 000 préstamos y nuevos socios a las bibliotecas. Fundamentalmente, son las tres capitales las que producen el

mayor número de préstamos, siguiéndolas de cerca municipios como Getxo, Eibar, Durango y Barakaldo.

Entre los objetivos para el futuro, la mejora continua de la oferta de contenidos y la inclusión de otro tipo de documento que vaya más allá del libro: audio, audiovisuales, imágenes, etc.

3. Metodología

Por un lado, hay que hacer hincapié y destacar la habilidosa capacidad de adecuación tecnológica de los profesionales bibliotecarios de la RLPE en general, que han estado más que a la altura de los tiempos haciendo un notable esfuerzo formativo en nuevas herramientas, después de seguir en 2010 un plan de formación en herramientas tecnológicas avanzadas 2.0 dirigido a los profesionales bibliotecarios de la RLPE y diseñado por el Servicio de Bibliotecas.

Fruto de este plan se desarrollaron proyectos como páginas web, blogs, perfiles en redes sociales, etc. que se han ido mejorando y consolidando desde entonces.

Los avances en materia de tecnología y la crisis económica han hecho que muchas bibliotecas se pongan las pilas para incorporarse a los nuevos tiempos luchando contra la brecha digital, creando espacios de convivencia educacional y cultural ejemplarizantes, en los que asistimos a los modos habituales de lectura y a los nuevos en una simbiosis perfecta bien valorada por el usuario.

La catarsis de las bibliotecas municipales deriva en que sus contenidos se presenten en nuevos escaparates virtuales permanentemente abiertos (App Liburutegiak), que resultan mucho más atractivos y accesibles a sectores de población que, hasta ahora, permanecían alejados por diversos motivos del espacio físico de la biblioteca y que deslumbrados el aspecto más lúdico de las últimas tecnologías se vuelven a acercar a participar de estos nuevos servicios más interactivos y participativos.

Los nuevos canales de difusión en distintas redes sociales ayudan a potenciar estos usos de forma gratuita y son el mejor modo de llegar a esos usuarios hasta la fecha al margen del devenir de la biblioteca, que ahora verán que no es necesario personarse en un espacio físico para realizar infinidad de actividades y disfrutar de servicios: pedir en préstamo una obra, hacer la renovación de un libro, reservar otro, consultar el catálogo, sugerir una compra, valorar un libro, etc.

La presencia de las bibliotecas a nivel institucional en Internet ha crecido significativamente en los últimos años, adquiriendo con todo ello mayor pertinencia en los resultados de búsqueda. Los contenidos electrónicos y digitalizados van creciendo como parte de la colección de las bibliotecas municipales. La simbiosis del fondo de la colección incide positivamente en el usuario interactivo capaz con todo ello de crear otros contenidos que quedan integrados en él.

He analizado, biblioteca a biblioteca (teniendo en cuenta las horas de dedicación del personal bibliotecario, en muchos casos bastante reducidas), su página web, su blog, sus perfiles en redes como Facebook, Twitter, LinkedIn, canales de sindicación RSS, comunidades virtuales (Wikis, Netvibes), canales de comunicación escritos o audiovisuales (WhatsApp, Youtube).

4. Resultados

El balance es absolutamente positivo: se han puesto en marcha proyectos de gran calado, ha aumentado notablemente el número de lectores y han crecido el número de préstamos en la RLPE. El impacto económico en el sector del libro y en el tecnológico es relevante. Lo que no significa que queda aún cosas por hacer hasta implantar totalmente los medios y el personal profesional necesarios en todos los municipios de la CAPV.

La biblioteca se ha convertido en el centro cultural de referencia (educacional, formativo, gratuito, social y de ocio), que ha de formar parte, sí o sí, de nuestras vidas, una “necesidad”. Cuenta con agendas de eventos cada vez más interesantes y multiplicidad de actividades dirigidas a todos los sectores de la población, y siempre con especial atención a los menos favorecidos.

Veamos de manera resumida los datos cuantitativos por municipio en la CAPV, el porcentaje de páginas web, blogs, etc., analizadas las bibliotecas municipales de 190 municipios y su presencia en las redes sociales. Por ejemplo, Facebook es hoy la red social con un mayor número de usuarios en todo el mundo, de ahí la relevancia de estar en ella, las fronteras geográficas en este mundo tecnológico no existen. Es una gran herramienta de marketing, a coste cero.

	Municipios	Web	Blog	Facebook	Twitter	RSS	Wifi
Álava	27	13	10	10	8	2	12
Bizkaia	86	56	28	18	13	12	50
Gipuzkoa	77	44	19	16	18	8	38
CAPV	190	113	57	44	39	22	100

Casi el 60 % (el 59,47 %) de las bibliotecas municipales de la CAPV tienen página web propia ampliamente desarrollada o un espacio significativo en la página municipal de sus ayuntamientos donde recogen, entre otros, horarios de apertura, servicios, localización, etc. (el 11,50 % en Álava, el 49,55 % en Bizkaia y el 38,93 % en Gipuzkoa).

El 30 % de las bibliotecas tienen al menos un blog en el que destacan lecturas, incluyen tutoriales, convocan tertulias literarias, etc. (el 17,54 % en Álava, el 49,12 % en Bizkaia y el 33,33 % en Gipuzkoa). En los casos más destacados, tienen más de uno (p.e. Rentería)

El 23,15 % de las bibliotecas tiene perfil institucional en Facebook (el 22,72 % en Álava, el 40,90 % en Bizkaia y el 36,36 % en Gipuzkoa). Asimismo, el 20,52 % de las bibliotecas tiene cuenta en Twitter (el 20,51 % en Álava, el 33,33 % en Bizkaia y el 46,15 % en Gipuzkoa).

Destacaría en la RLPE la implantación de nuevos espacios virtuales en Álava de: Alegría, Elciego, Nanclares de Oca y Salvatierra; en Bizkaia: Basauri, Durango, Erandio, Ermua, Getxo, Iurreta, Leioa, Mungia y Trápaga; y, en Gipuzkoa: Arrasate, Eibar, Eskoriatza, Hernani, Hondarribia, Irún y Legazpi.

5. Conclusiones

El cambio producido en la Red de Lectura Pública de Euskadi en estos últimos años ha sido radical. La visibilidad de las bibliotecas municipales ha crecido enormemente. La lectura en dispositivos móviles ha ganado terreno a la lectura tradicional en formato físico. Han surgido usuarios nuevos que están más ligados a los contenidos digitales.

Muchas de las bibliotecas de la RLPE van por muy buen camino. Las hay que han de trabajar en la creación de una web propia que las visibilice aún más y en la mejora de sus contenidos. Una alternativa o complemento es la creación de un blog, que hay que enriquecer periódicamente para dinamizar las actividades de la biblioteca. Además, la mayor difusión supone el estar presente en redes sociales fundamentales como Facebook o Twitter.

La RLPE no sería nada sin sus miembros, profesionales en continuo aprendizaje, desarrolladores de proyectos cada vez más innovadores en el aspecto tecnológico, entre otros.

Panorama apasionante el que queda por delante.

Lola Martínez Fernández, Licenciatura en Geografía e Historia en la Universidad de Deusto en 1987. Postgrado en Documentación Digital en la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. Trabajando en la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco desde 1996, desde 2001 en el Servicio de Bibliotecas del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco.

En busca del lector digital: líneas de trabajo del Servicio de Préstamo Digital en Cataluña

Jordi Llobet Domènech

Jefe de Sección de Gestión de la Colección Generalitat de Cataluña
Servicio de Bibliotecas

Anna Bröll Nadal

Directora Técnica de Coordinación y Servicios de Bibliotecas de Barcelona

Montse Cantí Marrugat

Jefa de Sección de Procesos Técnicos de la Diputación de Barcelona
Gerencia de Servicios de Bibliotecas

Javier Nieto Arroyo

Responsable en Trabajo Estadístico Generalitat de Cataluña
Servicio de Bibliotecas

Resumen: El servicio de préstamo de libros digitales de las bibliotecas públicas españolas, impulsado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, es un proyecto abierto basado en la cooperación bibliotecaria con las comunidades autónomas. El trabajo compartido se complementa con una serie de iniciativas específicas que cada Comunidad Autónoma ha adoptado en función de sus propios intereses y particularidades. La comunicación pretende describir la singularidad de dicho proceso en Cataluña, evaluar el proceso de implantación del servicio de préstamo de libros digitales y proponer las mejoras que puedan favorecer su desarrollo. La comunicación se sustenta en tres líneas argumentales: 1) descripción de la estructura organizativa creada para gestionar el servicio; 2) exposición de las líneas de trabajo específicas que orientan el desarrollo de eBiblioCat en cada una de los ámbitos de trabajo delimitados (diseño tecnológico, gestión de la colección, evaluación, promoción y comunicación y atención al usuario); y 3) análisis de las principales magnitudes del servicio: colección, usuarios, préstamos, etc.

Palabras clave: servicio de préstamo de libros digitales, eBiblio, bibliotecas públicas, Cataluña, cooperación bibliotecaria.

Abstrat: The digital book loan service in Spanish public libraries is an open project driven by the Spanish Ministry of Education, Culture and Sport in cooperation with the different autonomous communities. The shared work has been complemented with a series of specific initiatives by each autonomous community, based on their own interests and particularities. This communication aims to: describe the uniqueness of this process in Catalonia, the implementation of the digital book loan service, and to propose improvements that may favor its development. The communication is based on three lines of argument: 1) the description of the organizational structure created to manage the service; 2) the exposure of the specific lines of work that guided the development of eBiblioCat in the defined work areas (technological design, collection man-

agement, evaluation, promotion and communication, and customer service); 3) the analysis of the main figures of the service: collection, users, loans, etc.

Keywords: Loan service digital books, eBiblio, Public libraries, Catalonia, Library cooperation.

1. Introducción

¿Dónde está *Wally*? es el título de una larga serie de álbumes ilustrados, por todos conocida, en los que un alegre excursionista con aires marineros se confunde entre los más variopintos enjambres humanos. La serie, muy popular a finales de los 80 y que incrementó de forma significativa tanto los préstamos de las bibliotecas como las consultas de los oftalmólogos, proponía identificar, distinguir o visibilizar a Wally entre una inmensidad de personajes. Los retos de Wally nos inspiraban títulos para esta comunicación como ¿Dónde está *eBiblio*? o ¿Dónde está el lector digital? objeto del deseo de dicho servicio.

Pese a haber compartido la configuración del lote inicial de eBiblio, la red de bibliotecas públicas de Cataluña no se conecta, hasta el verano de 2015, al servicio de préstamo de libros electrónicos de las bibliotecas españolas, abierto en septiembre de 2014, tres meses antes que eLiburutegia. Diversos factores justifican dicho retraso: la necesidad de ampliar una colección inicial sin libros en catalán, imprescindibles para ofrecer el servicio en Cataluña; las dificultades tecnológicas derivadas de la integración en la plataforma de los dos catálogos existentes en la red de bibliotecas catalana y de la necesidad de crear una app específica para ellos; y, como no, las indecisiones políticas sobre si se debía apostar, o no, por una plataforma propia, siguiendo el modelo vasco.

La evolución del servicio durante los primeros meses de funcionamiento es valorada positivamente por el conjunto de las instituciones implicadas. Sin embargo, la euforia inicial se ve pronto truncada a raíz de los efectos del segundo concurso del Ministerio y del cambio de titular de la plataforma tecnológica; cambio que provoca graves disfunciones del servicio: en unos casos derivadas de las nuevas funcionalidades, en otros a causa de las dificultades añadidas a la gestión de los contenidos, factor que afecta especialmente a Cataluña, comunidad que destina una inversión importante a complementar el fondo inicial suministrado por el Ministerio.

Se presentan a continuación las actuaciones adoptadas a lo largo del año 2016 para gestionar dichos cambios, con un doble objetivo: abrir un debate sobre la evolución del servicio con todos aquellos que se ocupan de ordenar y dinamizar los respectivos eBiblios; y, sobretodo, abrir itinerarios de trabajo que nos permitan identificar, distinguir y visibilizar el servicio de préstamo digital de las bibliotecas públicas.

2. Estructura organizativa

Para dar respuesta al reto planteado, los generales de un servicio de préstamo digital y los singulares de su desarrollo en Cataluña, los servicios bibliotecarios de las diferentes administraciones impulsoras del proyecto, Generalitat de Cataluña, Diputación de Barcelona y Ayuntamiento de Barcelona, se replantean, el mes de febrero de 2016, la fórmula organizativa para gestionar eBiblio de manera eficaz y eficiente.

Hasta el mes de febrero, eBiblioCat se había gestionado a partir de una estructura relativamente compleja; en los diversos ámbitos de gestión, participaban de forma paritaria representantes de la diferentes administraciones implicadas. La actuación de un grupo de trabajo tan amplio, así como las diferentes culturas organizativas existentes, hicieron evidente la necesidad de revisar el modelo de funcionamiento y de dotarlo de un liderazgo claro que impulsara y coordinara las acciones de los diferentes equipos para avanzar de forma más coordinada y efectiva.

A partir de febrero, los diferentes servicios bibliotecarios comprometidos en el proyecto (el Servicio de Bibliotecas de la Generalitat de Cataluña, como servicio nacional, la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona, como servicio provincial, y el Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, como servicio local) apuestan por la creación de un grupo técnico mucho más reducido, con una estructura operativa y una dinámica de trabajo más simple y eficaz.

El nuevo equipo está formado por un coordinador y cinco técnicos de las diferentes administraciones implicadas, responsables, cada uno de ellos, de uno de los ámbitos de trabajo delimitados: diseño tecnológico; gestión de la colección; evaluación del servicio; comunicación y promoción y atención al usuario.

La coordinación general del grupo operativo es asumida por el Servicio de Bibliotecas de la Generalitat de Cataluña, así como la responsabilidad del ámbito de evaluación del servicio. La coordinación de los grupos de gestión de la colección y de atención al usuario es asumida por dos técnicos de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona y la coordinación de los grupos de diseño tecnológico y comunicación y promoción es asumida por dos técnicos del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona.

El responsable de cada ámbito lidera las actuaciones a realizar en la materia de su competencia, para lo cual puede disponer de la ayuda de los técnicos especializados en cada parcela de las diferentes administraciones. De esta manera, se ha conseguido que haya un solo interlocutor por ámbito, independientemente de la institución de la cual provenga, y, al mismo tiempo, se ha propiciado una dinámica más ágil del trabajo compartido por las diferentes instituciones que participan en el proyecto.

En pocos meses, y con la ayuda del Ministerio, se ha conseguido revertir significativamente la situación: han mejorado de forma notable las dinámicas de trabajo con las empresas adjudicatarias (Odilo y Librandia) hasta ese momento condicionadas por los conflictos de intereses entre ambas; gracias a ello, las novedades adquiridas desde Cataluña se actualizarán mensualmente en la plataforma; se resuelve la carga de fondos pendientes de procesar (como es el caso de los audiolibros); y, finalmente, se introducen pequeñas mejoras en las funcionalidades de la plataforma (activación de los comentarios, de las desideratas, etc.).

La exposición de las líneas de trabajo impulsadas desde cada ámbito nos ayudará a ilustrar de forma más detallada las mejoras introducidas.

3. Líneas de trabajo

3.1 Diseño tecnológico

La intervención en este ámbito era doble: proponer mejoras en las plataformas seleccionadas por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y establecer las características de una plataforma ideal de préstamo de contenidos electrónicos. En el tema de las mejoras en las plataformas contratadas (Librandia y Odilo) se ha podido avanzar muy poco; dos factores han dificultado progresar en la dirección que nos hubiera gustado: a) el hecho de partir de unos pliegos que nos eran ajenos y b) proponer cambios o mejoras que o bien no se adaptaban a las necesidades del proyecto común o bien implicaban una dotación extra de presupuesto.

La plataforma debería permitirnos lo que ya podemos hacer con los contenidos analógicos y además sumar las nuevas posibilidades de servicio que los contenidos digitales permiten. Esto, que parecería lo más lógico y sensato, no es exactamente así en eBiblio ni en muchas de las plataformas comerciales existentes. El miedo a la piratería por parte de autores y editores, las incertidumbres y la falta de visión por parte de la industria editorial y los todavía escasos modelos existentes, hacen que el servicio de préstamo digital tenga todavía algunas deficiencias que debemos resolver.

Desde nuestro punto de vista las características básicas que una plataforma de préstamo digital debería cumplir y que el servicio eBiblio no está ofreciendo serían:

1. Integración con el catálogo: los usuarios deberían disponer de un acceso único a todos los contenidos y la posibilidad de gestionar sus préstamos de manera unificada. Separar lo digital de lo analógico no tiene ningún sentido.
2. Formatos: la plataforma debería permitir el acceso a contenidos textuales y a contenidos audiovisuales. El préstamo de películas y música en las bibliotecas públicas está en crisis desde hace tiempo y un acceso digital a este tipo de contenidos podría ser una buena alternativa al servicio actual.
3. Cargas de contenidos: las editoriales independientes deberían poder efectuar las cargas de contenidos de manera más simple y sencilla, puesto que no disponen de los medios ni de las facilidades con que cuentan los distribuidores o grupos editoriales para la carga de contenidos.
4. Gestión de la plataforma: deberíamos tener autonomía para personalizar el diseño de la plataforma, para gestionar los parámetros del servicio o para ampliar sus funcionalidades, pudiendo incorporar, por ejemplo, un enlace a un servicio de venta de libros electrónicos, tal como ya se propuso, después de llegar a un acuerdo con el Gremio de Libreros de Cataluña.

3.2 La gestión de la colección

La colección de eBiblio se construye en base a los principios que orientan el desarrollo de los fondos de las bibliotecas públicas (diversidad, calidad y actualidad). Un modelo de colección que orientó los objetivos del equipo encargado de elaborar el lote inicial del Ministerio, en el cual participó Cataluña: reunir una representación equilibrada de temáticas y autores, en base a la demanda lectora en papel y la calidad de las obras, que incluyera títulos para todos los públicos (infantil y adulto), tanto de ficción como de conocimientos, y que primase las novedades y los grandes éxitos de lectura de los últimos años, con la voluntad de poner a disposición de los usuarios una oferta lo más atractiva posible.

Pese a disponer de unos criterios claros, la intervención de los equipos de selección sobre la oferta bibliográfica está condicionada desde sus inicios por dos factores decisivos: la uniformidad lingüística del fondo adquirido por el Ministerio y los desequilibrios de la oferta digital disponible en el mercado.

La colección básica de eBiblio incluye exclusivamente obras en castellano y no integra la oferta digital en catalán, gallego o vasco, pese a las peticiones expuestas en el Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Las obras en estas lenguas no forman parte del lote inicial del Ministerio y, dos años después de la creación del servicio, aún no han recibido atención alguna desde unas instancias gubernamentales que reconocen la diversidad lingüística y cultural del país, pero que no invierten ninguna suma en conservarla ni atenderla como se debería.

El segundo factor que dificulta construir una colección con sentido es el desequilibrio de la oferta digital disponible en el mercado, especialmente acentuado en el caso de la producción en catalán. Garantizar la bibliodiversidad analógica es un reto inasumible en el contexto digital por dos razones fundamentales: la primera, porque el mercado se nutre básicamente de la producción de los grandes grupos, dejando fuera del escenario virtual la mayoría de los pequeños y medianos editores; la segunda, porque las dinámicas de la edición digital (condicionadas por los derechos de autor y los intereses de los diversos subsectores editoriales) se resuelven en una representación muy desigual de autores y de campos temáticos.

Pese a constatar dichas contradicciones, desde Cataluña se apuesta de forma clara por construir una colección lo más diversa posible actuando en diversas direcciones: se amplía el lote inicial adquirido por el Ministerio, con la adquisición de títulos en catalán y de autores catalanes que escriben en castellano; se suscriben acuerdos con un número significativo de sellos

independientes (Rayo verde, Eumo, Cossetània, etc.); se amplía la oferta de algunas tipologías documentales (los audiolibros pasan de 50 a 150 títulos), además de adquirir 50 títulos en inglés; y se abre la puerta a nuevos materiales, con la incorporación de 27 revistas, iniciativa pionera que ha contado con el apoyo de la Asociación de Publicaciones Periódicas en Catalán (APPEC).

Paralelamente, se adopta un cambio de estrategia en la contratación de las licencias, reduciendo de forma drástica el número adquirido para cada título. El baremo adoptado (de 20 a 40 licencias) se hacía teniendo en cuenta la previsión de demanda de los títulos; ardua labor. La previsión inicial en muy pocos casos ha quedado corta, obligando a ampliar posteriormente el número de licencias; en cambio, dicha previsión ha pecado, en general, por exceso hasta el punto de que disponemos actualmente de un superávit de licencias de difícil uso para una gran mayoría de títulos, lo que evidencia una mala gestión de parte del presupuesto. Por ello, salvo en casos excepcionales, hemos pasado de adquirir una media de 30 licencias por título a adquirir una media de 10 licencias; dicho ahorro, revierte en la posibilidad de disponer de una oferta más variada y, con ello, de experimentar con más áreas temáticas o géneros literarios.

Tabla 1.
Evolución de la colección eBiblioCat 2015-2016

	Junio 2015*	Diciembre de 2015	Agosto 2016
Títulos	2.141	2.549	3.694

* El lote del Ministerio sobre la colección total era en esta fecha de títulos

Tabla 2.
Presupuesto eBiblioCat 2014-2016

	2014	2015	2016
Presupuesto	235 000 €	170 000 €	155 000 €

* El lote del Ministerio sobre la colección total era en esta fecha de títulos

La mejora de la colección pasa en estos momentos por dos líneas de desarrollo complementarias: 1.^a) vincular la oferta digital a programas estratégicos de las bibliotecas: clubes de lectura, proyectos de promoción lectora (como “Leer el teatro”) o atención a las lecturas escolares obligatorias; 2.^a) integrar en eBiblioCat el contenido de otras plataformas creadas estos últimos años para dar cabida a diversos fondos digitalizados (colecciones locales, colecciones temáticas, etc.).

A finales de agosto de 2016, la colección del servicio de préstamo digital eBiblioCat se concretaba en los parámetros siguientes:

Tabla 3.
Colección eBiblioCat agosto 2016

	Castellano	Catalán	Inglés	Total	%
Libros	2.295	1.166	56	3.517	95,2
Audiolibros	100	50	-	150	4,1
Revistas	-	27	-	27	0,7
Total	2.395	1.243	56	3.694	100,0

Los criterios de desarrollo de la colección digital son determinantes para distinguir el servicio, pero no lo son menos las fórmulas de tratamiento de la información digital, ajenos actualmente al orden construido desde el campo de las bibliotecas públicas. Desde la calidad de los metadatos, hasta las formas de presentación de los contenidos en el entorno digital, avanzamos

en la construcción de nuestro espacio digital totalmente subordinados a los códigos y las estrategias comerciales.

Tal como ya se ha apuntado anteriormente, es indispensable integrar en un único catálogo el conjunto de los fondos disponibles en las bibliotecas (ya sean analógicos o digitales); e igualmente, se debería trazar una cierta línea de continuidad entre el orden analógico y el orden digital de las colecciones bibliotecarias.

No podemos cerrar este apartado sin dejar constancia de que aún no disponemos de una política de desarrollo de la colección de libros electrónicos en la cual se detallaran todos los elementos que intervienen actualmente en la adquisición, la selección y la evaluación de la colección. Esperamos poder disponer de dicha herramienta, imprescindible para orientar la gestión del servicio de préstamo digital, a finales del primer semestre de 2017.

3.3 Evaluación del servicio

Desde un primer momento, las administraciones implicadas en la puesta en marcha de eBiblio-Cat consideraron fundamental la obtención de datos estadísticos e indicadores de rendimiento que permitiesen medir su grado de penetración entre los usuarios potenciales y que facilitasen la evaluación del servicio.

Con esta finalidad, los responsables de estadística plantearon un mínimo de requisitos, de acuerdo con los pliegos del concurso convocado por el Ministerio y que, muy esquemáticamente, se podrían concretar en dos acciones:

1. Obtención de datos sobre la colección y los documentos prestados, en base a una misma categorización de ambos parámetros, que permitiera obtener indicadores equiparables entre ellos y con los valores de la colección física.
2. Obtención de datos sobre los usuarios inscritos y los usuarios activos, que permitieran construir el perfil de la comunidad lectora digital, de acuerdo con diferentes clasificaciones tipológicas (lengua, nivel de estudios, sexo, etc.) y localizarla según la biblioteca de filiación.

En relación con esta cuestión cabe decir que aun reconociéndolas como sustancialmente superiores a las que ofrecía la primera plataforma, las herramientas estadísticas que ofrece la plataforma actual no se pueden considerar como definitivas, aunque sí permiten una aproximación más correcta a los datos de forma que nos ayudan a entender y, en consecuencia, a mejorar el servicio y a favorecer su difusión entre la ciudadanía.

Precisamente, el conocimiento sobre la expansión del uso de eBiblio es una cuestión central que justifica y determina la necesidad de disponer de datos e indicadores estadísticos. Este conocimiento abarca dos perspectivas principales conectadas indefectiblemente entre ellas: por un lado, el usuario como individualidad y, por otro, el territorio.

En lo que atañe al conocimiento de la penetración territorial de eBiblio, desde enero de este año se realiza una agrupación en base territorial de los datos del préstamo que nos ha aportado información de sumo interés. Curiosamente, si bien una de las ventajas del mundo digital tendría que ser la superación de las diferencias de desarrollo de los servicios bibliotecarios entre las zonas más dinámicas y las menos dinámicas, del análisis de los datos en base territorial se desprende que, en líneas generales, se reproducen los modelos territoriales de la biblioteca física, con Barcelona a la cabeza, con un índice de 7,5 préstamos por 1000 habitantes, seguida de lejos por Gerona (5,1), Lérida (3,8) o Tarragona (2,9). Pero si entramos en un análisis territorial más detallado, entre las 15 comarcas que están por encima de la media catalana se sitúan 6 comarcas no barcelonesas, lo que sin duda se relaciona con la mejor promoción del servicio que se realiza desde las bibliotecas de esos territorios, especialmente desde sus bibliotecas centrales comarcales.

Como se puede desprender de lo dicho anteriormente, la obtención de indicadores de rendimiento a partir de los datos en bruto que nos ofrece la página de administración de eBiblio y

de otros datos externos es fundamental para un análisis correcto del servicio. En este sentido, en Cataluña, mensualmente, de manera metódica, se calculan los siguientes (entre paréntesis, el dato global del primer semestre de 2016 para el conjunto nacional catalán):

- Ratio de préstamos / visita (0,1).
- Ratio de préstamos / usuario activo de préstamo (5,3).
- Ratio de préstamos / 1000 habitantes (6,6).
- Porcentaje adulto / infantil sobre el total de usuarios dados de alta (89,3 % / 10,7 %).
- Porcentaje adulto / infantil sobre el total de usuarios activos (91,6 % / 8,4 %).
- Porcentaje de préstamos por tipo de lector (adulto: 93,6 % / infantil 6,1 % / sin información de tipo de lector 0,3 %).
- Préstamos por idiomas (catalán 33,5 % / castellano 60,5 % / inglés 0,9 % / sin información de idioma 5,1 %).
- Préstamos por formatos (audiolibros 5,3 % / otros materiales 94,7 %)

Tabla 4.
Actividad eBiblioCat enero-julio 2016

	2016.01	2016.02	2016.03	2016.04	2016.05	2016.06	2016.07	Totales
Visitas a la plataforma	144 862	138 697	152 032	152 386	147 893	107 451	118 637	961 958
Préstamos	8.103	8.158	8.484	8.617	8.326	7.858	9.345	58 891
Ratio préstamos / visita	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,07	0,08	0,06
Usuarios dados de alta	1.245	1.061	1.011	979	832	700	.025	6.853
Usuarios activos*	3.509	3.361	3.546	3.640	3.417	3.381	3.962	10 514
Ratio préstamos / usuario activo	2,31	2,43	2,39	2,37	2,44	2,32	2,36	5,60

* El dato anual de usuarios activos descuenta los activos repetidos de cada mes.

En cualquier caso, la ampliación del repertorio de datos analizables, especialmente necesaria respecto a los usuarios, será lo que nos aportará mejores pautas para promocionar y extender el servicio de una manera más eficiente.

3.4. Comunicación y promoción

En el ámbito de la comunicación y la promoción se plantearon dos líneas de trabajo para aumentar la visibilidad del servicio: la primera, implicar a los profesionales de las bibliotecas, que no habían participado en la configuración del proyecto pero debían atender y dar la cara ante los lectores, hartos de pelearse con la instalación de una app. La segunda, conectar con los usuarios de la plataforma para conocer sus necesidades, para saber qué buscan o qué quieren, en definitiva, para identificar el perfil de la comunidad lectora digital.

Para enlazar con los profesionales de las bibliotecas se organizaron, inicialmente, diferentes sesiones de presentación de la plataforma y se dispuso un servicio de atención de consultas sobre el funcionamiento de eBiblio. A partir de abril de 2016, la comunicación con las bibliotecas se refuerza con la publicación de un boletín electrónico mensual *Butlletí eBiblioCat*, cuyo objetivo primordial es informar periódicamente sobre los avances en cada uno de los ámbitos de trabajo. Al mismo tiempo, se propone como una tribuna para compartir las buenas prácticas que impulsan las bibliotecas para dar a conocer eBiblio: posicionándolo en un lugar preferente del portal de la biblioteca, enlazando la colección analógica y la colección digital a través de guías de lectura o de otros medios, etc.

En cuanto a las iniciativas para conectar con los lectores, utilizamos los canales habituales de comunicación: boletines electrónicos, pantallas informativas, marca páginas, etc. Recibe una

atención especial la comunicación a través de las redes sociales, para las cuales se diseñó un *storytelling* específico de promoción del servicio. En esta línea, nuestra última acción ha consistido en reunirnos con “Quèllegeixes?”, la red social de lectura catalana más popular entre el público joven, con el fin de articular actuaciones conjuntas destinadas a los lectores que se mueven en el medio digital.

Cabe destacar aquí también, entre las iniciativas para conectar con los lectores, el servicio de atención personalizada que se realiza en las bibliotecas de Barcelona y en la que los usuarios reciben asesoramiento en el uso de la plataforma y la descarga de contenidos, o la iniciativa de la biblioteca “Can Pedrals” de Granollers que expone carteles en forma de tableta con portadas de libros electrónicos al lado de las novedades de los libros en papel y que realiza cada miércoles *visitas exprés* a los usuarios que lo deseen centradas en el uso de eBiblio.

Finalmente, cabe mencionar la labor de promoción del servicio realizada con los editores, que se concretó en una presentación abierta al sector que se realizó el pasado mes de abril en el Gremio de Editores de Cataluña, en la cual se debatió ampliamente sobre las oportunidades que ofrecía eBiblio como canal de ventas y, sobretodo, como alternativa al aumento de la piratería. Se valoró, especialmente, que la plataforma era un espacio seguro para los editores donde los derechos de autor y de edición quedan protegidos y se potencia el consumo legal de los mismos.

3.5 Atención al usuario

El objetivo de este ámbito era coordinar las acciones dirigidas a atender las consultas de los usuarios en relación con el servicio de préstamo de libro electrónico, partiendo de la idea de que las consultas de los usuarios podrían venir por diferentes canales existentes previos a la implantación del servicio eBiblio, disponibles en cada una de las instituciones implicadas.

Se creyó indispensable crear un servicio único de atención al usuario donde aglutinar todas las consultas y responder a los usuarios. Con ese objetivo se creó el buzón de correo ebiblio.cultura@gencat.cat que gestionan de forma compartida el Servicio de Bibliotecas de la Generalitat de Cataluña y la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona, con un calendario rotativo semanal.

A partir de las primeras consultas se empezaron a elaborar modelos de respuesta y actualmente ya existen alrededor de 25 modelos que abarcan las principales consultas que realizan los usuarios. La mayor parte de las consultas recibidas están relacionadas con la validación de usuarios. También se observa un volumen importante de consultas en relación a la *app* de iOS que tardó un tiempo en estar disponible. Así como consultas relacionadas con las descargas de Adobe Digital Editions y la compatibilidad con dispositivos Kindle.

Tanto los usuarios de las bibliotecas públicas como los profesionales que trabajan en ellas han valorado muy positivamente esta centralización en la atención de consultas. De manera que ante cualquier duda de un usuario que no se pueda atender de forma inmediata siempre podemos derivarla al servicio de atención de eBiblio.

Cada institución ha habilitado también un buzón específico para consultas de los profesionales que trabajan en las bibliotecas y cuenta con una persona de referencia a la que pueden llamar y exponer sus dudas. Esto ha generado confianza y tranquilidad entre los profesionales de manera que no se sienten “solos ante el peligro” y saben que disponen de apoyo profesional para poder garantizar un buen servicio a los usuarios.

5. Conclusiones

Al iniciar la comunicación exponíamos nuestro reto de conseguir identificar, distinguir y visibilizar el servicio digital que estamos construyendo. Hemos expuesto, de forma

muy esquemática, los cambios organizativos y las principales líneas de actuación en los diferentes ámbitos de trabajo, que nos podían ayudar a resolver las dos cuestiones fundamentales qué planteábamos también al inicio: ¿dónde está eBiblio? y ¿dónde está el lector digital?, puesto que los datos de evaluación del servicio nos muestran que una gran mayoría de nuestros usuarios, reales o potenciales, no conocen el servicio que estamos ofreciendo.

Pese a los esfuerzos por conectar la biblioteca analógica y la biblioteca digital, con el fin de facilitar la transición de los usuarios de una hacia la otra, tenemos la sensación que ambas avanzan como dos universos paralelos, sin demasiados puntos de contacto. Los usuarios visualizan eBiblio como una superestructura alejada de la realidad cotidiana de su biblioteca física; una percepción que creemos que es compartida también por muchos profesionales de las bibliotecas que, desde la primera línea, deberían asesorar a los usuarios sobre el servicio o bien utilizarlo para atraer a nuevos públicos.

Salvar esa distancia, facilitar la apropiación del servicio desde la proximidad es un reto fundamental en estos momentos. Desde los servicios centrales seleccionamos los títulos, proponemos aparadores temáticos y abrimos la puerta a las sugerencias de compra de los usuarios. Desde los servicios centrales informamos periódicamente de las novedades y de las obras más leídas e impulsamos campañas de promoción a través de las redes sociales o con boletines informativos. Sin embargo, y sin menospreciar este trabajo que todos hacemos, debemos adoptar nuevas fórmulas para mejorar el servicio.

Es indispensable conseguir una integración de la colección de libros electrónicos en los catálogos colectivos –ardua labor en el caso de las bibliotecas públicas catalanas que no disponen de un catálogo único– y, por lo que respecta al conocimiento de los usuarios, es necesaria una explotación estadística mucho más detallada que la que ahora nos proporciona la plataforma, que nos permita conocerlo y nos ayude a identificar el perfil de la comunidad lectora digital.

La calidad, la diversidad, la actualidad, la categorización o el tratamiento de la información, son virtudes asociadas a nuestro trabajo y a partir de las cuales podemos construir, con la participación de esos usuarios, una oferta digital diferente, que aporte unos valores específicos al escenario digital y con los cuales adquirir un perfil propio que refuerce nuestra identidad. La incorporación a eBiblio de elementos de la tradición bibliotecaria, a la vez, puede ayudar a distinguirlo del resto de plataformas digitales disponibles en el mercado.

Construir una colección atractiva pasa, así, por explotar al máximo las virtudes del medio: eBiblio se mantiene en el neolítico digital, con una estructura jerárquica, cerrada y poco moldeable, en la cual los lectores no disponen de mecanismos de participación amigables, con los cuales compartir experiencias lectoras o intervenir en la construcción del servicio de forma activa. Por no hablar de lo lejos que estamos de las redes sociales de lectura; no hemos sabido articular complicidades con foros literarios digitales, con *booktubers* y con otras especies del ecosistema digital ni tampoco hemos logrado penetrar en los caladeros de lectores digitales, con el fin de atraer a nuevos públicos al espacio bibliotecario.

Muchos de estos esfuerzos, sin embargo, son de alcance limitado cuando se pretende dar una gran visibilidad al servicio. Hasta el momento no hemos hecho campañas importantes de difusión ya que era un servicio que se estaba conformando, pero tal vez sea ya el momento de impulsar una campaña mediática potente para promocionar eBiblio y posicionarlo como un servicio más de la biblioteca.

Quedan muchos temas pendientes, pero podemos afirmar que la nueva estructura organizativa ha resultado positiva y nos ha permitido ordenar, sistematizar y consensuar las políticas de gestión de eBiblioCat, así como la organización de actividades formativas y acciones de comunicación del servicio. Sin embargo, como podéis ver, tenemos muy claro que aún nos quedan muchos caminos virtuales por recorrer.

Bibliografía

- ALONSO-ARÉVALO, Julio (2015): “Campañas de promoción del libro electrónico en bibliotecas”. *Universo Abierto* [consulta: 31-08-2016].
- ALONSO-ARÉVALO, Julio, y CORDÓN GARCÍA, José Antonio (2015): “Retos en torno al préstamo de libros digitales en bibliotecas”. *Anales de comunicación*, vol. 18, n.º 1 [consulta: 31-08-2016].
- Butlletí eBiblio Catalunya* (2016): Barcelona: Departament de Cultura. Servei de Biblioteques ; Diputació de Barcelona. Xarxa de Biblioteques Municipals; Biblioteques de Barcelona [consulta: 31-08-2016].
- CELAYA, Javier (2015): “Claves del éxito del préstamo digital en bibliotecas públicas”. *Dosdoce*, 22 de febrero [consulta: 31-08-2016].
- CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. GRUPO DE TRABAJO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO DIGITAL (2016): *Informe de seguimiento marzo 2016*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria [consulta: 31-08-2016].
- “Dinamización en Facebook, Twitter y Google del préstamo digital en eLiburutegia”. *Liburutegiak Topaleku* (15 de juny de 2016) [consulta: 31-08-2016].
- GARCÍA MARTÍNEZ, Eva (2016): *El préstamo de libros electrónicos en las bibliotecas públicas: eBiblio: la experiencia de eBiblio Castilla y León*. Salamanca: Universidad de Salamanca. Trabajo Final del Máster en Sistemas de Información Digital [consulta: 31-08-2016].
- GÓMEZ GÓMEZ, Antonio Agustín (2015): “Balance del primer año de funcionamiento de “eBiblio Andalucía”: el servicio de préstamo de libros electrónicos de las bibliotecas públicas”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n.º 109, pp. 161-171 [consulta: 31-08-2016].
- OBSERVATORIO DE LA LECTURA Y EL LIBRO (2016): *eBiblio 2015: estadísticas del servicio*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte [consulta: 31-08-2016].
- PULGAR VERNALTE, Francisca (2015): *eLiburutegia: el préstamo digital en las bibliotecas del País Vasco*. *Capa*, n.º 12 [consulta: 31-08-2016].
- RIAÑO, Peio H. (2016): “Cultura no quiere catalán ni euskera en sus bibliotecas”. *El Español*, 7 de abril [consulta: 31-08-2016].
- VICENTE GARCÍA, Remedios de (2013): “Los libros electrónicos en las colecciones de las bibliotecas públicas”. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n.º 30 (juny) [consulta: 31-08-2016].

Jordi Llobet Domènech Doctor en Información y Documentación por la Universidad de Barcelona y Licenciado en Humanidades por la Universidad Pompeu Fabra; desde la Sección de Gestión de la Colección, del Servicio de Bibliotecas de la Generalitat, coordina el grupo operativo de eBiblioCat. Profesor colaborador de la Universitat Oberta de Catalunya, donde imparte docencia en el máster de Gestión Cultural y en el máster de Edición Digital.

Anna Bröll Nadal Diplomada en Biblioteconomía y Documentación (UB), Licenciada en Documentación (UOC) y Posgraduada en TIC (UPC). Ha trabajado como Jefa del Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya, como jefa de Cultura Cívica en el Ayuntamiento de Sabadell y desde 2008 en Biblioteques de Barcelona como Directora Técnica de Coordinación y Servicios, con responsabilidades en las políticas de colección, web y redes sociales, alfabetización digital y servicios al usuario.

Montse Cantí Marrugat Diplomada en biblioteconomía y documentación por la Universidad de Barcelona, licenciada en documentación por la Universitat Oberta de Catalunya, Postgrado en competencias directivas por la Universidad Autónoma de Barcelona. Especializada en Políticas de desarrollo de colecciones y en Colecciones digitales.

Javier Nieto Arroyo Diplomado en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Barcelona. Desde 2005 coordina la estadística bibliotecaria de Cataluña, así como la elaboración del Mapa de la Lectura Pública y otros trabajos en relación con la planificación bibliotecaria.

