

# Dentro de la Biblioteca Glo-cal: ¿usuarios, clientes o simplemente público?

Manuela SEVILLA

Ayuntamiento de Quintanar de la Orden  
Biblioteca Publica Municipal  
bpquintanar@yahoo.es

Recibido septiembre 2007

Aceptado noviembre 2007

## RESUMEN

A lo largo de los últimos años hemos estado asistiendo al debate sobre el nuevo modelo de biblioteca pública que requiere nuestra sociedad.

La biblioteca pública actual no se entiende como una institución de carácter meramente cultural sino que debe potenciar su carácter dinamizador como elemento de desarrollo social y convertirse en un gran centro de información para la comunidad local; lo que nos lleva a unos nuevos cometidos y objetivos.

La biblioteca puede desarrollar y favorecer la integración de las personas en la comunidad a la que sirve y son muchas las formas de hacerlo.

A estas alturas creo que si no nos paramos a reflexionar la biblioteca pelagra de perder sus objetivos principales y convertirse en cualquier cosa, pues su ámbito de actuación cada vez es más abierto, y aunque esto está muy bien, creo que cualquier cosa no sirve si no se realiza con una finalidad o planteamiento real del servicio.

**Palabras clave:** Usuarios de la información / Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones / Soportes documentales / Servicios de información / Revolución tecnológica / Nuevos soportes, nuevos servicios, nuevos usuarios.

**Sumario:** 1. En la sociedad del conocimiento debemos aprender durante toda la vida. 2. Transformaciones sufridas en nuestro entorno. 3. La biblioteca pública municipal de Quintanar de la Orden. 4. Ha sido muy importante concretar quién es nuestro público. 5. Es primordial evaluar el rendimiento de la biblioteca.

Within the Library Glo-cal: users, clients or simply public

## ABSTRACT

Throughout the last years we have witnessed a debate about new model of public library our society requires.

The current public library is not considered as an institution of a purely cultural character, but one that must favour its revitalizing character as an element of social development and become a big centre of information for the local community; all these take us to new tasks and aims.

The library can develop and foster the integration of the people in the community it serves and there are many ways of doing it.

At this stage i think that if we do not stop to think about it, libraries are in danger of losing their main aims and turn into any thing, as their sphere of activity is more and more open, and although this is a positive thing, i think that everything is no good if it is not carried out with an aim or a real approach of service.

**Key words:** Users of the information / New Technologies of the Information and the Communications / Documentary supports / Information services / Technological revolution / New supports; new services; new users.

## 1. EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO DEBEMOS APRENDER DURANTE TODA LA VIDA

Hasta ahora la biblioteca principalmente nos facilitaba los medios para aprender a aprender pero ahora abarca muchísimo más pues se está hablando de biblioteca como centro de información, de apoyo a la formación, para el desarrollo cultural y fomento lector, como centro de colaboración con otros centros y colectivos de la comunidad, es decir una biblioteca multi-servicios dirigida a todos los tipos de público, niños, jóvenes, adultos, mayores y desde el punto de vista de la gestión involucrada en cooperar con el resto de servicios donde se encuentre ubicada para no interferir con ellos y no duplicar esfuerzos. Además deben trabajar en red y cumplir unos criterios de actuación común.

Y dentro de esta amplitud las bibliotecas públicas deben incorporar un valor añadido a los servicios que prestan y focalizarlos a grupos específicos de ciudadanos considerando la realidad de su entorno territorial

Pero la pregunta de los bibliotecarios es ¿Por dónde empezar?

Todas estas funciones se dejan entrever, en las pautas que nos da la IFLA/UNESCO:

*“Las bibliotecas públicas deben situarse en los siguientes grandes ámbitos de actuación: acceso a la formación; apoyo a la formación; fomentote la lectura/desarrollo cultural; espacio de relación; apoyo al desarrollo personal y servicio a niños y jóvenes. También se tiene en cuenta que las bibliotecas públicas deben incorporar un valor añadido a los servicios que prestan y focalizarlos a grupos específicos de ciudadanos considerando la realidad de su entorno territorial”*

En el nuevo entorno tecnológico debemos aprender durante toda la vida, saber desarrollar habilidades para el uso de la información según objetivos personales, familiares y comunitarios. Pero para garantizar unos servicios de calidad ya en cualquier punto o territorio por pequeño que sea debemos aprender a comunicarnos globalmente.

Desde una pequeña población local podemos acceder en estos momentos a la comunicarnos globalmente, participando del pensamiento global en el mismo momento que se produce y aportar nuestros criterios y propia especificidad.

Lo local nos da una especificidad que tenemos que aprovechar para ofertar a otros pero sin lo global no conseguiremos participar de manera eficaz y conseguir tener una voz. Para garantizar la implantación y el desarrollo de los servicios bibliotecarios de calidad en un territorio, tal y como requieren actualmente las nuevas necesidades y demandas, es conveniente establecer los planes municipales de biblioteca y su concreción en objetivos a corto, medio y largo plazo.

Para ello tenemos que ser creativos y ayudar a formar personas con verdadero espíritu crítico.

## **2. TRANSFORMACIONES SUFRIDAS EN NUESTRO ENTORNO**

Entre ellas se encuentran principalmente la apertura a mercados mundiales, el gran desarrollo de la tecnología, y la fuerte dependencia del conocimiento de la información.

Estas transformaciones son las que sitúan a la Biblioteca Pública Municipal en un entorno más abierto, dándole la posibilidad de opinar en el entorno Global de forma inmediata.

El creer que las Bibliotecas Públicas Municipales están atravesando una situación de cambios muy profunda es lo que nos obliga a estar replanteándonos continuamente los servicios y la forma de materializarlos.

Y esto es lo que nos lleva a pensar en las definiciones de usuario y cliente.

Un usuario es quien ordinariamente usa o utiliza algo, lo que llevado al campo de la información serían “personas que habitualmente consumen información, es decir son habituales de las bibliotecas saben realizar tareas de búsqueda, selección, análisis, síntesis, comparaciones etc.. Por el contrario un cliente sería la persona que simplemente requiere de unos servicios de forma más superficial, no posee destreza alguna y necesita de la Biblioteca, la mayoría de veces no es muy consciente de ello y necesita por lo tanto de nuestro reclamo. Nosotros debemos informarle y hacerle reflexionar sobre sus carencias.

Asistimos a este debate de esta polémica en nuestras Bibliotecas y nos interrogamos ¿debemos centrar nuestra atención sólo en los usuarios ¿ es decir en personas que ya valoran nuestros servicios o ¿en los clientes que no saben de las consecuencias de su analfabetismo informacional, sienten el deseo de acercarse hasta nosotros y no saben cómo hacerlo?

Desde que afrontamos esta pregunta tenemos claro que el público de una Biblioteca Pública Municipal en estos momentos son: los usuarios, los clientes o público potencial, el público virtual, y los sectores minoritarios más desatendidos que debemos ayudar hasta que consigan interactuar mejor con su comunidad.

De todas formas para una buena formación del público ya sean usuarios o clien-

tes, tenemos que tener en cuenta diferentes niveles de acercamiento: de orientación e introducción a la biblioteca, de comunicación o interrelación con ellos y de instrucción y uso de la misma, facilitándoles todos los medios disponibles en el mercado de acercamiento a la información.

El nuevo modelo que busca la Biblioteca Pública Municipal es aquel en el que puedan conjugarse lo global y lo local. Una biblioteca Glo-cal completamente adaptada a sus usuarios/clientes, que sepa incluso como anticiparse a sus deseos y comunicarse así con sus potenciales para evitar la brecha digital, donde se sepa organizar la información con parámetros nuevos y no sea necesario tener ninguna habilidad previa para interpretar los mensajes que queremos transmitir. Tiene que ser una Biblioteca tan dinámica como la información, actualizando y revisando continuamente lo que ofrece.

### **3. LA BIBLIOTECA PUBLICA MUNICIPAL DE QUINTANAR DE LA ORDEN**

La Biblioteca sirve a una población de 12.750 hb., el 10% son inmigrantes, en su mayoría rumanos y árabes. Ocupa los 447 m<sup>2</sup> disponibles de una primera planta y hasta el 2001 no se incorporaron en ella las nuevas tecnologías. En el 2005/6 los usuarios con su afluencia crean la necesidad de ampliarla a todo el edificio, duplicando su espacio.

Entre los servicios que se ofrecen se pueden enumerar los siguientes: lectura y consulta en sala, información bibliográfica y referencia, préstamo personal, colectivo e interbibliotecario, reserva y consulta telefónica de existencia de fondos, reproducción, visionado de todo tipo de materiales, audición programada a grupos, audición individual, acceso a Internet, promoción y difusión cultural y de la lectura.

El personal que la atiende es muy escaso, tan sólo tres personas a jornada completa. Esta circunstancia obliga a trabajar por proyectos concretos con fecha de inicio y término en la que se involucra todo el personal.

La catalogación de los fondos se hace coincidir con los boletines de novedades que elaboramos cuatrimestralmente, por falta de recursos humanos.

El horario de apertura al público es muy amplio y coincide con el horario de trabajo del personal auxiliar lo que hace muy difícil mantener el dinamismo que requiere un buen servicio y una buena extensión bibliotecaria.

De todas formas algunas de las ideas que hemos manejado para atraer un mayor número de visitantes han sido eficaces, y enumero las siguientes : dar importancia a las zonas de tránsito como lugares calientes de gran trascendencia intercomunicacional entre los clientes, hacer un buen diseño de los espacios ofreciendo calidad de estancia, tener un mobiliario flexible que permita llevar a cabo diversidad de eventos, disponer de una buena selección de materiales y medios, presentados temáticamente, hacer que la oferta que hacemos esté directamente relacionada con las desideratas y necesidades concretas de los usuarios que la utilizan. Intentamos que sea

una biblioteca a su medida. Es muy importante para nosotros hacer un asesoramiento especializado siempre que esté a nuestro alcance.

Intentamos a grandes rasgos conseguir cierto dinamismo buscando soluciones, encontrando respuestas, partiendo de la práctica para aponer en práctica, aprendiendo a divertirnos con lo que hacemos, intentando abrir nuevos caminos, intercambiando opiniones con el público para desarrollar nuevas ideas y compartir los éxitos obtenidos dando a conocer nuestras experiencias a otros profesionales.

Después de analizar algunos factores que nos han ayudado a tener éxito entre los usuarios enumeraría los siguientes : tener un diseño corporativo específico de logo y anagrama conseguido por concurso entre los usuarios, la publicación de una pequeña guía informativa de los servicios que sirve de primera carta de presentación y comunicación con ellos y la elaboración de cuatro boletines de novedades fijos al año coincidiendo con primavera, verano, otoño e invierno. También la elaboración de centros de interés especiales para grupos sociales no integrados o poco valorados socialmente como mujeres, jóvenes e inmigrantes, y la aplicación continua de nuevas innovaciones tecnológicas. En estos momentos estudiamos la posibilidad de avisar y reservar vía móvil los materiales. También han tenido una buena acogida y repercusión las actividades organizadas, como semana del libro con actividades todos los escolares, programas de formación y visitas a petición de los centros o asociaciones; talleres para disminuir la brecha digital, bibliopiscina en el periodo estival y actividades en colaboración con otras instituciones.

En resumen hemos necesitado estar atentos a todas las innovaciones tecnológicas para integrarlas, realizar pequeños planes de marketing y comunicación para implicar a determinados sectores, tener y difundir el diseño corporativo, fomentar unas relaciones públicas profesionales y procurado adquirir cada vez más conocimientos de administración de empresas.

Ha sido importante para nosotros colaborar con Centros Escolares, AMPAS, OMIC, Asociaciones de mujeres y jóvenes y Servicios Sociales sobre todo lo referente a inmigrantes y prevención del absentismo escolar.

En estos momentos estamos preocupados por conseguir una página web propia donde comunicarnos con el potencial de clientes virtuales.

### 1.1. CUADRO DE EVOLUCION DE SOCIOS

AÑO	UTILIZAN PRESTAMO	NUEVOS	TOTALES
2003	3250	487	3820
2004	3265	493	4671
2005	3305	349	4313
2006	3440	290	4952

## 1.2. VISITANTES/HORA Y PRÉSTAMOS /HORA DUARANTE EL 2006.

	2006	Cada hora
Usuarios préstamo	23.532	15,5
Visitantes	31.547	20,8
Total préstamos	37.756	24,9

#### 4. HA SIDO MUY IMPORTANTE CONCRETAR QUIÉN ES NUESTRO PÚBLICO

- Niñ@s que no saben leer.
- Estudiantes de Primaria, secundaria y bachillerato.
- Personas del sector servicios: comerciantes, abogados, cocineros, etc
- Agricultores sólo en periodos de mala climatología.
- Trabajadores de la industria: mecánicos, electricistas, carpinteros, forja.
- Jóvenes desempleados.
- Jóvenes que han renunciado a la escuela.
- Adultos con dificultades de alfabetización.
- Jubilados.
- Mujeres y personas mayores que no tuvieron muchas oportunidades de aprender.
- Personas provenientes de diferentes países con diferentes idiomas.
- Universitarios de fin de semana y periodos vacacionales.
- Entidades y asociaciones.
- Clientes potenciales y virtuales: los que viven fuera (información local)

#### DIFERENTES USUARIOS-CLIENTES/ POBLACIÓN /SOCIOS

FRANJA EDADES	HABITANTES	SOCIOS
0 A 14 AÑOS	1.802	1.200
15 A 20 AÑOS	1.660	583
20 A 39	3.411	1.814
40 A 59	3.500	1.134
MAS DE 60	2.327	196
ENTIDADES		25
TOTALES	12.700	4.952

## 5. ES PRIMORDIAL EVALUAR EL RENDIMIENTO DE LA BIBLIOTECA.

Por ello la misma ha participado en el proyecto Pab-Redes Castilla-La Mancha desarrollado por la Fundación Bertelsmann. Experiencia que nos lleva a la conclusión que los bibliotecarios podemos apoyarnos en sectores mas comerciales para evaluar servicios y dar respuestas a preguntas como:

- ¿Satisface nuestra oferta las necesidades de nuestros clientes?
- ¿Con qué velocidad y eficacia trabajamos?
- ¿Están satisfechos nuestros clientes con nuestros servicios?

Este ha sido de gran ayuda, ya que las bibliotecas actualmente tienen que satisfacer las cambiantes necesidades de sus usuarios en el marco de los problemas presupuestarios que sufren sus municipios, justificando presupuestariamente los servicios que prestan; este programa PAB sirve para debatir sobre los presupuestos de personal y medios de que se deben disponer con los responsables políticos y administrativos demostrando así la utilidad del servicio ya que a menudo se olvida que las bibliotecas ejercen importantes funciones de política educativa.

Los indicadores de rendimiento ayudan a tomar decisiones y modificar actitudes mostrando las partes débiles en nuestra orientación al cliente, rentabilidad de servicios e incluso recapacitar en como motivar al personal que tenemos a nuestro cargo.

Nos ha ofrecido una buena base para decidir sobre los cambios destinados a optimizar las ofertas y servicios de la Biblioteca y ayudado a reflejar los éxitos y deficiencias a fin de entablar un diálogo con las autoridades competentes y los responsables políticos que las dirigen.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

AMORÓS I FONTANALS, J., “¿Qué nos falta a los bibliotecarios para conseguir comunicar con los políticos municipales?”. *IFLA Council and General Conference*, No. 69, 2003.

FERRADA CUBILLOS Mariela: “La satisfacción del usuario remoto de la biblioteca: o como trabajar para las rosas”. Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=195>, 2005.

HANNELORE Vogt: *Biblioteca y Gestión: 14 - El Usuario es lo primero*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2005.

INGERMANN Larsen Jens, JACOBS Deborah L, VLIMMEREN Ton van: *Biblioteca y Gestión: 13 - Multiculturalidad en la biblioteca*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2005.

KAY Pustie: *Biblioteca y Gestión: 6 - Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la Biblioteca Pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000.

KNAPP, Alberto, Coord. Madrid: *La experiencia de usuario*. Anaya, 2002.

TRAMULLAS, Jesús: Documentos y servicios digitales: de la usabilidad al diseño centrado en el usuario. En: *El Profesional de la información: Information World en español*. 12,2, 2003.(sumario).