

LA BIBLIOTECA EN Y PARA LA CIUDADANÍA. NECESIDADES SOCIALES Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

José Gómez Hernández

Universidad de Murcia

Universidad de Murcia

Resumen

Se estudia la función de las bibliotecas al servicio de la ciudadanía, en tanto representan y posibilitan el desarrollo de las personas en un entorno de libertad, igualdad, solidaridad, reconocimiento mutuo y diálogo. Se explica cómo conocer las demandas de los usuarios y se describen diversas experiencias de servicios bibliotecarios españoles e internacionales que muestran cómo éstos ayudan a los ciudadanos, potenciando la inclusión y cohesión social, el acceso equitativo a la información y el apoyo al aprendizaje permanente.

Palabras Clave

bibliotecas públicas, servicios bibliotecarios, ciudadanía, necesidades de los usuarios

Recibido: 2010-05-14 Aceptado: 2010-06-14

Libraries for citizenship. Social needs and library services

Abstract

We study the role of libraries in order to improve citizenship. We consider that libraries support people, as a place of freedom, equality, solidarity, mutual recognition and dialogue. We explain how to meet users needs and we describe some relevant experiences of library services that help citizens, promoting social inclusion and cohesion, equal access to information, and supporting lifelong learning.

Key Words

citizenship, library services, users needs



1. Introducción^[1]

Recuerda el filósofo José Luis Villacañas que, según Max Weber, el origen de la ciudad es el anhelo, la magia de la libertad. A lo largo de la historia las personas se han desplazado a las ciudades buscando esa magia, desvincularse de la servidumbre, de la tierra y sus señores. “El crecimiento industrial de finales del siglo XIX y principios del XX abrió de nuevo las puertas de ciudades largo tiempo amuralladas, y la vieja pasión se despertó con una fuerza de atracción irresistible, que hoy sigue todavía tensando con fuerza el ánimo de todos los arriesgados viajeros, de todos los emigrantes, incluso aquellos que atraviesan el Sahara desde la profunda África negra”. La ciudad es un espacio abierto a indefinidas posibilidades, en el que cada uno tiene que buscar su propio orden desde la libertad. La ciudad aparece como el ejemplo más visible del estatuto problemático de las cosas humanas. “Ni orden perfecto, ni libertad plena, ni seguridad radical, ni espacio enteramente abierto ni completamente cerrado, la ciudad es el juego de síntesis que constituye al ser humano. Por eso no cabe pensar la vida buena en sus márgenes, sino en sus espacios. En todo caso, se trata de una vida buena que no tiene otra garantía que su propia responsabilidad” (Villacañas, 2005).

Uno de esos espacios ciudadanos es la biblioteca. La biblioteca pública precisamente nació durante el siglo XIX para atender la necesidad de alfabetización y acceso a los libros de esas masas de población llegadas a la ciudad con el anhelo de la libertad. Kant sintetizó bajo el lema “¡sapere aude! (¡Ten el valor de servirte de tu propia razón”!) en su *¿Qué es la Ilustración?* (1784), la conveniencia de que cada uno asumiera la capacidad racional propia, como condición de posibilidad para la libertad. Y eso condujo a la alfabetización, a la extensión de la educación, y a la biblioteca por muchas razones, pero una sencilla: porque el coste de los libros era prohibitivo para la población trabajadora, medido en las horas de trabajo necesarias para su adquisición: unas sesenta horas por libro a mediados del siglo XIX (Batt, 2006).

En España el desarrollo de las bibliotecas públicas o populares, consideradas “centros de ilustración popular”, se fue dando con pasos inseguros, porque a pesar de las buenas intenciones a su favor, se partió de colecciones inadecuadas por demasiado eruditas o sin interés para los destinatarios. En ellas había libros, en palabras de Domingo Fernández Arrea:

"llenos de instrucción (...) escritos para el pobre pueblo, que no los lee, sin embargo; en primer lugar, porque casi no los comprende, y, en segundo, porque jamás le ocurre el pensamiento de entrar con los zapatos y los vestidos rotos y mojados en esas hermosas salas que asemejan a los palacios, para colocarse y sentarse al lado de los caballeros de la ciudad con sus ricos trajes y toda su instrucción. Ignorancia, temor, vana vergüenza, todo le detiene; (...) Por eso las grandes bibliotecas (...) buenas y preciosas para las personas de clase media y elevada, para los estudiantes y eruditos, no sirven de nada al pueblo" (Viñao, 1989).

Ello se debió, por una parte, a que la creación de las bibliotecas y el cuerpo de bibliotecarios se asoció a la desamortización, de modo que las bibliotecas provinciales instaladas en los institutos de enseñanza, que fueron durante muchos años las bibliotecas públicas de muchas ciudades, eran una mezcla de bibliotecas históricas, religiosas, de investigación y públicas, para una población principalmente artesana y agricultora. Ello, incluso condicionó que hasta los años veinte no hubiera en ellas préstamo externo. Y, por otra, a la concepción moralista y utilitaria de los responsables políticos o intelectuales de la selección de colecciones,



que les hizo dotarlas con “áridos libros didácticos”, en lugar de las obras de conocimientos "más útiles, prácticos y elementales de ciencias, artes, agricultura e industria, que forman el complemento de la enseñanza primaria", y que se excluyera la literatura popular: folletines, novelas históricas y sentimentales, revistas ilustradas, etc., es decir, los tipos de documentos que posibilitaron la ampliación del público lector en el siglo XIX. La falta de recursos y el abuso de las donaciones produjo colecciones de obras predominantemente moralizadoras, de urbanidad, escolares y de conocimientos aplicados, poco válidas para los fines de incitación a la lectura y alfabetización (Viñao, 1989).

Propiamente, las bibliotecas públicas que siguen el modelo ya extendido en el mundo anglosajón desde mediados del siglo XIX, más orientado a las necesidades reales de su comunidad, son las que nacen muchas veces asociadas a las escuelas de pueblos y ciudades pequeñas y medianas, encargadas a los maestros, a los que se recomendaba hacer lecturas populares en voz alta y sencillas recomendaciones de organización. A fines del siglo XIX, los programas culturales de la Institución libre de Enseñanza, el Regeneracionismo o la llamada Escuela Nueva impulsan el movimiento bibliotecario, y así en 1911 un Decreto del diez de noviembre sobre creación de bibliotecas populares señalaba que:

"El creciente anhelo de instrucción de las clases modestas exigía desde hacía tiempo la reforma de las bibliotecas existentes que ni por sus locales, horas de servicio y fondos se acomodaban a las exigencias que los nuevos establecimientos están llamados a satisfacer (...), es imprescindible la creación de otros centros, que organizados con criterio expansivo y previsor, sirvan de modelo para los que en lo sucesivo puedan crearse, y que en lo posible recuerden el funcionamiento y estructura del 'Free Public Library'. Gran importancia para el éxito de las nacientes bibliotecas tendrán sin duda las facilidades del servicio que el lector ha de encontrar en ellas; las horas en que pueden ser utilizadas y, sobre todo, la elección de los catálogos y la renovación de los elementos de cultura cuya custodia se les encomienda".

En el primer tercio del siglo XX se dieron muchos intentos de educación popular desde el mundo bibliotecario: Las bibliotecas circulantes, los servicios bibliotecarios móviles, las misiones pedagógicas, que supusieron un avance enorme de la “extensión bibliotecaria” [\[2\]](#) o el Plan de Bibliotecas de María Moliner, que pretendió

"(...) que no existiera en todo el territorio nacional lugar ni aún casa aislada en el campo que no pueda disponer de libros en cantidad proporcionada a su importancia. Todavía más (...): hay que aspirar, como ideal, a una organización tal que permita que cualquier lector en cualquier lugar pueda obtener cualquier libro que le interese".

Truncados estos esfuerzos por la dictadura franquista, habría que esperar a sus años finales para tener en las ciudades bibliotecas como las que se crearon en las casas de la cultura, en donde se planteó su unión en un espacio común junto al archivo, el museo y salones para conferencias o proyecciones. Aunque la falta de libertad política y la censura impidieron el ejercicio de la ciudadanía en ellos, la yuxtaposición de estas instituciones fue una interesante forma de agregar servicios que proponían experiencias cercanas a las personas.



En el último tercio del siglo pasado se fueron articulando redes territoriales de bibliotecas, que extendieron el derecho y los medios de acceso al libro en municipios y comarcas. Y a la vez que maduraban los sistemas autonómicos, en esos años hubo un enorme crecimiento de todo tipo de infraestructuras y servicios culturales y de ocio, pugnando por encontrar su sentido, su peculiaridad, su público: museos, centros cívicos y educativos, grandes auditorios, centros de arte contemporáneo... y bibliotecas. Con nuevos y modernos espacios, más abiertos a su entorno, confortables y tecnológicos. Pero que a la vez continúan una tradición de interés por la alfabetización, la lectura, la cultura y la educación; un esfuerzo por adaptar los servicios para llegar a todo tipo de colectivos y necesidades, con una actitud inclusiva. En suma, espacios para hacer posible el ser ciudadano, poder ejercer la propia razón como factor de libertad. De cómo lo hacen es de lo que hablaremos a continuación.

2. Comprender las demandas, necesidades y expectativas sobre biblioteca pública actual en su contexto

Saber lo que demandan los ciudadanos actuales de las bibliotecas es un asunto difícil, porque la respuesta no es única, como no lo es la sociedad. A veces las bibliotecas se sienten infrautilizadas cuando atienden solo las demandas y necesidades explícitas de sus usuarios actuales, que pueden ser pobres en ocasiones. Muchas veces quieren atender necesidades que saben que existen en la comunidad y en las personas, pero que éstas no les demandan, no esperan o no saben que lo que la biblioteca les podrían ofrecer, como pasa con algunas iniciativas educativas o culturales. Y, en función de factores demográficos, flujos de población, situación laboral, análisis del resto de la oferta educativa, informativa o cultural con la que ha de complementarse, la biblioteca puede generar servicios que salgan a la búsqueda y creación de la demanda de los ciudadanos.

Aunque se debe evitar el decidir por el ciudadano, porque sería ejercer un cierto paternalismo cultural y moral, la biblioteca debe crear condiciones de posibilidad para el crecimiento lector, dar a conocer lo poco conocido o promocionado en otros ámbitos de la cultura, posibilitar el contraste y la crítica, ser una ventana a través de la cual poder ampliar la mirada al mundo y a uno mismo. Debe generar posibilidades y servicios antes de que se produzca la demanda, no ser meramente reactivo, tener en cuenta la sociedad de la que formamos parte y sus valores, y sobre todo saber qué problemas, necesidades y expectativas tienen nuestros usuarios, lo que se puede estudiar:

- Directamente, preguntando a ciudadanos, grupos sociales, asociaciones y colectivos de la “sociedad civil”. IFLA (2008) ha recopilado modelos de estudios bajo el título “Meeting users needs”, citando ejemplos de investigaciones en la propia biblioteca o fuera, estudios de usuarios actuales y potenciales, estudios web, análisis estadístico de tendencias, grupos de discusión con usuarios y miembros de asociaciones de amigos de la biblioteca, análisis de sugerencias, comentarios o quejas... Un magnífico ejemplo, muy reciente, ha sido “Imagina la biblioteca pública del siglo XXI” (<http://www.imaginalabiblioteca.cat>), un conjunto de encuestas realizadas a profesionales y usuarios para conocer la valoración y tendencias existentes en la demanda de los servicios cuyos resultados^[3] se hicieron públicos el 26 de enero de 2009.

- Valorando la evolución de los resultados de las estadísticas sobre bibliotecas de organismos estatales



(como el INE o el Ministerio de Cultura en España), así como los estudios de situación de ámbito autonómico, local o de fundaciones. Destacaríamos los mapas de lectura pública que realizan las autonomías, y varios trabajos cooperativos sobre las bibliotecas públicas iniciados hace casi una década: El Programa de Análisis de las Bibliotecas, PAB, impulsado por la Fundación Bertelsmann, que incluyó análisis tanto cuantitativos como cualitativos (La biblioteca pública vista por los ciudadanos, Artal, 2001); el análisis de las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta (Hernández, H., 2001), que incluyó un estudio de opinión sobre la biblioteca pública en España (Tea-Cegos, 2001), y que ha sido continuado por el reciente “Las bibliotecas públicas en España: Dinámicas 2001-2005” [4]. O el Proyecto Tibidabo. Bibliotecas públicas en ciudades y regiones de Europa, que valoró el uso de las bibliotecas de Barcelona en relación con otras ciudades europeas (Madrid, Zaragoza, Valencia, Birmingham, Bremen, Dublin, Helsinki, Oslo y Stuttgart). Son trabajos que ayudan a ver las características actuales de los servicios, su vigencia y la previsible evolución de su demanda, así como tendencias y problemas existentes.

- Considerando estudios sociológicos más globales, de los que se derivan conclusiones para la orientación de los servicios bibliotecarios, por ejemplo, “*La Lectura en España Informe 2008. Leer para aprender*” (<http://www.lalectura.es/2008/informe2008.pdf>) coordinado por José A. Millán, que defiende la necesidad de ampliar la concepción de lectura, no restringida a lo impreso, sino extendida a lo digital, lo audiovisual, el cómic, a la información práctica y ciudadana, la lectura profesional o la escolar. O los trabajos sobre *Hábitos de lectura y compra de libros de la Federación de Gremios de Editores* (<http://www.federacioneditores.org/>), que nos hablan de la relación entre población de residencia, nivel de estudios, frecuencia lectores y gustos, así como sus informes sobre comercio interior del libro. También, los análisis sobre implantación de la sociedad de la Información, ya oficiales o de Fundaciones, como *La sociedad de la información en España 2008* (<http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/>) que nos dan indicios de nuevas formas de acceso a información, a servicios, consumo o diferencias sociales.

Se podría seguir, pero incidiremos en algunas circunstancias generales del contexto social que consideramos influyen en la evolución de las demandas sociales y ciudadanas, y en las respuestas bibliotecarias, en un proceso en el que se mezcla capacidad de adaptación con iniciativa, en una situación muy compleja, en la que:

- Hay una gran oferta cultural y de ocio, y un exceso de la información accesible, de diverso valor, con o sin coste y con o sin intermediaciones. Las clases medias disponen de capacidad adquisitiva de libros, conexión de banda ancha a Internet, acceso a muchos canales de televisión gratuitos o de pago, generalistas y especializados en deportes, conocimiento, ocio, cultura e historia.

- Las industrias de la cultura, el ocio y de la comunicación tienen gran influencia y fomentan el consumo privado a través de la compra de productos culturales, educativos o informativos o la contratación de servicios de televisión e Internet.

- Las bibliotecas son un servicio social y cultural que, en cierto modo, compiten por la financiación con otras iniciativas culturales públicas (artes escénicas, grandes festivales y ciclos musicales, grandes exposiciones, museos y centros de arte...) que tienen una gran capacidad de absorber recursos y un impacto



mediático mayor. En nuestro caso, la acción sobre los medios es difícil, pues la vida cotidiana de la biblioteca o su uso no es algo noticiable: la mayoría de las bibliotecas son servicios de proximidad, que están día a día presentes para que las personas puedan realizar actos tan intrascendentes (pero a la vez tan simbólicos) como leer un libro, pedir una información o participar en un club de lectura. La cultura más fácilmente presente en los medios es la del espectáculo: el gran acontecimiento escénico, los festivales que proliferan y se solapan en pueblos y ciudades, los grandes estrenos cinematográficos, las grandes exposiciones de los museos cuyos edificios se convierten en sí mismos en protagonistas mediáticos, y, en general, en los productos que las grandes industrias culturales distribuyen en un contexto cada vez más competitivo.

- En esta época de sobreinformación, en la que existe la apariencia de que todo se puede encontrar con una simple consulta en Google, es fácil que muchas personas piensen que determinados intermediarios –y las bibliotecas han sido mediadoras entre cultura y sociedad- podrían ser superfluos. La imagen de la biblioteca entre la ciudadanía, que ha cambiado entre esa cuarta parte de la población que las usa, en el resto puede conservar los estereotipos basados en el desconocimiento o en el uso en etapas anteriores de carencia o limitación de servicios.

- Hay muchas formas de publicación, lectura, información, escritura y participación, combinándose soportes, medios de comunicación y formas de acceso en las que hay una interacción directa entre quienes las usan, configurando espacios de comunicación y creación de contenidos que en principio no pasan por las bibliotecas, pero en las que éstas pueden también entrar, para potenciar sus servicios y contenidos presenciales o virtuales. Se asocia a estas formas de interactuar cambios en las maneras de consumir y producir información, así como de leer, que son menos lineales y reflexivas, pero más interconectados de ideas, rápidas y quizás superficiales^[5].

- Los usuarios tienden a realizar y combinar simultáneamente muchas tareas, a ser “multitarea”, en una época de oferta masiva y tiempo escaso: Si sumamos (Olmo García, 2008) las horas de sueño con las que se está viendo televisión, conectado a Internet, oyendo música, usando el móvil, comiendo, trabajando y estudiando, saldrían unas veintiséis horas y media por día. Y aún quedarían las horas de deporte, paseo, vida social, movilidad, etcétera. La cuestión es que el 74% de las veces que los jóvenes chatean usan a la vez otros medios, igual que cuando están navegando por Internet, el 67% del tiempo que están con juegos de ordenador, el 41% del tiempo que están con videojuegos, el 35% del tiempo que están leyendo, el 33% del tiempo que están oyendo música y el 17% del tiempo que están viendo televisión.

- Estos factores obligan a las bibliotecas competir en la llamada “economía de la atención”: hay que lograr que las personas o grupos destinatarios opten por disfrutar y ocupar algunos de sus momentos a través de las bibliotecas, que éstas sean una de las opciones contempladas para informarse, para aprender conocimientos y actualizarse e, incluso, una opción de comunicación.

- Pero siendo conscientes de que todo lo anterior es una generalización, pues vivimos en una sociedad diversa en la que muchos ciudadanos con menos oportunidades, necesidades económicas, informativas, educativas, tecnológicas y culturales que no pueden cubrir de modo autónomo, existe una brecha económica y social, que a su vez se traslada a una brecha digital que no se supera sólo con el acceso si no hay



posibilidad de hacer un uso reflexivo, crítico e intencional de la tecnología. Y todos los individuos tienen la necesidad de seguir aprendiendo durante toda la vida de múltiples formas.

En este complejo contexto, la biblioteca pública tiene que legitimarse para seguir avanzando -pues en la sociedad de la información estancarse es retroceder-, justificar y rentabilizar las inversiones que se hacen en ella. Y creemos que muchas bibliotecas van consiguiendo ocupar un espacio social creciente. Estos días se podía leer que las bibliotecas de la ciudad de Barcelona, treinta y una, habían sumado cinco millones y medio de préstamos durante 2008, un millón y medio más que el año anterior (El Periódico, 13 de enero de 2008).

En las cinco “Parques Biblioteca” de Medellín construidas en barrios marginales se han dado tres millones de préstamos en dos años (El Colombiano, 18 enero de 2009). Y sólo en la Biblioteca Regional de mi ciudad, Murcia (España), en su faceta de biblioteca pública está cerca de los seiscientos mil préstamos por año. Los préstamos no son el indicador único de los resultados, pero sí un indicio importante de que llegan a más ciudadanos, que sus colecciones y recursos les interesan y que las visitas a las bibliotecas se siguen incrementando continuamente a pesar de ese exceso de información en el que vivimos.

El avance de las bibliotecas es consecuencia de cómo se reorganizan, luchan o diseñan nuevos servicios a la ciudadanía, en un proceso que implica:

- Dar servicios de calidad, mediante la aplicación de procesos de gestión que incluyen:
 - El estudio de las comunidades de usuarios para delimitar grupos concretos, diana o targets, procurando adaptar a ellos servicios y productos para asegurar la idoneidad de la oferta.
 - El análisis de resultados y satisfacción generada.
 - La ampliación de los medios de promoción de las iniciativas y de participación tanto en espacios sociales como virtuales, e intentando vías de influencia social en ámbitos como los media, los poderes públicos, los otros mediadores educativos y culturales y la ciudadanía en general.
- Buscar y atender necesidades comunitarias o emergentes, como el aprendizaje permanente, las nuevas alfabetizaciones, la brecha digital, los colectivos excluidos, con discapacidades, inmigrantes, minoritarios, ancianos, es decir, captar a los usuarios y grupos de ellos con más limitaciones para el uso y consumo privado, de modo que se ejerza una función compensatoria, de generación de oportunidades y de promoción social.
- Potenciar el valor de la “experiencia” de usar el espacio físico de la biblioteca, haciéndola confortable, intuitiva, reduciendo la normatividad a lo necesario, potenciando los espacios de encuentro y disfrute informal, incluyendo muchas actividades culturales y educativas, diferenciando espacios cuando es necesario, y haciéndola a la vez común, intergeneracional, intercultural e interracial.



- Buscar la cooperación y la complementariedad con otros servicios culturales, sociales o educativos del sector público con preocupaciones afines.
- Acudir a los espacios virtuales en que se encuentran, comunican y producen los usuarios digitales: blogs, redes sociales como Facebook, espacios de publicación como Slideshare, Youtube, Flickr, etcétera.
- Adoptar como profesionales una actitud emprendedora y analítica que se adelante y afronte los cambios.

3. Lo que las bibliotecas públicas deben hacer: Declaraciones y recomendaciones

La respuesta de las bibliotecas se debe inspirar también en las recomendaciones que los organismos e instituciones culturales y educativas hacen, y en propuestas de las asociaciones profesionales, fruto de sus comités de análisis. A través de sus pautas de desarrolla también el ejercicio de la Biblioteconomía en la práctica. Por supuesto, no es lugar éste para glosar una vez más los muchos documentos nacionales e internacionales existentes, como las pautas para bibliotecas públicas de IFLA/UNESCO, las legislaciones sobre aprendizaje o desarrollo de la sociedad de la información de la Unión Europea y sus similares correlatos de ámbito europeo o estatal. Pero sí queremos poner el énfasis en algunos elementos que deben guiar la respuesta ciudadana.

3.1. Pautas PULMAN (2003) y CALIMERA (2005)

Nos parecen muy relevantes porque orientan los servicios a objetivos que deberían incluirse en la misión de toda biblioteca ciudadana, destacando los aspectos de integración y cohesión social ante factores de riesgo entre los que citan la pobreza y la marginación que se produce por el desempleo de larga duración, percibir bajos ingresos o carecer de ellos, los contratos basura de trabajo, el fracaso escolar y la falta de formación, el crecer en el seno de familias excluidas, la discapacidad, el padecer enfermedades, la drogadicción y alcoholismo, vivir en zonas marginadas, la falta de vivienda y la discriminación racial y sexual. Por ello dedican recomendaciones y citan buenas prácticas de apoyo a estos sectores, y también se ocupan de las personas con dificultades psíquicas, físicas o sensoriales de modo permanente, temporal o por razones de edad. En concreto, marcan estas líneas de política social:

- La inclusión social. Tomar la iniciativa de acercarse a los colectivos con mayor riesgo de exclusión social dentro de su localidad y reforzar la cohesión social.
- Cohesión e identidad cultural: Apoyar la diversidad cultural, la cohesión de la comunidad, la información cultural a la comunidad y la creación de contenidos culturales diversos. Trabajar en conjunto con archivos y museos para crear nuevos recursos que abarquen la historia local, las actividades culturales, los contenidos culturales de interés local (música, literatura, memoria oral) y la información a la comunidad.
- El fomento de la participación ciudadana y el gobierno electrónico, contribuyendo a la prestación de los



servicios de la administración a los ciudadanos, las interacciones entre el gobierno y los ciudadanos, y el fortalecimiento de la ciudadanía a través de la promoción del acceso a la información y a los servicios.

- El apoyo de la formación a lo largo de la vida, de la educación formal y no formal, teniendo en cuenta también los cambios en la forma de aprender que han traído las tecnologías de la información.
- El desarrollo social y económico: Junto con archivos y museos, deben colaborar en el desarrollo de una sólida economía local apoyando a las empresas locales y a la industria de formas diversas:
 - o Atrayendo el turismo y la inversión;
 - o Ofertando servicios de información;
 - o Estimulando la adquisición de habilidades;
 - o Contribuyendo a la regeneración ciudadana y a la sostenibilidad
 - o Situándose a la vanguardia de la industria cultural.

3.2. Recomendaciones de IFLA

Un primer aspecto que queremos destacar es el interés porque las bibliotecas contribuyan al aprendizaje permanente, que IFLA ha llegado a considerar la principal aportación de éstas, a través de muchas formas, desde las más informales, el aprendizaje que conlleva la experiencia de usar, compartir o buscar en ellas, leer y aprender por uno mismo, hasta actuaciones más estructuradas como seguir cursos de alfabetización digital o informacional, incluso con acreditación, dar apoyo a los centros de educación de adultos y otros grupos especializados, etcétera.

Para promover estas iniciativas, IFLA, con el respaldo de UNESCO, realiza acciones formativas de los bibliotecarios, en 2006 redactó un informe sobre el papel de las bibliotecas en la alfabetización permanente (IFLA 2006a), ha asumido declaraciones como las de Praga o Alejandría, creado una imagen internacional de esta función, recopilado en Infolit Global las experiencias bibliotecarias desarrolladas para promover la cultura y competencia informacional y desarrollado normas.

En segundo lugar, IFLA ha apostado porque las bibliotecas se impliquen en el progreso de la sociedad de la información para todos. Por ello participó en la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información (WSIS) en cuyo entorno, realizó los Seminarios Libraries @ the heart of the Information Society (2003) (http://www.ifla.org/III/wsis/wsis_prg-nov03.htm) y Libraries, the information society in action (2005) (<http://www.bibalex.org/wsisalex/>). También ha desarrollado las Directrices para aplicar el Manifiesto sobre Internet (IFLA, 2006b)[6], a través del cual se defienden los principios de libertad de información, expresión y acceso individuales y comunitarios. Elaboró un documento para explicar cómo vincular las bibliotecas con los objetivos de cada una de las once líneas descritas en el plan de acción resultante de la WSIS: Libraries



and the WSIS Action Lines (IFLA, 2006c), valorando la prioridad para cada una de ellas[7].

Y en coherencia con lo que venimos citando, IFLA ayuda a concretar los servicios a los distintos grupos sociales, concretando pautas para bebés, niños, jóvenes y diversos sectores de población con necesidades especiales, a través de su Sección Library Services to People with Special Needs (la hasta diciembre de 2008 denominada Libraries Serving Disadvantaged Persons): comunidades multiculturales, personas con dislexia, pacientes de hospital, personas con demencia, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración, personas ciegas o con gran deficiencia visual, personas sordas, personas recluidas en el hogar, reclusos o personas con baja alfabetización.

4. Lo que las bibliotecas hacen: algunos ejemplos

Es bueno, al margen de recomendaciones y propuestas, mostrar prácticas reales, que se conviertan en guías de la acción, y evidencien cómo es posible habitar ese espacio ciudadano que es la biblioteca. Y sería posible citar miles de ejemplos, a poco que revisáramos el número creciente de noticias sobre bibliotecas en medios de comunicación, las recopilaciones de buenas prácticas de las asociaciones profesionales, o las comunicaciones expuestas en los numerosos congresos nacionales o internacionales. Al hacerlo no pretendemos dibujar una situación idílica, pues hay una gran distancia entre las bibliotecas públicas de ciudades medianas y grandes, que suelen tener personal, instalaciones y financiación suficiente para emprender muchas iniciativas, y muchas bibliotecas, sobre todo de pequeños municipios, sin el apoyo adecuado como para cumplir las funciones que se le atribuyen. Pero lo mucho que hacen las bibliotecas debe dejarse patente, porque ayuda a demostrar que con un pequeño apoyo económico, multiplican el beneficio social y cultural.

Una fuente de prácticas de éxito es la base de datos multilingüe creada por IFLA para recoger las prácticas de éxito de las bibliotecas (<http://www.ifla.org/success-stories/>), ordenadas en cinco áreas a través de las cuales contribuyen a los objetivos marcados en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información: las bibliotecas como punto de acceso; como centros de aprendizaje de las TIC; como servicios para el aprendizaje a lo largo de la vida; al servicio de necesidades específicas, y bibliotecas para el patrimonio cultural. Actualmente incluye ciento cincuenta y una experiencias, de las que solo mencionaré dos, tomadas al azar:

- La biblioteca pública 113 de Freire, en la Araucanía chilena, que tiene más del 80 por ciento de sus usuarios campesinos de origen mapuche, para los que publica libros bilingües de su tradición oral, o a través de BiblioRedes les ha facilitado alfabetización digital, orientando el uso de Internet a los aspectos que mejoran su calidad de vida y sus trabajo: medicina natural, formas de cultivo, trámites en servicios públicos, incluyendo la declaración de impuestos.
- La Biblioteca Estatal de Queensland ofrece alfabetización en Internet a los miembros de ochenta y seis comunidades rurales de su entorno, incluyendo a jóvenes que han dejado los estudios, personas que buscan empleo, adolescentes y jubilados tanto de niveles básicos como avanzados.



Otra manera de conocer buenas prácticas, a veces sencillas pero que muestran cómo se ha estudiado un problema de los usuarios, y se ha diseñado, puesto en práctica y evaluado un servicio para darle respuesta, es el Premio Internacional de Marketing bibliotecario que anualmente convoca IFLA. Repasando algunos premiados, vemos que ha reconocido a:

- Una biblioteca pública australiana (Central West Libraries) que tiene un sistema de tutoría en línea para ayudar a hacer los deberes escolares de los niños de su comunidad.
- Una biblioteca universitaria estonia (Tartu University Library), que desarrolló un servicio nocturno para que pudieran estudiar cómodamente aquellos que eran padres jóvenes y no podían dejar a sus bebés, con un apoyo de guardería en la biblioteca, en horario de noche.
- Al bibliobús de la Zadar Public Library de Croacia, dedicado a llevar servicios de biblioteca a niños, escolares, personas con discapacidades y ancianos afectadas por la guerra de los Balcanes en zonas rurales poco pobladas de su región.
- A una biblioteca de la Municipalidad de Miraflores de Lima, que acercó a través de un servicio de carritos libros y otros materiales a los niños que no podían acudir a la escuela porque tenían que acompañar a sus padres, vendedores en los mercados de calle.
- A la biblioteca pública holandesa de Spijkenisse, por una sencilla campaña de marketing para recuperar usuarios con el envío de una postal con el mensaje: "We miss you: "Te echamos de menos".
- A las bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha por una exposición circulante para dar a conocer las nuevas misiones de la bibliotecas, bajo el lema "Biblioteca Pública: casa, árbol, río. Pasa sin llamar".
- A la biblioteca escolar del Australian Islamic College, por un servicio de animación lectora y alfabetización digital para los niños refugiados de Afganistán, Iraq y Somalia recién llegados a su Región.
- A la Krasheninnikov Regional Research Library, de Kamchatka (Rusia) por un servicio para ancianos y personas con discapacidad, con un enfoque de apoyo psicológico.
- A los clubes de lectura del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona.

Cuando se mencionan ejemplos probablemente se estará omitiendo la cita de bibliotecas que es posible que estén dando servicios de proximidad impagables, pero no los han divulgado. Para los bibliotecarios publicar sus experiencias positivas es algo que siempre deberían hacer, tanto por su propia autoestima como para que otros puedan imitarlas. Nosotros vamos a centrarnos en buenas prácticas dadas a conocer y reconocidas, y sobre todo que vinculamos a la creación de ciudadanía:

- Es algo tanto simbólico como práctico: en bastantes sistemas bibliotecarios (un ejemplo internacional, las bibliotecas públicas de Montreal), se da el carné de biblioteca a los niños recién nacidos, junto a un lote



de presentación de la biblioteca, incluyendo el regalo de un libro. En España, se hace en Andalucía, Castilla La Mancha o Castilla-León, y representa la invitación de la biblioteca, y a ésta como algo básico unido a la condición humana y ciudadana: la participación en la cultura de la sociedad en que se nace. En Andalucía, el “Kit Cultural” se da a los padres de los recién nacidos a través de la red de hospitales, con un primer cuento, un disco compacto con tradición oral andaluza y un pre-carné de biblioteca. En Castilla-La Mancha se hace lo mismo con la denominación “Con un libro bajo el brazo”, y actualmente se está implantando en Castilla-León la campaña con el mismo fin “Bienvenidos a la lectura”. Es una forma de realzar la voluntad de servicio, el derecho a la biblioteca y a la lectura como algo propio de toda persona por el hecho de serlo.

- Los sistemas de carné único con beneficios añadidos, que implantan los sistemas bibliotecarios autonómicos, que implican que cualquier biblioteca reconoce al lector que llega a ella como sujeto del derecho a usarla. Y más allá del contenido de las ofertas, el vincular el carné de biblioteca al uso de cines, restaurantes, museos, librerías o tiendas de cualquier cosa es también un ejemplo de la cotidianidad en la que la biblioteca tiene la voluntad de insertarse. Las bibliotecas de Calgary o Houston (Power Card) han mostrado los beneficios de esta experiencia, y en España destacaríamos el carné del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona.

- La apertura horaria máxima es otro ejemplo de apoyo a las necesidades ciudadanas: Hay bibliotecas que abren 24 horas al día siete días a la semana en determinadas salas y servicios. No hay otro servicio público gratuito, accesible a todos, con enfoque social, con más horas de apertura, que incluye hasta servicios de préstamo de ordenadores portátiles para usar en los espacios wifi. Una biblioteca pública ejemplar en este sentido, la de Murcia, que no cierra a mediodía, y los domingos abre hasta las quince horas, con lo que mantiene ochenta horas disponibles semanalmente todos los servicios.

- La atención a toda persona sin ningún tipo de restricción, pues muchas bibliotecas han dado el carné de lector a quienes lo piden sin exigir documentos de identidad, considerando que, como la sanidad, la información es un derecho universal. Muchos recién llegados usaron el carné de biblioteca como prueba de arraigo, y hay bibliotecas públicas en las que más del 30% de sus usuarios son inmigrantes.

- La búsqueda y preocupación por los que no pueden acudir a las bibliotecas, como cuando mandan libros a domicilio para los que no pueden desplazarse a ella (por ejemplo los servicios de Telebiblioteca de la Comunidad de Madrid), las bibliotecas en las estaciones de metro o los mercados, los activísimos bibliobuses que recorren el mundo rural o los extrarradios de las ciudades. Y el esfuerzo para posibilitar el acceso intelectual a los contenidos mediante materiales adaptados para su lectura fácil, comprensibles para personas con dificultades lectoras o insuficiente alfabetización, retraso mental leve, problemas por edad avanzada, etcétera: ese amplio sector de la población que nunca ha creído poder ir a las bibliotecas. (Casals, 2006, Mayol, 2006, Myrberg, 2006).

- La preocupación por las minorías culturales y nacionales residentes en su ámbito: Así lo hacen algunas bibliotecas españolas cuando desarrollan colecciones multiculturales, contratan mediadores de las minorías lingüísticas y los grupos de inmigrantes residentes en la ciudad, del este de Europa, magrebíes o subsaharianos, como hacen las bibliotecas de regiones como Madrid, Andalucía o Murcia. O cuando crean



comisiones de usuarios multiculturales con representantes de todos los grupos nacionales de la comunidad, como hace la biblioteca de Gandía.

- El apoyo al aprendizaje permanente, tanto a través de programas de formación de usuarios, alfabetización digital e informacional, como colaborando con centros de educación de adultos, y dando facilidades para las personas que quieren aprender de modo independiente. Citaremos aquí la iniciativa del proyecto PULLS (2008), que ha dado lugar a recomendaciones para organizar centros de aprendizaje en las bibliotecas públicas, entre otros materiales. Y la iniciativa británica del MLA, el programa Inspiring Learning for all (<http://www.inspiringlearningforall.gov.uk/>), en tanto une a museos, archivos y bibliotecas para posibilitar el aprendizaje a través de la colaboración e integración de nuestras instituciones.

- La socialización de la lectura a través de clubes (sin citar lo que supone el resto de actividades culturales como ferias del libro, concursos literarios, talleres de escritura, encuentros con autores, ciclos culturales coincidentes con efemérides o temas de interés local...) es un ejemplo tanto de creación de comunidad como de fomento del diálogo y la reflexión, formación lectora y educación. En España debe haber más de mil quinientos clubes funcionando, tanto generalistas como especializados en novela de cualquier género (negra, romántica, histórica, erótica, de misterio), ensayo, cómics, historia, poesía, lengua...; para jóvenes o para adultos, en la biblioteca o en centros de mayores, escuelas, hospitales, centros psiquiátricos, cárceles, asociaciones de vecinos, mujeres; presenciales y virtuales; básicos, intermedios o avanzados; con o sin registro previo... Destacaríamos los clubes de lectura de Guadalajara (incluso ahora con videoconferencia con usuarios italianos), que fueron pioneros, y cuantitativamente, la ciudad de Barcelona tiene unos setenta clubes funcionando a través de las bibliotecas, con unos mil participantes. O la promoción de la lectura a través de clubes, como se hace con el Premio Mandarache de jóvenes lectores de Cartagena (<http://www.premiomandarache.es>), pues conecta las redes de lectura de los Institutos con las de las bibliotecas y la Universidad.

o La organización de actividades colectivas, con la voluntad de que participe toda la comunidad, lecturas simultáneas y comunes a toda la ciudadanía (experiencia exitosa en la ya citada biblioteca pública de Houston: Books on the Bayou o en Seattle Reads, el programa de la Seattle Public Library) o maratones literarios, como el Maratón de Cuentos que organiza la biblioteca pública del estado en Guadalajara (España), y que son una fiesta, una exaltación de la pertenencia a una cultura universal común.

o La participan en los debates políticos y sociales relacionados con la cultura, la educación y las bibliotecas: Los bibliotecarios han participado en la redacción o modificación de leyes, haciendo sugerencias o asistiendo al Congreso para que se tenga en cuenta el punto de vista de las bibliotecas: En la Ley de propiedad Intelectual, defendiendo la gratuidad de servicios básicos como el préstamo a través de campañas que incluyeron manifiestos, firmas, cartas a los diputados. En la Ley de la lectura, el libro y las bibliotecas. De hecho, el que se planteen estas leyes, o que por primera vez aparezcan las bibliotecas escolares en la actual Ley de Educación, refleja un activismo bibliotecario, representado internacionalmente en la oposición de los bibliotecarios estadounidenses a la Patriot Act contra la censura de la información o la defensa de la privacidad de los lectores.



- o Otro gesto significativo es el apoyo a las familias como forma de socialización e impulso: Cada vez más bibliotecas abordan el fomento de la lectura como un objetivo común al de los padres, al crear *bebetecas*, hacer talleres de orientación lectora para familias y guías de orientación para padres primerizos. Programas como “Nascut per llegir” (Nacidos para leer) en Cataluña y su precedente “Born to Read” en bibliotecas de USA serían ejemplos.
- o También colaboran con otros mediadores y agentes culturales de la comunidad: apoyan planes de lectura de los colegios; colaboran con universidades populares; se relacionan con organizaciones de voluntariado para dar servicios a través de mediadores sociales o mantener bibliotecas de calle o servicios a domicilio.
- o La relación con la ciudadanía también se busca mediante la presencia en los medios de comunicación, participando en entrevistas, programas de radio, manteniendo secciones de información o crítica literaria en prensa, y más recientemente publicando contenidos a través de blogs o Twitter, estando en redes sociales, principalmente Facebook, además de otras experiencias más minoritarias como Second Life.
- o La preocupación por su imagen y promoción para ser mejor conocido y aprovechados: diseñan manuales de gestión de la imagen corporativa, incluyéndola en sus actuaciones, realizan logotipos y logosímbolos, diseñan campañas de publicidad que incluyen anuncios en radio, televisión y prensa escrita, en lugares ciudadanos como marquesinas de autobuses o vallas publicitarias, producen objetos de merchandising, realizan notas de prensa o dossiers de sus resultados, ceden sus espacios para eventos culturales de impacto, salen a espacios no convencionales para ellos (como llevar a las farmacias “recetas de lectura” como se hizo en Extremadura), se reivindican como profesionales (el COBDC lo hizo con la campaña “El segundo oficio más viejo del mundo”), dan a conocer su trayectoria (Exposición “Biblioteca en Guerra” de la Biblioteca Nacional), o se alían con otros personajes mediáticos en busca de apoyos que refuercen y fomenten su conocimiento, como cuando se hacen campañas de promoción con actores o futbolistas que transmiten el interés de lectura y biblioteca. El mejor ejemplo serían las bibliotecas estadounidenses con su campaña “@your library”.
- o En cuanto a la apertura en los medios digitales como Internet, en función de sus posibilidades, y a veces de la iniciativa de su propio personal, dan servicios que van desde el portal web, a la atención en línea a través de chats como se hace en algunos servicios de referencia, informan a través de mensajes de móvil, crean o colaboran con bibliotecas digitales de textos completos, ya de carácter científico, como hacen las bibliotecas universitarias, o relacionados con sus comunidades locales, como algunas bibliotecas públicas.

Para concluir hablaré un poco más de la biblioteca pública de la que soy usuario, la de Murcia, y que en cierto modo resume cómo puede ser útil de diversas formas a personas diferentes, a las que las une compartir este espacio público:

- Es una biblioteca muy abierta, fácil de acceder y usar desde la calle: siempre está llena; la gente se sienta en sus escalinatas mientras descansa, charla o toma café, contabilizando más de setecientas mil visitas por año. Los usuarios circulan con fluidez por todos los espacios de la biblioteca. Los hay de ruido, de charla,



de trabajo individual o de grupo. De trabajo concentrado o lectura informal. En los mostradores cuatro auxiliares se afanan en realizar los casi seiscientos mil préstamos que ya mencionamos, con la mayor agilidad posible para evitar que la espera en las continuas colas se haga larga. Sus colecciones son muy amplias y actualizadas, combinando lo impreso con lo multimedia, y sus tecnologías audiovisuales e informáticas están siempre en uso.

- Su horario es comodísimo. Es posible pasar a veces a la vuelta de los multicines del centro de ocio junto al que se encuentra, al mediodía, los sábados por la tarde o algún domingo, pues no cierra.
- Tiene todos los cómics que puede querer cualquier aficionado, adquiere con rapidez y organiza las novedades. Da unos tres mil préstamos por mes de comics y acompaña la colección con encuentros con autores de cómic, exposiciones o jornadas (El ciclo mensual (H)ojeando cómics y el anual Cómic Corner).
- Sus programas culturales son variados: desde la gastronomía a la filosofía. Desde cuentacuentos a talleres de escritura o cursos sobre cómo hacer personajes para cine de animación. Tiene encuentros con autores de todo tipo, actividades en colaboración con asociaciones culturales del entorno, programas con los institutos de enseñanza...
- Gestiona o apoya casi setenta clubes de lectura: Desde los propios –de novela, de cómics, en inglés entre otros- a los de asociaciones de mujeres (Pasando Página), en centros de mayores, asociaciones (Proyecto Hombre), colegios y otras bibliotecas locales a las que da soporte.
- Procura ser una biblioteca multicultural, con sus colecciones, colaboración con organizaciones de apoyo a inmigrantes, y sus mediadores interculturales, que conectan la biblioteca a través de asociaciones tipo Murcia. Acoge para que todas las personas sepan que pueden informarse, leer, conectarse con su familia, usar Internet, formarse o ver una película en la biblioteca de modo gratuito con el solo hecho de mostrar su pasaporte u otro documento.
- Tiene servicios formativos, de referencia (impulsó el servicio cooperativo electrónico Pregunte, la biblioteca responde en sus primeros años), o de información juvenil práctica (cursos, talleres, viajes, emancipación, mundo joven, asociacionismo, información laboral) en colaboración con los servicios murcianos de juventud, siendo “corresponsal juvenil”.
- Se compromete también con las personas con discapacidad, tanto en su faceta de usuarias, como dando trabajo a través de Fundown pues algunos de sus miembros trabajan para la biblioteca en el área de reprografía, ordenación de material audiovisual y en el mantenimiento de la jardinería.
- Aprovecha bien los recursos que se le facilitan, teniendo carta de servicio, compromisos e indicadores de calidad, habiéndose acreditado. De hecho tiene el certificado ISO 9001:2000 de Gestión de la Calidad, al que acaba de añadir el cumplimiento de la ISO 14001:2004 sobre Sistemas de gestión ambiental.
- Logra dar acceso de modo inclusivo a los más desfavorecidos, pero también la cohesión, pues es útil a



grupos sociales de todo tipo: profesionales, jóvenes nativos digitales, estudiantes, universitarios, aficionados a determinados temas.

5. Reflexiones finales

Las bibliotecas son un espacio ciudadano importante, de esos que ayudan a lograr el equilibrio y síntesis de libertad y responsabilidad propio de las cosas humanas. Al margen de los beneficios directos sobre las personas, del “capital social” que producen, es de gran valor lo intangible, lo que representa su apertura y gratuidad, su labor de conservación y transmisión de la memoria y la cultura, su labor que es a la vez de inclusión y de cohesión.

Una biblioteca representa respeto a la cultura, puesta en común del saber, solidaridad y uso compartido, espíritu crítico y rechazo de cualquier fundamentalismo, voluntad de servicio sin discriminación, apertura al aprendizaje.

La idea de equilibrio es fundamental en la vida de las bibliotecas actuales. La biblioteca es un puente, un espacio que conecta el pasado, la tradición, con el futuro; el saber heredado y las tendencias; el papel y los bits, lo impreso y lo electrónico, lo textual y lo digital, lo lineal y lo hipertextual, lo intangible, la información, y lo espacial, su edificio e instalaciones. Las personas, los bibliotecarios y la tecnología. Desde el punto de vista de sus colecciones, una biblioteca realiza un esfuerzo de selección, que le permita incluir lo local y a la vez ser global, ser una ventana local a lo universal, a otros mundos y culturas. Recoger el canon cultural, literario y científico, y en ese sentido ser reflejo de los saberes aceptados y al mismo tiempo incluir lo minoritario, lo alternativo, la demanda individual. Recoge lo que ha superado el filtro del tiempo, pero también la cultura de la época. Como puente, debe ayudar a pasar a las personas de una a otra orilla: animar la lectura literaria y lenta, pero también dar cultura digital y de las complejidades de la información.

Por ese valor de equilibrio, la biblioteca es una institución en la que la gente confía: no discrimina, no engaña, su información es plural, y en ese sentido puede ejercer ese papel de conexión y de encuentro, de ayudar a las personas en sus transiciones culturales, informativas y mentales. También la biblioteca es un ejemplo de variedad en su oferta de espacios y servicios. Puede ser para algunos un oasis, un espacio de calma y permanencia, en un contexto de caos, de vorágine y fragmentación de la información. Pero también tiene espacios de paso, de ruido, de contacto, de consumo.

En el contexto de las industrias culturales y el resto de ofertas de ocio y educación, las bibliotecas están obligadas a utilizar los medios de promoción que el marketing institucional y la publicidad ofrecen, para llegar a sus ciudadanos, y ofrecerse como una alternativa al consumo privado al que se nos incita. No se trata de cuestionar el papel de las industrias de la cultura y la comunicación –al contrario, se debe cooperar con ellas, y de hecho se hace mediante la adquisición, las listas de recomendaciones, sino de explicitar los valores diferenciales de las bibliotecas, que la hacen imprescindible: generan capital social, son gratuitas y accesibles para todos, compensan las modas y valores dominantes, respetan lo minoritario y son especialmente necesarias para la mitad de la población con pocos recursos, ayudan al aprendizaje permanente y dan oportunidades, contribuyen a la inclusión social y digital, fomentan el acceso abierto al conocimiento,



conservan el patrimonio cultural local o lo digitalizan, fomentan los hábitos de lectura, mejoran la calidad de vida de sus comunidades.

La biblioteca se ha representado de muchas formas: como espacio sagrado o templo de la cultura, como guía o faro para orientarse. Yo diría que uno de sus valores fuertes es ser catalizadora, agregadora, integradora de contenidos y personas. Son las actuales “casas de la cultura”, un espacio que interrelaciona los flujos culturales y educativos existentes en la ciudad, colabora con ellos, los potencia y complementa, participando en una red de relaciones con otras bibliotecas escolares, públicas y universitarias, librerías, centros culturales y demás instituciones de la memoria. Desde un enfoque cooperativo, navegando y construyendo comunidades de aprendizaje que (nos) vayan ayudando a vivir orientados, conviviendo tanto con la incertidumbre como con el aprendizaje permanente, sabiendo encontrar sentidos.

Siendo “entrenautas” en el océano de la información: instituciones que aprenden junto a sus usuarios a la vez que interactúan con los demás agentes culturales y educativos. Dando respuesta a las necesidades de las personas, capacitándolas, haciendo posible una sociedad de la información abierta y democrática, afrontando la brecha digital y las desigualdades resultantes, participando en la generación de contenidos culturales diversos, pensando en las minorías compatibilizando sus deseos con la atención de las preferencias mayoritarias. Reajustando los límites de la ciudad para dar cabida a los que siguen llegando a ella en busca de su libertad. Abriéndose de modo que no vuelva a sentir nadie temor de entrar en las nuevas bibliotecas lujosas, confortables, modernas, tecnológicas y funcionales, aunque lleve las ropas o los zapatos rotos y mojados.

Referencias Bibliográficas

- ARTAL, C. (2001) La biblioteca pública vista por los ciudadanos. Barcelona: Fundación Berlstermann.
- ARRANZ, J. J. (2007) Las bibliotecas públicas, espacios para la cohesión social. Proximidad e inclusión en las bibliotecas públicas de Barcelona. En: IFLA 73 General Conference and Council. <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-Arranz-en.pdf>.
- BATT, C. (2006) La biblioteca pública del siglo XXI. III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Murcia. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 378-388. http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso_3bp/actas_congreso3bp.pdf - BENTON FOUNDATION (1998), The Future's in the Balance: A Toolkit for Libraries and Communities in the Digital Age: 15, <http://www.benton.org/publibrary/futurebalance/toolkit.pdf>.
- BIBLIOTECA, aprendizaje y ciudadanía. La alfabetización informacional (2006). Seminario de Toledo. Declaración final. http://travesia.mcu.es/S_ALFIN/ficheros/Declaracion_Toledo.pdf
- BIRDI, B., WILSON, K., COCKER, J. (2008) The public library, exclusion and empathy: a literature



review. Library Review , 57 (8) p. 576-592

- CALIMERA (2005). Pautas de buena práctica. <http://www.calimera.org>
- CAMPAL GARCIA, F. (2006) Bibliotecas públicas: escenarios para el aprendizaje. III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Murcia. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 3340.
- CASALS TORRES, I. (2006) La Lectura Fácil en las Bibliotecas Públicas. III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 41-48.
- CONSTRUIR sociedades de la información que atiendan a las necesidades humanas. Declaración de la sociedad civil en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2003) <http://alainet.org/docs/5145.html>
- FENOL, C., LLUECA, C. (2006) Cincuenta ideas para sorprender desde la biblioteca pública. BiD, 17. [http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero="17"fenol2.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=)
- FERNÁNDEZ, J. J. (2009) Más allá de Google. Barcelona, Infonomía, 2009 http://www.infonomia.com/pdf/Mas_alla_de_Google_2008.pdf
- FRANGANILLO, J., BURGOS, L., GARCÍA, A., TOMÀS, C. (2006) Alfabetización digital en la prisión: una experiencia con jóvenes internos. In Proceedings II Congreso Internacional de Alfabetización Tecnológica, Badajoz. <http://eprints.rclis.org/archive/00008001/01/franganillo2006.pdf>
- GALÍ, C., PI, N., VIME, D. (2006) PuLLS: biblioteca y aprendizaje. III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 86-94.
- GARCÍA-ROMERAL, C., GARCÍA NÚÑEZ, A.C., RAMÓN JIMÉNEZ, I. (2006) Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural. III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, p. 105-113.
- GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J. A. (1993) La preocupación por la lectura pública en España. Las bibliotecas populares. De las Cortes de Cádiz al Plan de Bibliotecas de María Moliner. Revista General de Información y Documentación, 3, 2, (1993), p. 55-94. <http://www.ucm.es/BUUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9393220055A.PDF>
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (2006) Por qué y para qué las bibliotecas en el siglo XXI. En: Palabras por las bibliotecas. Madrid: Educación y Biblioteca, 2004, p. 93-97
- GÓMEZ HERNANDEZ, J. A. (2007) La acción social de las bibliotecas: Alfabetización e Inclusión como servicio bibliotecario. En: Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas. Madrid: Universidad Complutense



-
- GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J. A. (2007) Biblioteca e integración: de la extensión bibliotecaria a los procesos de inclusión social y digital. En: Gimeno, J., López, P. y Morillo, M.J. (coords.) De volcanes llena. Biblioteca y Compromiso social. Gijón, Trea, p. 343-373.
 - GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (2008). La función educativa de bibliotecas y bibliotecarios en el contexto de las tecnologías participativas de la Web Social. Ponto de Acceso, 2 (1), p. 51 – 71. <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2666/1882>
 - GOMEZ HERNANDEZ, J.A. (2008) Las metáforas sobre el mundo de la información y los bibliotecarios. El profesional de la Información. 17 (3) p. 340 343. <http://eprints.rclis.org/13576/>
 - GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (2008) El carácter emprendedor en la profesión bibliotecaria. Anuario ThinkEPI, p. 110-114. <http://eprints.rclis.org/11005/>
 - GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A.; LICEA DE ARENAS, J. (2005) “El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente. La alfabetización informacional”. En: López, P., y Gimeno, J. (coords.) Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal. Gijón: TREA, p. 145-180.
 - GOMEZ HERNANDEZ, J. A., MAGÁN WALS, J.A., CALDERON, A. (2007) Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las Bibliotecas. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2008.
 - GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A., PASADAS UREÑA, C. (2007) La alfabetización informacional en bibliotecas públicas: Situación actual y propuestas para una agenda de desarrollo. Information Research, 2007, 12 (3). [http://informationr.net/ir/123/](http://informationr.net/ir/123/paper316.html) paper316.html.
 - GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A., QUÍLEZ SIMÓN, P. (Coords.) (2008). La biblioteca como espacio de cultura y participación. Madrid: Anabad, Biblioteca Regional de Murcia.
 - GÓMEZ HERNANDEZ, J. A., SAORÍN, T. (2007) La imagen emergente de las bibliotecas en una sociedad de comunicación en red. En: F. Cabello y otros: Patrimonio cultural y medios de comunicación. Sevilla, Consejería de Cultura p. 140-153. <http://eprints.rclis.org/12979/>.
 - GUERRERO, C. (2008) La promoción cultural y educativa desde la biblioteca en el ámbito local: la oreja verde. En: GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A., y QUÍLEZ SIMÓN, P. (Coords.) La biblioteca como espacio de cultura y participación. Madrid: Anabad, Biblioteca Regional de Murcia, p. 129-166.
 - HERNÁNDEZ, H. (Dir.) (2001) Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez (<http://www.bibliotecaspublicas.info/>)
 - HERNÁNDEZ, H (DIR.) (2005): Proyecto Tibidabo. En: Bibliotecas públicas en ciudades y regiones



de Europa: Informe 2000-2003. Peñaranda de Bracamonte: Germán Sánchez Ruipérez, 2005.

- HERNÁNDEZ, H. (Dir.) (2008) Las bibliotecas públicas en España. Dinámicas 2001-2005. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez. http://www.bibliotecaspublicas.info/estudiobp08/docs/Estudio-BP_00.pdf.
- IFLA (1994) Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
- IFLA (1998a) Comunidades multiculturales: normas para servicios bibliotecarios, 2ª ed. <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>.
- IFLA (1998b) Guidelines for Library Service to Braille Users. <http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>
- IFLA (1998c) Pautas para materiales de Lectura Fácil. Compiled and edited by Bror I. Tronbacke. 1998. (Versión catalana: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-54-ca.pdf>)
- IFLA (2000) Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas. Ed. Day, J.M. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf>
- IFLA (2001a) Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de Hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración. Compilación de N. M. Panella, La Haya, IFLA, 2001. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf>
- IFLA (2001b) Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. UNESCO. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- IFLA (2002) Directrices para los Servicios Bibliotecarios dirigidos a Personas con Dislexia. Gyda Skat Nielsen y Birgitta Irvall. La Haya, IFLA. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-76s.pdf>
- IFLA (2004a). Section for Public Libraries. The Role of Libraries in Lifelong Learning. <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Lifelong-LearningReport.pdf>
- IFLA (2004b). Promoting the global information commons: A commentary on the library and information implications of the WSIS Declaration of Principles "Building the information society: a global challenge in the new millennium". <http://www.ifla.org/III/wsis070604.html>
- IFLA (2005) Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción. <http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifiesto-es.html>
- IFLA (2006a). Comité Presidencial de la IFLA para la agenda internacional sobre el aprendizaje a lo largo de la vida. Informe Final. http://travesia.mcu.es/documentos/alfabetizacion_inf_ifla.pdf



-
- IFLA (2006b) The IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines, Versión española: <http://www.ifla.org/faife/policy/iflstat/Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf>
 - IFLA (2007a) Directrices para servicios bibliotecarios destinados a personas con demencia. Ed. Por H. A. Mortensen y G. S. Nielsen. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep105.pdf>
 - IFLA (2007b) WSIS contact group. Guideline for international, regional and local advocacy for Libraries in relation with implementation of the WSIS by Action Line 2005-2015. T. Haavisto, up-date D. Mincio 2007. <http://www.ifla.org/III/wsis/WSIS-Action-Lines.pdf>
 - IFLA Public libraries Section. (2008) Meeting users needs. A checklist for best practice. http://www.ifla.org/VII/s8/proj/Mtg_UN-Checklist.pdf
 - IFLA/FAIFE (2002). Manifiesto sobre Internet. <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>
 - LICEA DE ARENAS, J. y GÓMEZ HERNANDEZ, J.A., (2008) Biblioteca e Inclusión e inclusión social y cultural. ¿Posibilidad o necesidad? En Gómez Hernández, J. A., y Quílez Simón, P. (coord.): Las Bibliotecas, espacio de cultura y participación. Madrid: Anabad, p. 195-218
 - MAYOL, C. (2006) La lectura fàcil, una eina d'inclusió social. En Bibliodoc 2005. Barcelona: COBDC, p. 47-63
 - MENESES TELLO, F. (2008) Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones Informação & Sociedade: Estudos, 18 (1), p. 45-65. <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1639/1652>
 - MILLÁN, J. A. (coord.) La lectura en España. Informe 2008 Leer para aprender. <http://www.lalectura.es>
 - MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2002). Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas. Madrid. http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf
 - MINISTERIO DE POLÍTICA SOCIAL (2008) Bibliotecas accesibles para todos. Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores
 - MISTICA (2002) Trabajando la Internet con una visión social (Documento colectivo) http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_olist2.html
 - MYRBERG, M. (2006) Literacy for Adult People: an Internacional Overview. En: JORNADES Internacionals de Lectura fàcil. Barcelona: Associació Lectura Fàcil.
 - NCLIS (2003) Declaración de Praga. <http://www.cobdc.org/03grups/0grupMarc.html>



-
- NCLIS y UNESCO (2005) Faros para la Sociedad de la Información. Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>.

 - OLMO GARCÍA, M. J. (2008) Nativo digital, lector multitarea. Notas sobre jóvenes, universidad y lectura en EE UU. Educación y Biblioteca, 165, p. 130-136.

 - PALACIOS, A. (2008) Los análisis de las bibliotecas públicas en España: Estado de la cuestión. En: HERNÁNDEZ, H. (Dir.) Las bibliotecas públicas en España. Dinámicas 2001-2005. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. http://www.bibliotecaspublicas.info/estudiobp08/docs/Estudio-BP_00.pdf

 - PIMIENTA, D. (2005) La pista de obstáculos desde las TICS al desarrollo humano. <http://www.funredes.org/presentation/TICpDHe.ppt>

 - PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Networks) (2003) Pautas Pulman. Los nuevos servicios de Biblioteca Pública en la Sociedad de la Información. <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>

 - PULLS (2008) Directrices sobre los Centros de Aprendizaje Abierto en las bibliotecas públicas en Europa http://www.diba.cat/biblioteques/documentspdf/pulls_directrius_castella.pdf

 - TEA-CEGOS (2001). Estudios de opinión sobre la biblioteca pública en España. En: Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. <http://www.bibliotecaspublicas.info/>

 - VILLACAÑAS BERLANGA, J. L. (2005) Ciudades: La magia de la libertad. En: Estudios y documents, XXI

 - VIÑAO FRAGO, A. (1989). A la cultura por la lectura. Las bibliotecas populares (1869-1885). En: Guereña, J. L., y A. TIANA (eds.): Clases populares, cultura, educación. Madrid: Casa de Velázquez, 1989, p. 301-335.

[1] Conferencia presentada en el encuentro "El ciudadano demanda, La biblioteca responde", Bilbao, España, 26 y 27 de Febrero de 2009. Disponible en: <http://www.alhondigabilbao.com9>

[2] Tuvieron encomendada la “organización de lecturas y conferencias públicas, en relación con estas bibliotecas; de sesiones de cinematógrafo, que den a conocer la vida y costumbres de otros pueblos, los adelantos científicos, etc.; de sesiones musicales de coros y pequeñas orquestas cuando sea posible, y, en todo caso, de audiciones por radiotelefonía y discos cuidadosamente seleccionados; de exposiciones reducidas de obras de arte, a modo de compendiados museos circulantes, que permitan al pueblo, con los



recursos citados, participar en el goce y las emociones estéticas".

[3] Aunque el análisis de los resultados aún no se puede hacer, en una primera observación vemos que se destacan demandas como la facilidad de uso, la flexibilidad y adaptación de los horarios, la atención personalizada, la gratuidad de la mayoría de servicios, el carné único y con ventajas añadidas, una buena colección especializada en función de las necesidades del entorno, la difusión de sus contenidos y actividades, el acceso retomo a sus servicios, la colaboración estrecha con archivos y bibliotecas, el ser punto de información del resto de oferta cultural local, ser dinamizadora cultural ella misma mediante exposiciones, talleres, concursos, etc., ser espacio de inclusión social y lingüístico, teniendo colecciones en las lenguas que se hablan en su entorno, y guías de introducción, recoger la diversidad cultural, favorecer el espíritu crítico, ser espacio de aprendizaje permanente y cultura de la información, implicar a los usuarios en la promoción de la biblioteca.

[4] Donde se hace una revisión de todos los análisis de las bibliotecas públicas en España, a la que nos remitimos para no extendernos más en este aspecto (Palacios, 2008).

[5] Según Fernández García (2008), en unos cuatro años, los usuarios han: compartido más de 2.000 millones de fotos en Flickr! (<http://www.flickr.com>). Generado 200 millones de espacios personales en MySpace (<http://www.myspace.com/>). Hay más de 52 millones de usuarios en Facebook (<http://www.facebook.com>). Se han colgado más de 62 millones de vídeos en YouTube (<http://www.youtube.com>). Dado 65 millones de respuestas a las más de 7 millones de preguntas en Yahoo! Answers (<http://answers.yahoo.com/>). Creado 133 millones de blogs (datos de Technorati, <http://www.technorati.com>). Creado más de 10 millones de "avatares" en Second Life (<http://www.secondlife.com>). Hecho casi 9 millones de entradas en Wikipedia (<http://www.wikipedia.org>), en más de 250 idiomas diferentes. Compartido "favoritos" a través de herramientas como Del.icio.us (<http://del.icio.us>). Votado los artículos que más nos gustan de la red, mediante gestores sociales de contenidos como Digg (<http://www.digg.com>) o Menéame (<http://meneame.net/>).

[6] Las Directrices establecen los principios del acceso público a Internet; afrontan los problemas de acceso para grupos marginales de la comunidad; delinean las vías por las que las bibliotecas pueden llevar a los ciudadanos desde la conciencia hasta la capacitación y potenciación aprovechando los equipamientos para el e-gobierno; discuten las alternativas tecnológicas que las bibliotecas afrontan cuando se plantean la provisión de equipos y conexiones; ofrecen consejos sobre la formación de usuarios; y sugieren políticas de uso de Internet que pueden desembocar en verdaderas cartas de derechos de los usuarios. Posibilitar todo tipo de opiniones, informaciones y contenidos a través de cualquier medio, tener en cuenta la gratuidad de acceso, las diferencias culturales, la libertad del usuario, que debe ser el responsable de elegir sus propias fuentes de información en un contexto también de respecto a su privacidad. Atender al acceso y producción de contenidos locales, el fomento del acceso abierto y las licencias Creative Common, la alfabetización informacional de los usuarios para que puedan seleccionar, valorar y comunicar éticamente la información, y la función de inclusión digital: "Las barreras creadas por el origen étnico, el género, la sexualidad, la discapacidad física o mental, el logro educativo, la situación de empleo o la posición económica son responsables de la exclusión de muchos ciudadanos. Las bibliotecas, como proveedoras de acceso a la



información en la comunidad y en la sociedad en su conjunto, pueden jugar un papel muy potente a la hora de asegurar que los miembros socialmente excluidos de la sociedad puedan obtener ventajas de los beneficios ofrecidos por la tecnología Internet y desempeñar un rol activo en sus comunidades”.

[7] C1. Papel de los gobiernos y los demás interlocutores en la promoción de las tecnologías de la información para el desarrollo (alta prioridad). C2. Infraestructuras de la información y las comunicaciones (baja prioridad). C3. Acceso a la información y al conocimiento (máxima prioridad) C4. Creación de capacidades (alta prioridad). C5. Construcción de confianza y seguridad en el uso de las tecnologías de la información (baja prioridad). C6. Habilitación y adaptación de los entornos (baja prioridad). C7. Desarrollo de aplicaciones basados en las tecnologías de la información ((E-gobierno, e-economía, e-learning, e-salud, teletrabajo, ciberecología, ciberagricultura, ciberciencia (prioridad media, salvo e-gobierno, que es de alta prioridad). C8. Identidad y diversidad cultural, diversidad lingüística y contenidos locales (alta prioridad). C9. Media (baja prioridad). C10. Aspectos éticos de la sociedad de la información (alta prioridad). C11. Cooperación regional e internacional (baja prioridad).