



XIII
Jornadas Bibliotecarias
de Andalucía

XIII
Jornadas Bibliotecarias
de Andalucía

Entre la realidad y el deseo: Presente y
futuro de las Bibliotecas Andaluzas

Alcalá la Real (Jaén)
21 al 23 de octubre 2004

JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA (XIII. 2004. Alcalá la Real)

Actas de las XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía : Alcalá la Real, 21, 22 y 23 de octubre de 2004. — Alcalá la Real (Jaén) : Asociación Andaluza de Bibliotecarios: Ayuntamiento, 2004.

400 págs. ... il. 23 cm.

I.S.B.N. 84-96218-29-5 — D.L.: J. 428 - 2005

I. Biblioteconomía-Congresos y Asambleas.

I. Asociación Andaluza de Bibliotecarios, ed. II. Jaén (Provincia). Diputación Provincial, ed. III. Alcalá la Real, Ayuntamiento, ed. IV. Título.



Edición a cargo de:
Rafael Ruiz Pérez

Diseño y maquetación:
Diputación Provincial de Jaén / Cultura y Deportes

© Asociación Andaluza de Bibliotecarios

Edita:
Asociación Andaluza de Bibliotecarios
C/ Ollerías, 45-47 3º D. Teléfono (952) 213188. 29012 Málaga
Diputación Provincial de Jaén / Cultura y Deportes

I.S.B.N.: 84-96218-29-5
Depósito Legal: J. 428 - 2005

Fotocomposición e impresión:
SOPROARGRA, S.A.
Polígono Industrial «Los Olivares», c/ Villatorres, 10 - 23009 Jaén

Encuadernación:
Olmedo Hermanos, S.L. / Granada

XIII JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA
«Entre la realidad y el deseo: Presente y futuro de las Bibliotecas Andaluzas»

Alcalá la Real
21 al 23 de Octubre 2004

Organiza

Asociación Andaluza de Bibliotecarios

Colaboración institucional

Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía
Ayuntamiento de Alcalá la Real
Diputación Provincial de Jaén
Jaén Paraíso Interior

Empresas colaboradoras

Baratz
Grupo Anaya
Grupo Everest
Asociación de Editores de Andalucía
Ofita

Otras colaboraciones

Pacto Andaluz por el Libro
Centro Andaluz de las Letras
Ayuntamiento de Valdepeñas de Jaén
Legado Andalusí
Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA)
Puvill Libros
Librería Dauro
Kalandraka Andalucía

Comité Organizador

Francisco Javier Álvarez García. Biblioteca de Andalucía
Alicia Arenas Villén. Biblioteca Pública Municipal de Alcalá la Real (Jaén)
Cristóbal Guerrero Salguero. Biblioteca Pública Municipal de Camas (Sevilla)
Sebastián Jarillo Calvarro. Biblioteca de la Universidad de Jaén
M^a Asunción López Núñez-Hoyo. Biblioteca Pública Municipal de Andujar (Jaén)
Francisco Martos Muñoz. Biblioteca Pública Municipal de Iznájar (Córdoba)
José Luis Sánchez-Lafuente Valencia. Biblioteca de la Universidad de Granada.
M^a Carmen Gómez Valera. Coordinadora. Biblioteca Pública Municipal de Dos Hermanas (Sevilla)

Comité Ejecutivo

M^a Asunción López Núñez-Hoyo. Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
Margarita Tornay Cabrera. Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
Francisco Toro Ceballos. Área de Cultura del Ayuntamiento de Alcalá la Real.
M^a Carmen Gómez Valera. Coordinadora. Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Comité Científico

Antonio Tomás Bustamante Rodríguez. Biblioteca de la Universidad de Málaga.
Angelina Delgado Librero. Biblioteca Pública Municipal de Camas (Sevilla).
Fernando González Ramón. Biblioteca Pública Provincial de Jaén.
Félix Gutiérrez Santana. Red de Bibliotecas Municipales de Málaga.
Cristóbal Pasadas Ureña. Biblioteca de la Universidad de Granada.
Ana Real Duro. Biblioteca del Instituto de Estudios Giennenses.
Antonio Ángel Ruiz Rodríguez. Facultad de Biblioteconomía de la Universidad de Granada.
Rafael Ruiz Pérez. Coordinador. Servicio Municipal de Bibliotecas de Córdoba

Índice

	<u>Pág.</u>
PRESENTACIÓN	13
CONFERENCIA INAUGURAL: La Biblioteca, Pública y la modernización de Andalucía. D. José Chamizo de la Rubia. Defensor del Pueblo Andaluz.	17
MESA REDONDA Hacia un Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. Moderador: Ignacio Aycart Luengo. Relator: Sebastián Jarillo Calvarro	27
Francisco Javier Álvarez García Remedios Palma Zambrana José Luis Sánchez-Lafuente Valencia Aurelia Daza Bonachela	
TALLER. Compartir la lectura: la organización del club de lectura. Coordinadora: Asunción López Núñez-Hoyo. Relator: Francisco Martos Muñoz	47
Angélica Cabello Cordero Carmela González Rodríguez Juan Manuel Cruz Gálvez	
TALLER. Los espacios de la lectura. Coordinadora: M. ^a Carmen Gómez. Relator: Félix Gutiérrez Santana	63
Antonio Cayuelas Porras Dora Pereira	
MESA REDONDA. Recursos y Servicios Híbridos en Bibliotecas Universitarias: retos profesionales. Moderador: Antonio Tomás Bustamante Rodríguez. Relator: Juana M. Suárez Benítez.	77
Félix de Moya Anegón Agnès Ponsati Obiols Josefina Vilches Pardo José Antonio Ontalba y Ruipérez	

	Pág.
MESA REDONDA. El personal en las Bibliotecas Públicas Municipales de Andalucía. Moderador: Juan Diego Mata Marchena. Relatora: Asunción López Núñez-Hoyo.	103
<p style="margin-left: 40px;">Clemente Rodríguez Sorroche Marcelino Sánchez Ruiz Sebastián de la Obra Sierra Fernando Platero Ferrando</p>	
MESA REDONDA. Espacio europeo de enseñanza superior y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias. Moderador: Cristóbal Pasadas Ureña. Relator: José Luis Sánchez-Lafuente Valencia	139
<p style="margin-left: 40px;">Francisco Sánchez Jiménez Sebastián Jarillo Calvarro José Antonio Gómez Hernández Josep Vives i Gràcia</p>	
PONENCIA. El bibliotecario lector. Moderado por Cristóbal Guerrero Salguero. Relator: Rafael Ruiz Pérez	165
<p style="margin-left: 40px;">Antonio Ventura Fernández</p>	
La experiencia bibliotecaria de animación a la lectura.	173
<p style="margin-left: 40px;">Chus Juste Pala</p>	
PONENCIA. La UCUA y el modelo de evaluación de las Bibliotecas Universitarias en el marco del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades	181
<p style="margin-left: 40px;">Manuel Barbancho Medina</p>	
La calidad en las Bibliotecas Universitarias.	195
<p style="margin-left: 40px;">Gregorio García Reche.</p>	
Resultados del proceso de evaluación de bibliotecas universitarias. El plan de mejoras	245
<p style="margin-left: 40px;">Miguel Duarte Barrionuevo y Aurora Márquez Pérez</p>	
MESA REDONDA. A la conquista del futuro: evaluación y calidad en Bibliotecas. Moderadora: Eulàlia Espinàs Riera. Relator: Francisco Javier Álvarez García	259
<p style="margin-left: 40px;">Manuel Barbancho Medina Antonio Gómez Gómez Félix Gutiérrez Santana Francisco Herranz Navarra Ana Real Duro</p>	
PRESENTACIÓN:	
Presentación del libro <i>La biblioteca: espacio de convivencia</i> . Mercè Escardó	287
<p style="margin-left: 40px;">Antonio Ventura</p>	

	<u>Pág.</u>
COMUNICACIONES	
Evaluación y gestión de la calidad: integración de modelos EFQM e ISO	317
Catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias de Andalucía: compartiendo recursos	325
La biblioteca universitaria ante el reto de la convergencia europea. La formación de usuarios	345
Formación <i>on-line</i> . las nuevas tecnologías al servicio de la formación continua	355
El bibliotecario universitario ante el espacio europeo de enseñanza superior. Propuesta de formación	363
Integración total del acceso a los recursos de información: MetaBUS	373
La Red de Bibliotecas Especializadas y los Centros de Documentación en el Sistema Bibliotecario de Andalucía: propuesta para su constitución	391
Club de lectura infantil de la Biblioteca Municipal de Huelma (Jaén)	401
¿Por fin nos toca?. Reflexiones desde una pequeña biblioteca de pueblo.	407
Declaración de Alcalá la Real	417
Conclusiones	421

PRESENTACIÓN

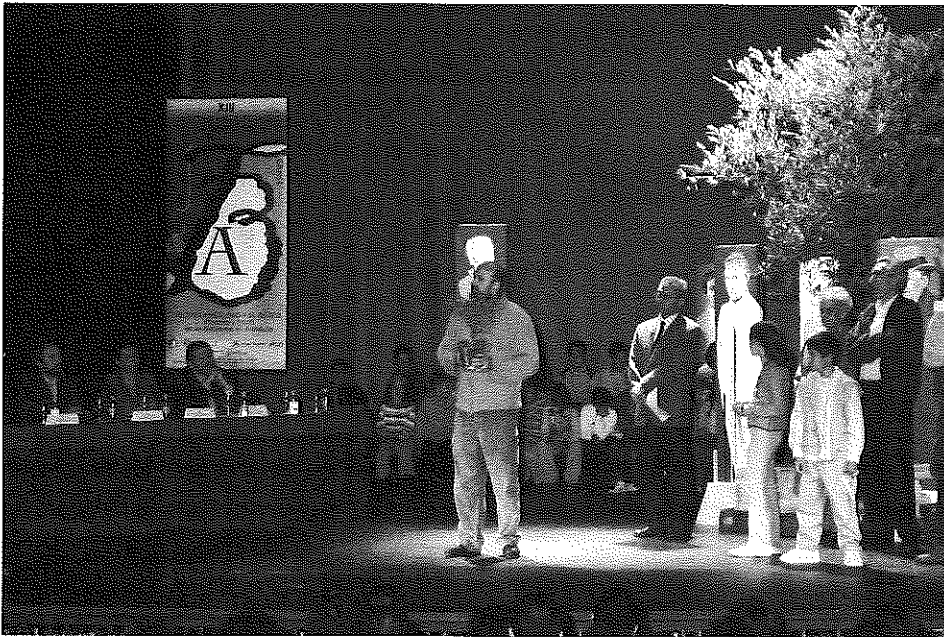
*H*ace algo más de 20 años empezaron a entrar en funcionamiento los elementos básicos que constituyen un Sistema Bibliotecario: una Ley (la del 83), un Centro de formación universitaria (la Facultad de Granada) y una Asociación profesional (la AAB). El camino recorrido está lleno de interés, de momentos diversos.

Nos parece que HOY es un buen momento de hacer balance. Por ello elegimos como tema la evaluación y la calidad, que tratados transversalmente implican a todos los tipos de bibliotecas, y nos ayudan a comprender mejor este final de etapa organizativo en Andalucía y el nacimiento de un nuevo siglo que se centrará más en la búsqueda de la calidad en nuestros centros bibliotecarios.

Por eso HOY es también buen momento para mejorar, para crecer. Como alguien nos dijo, las bibliotecas deben ser el signo de excelencia de una sociedad andaluza que proyecta su Segunda Modernización. Nuevos elementos apoyan este camino (una nueva Ley, el Pacto Andaluz por el Libro, el Centro Andaluz de las Letras), hay instituciones que se preocupan por ellas (Defensor del Pueblo Andaluz, Cámara de Cuentas, FAMP, Sindicatos, UCUA), y sobre todo hay una explosión en nuevos servicios (servicios de información a la comunidad, o de lectura en playas o piscinas, en escuelas, en barriadas de acción preferente, en las diferentes administraciones). Un panorama lleno de vida, de cercanía, y diversidad.

Por ello queremos un nuevo estilo de Jornadas, donde tu experiencia, tu itinerario personal en tu biblioteca nos interesa.

Pretendemos encontrar soluciones entre todos. Junto al experto ponente, estará el estudiante universitario, el bibliotecario de pueblo o de barrio, el de universidad o biblioteca especializada, que pueden aportar su experiencia, sus riesgos, sus dificultades, su «frontera».



Queremos superar las fracturas que existen en el Sistema, darle cohesión, que sea un único proyecto. Que exista un acuerdo, esencial para que la administración logre diseñar el que necesitamos.

Es este nuestro momento.

Alcalá la Real, fiel a su personalidad de ciudad de Frontera, forjada a lo largo de muchas generaciones, punto de encuentro entre las actuales provincias de Jaén, Córdoba y Granada, nos invita a pasar y repasar esos 20 años de Sistema Bibliotecario de Andalucía, a confrontar investigaciones, inquietudes, y sobre todo a construir el futuro.

CONFERENCIA INAUGURAL

* La Biblioteca Pública y la modernización de Andalucía

José Chamizo de la Rubia

La Biblioteca Pública y la modernización de Andalucía

JOSÉ CHAMIZO DE LA RUBIA
Defensor del pueblo Andaluz

1. MODERNIZACIÓN, UN CONCEPTO AMBIGUO E IMPRECISO

Me han pedido, amablemente, que venga hoy a hablarles de la relación que puede existir entre el servicio público bibliotecario y ese novedoso y difuso concepto que ha sido bautizado como la «modernización de Andalucía» y que parece haberse convertido en un nuevo paradigma por cuyo rasero debe medirse el acierto o desacierto de toda política pública.

Y no es tarea fácil la que me han encomendado, por cuanto ni siquiera es posible encontrar una definición clara y terminante acerca de que debemos entender cuando hablamos de «modernización», concepto ambiguo y de profusa utilización en los tiempos actuales, sin que nadie parezca haberse detenido todavía a determinar en que consiste realmente la tan traída «modernización».

Algunos entienden por modernización toda actividad tendente a sustituir lo antiguo por lo nuevo como fórmula ideal para lograr el progreso de la sociedad. Quienes así piensan, parten, a mi entender, de una simplista identificación entre progreso y modernidad, entre lo novedoso y lo moderno, como si el progreso social fuese un objetivo cuya consecución sólo dependiera del abandono de antiguas prácticas –tenidas por retrógradas y obsoletas– y la incorporación a todas las facetas de nuestra vida de cualquier nueva tendencia, moda o tecnología que el hombre pueda inventar.

A mi modo de ver, sin embargo, cuando hablamos de modernización de una sociedad a lo que deberíamos hacer referencia es a aquel proceso cuyo objetivo principal es poner al alcance de todos los ciudadanos, sin

distinción alguna, ese conjunto de medios y recursos que, como resultado de los avances sociales y tecnológicos, permiten alcanzar mayores cotas de desarrollo personal y social.

Entiendo, en definitiva, que modernización debe ser sinónimo de democratización del progreso y del desarrollo humanos. No podemos ni debemos aceptar una política de modernización que no tenga por objetivo el poner los avances técnicos y científicos al servicio de un proyecto común de desarrollo, en el que todos los ciudadanos y la sociedad en su conjunto tengan cabida y del que todos resulten beneficiarios.

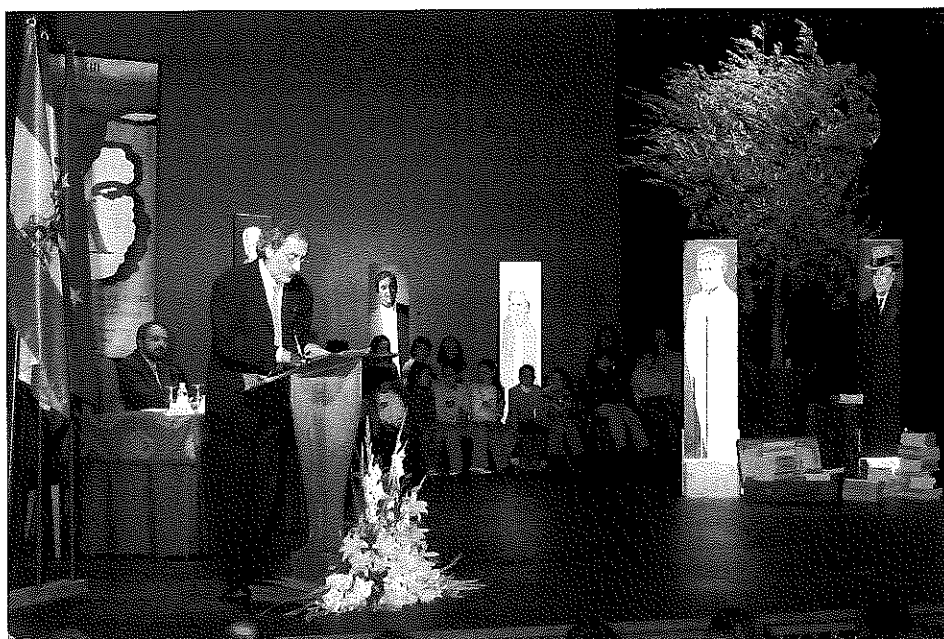
No debemos olvidar que los avances logrados no son el fruto exclusivo del ingenio o la perseverancia de una persona o un grupo de personas, sino el resultado del esfuerzo conjunto de toda una sociedad. Por ello, no debemos permitir que sean unos pocos privilegiados los que se beneficien en exclusiva de los logros obtenidos con el esfuerzo de todos, ni debemos consentir que el progreso científico y tecnológico sean utilizados para incrementar las diferencias sociales y ahondar las distancias entre los niveles de desarrollo de unos grupos sociales y de unos pueblos respecto de otros.

La modernización de una sociedad no debe dirigirse exclusivamente a crear nuevas riquezas, sino también a distribuir la existente de una forma más justa y equitativa. Es por ello que el crecimiento económico sólo debe entenderse como progreso social cuando lleva aparejado la mejora de las condiciones de vida de toda la sociedad y no el enriquecimiento de unos pocos.

De qué nos sirven los avances logrados en la ciencia o las nuevas tecnologías si las mismas, lejos de hacer factible una sociedad más justa y solidaria, sólo están contribuyendo a incrementar la brecha entre ricos y pobres, entre países desarrollados y países subdesarrollados.

En este sentido, no puedo concebir ni aceptar otra política de modernización que aquella que pretende mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos e incrementar sus posibilidades de desarrollo personal y social, poniendo a su servicio los avances científicos y tecnológicos.

El progreso sin justicia social no es desarrollo sino desarrollismo. Y las nuevas tecnologías de la información, si no están al alcance de todos, no contribuyen a crear la denominada sociedad del conocimiento sino únicamente a incrementar la brecha ya existente entre unos pocos ciudadanos que tiene acceso a las mismas y una gran masa social que desconoce como servirse o acceder a ellas.



José Chamizo de la Rubia. Defensor del Pueblo Andaluz

Precisamente por ello considero, no ya necesaria, sino incluso imprescindible, una política de modernización de la sociedad que tenga como objetivo prioritario la democratización de los avances científicos y tecnológicos y su puesta al servicio de un proyecto común de desarrollo y progreso social.

2. LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y LA MODERNIZACIÓN

Así entendida la modernización de la sociedad, cabría preguntarse que papel o que función pueden desempeñar las bibliotecas públicas dentro de la misma.

Puede parecer una pregunta difícil, sin embargo yo no lo veo así, antes al contrario, más bien me atrevería a calificarla de pregunta retórica, y digo esto porque no se me ocurre ningún servicio público que reúna condiciones mejores para ser artífice esencial de una política que pretende la democratización de la sociedad del conocimiento que el servicio público bibliotecario.

En efecto, la definición más básica de un servicio bibliotecario es aquella que lo describe como un servicio público que tiene por objeto poner la cultura, la información y el conocimiento al alcance de todos los ciudadanos. Las bibliotecas públicas, no es solo que puedan contribuir a la modernización de la sociedad, es que de hecho han sido y son artífices principales de la modernización de Andalucía. Y lo son, en la medida en que han contribuido como ningún otro servicio público a hacer posible que el acceso a la información y el conocimiento sea una realidad tangible para muchos ciudadanos que por sus condiciones sociales o económicas, o por vivir en una zona rural, parecían condenados a perpetuarse en la ignorancia o la desinformación.

El derecho de todo ciudadano a acceder a la cultura que preconiza el artículo 44 de nuestra Constitución sería una mera proclama sin contenido real para muchos andaluces de no existir el servicio público bibliotecario. Las bibliotecas públicas municipales han sido para muchas personas, y especialmente para los habitantes del mundo rural, la única puerta abierta al mundo de la cultura, el conocimiento y la información. De no existir las bibliotecas públicas la primera medida de cualquier proyecto de modernización social debería ser ordenar su inmediata creación.

Resultaría inconcebible un proyecto de inmersión de la sociedad en esa nueva realidad marcada por el uso creciente de las nuevas tecnologías de la información que no partiera de la necesidad de disponer de un recurso especializado a través del cual difundir entre la ciudadanía el conocimiento de esas nuevas herramientas tecnológicas y cómo utilizarlas para acceder a la sociedad de la información y el conocimiento. Y ese recurso especializado existe ya, no es necesario crearlo, son las bibliotecas públicas.

No obstante, no debemos llamarnos a engaño, cuando valoramos en tan alto grado el papel de las bibliotecas públicas en la modernización de la sociedad, lo hacemos partiendo de una concepción cuasi idealizada de lo que es el servicio bibliotecario, no reflejando la realidad, la triste realidad, de la mayoría de nuestras bibliotecas públicas.

En efecto, como esta Institución tuvo ocasión de poner de manifiesto en el Informe Especial sobre las Bibliotecas Públicas Municipales presentado ante el Parlamento de Andalucía en el año 2000, la realidad de nuestro servicio público bibliotecario dista mucho de parecerse al que con tanto optimismo hemos reflejado en las líneas precedentes, aunque algo ha mejorado en estos cuatro años.

Bibliotecas infradotadas, carentes de personal especializado, debidamente formado y adecuadamente remunerado. Bibliotecas ubicadas en edificios compartidos, con instalaciones deficientes, mal acondicionadas y peor situadas. Bibliotecas dotadas con un fondo bibliotecario exiguo, obsoleto y poco acorde a sus necesidades y las de su entorno. Bibliotecas convertidas en meros depósitos de libros o en salas de estudio. Bibliotecas, por último, convertidas en auténticas islas, ajenas al devenir de la política municipal, con sus recursos desaprovechados o infrautilizados y sin la necesaria coordinación con el resto del área de cultura o con las otras áreas municipales.

Esta es parte de la realidad que encontramos cuando elaboramos el Informe Especial en el año 2000, y pese las mejoras habidas, todavía hoy es posible encontrar bibliotecas públicas municipales cuya máxima aspiración, lejos de cualquier veleidad de incorporar o extender el uso de las nuevas tecnologías, sigue siendo el conseguir un local digno donde ubicar sus instalaciones, un fondo decente y un profesional capaz de gestionarlo.

Es por ello, que la primera medida que debería adoptarse, si realmente se quiere aprovechar la virtualidad del servicio público bibliotecario para la modernización de Andalucía, es mejorar las condiciones en que actualmente se presta dicho servicio, dotándole de los medios y los recursos, tanto humanos como materiales, que precisa para convertirse en un instrumento real para el progreso y el desarrollo social de nuestra Comunidad.

Y, posiblemente, tan importante como la mejora en las dotaciones y recursos de las bibliotecas públicas, sería un cambio profundo en la concepción de los servicios bibliotecarios, abandonando de una vez por todas ese arcaico concepto todavía tan extendido de la biblioteca como mero almacén de libros destinado al préstamo en sala o domiciliario. Es necesario apostar por una nueva visión de la biblioteca pública como agente principal del desarrollo local, centro de información y difusión de los nuevos conocimientos, encrucijada entre el ocio y la cultura y depositaria del patrimonio cultural de un pueblo.

Modernicemos primero nuestras bibliotecas públicas, dotémoslas de recursos y medios, profesionalicemos a sus gestores, incrementemos su fondos y abrámoslas a las nuevas tecnologías. Cuando hayamos conseguido todo eso, no será necesario que nos planteemos incorporar el servicio bibliotecario a la tarea de modernizar Andalucía, serán las propias bibliotecas públicas las que se revelaran como los principales agentes modernizadores de nuestra sociedad.

No olvidemos que uno de los fines esenciales que se pretende conseguir con las políticas de modernización de Andalucía, según sus propios defensores, no es otra que incorporar a nuestra Comunidad a la senda de la denominada «globalización», esa mezcla entre *santo grial* y destino manifiesto, hacia la que, según todos los expertos se dirige con paso firme e irrevocable la humanidad de nuestro siglo.

Pero la globalización para algunos parece limitarse a la configuración de un mercado universal, exento de barreras y aranceles, donde bienes y mercancías puedan circular libremente y donde el beneficio sea la única pauta por la que medir el nivel del progreso humano. Ese tipo de globalización, que olvida al propio ser humano en sus propuestas liberalizadoras y de apertura de fronteras, y trata a la cultura como si una simple mercancía se tratara, regida exclusivamente por los caprichos de la oferta y la demanda, esa no es la globalización que nosotros preconizamos y para la que demandamos la participación activa del servicio bibliotecario.

Nosotros creemos que otra globalización es posible, concretamente aquella que preconiza la universalización del conocimiento como herramienta esencial para hacer posible el advenimiento de la aldea global o sociedad universal en la que cada ciudadano tendrá la posibilidad de acceder sin límites a toda la información y el conocimiento humano. Y valoramos a la biblioteca pública como pieza esencial de ese proceso de universalización y democratización del conocimiento, en la medida en que la concebimos como un lugar de encrucijada, donde, por un lado, se preserva y difunde el conocimiento y la cultura local, y, por otro lado, se ponen al alcance de la sociedad local los conocimientos y la cultura universales.

No les falta razón a aquellos que consideran que para alcanzar una sociedad más justa hay que pensar globalmente pero actuar localmente. Desde esta premisa, y aplicándola al marco de la pretendida modernización de Andalucía, qué mejor instrumento para conseguir introducir los nuevos conceptos y las nuevas tecnologías en el ámbito local, que un servicio público como es el bibliotecario cuya principal virtualidad es conjugar la universalidad del conocimiento humano con las particularidades de la cultura y el conocimiento locales.

Hay quienes piensan, y lo dicen, que las bibliotecas públicas no son sino una reliquia del pasado, un servicio público arcaico y obsoleto llamado a extinguirse en la medida en que las nuevas tecnologías pongan al alcance de cualquier ciudadano todas las posibilidades del conocimiento humano, sin necesidad de salir de su propio hogar. Quienes tal sostienen, son preci-

samente aquellos que tienen una concepción más anticuada del servicio bibliotecario, aquellos que no son capaces ni de vislumbrar las enormes potencialidades que el servicio bibliotecario ofrece como mediador, como intérprete, entre ese caótico e ingente mundo del conocimiento en bruto y las necesidades específicas que presenta cada persona.

Como bien sabéis por vuestra profesión, nada hay más inútil que un volumen ingente de información si no sabemos como acceder a aquella que nos interesa realmente para satisfacer nuestras necesidades personales y profesionales. Y ese precisamente es el papel que debe jugar el bibliotecario en la nueva sociedad de la información y el conocimiento, servir como enlace, como «médium» me atrevería a decir, entre el ciudadano normal y corriente y el difuso y caótico mundo de la información. Es misión vuestra ayudar al vecino, al pequeño empresario, al estudiante, al concejal, a cualquier persona que se acerca hasta vuestras bibliotecas a encontrar el camino correcto para acceder a la información que necesita sin perderse por los laberintos del conocimiento global.

Y es también tarea vuestra poner a disposición de la sociedad local las informaciones y los conocimientos que precisa para un mejor y más rápido desarrollo, sin esperar que nadie venga a llamar a vuestras puertas solicitando ayuda. Del mismo modo que debéis asumir como función esencial la tarea de enseñar a vuestros conciudadanos a utilizar las herramientas que les posibiliten tener autonomía en la búsqueda de información, en el acceso al conocimiento.

Son muchas como veis las funciones y los cometidos que debéis asumir si queréis que el servicio bibliotecario sobreviva a su actual encrucijada y se convierta, no ya en un elemento útil para la modernización de la sociedad, sino en la herramienta esencial e indispensable para hacer realidad ese reto de modernidad que supone democratizar la cultura. Estoy convencido de que superaréis el reto y estaréis a la altura de las nuevas exigencias que la sociedad os demanda. Únicamente espero, y confío, que quienes tienen la responsabilidad para ello cambien su concepción de los servicios bibliotecarios, los doten de los medios necesarios para que puedan acometer con garantías esta labor de futuro y tengan también la capacidad y la perspicacia de saber responder con prontitud y generosidad a vuestras expectativas.

Si así ocurriera, quizás estaríamos por fin –parafraseando el título de estas Jornadas– en el camino correcto para convertir los deseos en realidades.

Muchas gracias.

MESA REDONDA

* Hacia un sistema andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación

Moderador: *Ignacio Aycart Luengo*

Relator: *Sebastián Jarillo Calvarro*

Intervienen:

Francisco Javier Álvarez García

Aurelia Daza Bonachela

Remedio Palma Zambrana

José Luis Sánchez-Lafuente Valencia

Hacia un Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación

Moderador: Ignacio Aycart Luengo

Relator: Sebastián Jarillo Calvarro

Intervienen:

- FRANCISCO JAVIER ÁLVAREZ GARCÍA. Biblioteca de Andalucía
- AURELIA DAZA BONACHELA. Centro de Documentación del Instituto Andaluz de la Mujer
- REMEDIOS PALMA ZAMBRANA. Ayuntamiento de Olvera (Cádiz)
- JOSÉ LUIS SÁNCHEZ-LAFUENTE VALENCIA. Universidad de Granada. Biblioteca

Ignacio Aycart Luengo

Buenos días, el lema de esta mesa es «Hacia un Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación». No sé si quizá hubieran faltado interrogantes al principio y final porque lo que queremos saber realmente es si caminamos hacia ese sistema integrado de bibliotecas, tal y como preconiza la nueva Ley de Bibliotecas y Centros de Documentación.

Para hablar de este tema tenemos en la mesa a ponentes de especial valía y reconocimiento profesional. Disculpen, en primer lugar, la ausencia de Manuel Martín Delgado, que por problemas relacionados con su actividad profesional docente no ha podido estar hoy aquí.

El resto de los componentes son: Francisco Javier Álvarez García, nacido en Alcalá La Real, actual director de la Biblioteca de Andalucía, licenciado en Filosofía y Letras y diplomado en Biblioteconomía y Documentación, ambas por la Universidad de Granada. Ha desempeñado diferentes puestos de trabajo: bibliotecario municipal en la Biblioteca Pública de Granada, director de los Servicios Provinciales Bibliotecarios y está actualmente coordinando el Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Públicas de Andalucía (Absys Multicentro), que posiblemente sea el mayor ejemplo de trabajo cooperativo de bibliotecas.

Está también en la mesa Remedios Palma Zambrana, diplomada en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Granada, ha sido durante muchos años la responsable de la Biblioteca Pública Municipal de Olvera (yo tuve el placer de conocerla cuando hicimos el informe de biblio-

tecas y fue una de las bibliotecas que más nos gustó, nos sorprendió la interesante labor que realizaban) que como particularidad tiene integrado en su servicios el Centro de Información Juvenil (CIJ), un claro ejemplo de cómo aprovechar las sinergias de otros recursos municipales dentro de los Servicios Bibliotecarios. Actualmente es Concejal de Cultura del Ayuntamiento de Olvera, así que puede contarnos si es lo mismo reclamar como bibliotecario que dar como Concejal.

En tercer lugar tenemos a José Luis Sánchez-Lafuente Valencia, licenciado en Geografía e Historia, diplomado en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Granada. Pertenece a la escala facultativa de archivos y bibliotecas de esta Universidad, ha trabajado en diferentes bibliotecas universitarias: Magisterio y Empresariales en Melilla, Traductores e Intérpretes en Granada, también en Granada en la Escuela de Biblioteconomía. Durante 6 años ha sido miembro de la Comisión Directiva de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios y es actualmente director de la Biblioteca de Bellas Artes de la Universidad de Granada.

En último lugar nos acompaña Aurelia Daza Bonachela, licenciada en Documentación, ha trabajado en el Servicio de Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación de la Consejería de Cultura, desempeñando un papel muy activo en la realización del Mapa Bibliotecario de Andalucía. Actualmente trabaja en el Centro de Documentación «María Zambrano» del Instituto Andaluz de la Mujer.

Tiene la palabra el Sr. Francisco Javier Álvarez.

Francisco Javier Álvarez

He traído una pequeña presentación en power point, que aunque no es muy habitual en mesas redondas, nos va a ilustrar en lo que voy a ir diciendo, sobre todo en lo relativo a los servicios bibliotecarios que se prestan desde la Consejería de Cultura, en las que participa la Biblioteca de Andalucía.

Comenzaré haciendo un poco de historia, brevemente, porque está mejor documentado en el Boletín de la AAB, en un artículo de Antonio Tomás Bustamante, «La política bibliotecaria de los últimos 20 años», en el que se puede constatar la normativa que ha marcado las actuaciones de los distintos órganos y centros del Sistema Bibliotecario y por supuesto de la Biblioteca de Andalucía.

La Biblioteca de Andalucía tiene una vida corta, menos de 20 años, que lleva funcionando quince. Se inauguró en 1990, a pesar de que la Ley ya tenía contemplada su existencia desde 1983 como órgano central y cabeza del Sistema. La Biblioteca, dependiendo del articulado, «ejercerá como centro bibliotecario que presta servicios al conjunto de la red y que también tiene un papel coordinador y a veces normativo dentro del Sistema».

Es cierto que en los primeros años, desde el 83 al 87, en el que se dictó el Decreto por el que se desarrolla la Biblioteca de Andalucía (momento desde el que se puede considerar que existe realmente) la política de la Consejería fue seguir estrictamente la Ley, significaba eso implantar bibliotecas en municipios de más de 5000 habitantes, inversiones... toda la normativa iba encaminada a ese fin... El desarrollo del CAL (Centro Andaluz de las Letras), después el Servicio de Bibliotecas, los centros provinciales coordinadores, la regulación de las nuevas bibliotecas municipales que se crearían o bien las agencias de lectura, hasta la creación del consejo Andaluz de Bibliotecas... pero no fue hasta 1987 cuando se reguló la existencia de la Biblioteca de Andalucía como órgano central del Sistema. A partir de ese momento se instaló en el Edificio de Niñas Nobles de Granada, cedido por la Diputación Provincia.

La Biblioteca de Andalucía ya ha tenido dos sedes, ambas provisionales y cedidas por otras instituciones. Actualmente comparte edificio con la Biblioteca Pública Provincial de Granada donde tiene su sede por Ley y Decreto de creación desde 1987.

A la Biblioteca de Andalucía se le atribuían labores de coordinación además de la de una especie de Biblioteca Nacional, pero debía coordinar la red, editar el boletín bibliográfico, recoger toda la documentación impresa a través del Depósito Legal, e incluso una labor de investigación, recogiendo toda la producción de y sobre Andalucía, dentro y fuera de la comunidad, como una gran biblioteca enciclopédica de la cultura andaluza y por último, como una labor de información, una gran biblioteca pública, un referente para, subsidiariamente, cubrir las necesidades de la red que fueran necesarias. Así comenzó a funcionar la Biblioteca de Andalucía desde su inauguración efectiva en 1990 y hasta 1994.

El muy conocido Decreto del Sistema Bibliotecario de Andalucía de 1994 daba a la Biblioteca de Andalucía mucha más repercusión en el Sistema, ya que asumía las funciones del desaparecido Centro Andaluz de las Letras, la selección de bibliotecas bibliográficas, la catalogación y el proceso

técnico... el apoyo a la red era, si se hubiera puesto en marcha aquél Decreto, un proyecto ambicioso que no se vio refrendado y por tanto se congeló por la oposición de todos los sectores implicados, entre ellos la AAB. El Decreto no se desarrolló, por tanto, por parte de la Consejería.

Cuando posteriormente se hizo el informe de la Cámara de Cuentas, la auditoría que realizó del Servicio de Bibliotecas de la Dirección General de Instituciones del Patrimonio Histórico, en realidad, todo el informe era muy negativo para la Biblioteca de Andalucía.

En él se venía a decir que más del 65% de las funciones atribuidas por aquél decreto a la Biblioteca de Andalucía, en realidad, no se habían puesto en marcha. Se evaluaban y analizaban uno a uno. Realmente el funcionamiento de la Biblioteca de Andalucía no había recibido más recursos, no había visto modificada su estructura orgánica, no había recibido dotación de efectivos en cuanto a personal técnico, seguía exactamente igual que en su RPT del 94.

Bien, para simplificar, una historia conocida por todos, en el 94, el nuevo Decreto del actual Sistema ya delimitaba las funciones técnicas y administrativas, divididas éstas entre la Biblioteca de Andalucía y el Servicio de Bibliotecas como órgano de coordinación administrativa.

Estamos entrando en un periodo en el que habrá de instar a quien corresponda para que la Ley se pueda cumplir en este apartado y no sea que dentro de unos años la Biblioteca de Andalucía pueda evaluar el cumplimiento de la Ley y decir que cuenta con los mismos recursos que entonces, desde 1994: 41 trabajadores (alguna biblioteca provincial tiene más trabajadores que la Biblioteca de Andalucía), 1 director, 4 departamentos de personal facultativo, 8 técnicos superiores facultativos, 5 ayudantes, 6 auxiliares de instituciones y el resto personal subalterno y administrativo.

A veces, uno se plantea, aunque suene a broma, que si esta orden que hay propuesta para dotar de personal cualificado y en número a las bibliotecas municipales, comarcales o supramunicipales, incluye también, al menos, a un ayudante en los municipios de 10.000 a 20.000 habitantes y 2 auxiliares técnicos, 1 facultativo... si se supone que el público potencial o los usuarios a quienes debe atender la Biblioteca de Andalucía realmente son el conjunto de los ciudadanos de Andalucía, incluyendo a los ciudadanos bibliotecarios, desde el punto de vista técnico, pues no sé realmente la proporción de personal que nos correspondería... en broma...

La Biblioteca de Andalucía deberá verse mejor dotada si queremos que pueda afrontar estos retos. La Biblioteca de Andalucía no ha tenido vocación de ser como otras bibliotecas, de comunidad multiprovincial que realmente se han convertido en grandes bibliotecas públicas prestando servicios dentro del mismo edificio. La Biblioteca de Andalucía no ha pretendido compartir con la Biblioteca Pública Provincial en cuanto a servicios presenciales al público. En Granada, el público potencial confunde ambas bibliotecas (a pesar de tener diferentes entradas y plantas). La provincial viene cubriendo el horario de tarde desde el 94 al 2001. Estos servicios presenciales no es que sean la esencia de lo que la Biblioteca de Andalucía tiene que ofrecer al conjunto de Andalucía, sería injusto, significaría que sólo prestamos servicios a los ciudadanos que pueden desplazarse a Granada sino que los servicios que la Biblioteca de Andalucía pretende ofrecer son mayores, todos podemos consultarlos desde nuestra web, incluso la Consejera ha hablado de ellos en su intervención en la inauguración de las Jornadas:

De los demás servicios atribuidos por el Decreto, hasta cuando no se dote de los recursos económicos (técnico y humano) contamos sólo con la colaboración de todos los integrantes de la red.

La Biblioteca de Andalucía siempre precisará de la colaboración de las bibliotecas integrantes del Sistema. Estamos abiertos a cualquier idea o sugerencia que nos queráis aportar. Gracias.

Ignacio Aycart Luengo

Gracias, Javier. A continuación Remedios Palma Zambrana,

Remedios Palma Zambrana

Me sitúo en esta mesa como responsable política de una institución, el ayuntamiento, pero también como bibliotecaria (he desarrollado esa labor durante trece años). Esto hace que como política esté más cerca de las bibliotecas que otros compañeros responsables de áreas de cultura. Y este aspecto, coyuntural, es algo muy importante en el desarrollo de nuestro sistema bibliotecario, en lo que a bibliotecas públicas se refiere. No quiero decir que todos los políticos deban ser bibliotecarios, quiero ejemplificar la realidad. Podría ser de otro modo o debiera ser. Antes de iniciar mi primera intervención en la mesa, quiero decir que tan importante como el desarrollo normativo de la Ley es el proceso de revalorización, de concienciación

sobre la importancia de las bibliotecas. Las bibliotecas son políticamente rentables porque estamos hablando de ofertar información, investigación, educación y ocio. Son muy rentables en esta segunda modernización que ahora vive Andalucía, además. Son el canal de acceso inmediato y cualificado del ciudadano, a la cultura y a la información universal.

Y digo que tan importante es una cosa como la otra, a sabiendas de que no existe concienciación sin normas, sin leyes que avalen esta conciencia. En enero de este año han salido a la calle, en Andalucía, dos leyes muy importantes, la nuestra y la de Ordenación Urbanística. La segunda ha llegado a todos los ayuntamientos (además viene segmentada y concreta al máximo incluso las dudas) y ha transformado los servicios urbanísticos. La Ley de bibliotecas a algunos ayuntamientos ni siquiera ha llegado (caso de un secretario), o ha pasado de puntillas por algunos despachos.

COMPETENCIA

La biblioteca es la única competencia obligatoria en los ayuntamientos en materia cultural según la LBRL. Obligatoria. Por tanto, en el desarrollo normativo marquemos las pautas desde esa perspectiva:

- personal cualificado y remunerado en relación a su cualificación
- horarios para usuarios
- infraestructuras adecuadas
- presupuestos exclusivos

Es triste tener que incentivar a los ayuntamientos para que crean que el esfuerzo merece la pena, pero sería igual de triste que la cabeza del sistema, la Consejería no lo intentara.

La Junta debe regular(esto lo apunta la Ley) las condiciones de infraestructura mínimas, el personal, el funcionamiento de la gestión bibliotecaria, el tratamiento técnico...y debe avanzar: fomentar que las actuaciones de las administraciones públicas en materia de bibliotecas cumplan el Plan de Servicios Bibliotecarios o cooperen y coordinen asuntos bibliotecarios.

Y debe penar infracciones graves como las que tipifica en su artículo 52, referidas a acciones u omisiones que impidan, limiten o menoscaben el derecho de acceso de los usuarios.

Pero para coordinar todo este sistema, la Ley no ha previsto la figura de los antes Centros Coordinadores, que debieran ser los fiscalizadores del sistema . Si desde las públicas del Estado se asume la función primaria del centro coordinador, debe dotarse este nuevo servicio de personal cualificado también para este menester.

Las Diputaciones podrán adoptar cualesquiera otras iniciativas (aparte de los Planes Provinciales) de cooperación económica, técnica o de cualquier otra naturaleza.

Las diputaciones deben cooperar con los ayuntamientos en la única competencia obligatoria que tienen éstos en material cultural:

- analizando la realidad de cada provincia, caso a caso
- concretando un plan de servicios provincial (que a la vista de cómo está todo, va a coincidir con el Plan Marco de la Junta)
- apoyando la creación de bibliotecas, de infraestructuras.

No seré yo quien venga a decir que la Ley es perfecta, pero sí que la Ley ha apuntado la estructura que convertirá lo que hoy existe en un verdadero Sistema de Bibliotecas y Centros de Documentación. Ese es el deseo de esta realidad.

La desventaja, la desigualdad puede estar entre ciudadanos de zonas rurales y zonas urbanas; la discriminación puede ser por pertenecer a una minoría... pero no debe ser por el desarrollo de una determinada política cultural, por el capricho, por la desgana o el abandono de los poderes públicos. Esto se traduce con cifras y datos en el estudio que tan claramente nos ha dibujado la realidad desde la Oficina del Defensor del Pueblo. La calidad de las bibliotecas y sus servicios dependen directamente de la implicación de los responsables políticos. En esta realidad, la Junta no puede ni debe diseñar o consolidar el Sistema Andaluz sin la implicación directa de las administraciones provinciales y municipales.

En estos últimos 20 años se han sentado los principios generales de nuestra política bibliotecaria, desde la Ley del 83 a la del 2003. No seré yo quien diga que la Ley es perfecta, pero sí que nos hacía falta y que es la base de nuestro futuro. El hecho de que tenga como máximo objetivo garantizar el acceso, con carácter universal, a los registros culturales y de información nos responsabiliza a todos los que intervenimos en la consecución de tal fin:

- A los políticos, que tienen que basar sus políticas en esta ley Coordinando y cooperando entre las administraciones

- A los bibliotecarios, que deben ofertar el servicio con la mayor eficacia.
- A los técnicos que asesoran sobre estos temas

El artículo 11 afirma que corresponderá a la Consejería el impulso, la planificación, la coordinación y la inspección del Sistema. Esto debe permitir en este futuro inminente un marco normativo en relación con el personal de las bibliotecas. La disposición transitoria quinta marca un plazo para establecer los perfiles profesionales del personal bibliotecario. Y este caballo de batalla, básico en el Sistema, permitirá la gestión de las bibliotecas desde el principio de la eficacia.

Desde que se editara el Informe del Defensor del Pueblo hasta hoy, y refiriéndome a la provincia de Cádiz, que es la que mejor conozco, la situación de las bibliotecas municipales sigue siendo la misma, desoladora. Qué duda cabe de que la calidad en la gestión bibliotecaria depende directamente de la calidad y la cantidad del personal adscrito a las bibliotecas. La variedad en situaciones que nos encontramos acaba teniendo un único resultado: las bibliotecas no forman parte de las prioridades políticas en los municipios.

La cabeza del sistema, la propia Consejería debe impulsar el cambio de imagen de las bibliotecas.

Ignacio Aycart Luengo

Interviene ahora José Luis Sánchez-Lafuente.

José Luis Sánchez-Lafuente

Buenos días, mi intención, en principio, pensé que debía ir a hacer un comentario y una crítica de la visión de las Bibliotecas Universitarias en la Ley del Sistema Andaluz. Después me he dado cuenta de que, entre ese deseo que tenemos todos, no está la normalización que queríamos, ese llevar la sociedad del conocimiento al ciudadano. Yo no lo veo muy claro, tal y como está planificada la Ley.

La información que tenemos las Bibliotecas Universitarias también forma parte de la sociedad del conocimiento y yo veo que la Ley alude poquísimos y no muy acertadamente a las Bibliotecas Universitarias.

Algunos comentarios al respecto:

En el artículo 3.2 se define la Biblioteca Universitaria de una forma concreta. En el Capítulo II de la Ley se desarrolla la estructura básica del Sistema Andaluz de Bibliotecas SAB, creo que cuando se promulgue su Reglamento, debería estar compuesto (al menos) por uno o 2 representantes de las universidades andaluzas o bibliotecas universitarias, o uno o dos representantes del Consorcio Andaluz de Bibliotecas Universitarias.

Desde hace 2 años está funcionando el Consorcio Andaluz de Bibliotecas Universitarias, estamos llegando a conseguir ofrecer a nuestros usuarios gran cantidad de datos y documentos en formato electrónico, sólo para usuarios de Bibliotecas Universitarias, ¿podría ser esa información de interés para el ciudadano de a pie? Es indudable que sí.

Creo que una de las redes fundamentales del Sistema Andaluz de Bibliotecas debería conocerse como Red de Bibliotecas Universitarias, Especializadas y Centros de Documentación. Esta Ley empezó el día 1 de enero, hace 1 año, además debemos esperar al desarrollo de los reglamentos perceptivos para solucionar problemas. Nosotros debemos estar cohesionados, todos los bibliotecarios, nos sentimos minusvalorados o solos.

A veces he oído a un compañero de públicas decir «me siento tan solo»... pues estamos tan cerca una Biblioteca Pública y una Biblioteca Universitaria en una misma ciudad tan cerca y tan lejos a la vez. Debemos fomentar que desaparezcan estas distancias, porque el futuro del Sistema Andaluz de Bibliotecas es organizar una unidad de gestión al servicio del ciudadano.

Llegados a este punto, en la medida que seamos capaces de darle al ciudadano toda la información que necesita de una forma rápida y eficaz habremos logrado el objetivo fundamental del Sistema Andaluz de Bibliotecas.

Tenemos que realizar todos los esfuerzos posibles (trabajemos en la biblioteca o centro de documentación) y con los recursos que paga el contribuyente, desarrollar los mecanismos para que esa información sea disfrutada por el mayor número de ciudadanos, sean estos de un pueblo, una ciudad o una capital de provincia.

Pero la Ley nos tiene que ayudar un poco, nos sentimos un poco desplazados y no queremos ser autónomos. Estamos dando pasos importantes. Gracias.

Ignacio Aycart Luengo

Damos la palabra ahora a Aurelia Daza

Aurelia Daza

Mi pequeña intervención en esta Mesa Redonda se va a ajustar al título de la misma, ya que me parece muy ilustrativo y sugerente, casi tanto como el literario lema bajo el que se celebran las Jornadas.

- Por un lado, esa preposición «Hacia...» con la que se inicia parece indicar que el estado actual es que no existe dicho Sistema, como pienso que sucede en efecto.
- Aunque, por otro lado, esa misma palabra parece inducir a pensar que se está en el camino de establecerla o, también, el deseo de las personas que han organizado las Jornadas de contribuir a que esto suceda, lo cual creo que lo demuestra el mismo hecho que se haya dedicado esta Mesa redonda al tema.

En torno a estos dos puntos versará, pues, mi contribución en la Mesa –lo que no hay y lo que hay hecho de este Sistema–, centrándome en los Centros de Documentación, que es el aspecto que más conozco dado mi ámbito de trabajo. Y, acorde con el espíritu constructivo de las Jornadas, finalizaré con algunas propuestas simples de llevar a cabo, pienso, encaminadas a la consecución del Sistema, que es lo que en realidad me trae aquí y que es lo que me gustaría que generara un debate entre las personas asistentes al acto, a ver si se pueden llegar a puntos de partida comunes y que tomen nota de los mismos quienes son competentes para ponerlos en marcha.

SITUACIÓN ACTUAL: NO TENEMOS SISTEMA PERO TENEMOS UNA NUEVA LEY

A finales del año 2003 se publica la nueva Ley del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. Sólo el título ya muestra un avance respecto a la Ley anterior sobre el tema, al incluir en el nombre del Sistema a los Centros de Documentación.

Sin embargo, algo que creo que suele ser bastante común por estos lares, el hecho de que se apruebe una Ley no suele ir aparejado, o al menos no lo va siempre o no inmediatamente, con que se pongan los medios para que se cumpla dicha norma.

De hecho, el que se incluyeran a los Centros de Documentación en el Sistema fue fruto del trabajo de una Comisión de la Asociación Andaluza

de Documentalistas en la que participé, creada al efecto de informar sobre el borrador de la Ley, que, si bien nombraba a los Centros de Documentación, lo hacía como de pasada –como sucede, por ejemplo, con las Bibliotecas escolares–, sin desarrollar para nada un articulado al respecto. En cualquier caso, cabe felicitar y felicitarse de que por fin los entes implicados en la materia puedan opinar y participar en la elaboración de la normativa que va a regir su actividad.

QUÉ DICE LA LEY

Sintetizando, y centrándome en el tema que me ocupa, señalar que:

- La Ley habla de dos redes, la Red de Lectura Pública y la Red de Bibliotecas Especializadas y Centros de Documentación.
- Asimismo, la Ley habla de un Atlas de Recursos del Sistema que, además de recoger los distintos elementos que formen parte del mismo, «... evaluará los recursos existentes y las necesidades del Sistema... a efectos de las mejoras que deban promoverse...».
- Y además, la Ley regula el Consejo Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación como órgano consultivo en la materia.

QUÉ DICE LA REALIDAD

Dejando a un lado el tema de la Red de Lectura Pública, del que imagino hablarán algunas del resto de las personas integrantes de la Mesa, dada su implicación en la misma, decir que:

- No existe en absoluto una Red de Bibliotecas Especializadas y Centros de Documentación, ni prácticamente se ha hecho nada al respecto a lo largo del tiempo, exceptuando alguna reunión que se celebró hace años, en la que no creo que se adoptara ninguna medida conducente a la una coordinación y cooperación entre este tipo de centros o, si se tomó, ésta no ha tenido continuidad ni prácticamente ninguna trascendencia, que yo sepa.

No obstante, mencionar que sí ha habido algunos años en los que, gracias a la adquisición corporativa del programa de gestión bibliotecaria Absys por parte de la Consejería de Cultura, algunos centros –los que quisieron o se enteraron del tema– pudieron hacerse con el programa e, incluso, disfrutar durante un tiempo de un servicio de asistencia técnica por parte de la empresa propietaria del mismo. Actualmente, estos servicios se han cortado

totalmente y sólo se puede hablar de una pequeña rebaja en el coste anual de este servicio para los centros que adoptaron dicho programa merced al mencionado contrato. Esto ha hecho que muchos de los centros que se acogieron al tema o bien lo tengan totalmente abandonado o que tengan serias dificultades para seguir adelante (también habría que hablar de falta de interés por parte del personal directivo del que dependen dichos centros, pero esta es otra historia... que creo que puede subsanarse en parte si la Ley llega a tener un peso real dentro de la Administración de la Junta de Andalucía, como, en cualquier caso, debe ser).

- Respecto al Atlas decir que no me consta que se haya iniciado la toma de datos sobre nuestros centros, aunque quizá es cuestión de dar tiempo al tiempo. En cualquier caso, recalcar que esta toma de datos, que sin duda llegará a realizarse, debe hacerse con el fin de estimar las necesidades existentes e impulsar las mejoras pertinentes, y no quedarse en unas meras estadísticas más que se publiquen y poco más.
- Y en relación al Consejo Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación, no tengo conocimiento de que éste haya sido consultado o haya debatido sobre nuestros Centros, pero, si lo ha hecho, en todo caso sus deliberaciones no ha trascendido a quienes estamos trabajando en la materia.

No tenemos un Sistema pero sí tenemos Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas

Si en el apartado anterior las conclusiones eran bastante negativas, ahora vamos a ver qué es lo que hay, aparte de la Ley:

- Hay Centros de Documentación y Bibliotecas especializadas, lo cual ya es más de lo que pasa en el caso, por ejemplo, de las Bibliotecas escolares, también contempladas en la Ley.
- Y tenemos también un Servicio de Archivos, Bibliotecas y Centros de Documentación, dentro de la Consejería de Cultura, que sería el encargado, imagino, de impulsar todas las medidas establecidas en la Ley y de su desarrollo normativo posterior, aunque es posible que estas actividades el Servicio quizá debería llevarlas a cabo junto con la Biblioteca de Andalucía, dado que ésta ostenta la cabecera del Sistema, pero ya en estas cuestiones de competen-

cia no voy a entrar pues evidentemente es algo en lo que no soy «competente».

La cuestión es que, aunque es cierto que existen Centros especializados, éstos tienen, en muchos casos, graves problemas de funcionamiento, cuestiones en las que, como diré en el último apartado de mi comunicación, puede y debe actuar el Servicio de Bibliotecas... o la entidad que realmente tenga la competencia funcional para ello.

¿Cuáles son los problemas más acuciantes que pienso yo que tienen estos Centros?. Pues yo diría que son dos índoles:

1. Por un lado los ligados al hecho de que cada entidad desde siempre va por su lado, con mucha disparidad de medios y poca o nula costumbre de trabajar coordinadamente con otros centros.
2. Y por otro, pero ligado también a lo anterior, la situación de los profesionales de esos centros, que también es muy dispar, entre otros motivos porque es lo que favorece el estado actual de la cuestión, como trataré de demostrar: cada entidad de la administración determina a su libre albedrío las características que han de tener los profesionales que se ocupan de su Biblioteca o Centro de documentación.
 - a. Así, si revisáramos las diferentes relaciones de puestos de trabajo –como ya se ha hecho en alguna ocasión– veríamos como en unos casos las personas encargadas de este tipo de servicios son de diversos cuerpos y especialidades, aunque fundamentalmente administradores generales, archiveros o bibliotecarios, de niveles que van desde auxiliar administrativo al nivel superior (Aquí se podría poner el ejemplo de dos auxiliares administrativos de una Consejería a los que se les hizo el encargo de poner en marcha el Centro de Documentación del organismo y se dedicaron a ir de visita por diferentes centros para ver de qué iba el trabajo).
 - b. Esa misma revisión de las RPTs mostraría como las áreas funcionales a las que están ligadas esos puestos de trabajo son también diversas: «Documentación, Publicaciones y Comunicación Pública» –que se corresponde con la actividad de los Administradores Generales al estar incluida en la agrupación de áreas denominada *Gestión Administración Pública*–, «Administración Pública», también de la agrupación de áreas

mencionada, «Archivística y Técnica Documental» y «Biblioteconomía» –ambas áreas incluidas en la agrupación denominada *Bienes Culturales*–, sobre todo.

Esto de las áreas funcionales hace, por ejemplo, que, en función del área a la que esté adscrito el puesto de trabajo en el que se tiene experiencia, se obtenga más, menos o nula puntuación en los concursos de traslado.

Así, se llega a una situación del tipo de la pescadilla que se muerde la cola: cuando se crearon las áreas funcionales, como Documentación estaba ligada a la actividad de Administración General, mucho de los puestos de trabajo se definieron para Administradores generales, sin ningún conocimiento y/o formación, en principio, en técnicas documentales.

- c. El acceso, en principio, a estos puestos de trabajo se puede hacer, tanto en las oposiciones de Técnicos de grado medio como en las de Facultativo, por dos opciones: Archivística, subopción Documentación, y Biblioteconomía.

Esto hace que frecuentemente se de el caso de personas que podrían opositar a Documentación ni se les ocurra apuntarse a las oposiciones de Archivística, ya que desconocen la subopción de Documentación dentro de la misma. O que una misma persona saque a la vez las oposiciones de Documentación y Biblioteconomía, quitando una plaza a las demás personas que opositan –yo misma, para evitar esto, abandoné en el cuarto examen de las oposiciones de Documentación, que era las que realmente me había preparado, pues acababa de sacar las de Biblioteconomía cuyas pruebas se habían ido sucediendo unos días antes-. Otro aspecto que considero grave es que el tribunal de Archivística está formado sólo por personas de esa área y todo lo más se hacen asesorar por especialistas en Documentación y/o Biblioteconomía.

Finalmente, señalar que las personas que aprueban esa subopción de Archivística denominada Documentación se ven abocadas a trabajar en puestos de trabajo de archivos, puesto que es la opción bajo la que han opositado. Vemos, pues, que se trata de otra pescadilla que se muerde la cola.

Si bien en este tema ya han estado trabajando asociaciones profesionales –la AAD, fundamentalmente– y sindicatos, tengo que decir que, a pesar de que yo he estado presente en algunos casos, no estoy de acuerdo con las soluciones propuestas.

Por un lado, la Asociación Andaluza de Documentalistas llegó a un acuerdo con la Asociación Andaluza de Archiveros por la que se solicitaba de la Administración la separación total de las tres actividades –Documentación, Archivos y Bibliotecas– y también de las oposiciones conducentes a la consecución de puestos de trabajo acordes con las mismas –Documentación, Archivística y Biblioteconomía–. Como se verá más adelante, yo no estoy de acuerdo con esta solución pues pienso que Documentación y Biblioteconomía requiere los mismos conocimientos y se trata de actividades, como poco, bastante similares. En cualquier caso, poco se ha conseguido con la Administración en este sentido.

Por otro lado, los sindicatos también «observaron ciertas disfunciones en la definición de algunas áreas, dando origen a confusiones en su aplicación» –como dicen en un documento de trabajo sobre las áreas funcionales–, agregando como ejemplo que «la actividad documentalista, como tarea facultativa, debe aparecer claramente en el área *Archivística y Técnica Documental*», y no –agrego yo– en el área de *Documentación, Publicaciones y Comunicación Pública*, ligada a la actividad de los Administradores Generales. Obviamente, tampoco estoy de acuerdo con esta solución pues sigo pensando que las actividades que son muy similares y requieren la misma formación son las de Documentación y Bibliotecas, y no Documentación y Archivística, actividad esta última con la que no hay tanta similitud.

Vemos, pues, cómo clarificar este tema es prioritario de cara a la calidad de los servicios de la Junta de Andalucía, absolutamente ligada, pienso yo, a la capacidad y formación de los profesionales que los atienden, además de que la Ley, en su artículo 32, dedicado al Personal de la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas, establece que los centros incluidos en la misma «estarán atendidos por personal técnico suficiente y con la cualificación precisa» y, agrega, «de acuerdo con lo que reglamentariamente se establezca». Y yo opino que ya va urgiendo ese reglamento que desarrolle la Ley.

Esto pienso que también tendría repercusión en el caso del personal de las bibliotecas públicas, de cara, entre otras cosas, a que la Administración autonómica dé buen ejemplo a la Administración local, ya que es un tema que, lógicamente, también preocupa a los profesionales de las bibliotecas públicas, como lo demuestra el hecho de que se haya dedicado monográficamente al tema otra de las Mesas redondas de estas Jornadas.

PROPUESTAS MIRANDO AL FUTURO

Visto cómo está la cuestión –o, mejor, cómo lo percibo yo–, me queda ahora hacer una serie de propuestas para iniciar –o seguir en– el camino hacia la consecución del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

Estas propuestas van sobre todo en la línea pedir a la Consejería de Cultura que asuma realmente la competencia que le da la flamante Ley y que impulse de forma fehaciente la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas y que ésta se ligue a la Red de Lectura Pública, poniendo en marcha los mecanismos, como no podría ser de otra forma, que establece la propia Ley.

Además, yo propongo lo siguiente:

- La creación de una comisión formada por representantes de la Biblioteca de Andalucía y el Servicio de Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación, junto con profesionales distintos Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas que deberían formar el Sistema para estudiar posibles medidas para el impulso del mismo, al modo de lo que hace el Consorcio de Bibliotecas de Cataluña, desde la adopción de un programa informático común a la homogeneización de los tratamientos documentales, establecimiento de posibles servicios cooperativos, etc. Todo esto sobre la base de facilitar y apoyar, no de imponer.
- Revisión urgente de la situación de los profesionales de la Junta de Andalucía, para lo que planteo lo siguiente:
 - o Unificar las oposiciones de Documentación y de Biblioteconomía en una sola opción –tanto en el cuerpo Superior facultativo y como en el de Técnicos de grado medio– de Biblioteconomía y Documentación, redefiniendo a

los profesionales que han sacado con anterioridad alguna de las dos oposiciones.

- o Establecer una única Área funcional de «Biblioteconomía y Documentación», a la que se adscribirían los puestos de trabajo de Bibliotecas y Documentación -con Archivística como área relacional.
- o Revisar y redefinir los puestos de trabajo actuales, trabajando para que de forma gradual tengan características homogéneas.

Pienso que es muy artificioso tener dos tipos de puesto de trabajo para actividades muy similares, lo cual además resta movilidad a los profesionales que ocupamos –o van a ocupar– estos puestos de trabajo. Además, sostengo la teoría de que la Junta en principio sólo cuenta –o debía contar– con Centros de Documentación y Bibliotecas especializadas, ya que incluso la Biblioteca de Andalucía y las Públicas Provinciales lo son –en las segundas en servicios a las Bibliotecas públicas de la provincia–.

Esto es muy fácil de hacer por parte de la Consejería de Cultura, ya que la Ley la faculta para elaborar el reglamento pertinente, con el cual se podría instar a los diferentes organismos de la Junta a su cumplimiento.

¿Y todo esto para qué, nos preguntarán los amigos del Defensor del Pueblo? Pues, como persigue la Ley, para dar un servicio cada vez mejor, más rápido y completo al menor coste posible –más eficaz y eficiente, o de calidad o de excelencia, como se dice ahora– a la ciudadanía andaluza y del resto del Estado, que es para quien se crea el Sistema y quien, al fin y al cabo, lo financia.

T A L L E R

- * Compartir la lectura: la organización del club de lectura

Coordinadora: *Asunción López Núñez-Hoyo*

Relator: *Francisco Martos Muñoz*

Intervienen:

Angélica Cabello Cordero

Carmela González Rodríguez

Juan Manuel Cruz

- * Los espacios de la lectura

Coordinadora: *M^e Carmen Gómez Valera*

Relator: *Félix Gutiérrez Santana*

Intervienen:

Antonio Cayuelas Porras

Dora Pereira

Compartir la lectura: la organización del club de lectura

Intervienen:

- ANGÉLICA CABELLO CORDERO. B. P. Pozoblanco (Córdoba)
- CARMELA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ. B.P. Mieres (Asturias)
- JUAN MANUEL CRUZ GÁLVEZ. Librería Rayuela. Málaga

Coordinadora: ASUNCIÓN LÓPEZ NÚÑEZ-HOYO. B.P. Andújar (Jaén)

Relator: FRANCISCO MARTOS MUÑOZ. B.P. Iznájar (Córdoba)

Asunción López Núñez-Hoyo

Buenas tardes, Carmela González, bibliotecaria de la B.P Mieres (Asturias), nos va a explicar una ruta literaria por Oviedo, basada en un cuento corto de Leopoldo Alas Clarín «*La conversión de Chiripa*», así, de una forma práctica, nos introducirá en una dinámica muy interesante, que puede ser utilizada con los miembros de un Club de Lectura...

LOS TALLERES DE LECTURA EN LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MIERES: LOS PASEOS LITERARIOS (PRÁCTICA)

Carmela González Rodríguez.

1. INTRODUCCIÓN

Las Bibliotecas Públicas tienen ante sí un reto apasionante, aunque difícil de afrontar: llegar a amplios colectivos de personas que nunca han ido a las Bibliotecas y convencerlas de que allí también existe un lugar para ellas. Esta finalidad ha guiado el diseño de nuestros Talleres de lectura desde su inicio.

2. TALLERES DE LECTURA EN LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL CONCEJO DE MIERES

En el año 1995 al analizar los datos aparecidos en la memoria anual de la Biblioteca Pública «Vital Aza» de Mieres y compararlos con la compo-

sición de los datos de población, se constató que existía un 90% de amas de casa, entonces 11.833 mujeres, que no eran socias de la biblioteca ni hacían uso de ella. Este hecho nos llevó a plantearnos la necesidad de organizar algún tipo de actividad de animación a la lectura específica que trajera a la biblioteca a una parte de ese importante sector de la población.

Cuando hablamos de una actividad de animación a la lectura, como son los Talleres, no nos referimos a algo inédito y original. De hecho, existían experiencias que habían dado resultado en otras instituciones y que podían servirnos de orientación, pero se trataba hacerlas propias adaptándolas a nuestras circunstancias y objetivos.

Se pensó, pues, en organizar un «Taller de lectura para mujeres no lectoras» porque la experiencia había tenido éxito en la Biblioteca de Badalona (Biblioteca que habíamos visitado cuando formábamos parte del Proyecto PAB de la Fundación Bertelsmann).

Los objetivos que nos propusimos alcanzar fueron:

- Despertar la necesidad de leer.
- Crear el hábito de la lectura.
- Formar en el espíritu crítico frente a la obra literaria.
- Fomentar la autonomía lectora de la persona.
- Mejorar la capacidad de expresión de las ideas.
- Desarrollar la capacidad de expresarse en público.

El fin último era conseguir que las amas de casa disfrutasen leyendo, que esta actividad formara parte de su ocio y que todo ello sirviera **para su enriquecimiento personal, para despertarles nuevos intereses**. Pensamos que acceder a la literatura, a las obras de imaginación, a otras ideas y pensamientos ayuda a una educación personal y a tener una mayor autonomía cultural, por eso, en la fase final del taller, se pretendía que sus componentes llegasen a ser autónomas, que siguiera funcionando el taller sin «la ayuda» de los/as bibliotecarios/as. Este último objetivo ha sido muy difícil de alcanzar. Para este año nos hemos propuesto que los Talleres que llevan tiempo funcionando comiencen a trabajar de esta manera.

Una vez perfilado el proyecto y presupuestado su coste (la inscripción al taller debía ser gratuita), se entregó la propuesta a la Concejalía de Juventud y Mujer. El proyecto fue aprobado por unanimidad de la comisiones respectivas y a partir de ese momento nos pusimos a trabajar.

Los requisitos que se establecieron para participar en el Taller fueron:

- Amas de casa del concejo de Mieres que no trabajasen fuera del hogar.
- Mayores de 35 años.
- No socias de la biblioteca.

Para el funcionamiento de este tipo de talleres es necesario contar con personal que conozca bien la metodología de trabajo y tenga formación crítico-literaria adecuada. En nuestro caso, el personal técnico de la biblioteca reúne esas características, lo que permitió, dada la escasa dotación económica con la que contábamos, afrontar el proyecto. El taller desde el primer momento estuvo coordinado por una bibliotecaria, M^a Elena Losa.

La difusión se llevó a cabo en los medios de comunicación locales: radio y prensa. Además, se distribuyeron folletos en Asociaciones y colectivos de mujeres del Concejo, mercados, tiendas, colegios, etc.

El número de plazas se fijó en un máximo de 20 personas. Como primer principio metodológico se estableció el comenzar con libros de fácil lectura y con cierta calidad literaria. La periodicidad de las reuniones sería mensual. En ésta se les entregaría el libro seleccionado para lectura con un comentario sobre el autor y la obra, así como unas claves de lectura que facilitasen la realización de una lectura comprensiva: argumento, personajes, palabras, expresiones, fragmentos del libro más difíciles y oscuros, y los temas que centrales de la obra.

Las primeras lecturas fueron: *Donde el corazón te lleve* de Susana Tamaro, *Tu nombre envenena mis sueños* de Joaquín Leguina, *El camino* de Miguel Delibes, etc., hasta un total de ocho libros en el año.

En un comienzo la respuesta por parte de las mieresenses no alcanzó las previsiones que habíamos hecho, pero pudo ponerse en marcha un primer Taller con doce mujeres. Al finalizar la actividad se realizó una evaluación de la misma por medio de un cuestionario diseñado al efecto, a través del cuál, todas manifestaron querer continuar en el próximo año.

En la actualidad tenemos en marcha siete talleres: cuatro talleres en la Biblioteca de Mieres, uno en la de Ujo y dos en la de Turón. En total hay más de 70 personas implicadas en la actividad. Los responsables de los talleres seguimos siendo los/as bibliotecarios/as.

3. ACTIVIDADES PARALELAS DE LOS TALLERES

Las actividades han ido surgiendo a lo largo de los años por la propia dinámica interna de los talleres. Vamos a enumerar brevemente algunas de las que hemos organizado. Señalar que, en muchas ocasiones, han estado abiertas a todo el público.

Cursos de formación de usuarias de las bibliotecas:

Al hacerse socias de la Biblioteca surge la necesidad de aprender a moverse por ella, de buscar documentos, así que comenzamos a organizar como actividad del taller los «*Cursos de formación de usuarias de la Biblioteca*». Son cursos breves, de dos horas de duración, en los que se les enseña como buscar información en distintos soportes, como localizar los documentos, a manejar el Opac, etc. Para este curso se elaboró un material que se les entrega al comienzo: planos de las secciones de la biblioteca, la CDU muy abreviada, fichas de catalogación, pantallas impresas del Opac... etc. La parte teórica era breve, se procuró que todo el curso fuese práctico.

Encuentros con escritores/as.

Entre las lecturas del taller siempre se deja un espacio para los libros de autores asturianos porque nos parece muy importante que conozcan lo que se escribe en nuestra comunidad. Una vez que han leído el libro y se ha comentado en el taller, se prepara un encuentro de todos los talleres con el autor/a. Todos los escritores que han respondido a nuestra llamada han intervenido de modo desinteresado. Han acudido entre otros/as: Pedro de Silva, Fulgencio Argüelles, Miguel Rodríguez Muñoz, Montserrat Garnacho, etc.

Presentaciones de libros:

Otra forma de entrar en contacto con los autores son las «*Presentaciones de libros*», abiertas siempre a todo el público. Cuando se trata de libros de poesía buscamos a una persona que lea una breve selección y luego se comentan con el autor en un coloquio.

Cine Forum:

Muchas películas de cine han basado su guión en obras literarias. Así que en algún momento se han leído novelas en los talleres que tienen su versión cinematográfica. La «*Proyección de películas*» como

Jane Eyre, *Tomates verdes fritos*, *Balzac* o *La joven costurera china* nos han ayudado a explicar y conocer las diferencias entre el lenguaje visual y el escrito, entre lo imaginado por nuestra mente cuando leemos y como lo interpreta un guionista o un director de cine.

Recitales de poesía:

La poesía es un género literario que exige una lectura más reflexiva y, en el caso de algunos poetas, una preparación previa. «*Los Recitales de poesía*» nos han ayudado a darla a conocer a nuestras lectoras mediante la lectura en voz alta. En algún caso la lectura ha fue acompañada de música o bien escuchábamos a Serrat cantar a Machado o Miguel Hernández. Entre los poetas leídos figuran Ángel González, Mario Benedetti, etc.

Representaciones teatrales:

El teatro se escribe para ser representado. Por ello se pensó hacer una «*Representación de teatro leído*». Las actrices: las propias participantes del taller. «*Maribel y la extraña familia*» obtuvo un rotundo éxito en las actividades de Navidad. Todas debutaron ese día, también la directora de la obra, una bibliotecaria.

Viajes literarios:

Todos los años en Gijón se celebra el Salón del Libro Hispanoamericano, así que las componentes de nuestros talleres han estado allí, conociendo a escritores, escuchando poesía y viendo teatro.

Los paseos literarios:

¿Cómo surge la idea de los Paseos Literarios? Los talleres cesan en junio la actividad y no se reanudan hasta mediados de septiembre. Para los meses de verano siempre elaboramos una lista de lecturas recomendadas. Este año *La Regenta* de Leopoldo Alas «Clarín» figuraba entre ellas. Esta obra exige un mayor esfuerzo, así que se pensó buscar un aliciente a su lectura. De este modo nace el *Paseo por el Oviedo de La Regenta*.

La actividad se planteó como un recorrido por el Oviedo antiguo, localizando los edificios, las calles, los paseos y las plazas que Clarín describe de forma magistral en su novela. Una vez que situados en alguno de los lugares, se leía el párrafo de la obra que se le correspondía. Si se trataba de

un monumento, les explicábamos brevemente, además, su historia y sus características artísticas, como son los casos de la Catedral de San Salvador o el edificio de la Universidad. Se estimó una duración de 2 horas, que se acabaron convirtiendo en casi tres. Esta experiencia ha sido muy gratificante ya que se ha aunado pasado y presente: hemos viajado en el tiempo y pudimos sentir el dolor y la pena de Ana Ozores, cuando leímos el final de la novela en la penumbra, en la misma pequeña capilla de la catedral en la que transcurre la acción. Finalmente, hemos de señalar que todos los Talleres han salido adelante por el trabajo de los/as bibliotecarios/as de la Red Municipal de Bibliotecas de Mieres: M^a Elena Losa, Blanca Esther Fernández, Jesús Fernández y Rosa Carmen Díaz que han dedicado muchas horas de su tiempo libre para conseguir que estas experiencias funcionen

En la actualidad, se puede acceder a nuestros Talleres a través de la página Web de Clubes de Lectura de España, financiada por el Ministerio de Cultura. Si queréis visitarla la dirección es: <http://www.clubedelectura.com/>



4. PRÁCTICA DEL TALLER PARA LAS XIII JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA

Hoy la práctica del Taller va a ser un paseo literario por el Oviedo de Clarín a través de uno de sus cuentos morales más conocido: *La conversión de Chiripa*. Se entregará una breve biografía de Clarín y el cuento *La Conversión*

de Chiripa para comentarlo, luego, con la ayuda del paseo que os he preparado en Power Point, caminaremos por los lugares de Oviedo que aparecen en el relato.

La historia: En el prólogo de estos Cuentos, Clarín dice que los llama cuentos morales: «Porque en ellos predomina la atención del autor a los fenómenos de la conducta libre, a la psicología de las acciones intencionadas. No es lo principal, en la mayor parte de estas invenciones mías, la descripción del mundo exterior, ni la narración interesante de vicisitudes históricas, sociales, sino el hombre interior, su pensamiento, su sentir, su voluntad».

Este cuento habla de eso, del hombre interior, con una historia sentimental y entrañable que trata de un personaje: Chiripa, mozo de cuerdas, vago y bebedor, que según los críticos pudo existir de verdad, al igual que otros golfos que aparecen en los cuentos de Clarín como Pipá. Este personaje es aprovechado por Clarín no para hacer una denuncia social, como hicieron los escritores del XIX, sino para contarnos poéticamente la historia de una «conversión». Conversión que no es a la fe en Dios, sino al hecho de haber sido acogido con calidez humana en una iglesia un día de lluvia plomiza y fría.

Chiripa recorre el parque y las calles de Oviedo bajo una lluvia incesante. No se atreve a entrar en ningún sitio público porque teme que le echen de él a causa de carecer de «alternancia». Finalmente entra en una iglesia donde se le acoge y escucha, donde encuentra la tan buscada «alternancia». La anécdota no puede ser más sencilla, con una adaptación de tiempo y de espacio magistral.

La religión: Muchos son los cuentos de Clarín que tienen que ver con los religiosos y la religión. Baste citar algunos de ellos como «El cura de Vericuetto», «La rosa de oro», «El pecado original», «El Señor», «El frío del Papa», «El sombrero del señor cura» o este mismo que comentamos. La religiosidad de Clarín nunca le llevó a un catolicismo ortodoxo, siempre se ha movido en una idea de Dios como una idea del Bien frente al Mal, en una religiosidad terrenal, como el padre que quiere y acoge a sus hijos. Este es el caso de Chiripa que encuentra en la iglesia y, por extensión en la idea de Dios, una madre cálida y cariñosa que le acoge de nuevo en un hogar que no tenía desde chico.

Los lugares: Recorremos el parque de San Francisco, el edificio de la antigua Diputación, hoy sede de la Junta General del Principado, la Uni-

versidad de Oviedo, los Palacios de Camposagrado y de Malleza o Toreno y, finalmente, la iglesia de San Tirso.

Al finalizar me comentareis si os ha gustado el recorrido.

Asunción López Núñez-Hoyo

Seguimos esta sesión con **Juan Manuel Cruz Gálvez**. Es gerente y copropietario (junto con Carmen Niño) de *Librería Rayuela* (1981), *Rayuela Idiomas* (1987) y *Rayuela-Cacmálaga* (2003). Actualmente, además es Presidente de la Asociación Provincial de Librerías y Papelerías de Málaga, Vicepresidente de la Federación Andaluza de Libreros, Representante de los libreros en el PAPEL (Pacto Andaluz por el Libro), es Miembro de la Junta Directiva de CEGAL (Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros). Conoce muy bien la profesión de librero pues la ejerce desde 1985. También ha sido distribuidor para librerías entre los años 1980 y 1985.

Juan Manuel Cruz, nos va a contar las actividades que se realizan en su Librería, relacionadas con este Taller.

Juan Manuel Cruz Gálvez

Librería Rayuela se fundó en Málaga en junio de 1981. Tras unos primeros años de consolidación, nos decidimos por la línea de especialización de nuestra librería. Desde el primer momento orientamos nuestras especialidades hacia la humanística, dando especial importancia a la Psicología y Pedagogía, campos emergentes en la universidad de Málaga y no bien tratados en las demás librerías. Informatizamos la gestión completa en 1985 y dos años más tarde inauguramos *Rayuela Idiomas* con una especialidad pionera y clara.

En 1997, completamos nuestra oferta con www.libreriarayuela.com para ofrecer, desde la red, nuestro servicio a los lectores que lo consideren de su interés. En diciembre de 2003 abrimos *Rayuela cacmálaga* (en el Centro de Arte Contemporáneo de Málaga) dedicada a las Artes.

Actualmente estamos en proceso de segunda mejora de nuestra web al tiempo que estudiamos implantar un nuevo sistema informático que unifique y conecte definitivamente las tres bases de datos de gestión de nuestras librerías.

Desde el primer momento, el fomento de la lectura ha estado presente en nuestro trabajo cotidiano. Hemos participado en todo el proceso de discusión de la reforma educativa desde diversos puntos de colaboración. Hemos colaborado con las áreas de idiomas de la Universidad de Málaga y de la Escuela Oficial de Idiomas. Estamos presentes en diversos Institutos de Enseñanza Secundaria en sus Semanas Culturales. Hemos prestado atención especial a las presentaciones de libros, tanto de textos literarios como científicos.

En fin, un largo etcétera.

A finales de 2000, fruto de conversaciones con «clientes amigos lectores» asiduos de nuestra librería, decidimos poner en marcha *la Tertulia*. Bajo el lema «**la literatura y la vida**» iniciamos un proceso de crecimiento que nos ha llevado a contar con dos grupos de tertulianos con 18 personas en cada uno de ellos.

En un principio, la selección de dichos contertulios fue una iniciativa nuestra, ya que, entre ellos, no se conocían. Los primeros libros elegidos para su lectura también fueron sugeridos por nosotros hasta que el grupo se fue consolidando y desde el tercer mes, la elección de libros se fue rotando sobre las propuestas de los diferentes contertulios hasta lograr leer un libro propuesto por cada uno de ellos.

El encuentro lo hacemos en la librería coincidiendo con los últimos jueves y viernes de cada mes. De esta forma evitamos la confusión de calendario. A partir de las 8:30 y coincidiendo con el cierre del establecimiento, nos reunimos en un espacio preparado a tal efecto en la librería acompañados de un poco de vino (que muchas veces traen los propios contertulios) y algunos frutos secos y comenzamos, tras la presentación del libro seleccionado por parte de su mentor, dando paso a un primer turno de intervenciones en la que todos tenemos nuestro espacio para dar nuestra visión. Tras ello, se inicia el debate, a veces ordenado, a veces precipitado, según lo que nos haya sugerido a cada uno la lectura del libro. Más o menos hasta las once de la noche.

A medida que los grupos se han ido consolidando, después de las 11 compartimos también algunas tapas y cervezas junto con horas de conversación a veces sugerida por el libro concreto, a veces por el recuerdo de otros leídos en común, a veces por una película, a veces por un libro que no hemos leído, a veces por las cosas que nos ocu-

rrén... En fin, la literatura y la vida. Ese es el lema de nuestra tertulia y la verdad es que no hemos tenido que hacer ningún esfuerzo para que cada vez seamos más amigos a partir de una lectura común y de nuestras opiniones sobre ella.

Nos surgió el problema de que cada vez más personas estaban (y están) interesadas en incorporarse a *La Tertulia*. Hemos tenido que limitar a dos los grupos por problemas de tiempo y personales. Pero el interés sigue creciendo y tal vez, tengamos que abrir un tercer grupo más adelante.

Dos veces al año, coincidiendo con verano y navidad, celebramos una cena conjunta de los dos grupos, tras la tertulia. Eso ha motivado que personas de distintos ámbitos e intereses se conozcan y se interesen unos por otros con la «excusa» de los libros. Incluso, en el mes de junio, por la coincidencia con la Feria del Libro de Málaga, hemos trasladado la tertulia a la casa particular de alguno de los miembros ya que no podíamos contar con el espacio de la librería en esas fechas.

Esto que empezó como casualidad, ahora se ha convertido en una «institución clave» de nuestra tertulia. Casi hay un turno de ofrecimiento de casas para la «reunión de junio».

En cuanto al resto de los lectores, pensamos que también pueden participar de alguna forma de nuestros comentarios. A partir de este mes, hemos empezado a editar una hoja con una selección de las opiniones más interesantes que hemos hecho sobre el libro. Esta hoja, la situamos en un atril junto con el libro citado para que quien quiera, se acerque, a través de ella, a la opinión de otro lector sobre ese libro. *Opinión de lector* que es lo que nos interesa. Por más que en los grupos a veces profesores de literatura nos den una visión más formalista o académica de los textos, lo que prima siempre es la lectura y opinión personal de cada lector. De hecho, el abanico de profesiones es muy amplio. Desde la docencia a la medicina, pasando por la biología, el derecho, los idiomas, la historia, la administración, etc, etc.

Por último, decir que paralelamente a la tertulia literaria, venimos realizando otra sobre literatura infantil y juvenil. Más o menos con el mismo formato pero orientada a padres y educadores interesados en este mundo fascinante de los libros para los chavales.

Asunción López Núñez-Hoyo

Gracias, Juan Manuel. Damos paso a continuación a **Angélica Cabello Cordero**. Ella es bibliotecaria responsable de la Biblioteca Pública Municipal de Pozoblanco, Córdoba. Aunque es licenciada en Filología Hispánica por la Universidad de Córdoba, siempre se ha considerado una incondicional del mundo de las bibliotecas.

Ejerce de Bibliotecaria desde hace diecisiete años en Pozoblanco.

Como cualquier bibliotecario municipal que se precie ha hecho de todo en su biblioteca. Desde tareas propiamente técnicas, hasta aquellas multidisciplinarias, que sin entender, se ha visto en la necesidad de acometer para sobrevivir, como las de informático, psicólogo, educador, animador, malabarista en cuentas y presupuestos, etc., de las cuales se siente muy orgullosa porque le han forjado una formación muy completa difícil de encontrar en otro tipo de profesiones que nos sea la de bibliotecario municipal.

Durante todo este tiempo y con la ayuda de un equipo de profesionales que trabajan con ella, han desarrollado programas de animación a la lectura, muy diversos, que han hecho que la Biblioteca Pública Municipal sea un activo importante e imprescindible en Pozoblanco.

Angélica va a contarnos cómo son las experiencias de los clubes de lectura que pone en marcha en su biblioteca. Y además, nos trae a experiencia y opinión, de primera mano, de dos de sus participantes.

LA LECTURA COMPARTIDA EN LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE POZOBLANCO: LOS GRUPOS DE LECTURA

Angélica Cabello Cordero

Para hacer un poco de historia de la existencia de los Grupos de Lectura en la Biblioteca Municipal de Pozoblanco hay que remontarse al año 1996, cuando el antiguo Centro Provincial de la Mujer, auspiciado por el Instituto Andaluz de la Mujer, organiza en la ciudad de Córdoba un «Taller de Animación a la Lectura» como actividad enmarcada en la actuación nº 6 del II Plan de Igualdad en Andalucía denominado ESTRATEGIAS PARA AVANZAR.

El objetivo concreto del taller era la creación de una red de animadoras que desarrollaran en localidades concretas de la provincia de

Córdoba, talleres de animación a la lectura con una metodología y estrategias determinadas dirigidas al colectivo mujer.

Hasta aquí la meta era sorprendente e innovadora. Un organismo público, distinto a los encomendados a las tareas propiamente de Cultura, ajeno a las bibliotecas, se sensibiliza con la lectura. Pero considero que el planteamiento formal adoleció de una buena base reflexiva respecto a sus destinatarios, ya que promovieron la asistencia a este curso, con muy buena intención, sólo entre asociaciones de mujeres, sin esbozar la posibilidad de las variantes con las que puedes jugar para acercar a un colectivo a la lectura, desde una visión más plural y abierta, lejos de ceñirte únicamente a lo que es la estructura de la asociación, aunque el receptor al que quieres dirigir tus objetivos sea muy concreto. No contaron ni pensaron que las bibliotecas podrían hacer una buena labor, como articuladoras, no sólo del proyecto, sino de su posterior proyección.

¿Por qué participa la Biblioteca de Pozoblanco en este taller? Pues por pura casualidad y por una decisión tomada, con gran acierto, por la directora del Centro de Información a la Mujer de nuestra localidad, quien al comprobar los contenidos a tratar llega a la conclusión de que se podrá sacar más partido y rendimiento a los mismos si se enfoca desde la biblioteca. El tiempo le ha dado la razón.

Durante la semana que duró, nos dimos cita en él presidentas de Asociaciones de Mujeres, alguna asociada y una bibliotecaria. Se nos instruía sobre estrategias de animación a la lectura y se nos aleccionaba para propiciar mecanismos de acercamiento de la lectura a la mujer. Se trabajaba de forma muy mediática y unidireccional hacia este colectivo y hacia un perfil muy determinado: mujer con hábito lector bajo o nulo, pero sin dificultades al leer y escribir, desempleada o ama de casa y con una media de edad de treinta y cinco años en adelante.

Cuando hubo finalizado la parte formativa tuvimos que desarrollar un proyecto de animación a la lectura en cada uno de nuestros propios espacios, con una duración de seis meses. Fue una experiencia maravillosa. Se nos brindaba la oportunidad de acercarnos a este sector de población sin imaginar ni esperar nunca que ya no nos desvincularíamos de él.

Reflexionando acerca del mejor método de convocatoria para participar en él y descartando el envío habitual de cartas frías e impersonales, nos presentamos, previa autorización de cada presidenta de las respectivas asociaciones de mujeres de la ciudad, en sus Asambleas Generales.

Irrumpimos con gran derroche de ilusión exponiendo los objetivos y contenidos del proyecto. La respuesta superó los pronósticos y se tuvo que proceder a una selección.

Durante los seis meses de trabajo, la complicidad existente entre las mujeres, las lecturas encomendadas y las actividades que hacíamos en torno a ellas, así como su alta implicación en el mismo, fueron asentando un terreno listo para cimentar planes futuros muy optimistas en cuanto a los fines marcados.

Al finalizar el taller el grupo se escindió en dos. Unas decidieron dar por finalizada su participación con el término del aquél. No obstante, en su despedida y valoración que se hizo, destacaron lo interesante del mismo y expresaron las buenas intenciones de querer llevarlo a cabo en su asociación. Las demás, unas doce mujeres, pidieron a la Biblioteca continuar, de alguna forma, «enganchadas» con la experiencia. Deseaban dar continuidad a la lectura tras muchos años alejadas de ella.

La biblioteca aprovechó esta oportunidad para iniciar un ciclo de lecturas compartidas entre las mujeres que lo habían solicitado, actuando de coordinadora la bibliotecaria. En definitiva, la biblioteca hizo suyo el proyecto de creación del primer grupo de lectura, incluyéndolo como una actividad más en su partida del presupuesto destinada para tal fin.

Durante mucho tiempo, las lecturas se sugerían y los libros se compraban desde la propia biblioteca. Nos reuníamos cada mes o mes y medio, una vez leído el libro en el domicilio, en las instalaciones de la biblioteca. Todos estábamos entusiasmados con esta iniciativa. Pensábamos desde nuestro medio, las mujeres desean leer, disfrutan leyendo, comparten en el grupo reflexiones hechas desde la soledad de la lectura en casa, traducidas en sentimientos, en recuerdos, en desahogos, en comparaciones e identificaciones de experiencias vividas, en actitudes críticas hacia el escritor y los personajes. Algunas sesiones eran auténticas terapias de grupo.

Determinante para nosotros fue que además de todo esto, las mujeres se acercaban a la Biblioteca Municipal, se hacían socias y se interesaban por el fondo bibliográfico. Por tal motivo, vimos conveniente realizar con ellas cursos de formación. Cursos que se vienen desarrollando cada vez que se constituye un grupo de lectura.

Han pasado los años, ocho concretamente, y desde la biblioteca no hemos hecho campañas publicitarias para la difusión de esta actividad que veníamos realizando, ha bastado sólo dejar volar el comentario de las parti-

cipantes en la calle. Su voz y, en ella, una gran ilusión, ha hecho acercarse a muchas mujeres a los libros, ya casi las noventa, distribuidas en ocho grupos, cuatro propios de la biblioteca y otros cuatro que se desarrollan en dos asociaciones de mujeres de la localidad. La red de grupos de la que hablaba en un principio está funcionando.

Cuando llevábamos trabajando dos años con los dos primeros grupos, se nos sugirió que por qué no nos constituíamos en asociación para conseguir recursos, sobre todo, para cubrir los gastos de los libros. Y así fue como nació la Asociación de Mujeres Lectoras Zenobia, la cual, codo con codo con la Biblioteca Municipal, trabaja para hacer llegar la lectura a muchas mujeres de Pozoblanco.

¿Por qué están funcionando los grupos de lectura entre mujeres de la Biblioteca Municipal de Pozoblanco? Sin lugar a dudas por la naturaleza de sus componentes. Trabajar con mujeres, por lo menos en nuestro caso, ha sido siempre contar con su máxima implicación y seriedad que han permitido dar continuidad y firmeza al proyecto. Son fieles en su compromiso y, sobre todo, trabajan con avidez por formarse cada día, y por conocer siempre más, con tal carga de ilusión, que te contagian, que es imposible dejarte arrastrar y programar actividades sin contar con ellas.

¿Cuál es la gran dificultad que nos encontramos a la hora de constituir un grupo? Sin duda alguna, el hecho de encontrar un monitor o persona que coordine el mismo. Actualmente nuestros grupos se llevan entre el personal de la biblioteca y voluntarias asociadas de asociaciones de mujeres de la localidad, que a su vez son miembros de grupos de lectura. A colación, no está de más insistir en la necesidad de convocar cursos que formen a coordinadores, ya que es valiosísimo su papel en el buen funcionamiento, por la gran capacidad motivadora que ha de tener para transmitirla a los participantes.

Afortunadamente la realidad ha cambiado bastante. Cuando empezamos, el gran obstáculo a afrontar para iniciar este proyecto era básicamente el económico por el elevado coste que suponía comprar un número importante de libros, evitando, además, la adquisición de colecciones de bolsillo. Actualmente, el programa de Clubes de Lectura que nos ofrece el Centro Andaluz de la Letras, con la aportación gratuita de este material, elimina el gran problema que incapacita su puesta en marcha.

Por lo que se refiere a las sesiones o reuniones que mantenemos, se realizan una vez al mes, y algunas veces se ven reforzadas con otras activida-

des complementarias, como proyecciones de vídeos, encuentros con autores, etc... Los libros los aporta la Biblioteca Municipal y la Asociación Zenobia, siendo la primera la gran coordinadora de la gestión de todos ellos. En un principio la selección la hacía la propia Biblioteca, pero desde que ha aumentado el número de grupos, son las coordinadoras las que aportan o sugieren títulos para su lectura y aquellos en los que hay mayor coincidencia son los que se adquieren.

Por último, los grupos de lectura han tenido su repercusión social también a nivel de la localidad, puesto que la presencia de la mujer en los actos culturales programados se ha visto incrementada en estos años, ya que todos los datos personales de las que participan en ellos se han incluido en la base de datos de la Concejalía de Cultura del Excmo. Ayuntamiento de Pozoblanco, de tal manera que son invitadas de forma personalizada a cualquier acto cultural que se organiza en nuestra ciudad, haciéndolas más partícipes de las numerosas actividades que se convocan, distintas a las de su propia asociación.

Esta es la experiencia de la Biblioteca de Pozoblanco, en cuanto a los grupos de lectura constituidos por mujeres, que iniciamos en el año 1996, que son los mayoritarios y los que mantienen una continuidad. No obstante hemos trabajado también grupos de lectura con jóvenes y con familias, cuyo tratamiento dista mucho del expuesto con el colectivo mujer. De lo que sí estamos convencidos desde la Biblioteca de Pozoblanco es que la lectura compartida, hoy por hoy, es y puede ser uno de los caminos más acertados para articular estrategias que propicien un acercamiento a la lectura, independientemente del colectivo a quien los dirijas, y no sólo a la lectura, sino a las bibliotecas públicas que deben convertirse en abanderadas de esta actividad cuya oportunidad, los que trabajamos en ellas, no debemos desaprovechar.

Los espacios de la lectura

Coordinadora:

- M.^a CARMEN GÓMEZ VALERA
- Relator: FÉLIX GUTIÉRREZ SANTANA

Intervienen:

- Antonio Cayuelas Porras
- Escuela Superior de Arquitectura. Universidad de Granada.
- DORA PEREIRA. Biblioteca Pública de Portimão

M.^a Carmen Gómez Valera

Buenas tardes. Vamos a comenzar esta sesión con Dora Pereira. Ella es bibliotecaria en Portimão, un ciudad muy cercana a nosotros en el Algarve portugués, y ha accedido a nuestra petición de estar hoy aquí con nosotros para hablarnos de espacios y servicios en las bibliotecas de Portugal.

ESPAÇOS E SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE PORTUGAL. A BIBLIOTECA DE PORTIMÃO

DORA PEREIRA. B.P. Portimão

Breve caracterização do Concelho de Portimão

O concelho de Portimão, fica situado no Barlavento Algarvio no sul de Portugal, com uma área de 183 Km². É constituído pelas freguesias de Alvor, Mexilhoeira Grande e Portimão.

Actualmente o número da população residente no Concelho é de aproximadamente 50.000 pessoas. Em dados que se referem à Estrutura da População do Concelho por Grupos Etários e Sexo verifica-se que as mulheres representam cerca de 51% da população sendo de notar no que concerne aos grupos etários que a população jovem (dos 0 aos 24) representa 33% do total.

Graças à sua localização na embocadura do Rio Arade a cidade de Portimão foi desde há muitos séculos um entreposto comercial do Barlavento Algarvio. Nos últimos trinta anos a actividade económica do Concelho foi marcada pelo crescimento acentuado do Turismo.

A população escolar está distribuída por 13 jardins de Infância (Rede Pública), 16 Escolas do 1º Ciclo do Ensino Básico (Rede Pública), 5 escolas do 2º e 3º Ciclo do Ensino Básico (Rede Pública), 2 escolas Secundárias, um Polo da Universidade do Algarve, 2 Estab. Do Ensino Superior Particular e Cooperativo e dois Estabelecimentos de ensino particular orientados para o apoio e reeducação à criança Excepcional.

A Biblioteca Municipal Manuel Teixeira Gomes faz parte das Infra-estruturas Concelhias de Cultura.

Inaugurada em 06 de Novembro de 1993 com um projecto apoiado pelo IPLB.

A 25 de Abril de inaugura o Pólo de Leitura de Alvor. (slide 5)

A 16 de Setembro de 1996 inaugura o Pólo de leitura da Mexilhoeira Grande.

O IPLB concede apoio técnico e financeiro à criação de bibliotecas públicas em todos os concelhos do país. O Programa Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), iniciou-se em 1987, com o objectivo de construir e desenvolver as bibliotecas municipais, segundo os princípios preconizados no Manifesto da UNESCO. Os processos de candidatura têm tido periodicidade anual e são abertos a todos os Municípios ainda não seleccionados em anos anteriores.

O programa baseia-se na criação de parcerias –entre o IPLB (Instituto Português do Livro e das Bibliotecas <http://www.iplb.pt/>) e os Municípios– que possibilitem a instalação e modernização das bibliotecas públicas: secções diferenciadas para adultos e crianças e também espaços polivalentes para actividades de animação, colóquios, exposições, etc.; colecções de livros e de periódicos e documentos áudio, vídeo e multimédia que acompanhem as correntes actuais da literatura, da ciência, das artes; espaços polivalentes para actividades de animação, colóquios, exposições, etc.

Dos 278 concelhos existentes no continente, 237 integram já a RNBP. Foram inauguradas até o momento 125 bibliotecas e as restantes encontram-se em diferentes fases de instalação.

Em 2003 iniciaram-se os processos de candidatura de Municípios das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

A Biblioteca Municipal de Portimão e Pólos de leitura à semelhança de outras bibliotecas com a mesma tipologia disponibiliza aos utilizadores

para além dos chamados serviços tradicionais, incluindo o empréstimo domiciliário de documentos em vários suportes, 21 computadores para consultas de CD-ROM's, INTERNET e realização de trabalhos. Na Biblioteca Central funciona ainda um pequeno serviço de auto-aprendizagem com um núcleo específico de documentos de apoio e dois computadores. É também possível obter a certificação ECDL através deste serviço.

A Biblioteca iniciou efectivamente o processo de informatização em 1999 conjuntamente com outros membros do Consórcio RILP de que faz parte. Estão neste momento a funcionar o módulo Millennium INNOPAC de Catalogação e Gestão de Empréstimos, gestão de periódicos, estatísticas e pesquisa ao público (OPAC). Mantemos ainda uma gestão de empréstimos «mista» (manual / automatizada) mantendo-se em carregamento as bases de registos bibliográficos.

Para consulta do catálogo e outras: <http://www.bmmtgomes.pt>

ALGUNS NÚMEROS DA BIBLIOTECA (DADOS APROXIMADOS REFERENTES A 2003):

Total documentos: 66.836

Utilizadores: 6513

Utilizadores estrangeiros residentes no Concelho: 488

Instituições inscritas como utilizadoras: 33

Utilizadores do serviço de empréstimo domiciliário: 8482 + 542 + 565 (Números da Bib. Central, Pólo de Alvor e Pólo da Mexilhoeira Grande)

Número de documentos emprestados: 17380 + 1319 + 1550

Utilizadores de INTERNET e consultas de CD-Rom's: 10000 + 2705 + 1627

Leitura de periódicos (jornais e revistas): ca. 14.000

Utilizadores / Ano: ca. 55.000

PROJECTOS DE PROMOÇÃO DA LEITURA / PROYETOS DE FOMENTO DE LA LECTURA

Algumas considerações:

Uma grande parte das Bibliotecas da Rede de Leitura Pública organiza actividades de promoção da leitura.

Muitas destas Bibliotecas não têm qualquer financiamento (interno ou externo) para iniciativas ou projectos desta natureza.

A concepção destes projectos depende à partida de meios humanos muitas vezes inexistentes.

A organização ou participação em projectos desta natureza depende muitas vezes da atitude dos políticos, nomeadamente do executivo camarário.

Passo a apresentar algumas iniciativas que decorrem regularmente, descritas a partir da minha experiência na Biblioteca de Portimão, mas que acontecem um pouco por todas as Bibliotecas do país: Hora do conto, conferências, lançamentos de livros, encontros com escritores, cursos, acções de formação, ateliers, exposições etc.

Hora do Conto - Na maior parte destas Bibliotecas anima-se o espaço infantil regularmente com a «Hora do Conto».

Conferências – A Biblioteca organiza um ciclo de conferências com periodicidade mensal (às Sextas-feiras pelas 21.30h), onde se promove a comunicação e o encontro com cientistas, escritores e intelectuais das diferentes áreas do saber.

Lançamento / Apresentação de Livros – Actividade que conta habitualmente com a colaboração de editores e livreiros do país, dando-se especial relevo aos autores locais.

Encontros com escritores – Encontros muitas vezes orientados para a população escolar.

Cursos, acções de formação, ateliers e outros. – As Bibliotecas recorrem à oferta proporcionada pelo Programa de Itinerâncias do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas.

O IPLB procura ao estabelecer este programa ter em linha de conta a disponibilidade em termos de datas e geografia dos formadores e actores, a racionalidade dos próprios percursos a nível de distâncias. Procuram ainda satisfazer os pedidos das Autarquias, entrelaçar estas iniciativas com as próprias programações das bibliotecas.

Prémio literário Manuel Teixeira Gomes – Prémio anual de Conto e /ou Novela organizado em colaboração com outras Divisões da Câmara Municipal.

Clube de Leitura

Projecto apoiado financeiramente pelo Serviço de bolsas da Fundação Calouste Gulbenkian. Dois grupos de 15 elementos reúnem quinzenalmente para partilhar leituras comuns. Com a colaboração das coordenadoras dos grupos organizam-se actividades paralelas como visitas a locais de interesse, visionamento de filmes e encontros de convívio.

Dia Mundial do Livro - Oficina de Expressão Dramática da Escola Secundária Manuel Teixeira Gomes

Do contacto estabelecido entre a Biblioteca e os professores das duas Escolas Secundárias do Concelho resulta uma vez por ano (no Dia Mundial do Livro, desde 1999) uma apresentação pública dos alunos do Grupo de Teatro da Escola com um trabalho desenvolvido sob orientação dos professores de Teatro e Português.

«Conto partilhado» com o Estabelecimento prisional de Portimão

Durante as férias judiciais (Agosto) a Biblioteca Municipal organiza sessões semanais de promoção da escrita e da leitura que são desenvolvidas com os reclusos deste estabelecimento.

M.^a Carmen Gómez Valera

Gracias Dora. Te agradezco mucho tu participación.

A continuación contamos con la presencia de Antonio Cayuelas. Él es profesor de la Escuela Superior de Arquitectura de Granada en la asignatura de Proyectos.

Ha participado, entre otros, en la creación de dos proyectos de bibliotecas:

- La Biblioteca Pública Municipal de Carboneras (Almería), ya finalizado.
- Otro en el Campus de la Universidad de Jaén, concretamente en Linares, en el que se encuentra trabajando actualmente.

Antonio Cayuelas Porras

A la hora de diseñar un edificio público, en este caso una biblioteca, es necesario que conjuguemos muchos elementos, podemos hablar de la

luz, de los recorridos, de los materiales, de la acústica, del mobiliario, pero siempre teniendo presente todo el conjunto.

Para apoyar mi intervención, voy a servirme de algunas diapositivas que muestran distintos espacios de bibliotecas de diversos países.

Para comenzar trataré un tema que siempre ha preocupado mucho a los arquitectos que diseñan bibliotecas, el tema de la luz. ¿Natural o artificial? Lo ideal es que la luz artificial consiga el mismo efecto que la natural, y esto hay varias maneras de lograrlo.

Por ejemplo, Alvar Aalto introdujo focos en cada lucernario que producen el mismo tipo de luz, de manera que a lo largo del día la luz no cambia ya que la luz artificial va compensando la carencia de luz natural. No obstante, esta solución teóricamente sencilla y con resultados realmente interesantes, puede ser algo difícil de gestionar.

Siempre queda abierta la discusión acerca de la distancia y del tipo de luz. La verdad es que actualmente disponemos de todo tipo de sistemas de iluminación. Estudiando adecuadamente las temperaturas de las luces, utilizando los distintos tipos e incluso combinando los distintos efectos, podemos conseguir unos ambientes luminosos francamente confortables y adaptados a su función.

También pueden conseguirse estos efectos utilizando luz natural. Tenemos casos en que la luz se ha ido estratificando y organizándose a través de patios.

Un deficiente estudio de la luz puede convertir el placer de leer un libro en una verdadera incomodidad.

Uno de los problemas con el que nos encontramos ahora, sobre todo con la luz artificial, es el incremento de uso de ordenadores. Todos sabemos que la luz directa en la pantalla nos impide la visión, por eso hay que saber colocar cada cosa, las luces más directas para los espacios de lectura y las menos directas para el uso de pantallas de cualquier tipo.

En general, la luz reflejada nos va a dar unas condiciones más idóneas de trabajo. Para ello se suelen utilizar lucernarios, aunque otra posibilidad es añadir a la luz que llega del exterior todo tipo de filtros que la tamizan. Incluso hoy en día tenemos cristales que pueden llegar a cambiar su color.

El uso de los patios puede ir compensado con lucernarios orientados al norte que evitan la radiación directa, pero que permiten que la luz llegue a todos los niveles. Como ejemplo opuesto encontramos que el punto de luz se personaliza en cada puesto de trabajo. A mi me parece que estas soluciones son históricas y resultan agobiantes, ya que hoy en día disponemos de buenas iluminaciones de techo menos incisivas.

Una característica esencial del edificio de la biblioteca ha de ser su flexibilidad. Paradójicamente, al menos en apariencia, en los últimos años estamos viendo casos de edificios de biblioteca desarrollados en altura como el de la biblioteca de Usera que se acaba de inaugurar en Madrid o el de la biblioteca de Seattle, con ocho plantas, algo realmente curioso.

Cuando hablo de que una de las características de las bibliotecas es la flexibilidad, me refiero a todos los niveles. En muchas bibliotecas existen unos salones de actos estrictamente concebidos como tales, que realmente en muchos casos son un desperdicio de espacio porque el tiempo de uso que tienen no supera el 10% o el 15%.

El hecho de que esos espacios puedan ser utilizados de distintas maneras y en un momento dado sean salones de actos y en otro aulas de educación infantil y en otro sala para una representación teatral, etc. Es la mejor manera de sacarle provecho.

Veamos ahora el capítulo del mobiliario, en donde debo hacer una autocrítica. Los arquitectos somos muy dados a diseñar muebles específicos y a construir muebles muy significativos, yo creo que a veces hay que acudir a series que sean conocidas y garantizadas. Cuantas veces hemos diseñado un mobiliario específico y luego nos resulta imposible encontrar piezas de repuesto. Siempre que podamos tenemos que ir a piezas fáciles de arreglar y sustituir.

Un aspecto esencial a la hora de distribuir el mobiliario y que no le damos la suficiente importancia es la organización de los recorridos en las bibliotecas. He visto tácticas de determinadas bibliotecas que han incentivado determinados recorridos y han complicado otros para que su uso no se produjera.

La entrada de la biblioteca de Estocolmo es un excelente ejemplo de recorrido histórico, muy ceremonial, ya que el acceso es de los más espectaculares con ese gran tambor central de luz en el que desembocan los distintos accesos.

Hay otros casos en donde se quiere hacer presente el peso cultural del libro como elemento simbólico, aunque pertenecen a una determinada época, no dejan de gustar a los que amamos los libros.

Caso contrario, nos encontramos con bibliotecas organizadas de forma tremendamente abiertas, con una gran movilidad de gente en todas direcciones lo que provoca una mayor pérdida de concentración para los que están trabajando. Como ejemplo opuesto de esta tendencia podemos poner las piezas antiguas de la biblioteca de Exeter, que pueden ser envidiables para quien busque unas determinadas condiciones de trabajo: el pupitre totalmente personalizado del investigador que tiene su esquinita completamente acotada, quizás más de uno ha soñado con esa posición dentro de una biblioteca.

El mobiliario es clave en el funcionamiento de una biblioteca, además afecta a muchas más cosas de las que puede parecer. Hay que pensar en la durabilidad y mantenimiento de cara al futuro; buscar el equilibrio entre la estética y el uso.

Los catálogos de mobiliario de casas comerciales nos ofrecen infinidad de posibilidades.

Paralelamente al mobiliario podemos ir introduciendo otras cuestiones como el color, la textura, el reflejo, el brillo, el satinado es decir de todas las posibilidades que hoy en día tenemos de entre todos los elementos que utilizamos. Los arquitectos queremos que el conjunto tenga un resultado modélico en cuanto que hayan sintonizado todos los acabados y colores.

En las bibliotecas hay que tener tendencia a cierta tranquilidad con el color porque puede llegar a ser opresivo, yo creo que es mejor rebajar los tonos y tender a tonos neutros porque una biblioteca llena de gente ya de por sí tiene un toque de color y de intensidad que no necesita una profusión cromática.

Otro caso de mobiliario singular lo tenemos en la biblioteca Central de París, se combina en cada mesa una lámpara individual con una lámpara de pie. Configura un espacio que puede llegar a resultar agobiante. Las sillas fueron especialmente diseñadas para esta biblioteca por Dominique Perrot. Tienen una estructura de madera convencional, pero sobre ella va sobrepuesta un tablero de madera laminada haciendo el asiento, lo que hace que la silla sea especialmente pesada y ruidosa. Antes de elegir una silla hay que probarla y evitar este tipo de cosas.

Otra de las grandes batallas en las bibliotecas es la acústica. En una biblioteca es necesario conseguir tranquilidad, ¿Cómo se consigue?, hay varias maneras, la primera es desde la propia construcción, utilizando materiales adecuados. Actualmente disponemos de todo tipo de materiales: maderas especiales, plásticos y diversos tipos de aislamientos. Evidentemente hay que buscar materiales absorbentes que reduzcan toda la reverberación en la sala, en busca de esa tranquilidad, el suelo debe ser muy bien elegido, de manera que el paso de las personas no produzca un ruido continuo.

Hoy en día disponemos de muchas opciones para escoger un buen suelo: goma, linóleo, plástico, madera. El suelo también debe ser resistente para soportar el desgaste producido por el rozamiento del mobiliario y el paso de las personas.

En la biblioteca de la Escuela de Arquitectura de Oporto, proyecto de Alvaro Siza, tenemos una guía metálica de la que salen hacia arriba son los cristales de la lámpara. Es una lámpara muy atractiva que es al mismo tiempo lucernaria y da luz artificial. Como veis, los temas se entrecruzan. Volvemos a la relación del mobiliario con los recorridos. En las bibliotecas, se suelen utilizar los espacios vacíos cuando nos falta espacio para colocar libros. Lo primero que se nos ocurre es aprovechar los cabeceros de las estanterías y en seguida comienzan a aparecer nuevas estanterías en los extremos. Esto está bien cuando el espacio de tránsito es suficientemente amplio, pero cuando no lo es, nos encontramos con que empieza a interferir la circulación. Siempre que añadamos elementos nuevos hay que intentar que mantengan una relación orgánica.

Pregunta: ¿A la hora de establecer un recorrido, es recomendable un trayecto lineal ó algo más complejo?

Respuesta: Bueno, evidentemente el recorrido lineal es muy claro a la hora de organizar cualquier espacio, pero yo no sería tan determinista como para afirmar que el recorrido lineal es el ideal. Yo lo que creo es que los edificios públicos funcionan bien cuando se explican por sí solos, quiero decir, cuando tú llegas a un lugar y rápidamente sabes como funciona sin preguntar a nadie, es decir no es un problema de recorridos, sino de que sean explicados con claridad.

En el último punto quería hablaros de algunas soluciones imaginativas que están apareciendo en nuevas bibliotecas. Tenemos, por ejemplo el caso de la biblioteca que ha ganado el concurso en Mallorca. Es una biblio-

teca en una sola planta con una serie de patios con jardines y frutales, de diseño muy imaginativo.

Casi como diseño opuesto tenemos otra biblioteca nueva en Alemania que es un auténtico rascacielos, en el cual se está llegando a esa idea de que los edificios sean híbridos y puedan ser utilizados de distinta manera, copiando incluso elementos de ciudades japonesas donde, por ejemplo, las paradas de los transportes urbanos están dentro de los centros comerciales. Pues imaginaos que el tren para dentro de la biblioteca.

Por último quería hablaros de otra biblioteca que se acaba de inaugurar en Madrid, en la que se han utilizado papeles pintados gracias a la colaboración de varios artistas, el efecto es muy divertido y han producido un espacio singular. De forma similar tenemos el tratamiento que se ha dado a la biblioteca de Seattle, de la que os hablé antes, en la que se han utilizado dibujos vegetales en las moquetas de manera muy divertida.

Con esto, no quiero decir que haya soluciones mejores o peores, sino que penséis que hoy en día, a la hora de transformar un espacio disponemos de una cantidad de medios importantes que pueden afectar a muchas cosas: revestimientos, mobiliario, suelos, colores, tratamientos y que se pueden jugar muchas posibilidades.

Bueno, pues muy muchas gracias, por mi parte nada más, si queréis hacerme alguna pregunta.

Pregunta: En primer lugar, agradecer tu participación. Nos ha enriquecido mucho y hemos visto además que existen arquitectos que conocen bien las bibliotecas, en algunos aspectos mejor que los bibliotecarios. Pero la experiencia nos dice que esto no siempre es así y que a veces los bibliotecarios nos encontramos con que nos hacen un edificio que luego no podemos habitar o que no podemos adaptar a las necesidades de la biblioteca. ¿Qué haría falta para mejorar esta comunicación bibliotecario-arquitecto?

Respuesta: Los edificios públicos salen a concurso, así es como suele suceder en las administraciones públicas españolas. Los arquitectos nos presentamos, vamos todos con una idea innovadora para ver quien lo gana.

Esa es la primera fase, en la segunda fase hay que desarrollar el proyecto, pero en ningún momento se produce en todo este tiempo, relación alguna con el cliente, en este caso el bibliotecario.

A mi me encargan un proyecto, yo lo termino y luego viene un señor a usarlo. Esa falta de relación provoca muchas diferencias, porque noso-

tros trabajamos este espacio con un carácter genérico, pero a veces excesivamente genérico, por eso yo creo que haría falta tener un entendimiento, tener un mayor diálogo con las personas que van a usar el edificio. Pero el problema viene también de que los plazos son muy dilatados, a veces pasan cinco años desde que se inicia el proyecto hasta que la biblioteca comienza a funcionar.

Pregunta: Yo quería preguntarle si habría una fórmula para prever el crecimiento de una biblioteca. Por ejemplo en algunas de las imágenes que nos ha mostrado tenemos una sensación de gran espacio vacío, pero me imagino el día que esta biblioteca crezca y quiera dar otros servicios, ¿cómo van a acogerlos ahí dentro? Por ejemplo si el mobiliario nuevo vendrá bien.

Por otra parte, pienso en espacios pequeños, limitados. Sí, eso es peor, a veces llegamos a situaciones de agobio.

Respuesta: Bueno, la foto que estamos mostrando ahora es un homenaje a un amigo mío, que está enamorado de su biblioteca desde el primer día y funciona muy bien porque la ha defendido y cuidado como oro en paño. Se trata de la biblioteca de Camas.

Normalmente los planes de bibliotecas nacen con una dotación inicial y con una previsión de futuro, eso está, en algunos casos, bien preparado desde el principio y funciona, y en otros caso es inoperante, yo diría que muchas veces uno de los grandes problemas de los edificios es que para que haya un buen edificio es necesario realizar un proyecto bibliotecario a priori, alguien tiene que hacer un listado de las necesidades y servicios y eso muchas veces no se hace. Si en una biblioteca se ha pensado que inicialmente se empieza con 20.000 y en cinco años sean 40.000 volúmenes, pues eso se estudia y se tiene previsto. Normalmente el truco parte de empezar siendo generosos en el espacio, no sólo en las dimensiones, sino también en la colocación del mobiliario.

Luego entramos ya en otra batalla que es la de la movilidad de los fondos y la del cambio de formato que todavía es más complicado, porque cuantas veces nos encontramos con estanterías de libros ocupadas por CD's y, claro, en un estante de libros caben dos CD's en altura, pero el espacio no ha podido ser aprovechado porque la estantería no permite la adaptación.

Por eso yo insisto en que deberíamos trabajar edificios que permitan esa flexibilidad y cambio en el tiempo.

MESA REDONDA

* Recursos y Servicios Híbridos en Bibliotecas

Universitarias: retos profesionales

Moderador y relator: *Antonio Tomás Bustamante
Rodríguez*

Intervienen:

Félix de Moya Anegón

Agnès Ponsati Orbiols

Josefina Vilches Pardo

José Antonio Ontalba y Ruipérez

Recursos y Servicios Híbridos en Bibliotecas Universitarias: retos profesionales

- Moderador y relator: ANTONIO TOMÁS BUSTAMANTE RODRÍGUEZ. Universidad de Málaga. Biblioteca.

Intervienen:

- FÉLIX DE MOYA Y ANEGÓN. Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA).
- AGNÈS PONSATI OBIOLS. Unidad de Coordinación de Bibliotecas del CSIC.
- JOSEFINA VILCHES PARDO. Universidad de Granada. Facultad de Biblioteconomía y Documentación.
- JOSÉ ANTONIO ONTALBA Y RUIPÉREZ. FESABID. Comisión para la Nueva Titulación de Biblioteconomía y Documentación.

Antonio Tomás Bustamante

Actualmente se está produciendo un cambio de paradigma en la enseñanza universitaria que pasa de un sistema basado en la docencia a un sistema enfocado al aprendizaje.

Las bibliotecas universitarias han de evolucionar hacia un nuevo modelo que las sitúe en la posición óptima para cumplir su misión de dar soporte a la investigación, a la docencia y –ahora más que nunca– al aprendizaje. Para favorecer el aprendizaje las bibliotecas han de combinar sus servicios tradicionales con otros que convergen en los denominados Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y su convergencia organizativa con otros servicios, son elementos interrelacionados que afectan también al modo en que la biblioteca es gestionada y a la manera en que pone la información a disposición de sus usuarios.

Estas tres convergencias: la europea –que propone nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje–, la tecnológica –formatos y plataformas tecnológicas de información y comunicación que se unen– y la organizativa –que propone nuevas estructuras de gestión– convergen a su vez en un nuevo modelo de biblioteca universitaria, el centro de recursos para el aprendizaje y la investigación.

La convergencia tecnológica viene de la mano de nuevos retos profesionales, en cuanto al aprendizaje, manejo y uso de nuevas herramientas tecnológicas, que suponen una transformación de nuestros métodos de trabajo, por otros más novedosos en donde los recursos electrónicos compartidos son un elemento básico a la hora de realizar nuestra labor profesional.

Todo ello hace de nuestras bibliotecas universitarias unos centros híbridos en donde conviven el impreso tradicional con los documentos electrónicos, lo que da mayor versatilidad a nuestros centros en cuanto a servicios, pero que requiere un constante aprendizaje y reciclaje de nuestros profesionales.

Las tecnologías de la información inducen a cambios en los locales, servicios, oferta documental, formación de personal y en el papel que estas bibliotecas van a cumplir en la enseñanza superior y la investigación. Por todo estos tenemos que evaluar la situación de partida ante los nuevos retos y planificar nuestra nueva función.

Convivimos con nuevos recursos electrónicos y digitales que hacen que tengamos mejores herramientas y servicios para ofrecer a nuestros usuarios, con paquetes consorciados de documentos electrónicos que permiten acercar la información al usuario de forma más rápida y eficaz, con nuevos métodos de colaboración basados en las nuevas tecnologías de la información. Todo ello sin olvidarnos de un tema importantísimo que es la colaboración y cooperación en donde nuestras bibliotecas universitarias han conseguido grandes logros: hablamos del CBUA, GEUIN, REBIUN, DOCUMAT, MECANO, etc. E incluso la participación de las bibliotecas universitarias andaluzas traspasa nuestros ámbitos territoriales, siendo cada vez más frecuente su implicación en consorcios internacionales (v. g. ISTECA) o en el establecimiento de convenios de cooperación con otras bibliotecas de nuestro país o extranjeras.

El estudio de la evolución del sistema universitario autonómico en las dos últimas décadas y sus necesidades actuales, incluyendo las propugnadas por el Espacio Europeo de Enseñanza Superior, ponen tácitamente de manifiesto algunos de los requerimientos más relevantes de nuestras bibliotecas universitarias, paralelos a los existentes en el entorno europeo, que en muchos de los casos suponen unos nuevos retos para el profesional actual y cambios sustanciales en las planificaciones de estudios en la titulación de Biblioteconomía y Documentación.

Por esto estamos hoy aquí, para intentar vislumbrar un futuro muy cercano en cuanto a retos profesionales que tenemos que asumir y poner en

práctica. Para ello nada mejor que la experiencia de nuestros contertulios a los que damos paso.

Félix de Moya

Se pueden dar diferentes interpretaciones o acepciones al título que adopta esta mesa redonda, pero me voy a centrar en el desarrollo de las bibliotecas híbridas en el mundo de la educación superior en un periodo reciente en España. En relación con las TIC en las bibliotecas ya se viene trabajando hace algunos años siguiendo los pasos de otros países que innovan, permitiéndonos la ventaja de ver el camino antes de recorrerlo y saltar algunos pasos intermedios.

El sistema de universidades español dispone en estos momentos de algo más de 20 universidades privadas y en torno a 50 universidades públicas. En Andalucía tenemos 10 Universidades Públicas, que forman el Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas (CBUA). Este sistema tiene censados más de 14.000 investigadores en el Sistema de Información Científica de Andalucía (SICA) y más de 250.000 estudiantes. Andalucía, como comunidad autónoma, sumando las aportaciones públicas y privadas, está invirtiendo el 8% o algo más de los gastos totales de investigación y desarrollo en relación al total estatal, lo que es una cantidad baja en relación al tamaño, capacidad y potencial institucional andaluz. Sin embargo aporta el 15% de la producción científica estatal.

De esta manera podemos decir que el sistema andaluz es un sistema eficiente, en relación a los recursos aportados y los resultados obtenidos. Es la tercera comunidad autónoma española en cuanto a producción científica, tras Madrid y Cataluña, y el 60% de esa producción andaluza procede de las universidades, lo que quiere decir que el sistema universitario andaluz tiene una responsabilidad muy importante en la obtención de resultados de investigación. Nuestro sistema universitario hace las mayores inversiones en información para apoyar esa actividad investigadora y docente en relación al sistema nacional, lo que viene a suponer un coste de aproximado 10 millones de euros anuales, exclusivamente en recursos informativos sin tener en cuenta recursos humanos, equipamientos etc.

Los recursos electrónicos han entrado en las bibliotecas trastocando prácticamente desde las habilidades y perfiles de los profesionales hasta las propias estructuras físicas de las bibliotecas y las relaciones entre los usuarios y las bibliotecas y todo esto en un muy corto periodo de tiempo.

Los recursos y revistas electrónicas son aún algo muy reciente. Hasta los años 90 no se pueden adquirir revistas electrónicas y los libros sólo a partir del año 2000. En muy poco tiempo en España, en 3-4 años, el crecimiento en el gasto en este tipo de productos por parte de las bibliotecas ha sido espectacular. Todo esto tiene sus consecuencias y para ello nos preguntamos ¿Qué está pasando en el mercado de los recursos electrónicos?:

- Está creciendo espectacularmente la oferta. Entre los años 1997 y 2000 se ha pasado de una oferta de 1000 revistas de investigación a 4000, lo que convierte todo este tema en un gran negocio.
- El total de recursos electrónicos han crecido exponencialmente en todo el mundo y en este momento tenemos un total de 22.000.

La presión de la comunidad investigadora para que se aumente el número y calidad de publicaciones periódicas que tienen que poner a su disposición ha sido decisiva en esta evolución.

Así, las publicaciones electrónicas han tenido un crecimiento muy rápido lo que supone reajustes en los presupuestos de las bibliotecas y nuevos cambios de las formas y modelos de suscripción que tiene una serie de consecuencias y cambios. En primer lugar, los precios han evolucionado exponencialmente, pero no de igual manera para monografías como para revistas. Durante el periodo 1996-2000 las monografías han experimentado un incremento del 62%, mientras el de las revistas ha sido del 215%. Las bibliotecas, sin embargo, tienen un crecimiento de sus presupuestos muy por debajo del crecimiento de los precios de las revistas electrónicas. Lo que ha sucedido es que se ha redistribuido el presupuesto de las bibliotecas, concediendo mayor parte del presupuesto a la adquisición de publicaciones periódicas, mientras que se mantiene o disminuye la parte de los presupuestos dedicada a monografías.

Este crecimiento del gasto nos lleva a plantearnos el problema de la encrucijada con las que se encuentran las bibliotecas en relación a la dirección hacia la que habría que enfocar el desarrollo futuro de las colecciones.

Esta encrucijada que se les plantean a las bibliotecas para determinar el futuro desarrollo de sus colecciones puede tener posibles soluciones como buscar suscripciones tradicionales en el formato electrónico, o seguir la opción del *open access* o al mismo tiempo iniciamos proyectos de autoarchivo ya sea de forma individual o institucional. Las distintas opciones se han presentado desde distintos foros como la mejor elección posible.



Detrás de todo esto nos encontramos la siguiente pregunta ¿El modelo de suscripciones habitual se ha acabado? La mayor parte de las bibliotecas en España siguen dedicando sus recursos básicamente al modelo tradicional de suscripciones y simplemente debatiendo sobre el tema, valorando el sistema *open access* y otras modalidades de edición, como posibilidades de futuro, pero nadie puede decir que tenga una alternativa al modelo tradicional de suscripciones y que sea suficiente para atender la demanda de los usuarios. De cualquiera de las maneras estas opciones alternativas nos permiten indagar y buscar caminos alternativos a la suscripción tradicional.

El modelo *open access*, muy sintéticamente, consiste en pagar por publicar información en vez de pagar por acceder a la información. El acceso así sería libre. Hoy la oferta en este sistema es muy limitada y sobre todo si analizamos su incidencia en relación a factores de impacto. Un efecto interesante de esta modalidad es la capacidad de visibilidad de estas publicaciones ya que cualquiera puede tener acceso a ellas, así por ejemplo estas publicaciones permiten el acercamiento a la producción científica a países sin recursos como consecuencia de su acceso gratuito.

Dos factores más a tener en cuenta son el pago por uso, que suele hacerse de manera institucional por parte de la Universidad que auspicia al

investigador, y por otro lado, también hay que saber distinguir entre unos editores y otros ya que la modalidad de oferta que están haciendo unas editoriales frente a otras es muy diferente en relación al mismo sistema de acceso al documento.

Como conclusiones a todo lo hasta aquí dicho podemos destacar:

- La publicaciones electrónicas no reducen los costes de acceso a la información, esto nos lleva al esfuerzo continuo de analizar constantemente los cambios del mercado y trabajar de manera cooperativa.
- Parece que el camino iniciado por el *open access* y los modelos alternativos, en base a los recursos tecnológicos, nos conduce a acortar la cadena de edición y por consiguiente la distancia entre autor y el lector.
- El camino iniciado con la tecnología permite mediar entre el autor y el lector, si es que somos capaces de establecer los puentes que unan al autor que es el que más valor imprime a la información y al lector que es que consume esa información, elementos básicos en la «cadena de valor del producto».
- Para que esto suceda es necesario que exista mayor concertación a través de los consorcios, garantizar la calidad, asegurar la accesibilidad al producto que nos oferta el editor, establecer estándares tecnológicos que nos permitan una accesibilidad esencial a la información, y por último asegurar la longevidad de la información electrónica.
- Hay una serie de cuestiones sobre las que habría que tomar decisiones en el futuro, a manera de ejemplo mencionamos estas:
 - o ¿agregación de contenidos o títulos individuales?
 - o ¿paquetes o títulos sueltos?
 - o ¿suscripciones o acceso abierto?
 - o ¿pagar por el uso, por el usuario o por la institución?

Habrà que tener muy en cuenta estos interrogantes y otros que nos surgirán en el futuro y sus respuestas pueden ser muy diversas, pero lo que sí debemos tener en cuenta es que el mercado es tremendamente dinámico y que habrá que estar observándolo constantemente y que como no nos fijemos en lo que está pasando en el mercado y no tengamos capacidad para cambiar nuestras posiciones actuales, probablemente no podamos dar respuesta a los usuarios.

Agnès Ponsati

Para el CSIC el modelo de biblioteca híbrida es la antesala de un sistema de *biblioteca virtual* (recursos y servicios) que permitirá atender las demandas de información de esta comunidad una comunidad científica dispersa y ubicua. Este sistema se refuerza con la existencia de una colección material albergada en una red de bibliotecas físicas que de forma coordinada sirven al sistema de información.

Reflexiones iniciales para iniciar nuestro estudio:

- ¿Híbridos? desde cuándo y por qué.
- ¿Cómo de híbrido es nuestro modelo? Algunos datos (recursos-servicios) de la Red CSIC.
- El reto: gestionar el modelo para que no haya fracturas entre lo físico y lo digital y que sea sostenible técnica y económicamente.
- De nuestra experiencia, nuestra opinión.

LA COLECCIÓN DEL CSIC: ALGUNOS DATOS

- Multidisciplinar, altamente especializada y bastante completa
- En cantidad, más física que digital (aunque híbrida)
- Contenidos externos
- Colección papel: 870.000 monografías /54.000 títulos de revistas (25% colección viva)
- Lo importante en nuestra colección son las revistas 1/8
- Títulos papel compra 3.545 (5.465 suscripciones)
- Títulos electrónicos ~ 4.500
- Bases de datos: 50 (referenciales y a texto completo)
- Índice de duplicados ~ 1,51media
- Colección «nuclear» digital: Wiley, Kluwer, Springer, Science Direct, PCI-FT, Blackwell, AIP, IOP, NPG, WOK, JSTOR, MUSE, ACM Digital Library, EEBO
- Pequeñas colecciones laterales (1.370 títulos en 2004)

Modelo de colección: «híbrida» para el CSIC

- Algunas metas planteadas:
 - Eliminación de duplicados en papel.

- Menos papel para unos pocos, más digital para todos: *cross acces*.
- Una transición no traumática: primero voluntad, luego decisiones.
- En general el modelo escogido en un primer momento ha sido: papel + electrónico.
- Para llegar a: electrónico + papel (papel solo en las colecciones históricas).
- Paquetes completos *vs.* suscripciones existentes.
- No *back files* de momento (1997-)-Contenidos corrientes.
- Perseguir un modelo que sea económicamente sostenible en el tiempo. Aplicar economía de escala en la compra.
- Lograr un sistema de información más usado pero también más personalizado.

La comunidad

- Tratamos con una comunidad de unos 5.000 usuarios, que es dispersa, multidisciplinar y pequeña, pero con un uso intensivo: 679.061 descargas, 389.015 consultas a bases de datos y 1.063.535 consultas al OPAC.
- El modelo híbrido nos permite acercarnos a un modelo de proactividad, mientras que el anterior modelo era más reactivo.
- Hay una estrategia informal para vender el producto / la inversión en varias direcciones:
 - Bibliotecarios
 - Usuarios finales
 - Políticos y administradores
- Acercarles la consulta al «*sistema*» mediante la utilización de:
 - la web, el OPAC, los sistemas de enlaces, el acceso «*off campus*», meta-buscador acceso personalizado

Servicios «virtuales»

- La consulta
- El acceso al texto completo
- La reserva electrónica de documentos
- La solicitud electrónica de documentos

- Renovación préstamos
- Sistemas de alerta (OPAC, bases de datos, revistas electrónicas)
- Ver el estado de transacciones con el OPAC
- La autenticación remota de acceso a recursos electrónicos
- Sistemas de *desiderata*

Nivel de inversión en recursos

- 2001-2002 5,280.381 €
- 2002-2003 6,056.041 €: aumento de un 14,2%
- 2001-2002 11% digital y 89% impreso
- 2002-2003 30% digital y 63% impreso
- 2003-2004 ~ 40% digital y 60% impreso
 - Ratio de inversión por investigador 1.031 €
 - Media nacional 316 €

El modelo de colección híbrida ha significado:

- Una acción de convencimiento político.
- Mayor inversión.
- Cambios en la gestión administrativa.
- Cambios en la gestión de la colección...
- Cambios en el proceso técnico.
- Cambio en mentalidades y hábitos
- Introducir una nueva imagen de la biblioteca y sus servicios en la comunidad.
- Cambios en la usabilidad de la colección (datos objetivos).
- Introducción de nuevas tecnologías.

Gestión técnica de recursos y servicios

- Potenciar la accesibilidad: Maximizar el uso (legalmente).
- ¿Cómo lograr la máxima integración para una navegación más transparente?
 - Opciones: potenciar el OPAC como puerta de acceso a los recursos electrónicos. El catálogo debe seguir siendo un eje sobre el que pivotan los servicios de la biblioteca (1.063.535 de consultas en 2003)

- Catalogación de recursos electrónicos.
- Mantenimiento de listas A-Z estables
- Pero el nivel de integración y transparencia debe ser mejorado mediante un sistema búsqueda y de resolución de enlaces sensitivo (METALIB, SFX) que gestione la búsqueda sobre el universo de información / conocimiento que alberga este nuevo sistema
- Implantar sistemas de autenticación remota.

Máxima accesibilidad: caballo de batalla

- Acceso ubicuo, acceso *off-campus* que posibilita el tele-trabajo.
- Una comunidad dispersa en territorio ajeno (universidad-otros) comunidad del CSIC a la que hay que reconocer y dar servicio
- Evitar solapamientos de IP en la autenticación remota del productor.
- Dar acceso unificado, transparente y personal a la colección digital del CSIC y prestar más servicios integrados:
 - bases de datos (50)
 - Revistas electrónicas (4.500)
 - Libros electrónicos
 - otros: IntraRed, software....etc.

Resultados obtenidos: en el corto-medio plazo (2001-2004)

- Nivel de satisfacción con este nuevo modelo
 - Razonablemente bueno. La comunidad percibe el valor del trabajo realizado y del papel de la biblioteca en dicho esfuerzo.
 - La demanda de PI interno en el CSIC, que venía creciendo, ha bajado en el periodo 2000-2002 un 28%
- Espacios de insatisfacción:
 - Pérdida de autonomía en la toma decisiones.
 - Una comunidad muy amplia con necesidades muy heterogéneas y especializadas: el nivel de cobertura no es todavía el ideal.
 - Temas relacionados con el *archiving* ¿indefinición?

- El modelo de comunicación científica que sustentamos no es nada prometedor.

Un nuevo entorno: ¿nuevos retos?

- Las funciones de la biblioteca actual siguen siendo las de siempre: selección –adquisición > organización– gestión > difusión > subsidiar información > generar conocimiento.
- Esencialmente nos enfrentamos ante el mismo tipo de retos con nombres distintos:
 - Retos profesionales
 - Retos económicos
 - Retos políticos-organizativos
 - Retos tecnológicos

cambios a mayor velocidad suponen una mayor dificultad

- ahora se habla mucho de las competencias profesionales, y las bibliotecas se afanan en diseñar planes estratégicos y tecnológicos para poder controlar el medio plazo.

Competencias profesionales

- Genéricas:
 - capacidad/voluntad de aprendizaje continuo
 - adaptación al entorno
 - trabajo en equipos multidisciplinares
 - el cambio no es una amenaza, es una oportunidad
 - Cooperación *vs.* competición
 - compromiso con la excelencia en el servicio: ética
- Profesionales: (gestión de la biblioteca)
 - orientar la biblioteca en la dirección estratégica de la organización.
 - planificar servicios efectivos para los clientes potenciales.
 - perfiles adecuados.
 - evaluar el retorno de la inversión en gestión de la información y hacer visible el valor añadido que aporta la biblioteca a la organización

- Profesionales: (gestión de los recursos)
 - gestión de todas las etapas del ciclo documental de los recursos sean del tipo que sean.
 - evaluar y seleccionar los recursos de forma competitiva.
 - adecuar y actualizar los recursos.
- Profesionales (gestión de los servicios)
 - garantizar que se cubren las necesidades informativas y de aprendizaje de toda la comunidad.
 - diseñar servicios bajo premisas de coste-efectividad.
 - evaluar su calidad.

¿Un nuevo perfil ?

- Ahora el bibliotecario debe mutar con el entorno y ser un «híbrido»:
 - un usuario avanzado
 - un intermediario, un facilitador
 - un productor de meta-datos
 - un comunicador
 - un jugador de equipo
 - un formador
 - un evaluador
 - un negociador
 - un gestor
 - un innovador
 - un proveedor de recursos

Conclusiones: Retos de todo tipo

- Este nuevo escenario donde lo digital tiene ya un buen peso es caro de mantener
- Difícil de gestionar por su mutabilidad
- Hay sentimiento de cautividad y de desconcierto:
- Sin embargo ha aportado ventajas evidentes: democratiza el acceso al conocimiento

Quizá lo más importante:

Políticos:

- Hacerse visible en la organización y asegurar que ésta provea los recursos humanos suficientes y adecuados.
- Ser capaces de establecer alianzas: sistemas consorciados o virtuales de compra.
- Ser capaces de mantenerse ante la amenaza que suponen algunas iniciativas editoriales que pretenden eliminar la biblioteca como garante social de acceso a la información.

Económicos:

- Poder mantener las infraestructuras necesarias y adecuadas
- Equilibrio entre la presión de la demanda científica, la oferta del mercado y la realidad presupuestaria.
- Poder mantenerse en un modelo económico sostenible.
- Eliminar los costes que graban seriamente el sistema (IVA).

Tecnológicos:

- Poner en marcha sistemas de acceso y navegación fáciles de usar con entornos personalizados.
- Propiciar el cambio de usuarios consumidores a diseñadores de su propio entorno de formación.
- Dar servicios en el entorno digital de forma integrada con las herramientas: autoservicio

Profesionales:

- Vencer las resistencias internas a mutar a lo digital para equilibrar las balanzas.
- Ser capaces de comunicar el potencial de estos nuevos sistemas.
- Mantener la visibilidad del profesional en un sistema que permite ser invisible al usuario
- La formación de los sectores menos formados mediante sistemas de *e-learning*.

Josefina Vilches

Para la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior de los estudios de Biblioteconomía y Documentación, se presentó ante la

ANECA, Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, un Proyecto del Título de Grado en Información y Documentación, coordinado por la Universidad de Barcelona.

En la elaboración de dicho Proyecto han participado

- Facultades de Documentación.
- Escuelas de Biblioteconomía y Documentación.
- Departamentos de Biblioteconomía y Documentación.

Para hacer más ágil y operativo el trabajo se establecieron tres grupos de trabajo que se encargaron de distintos aspectos que resultaban fundamentales para hacer un Proyecto viable y coherente:

1. Perfiles y competencias profesionales.
2. Objetivos y contenidos.
3. Estructura cíclica, especializaciones de 2º nivel y denominación.

El resultado de las discusiones de cada grupo de trabajo y de las distintas reuniones plenarias, se ha completado con las aportaciones de las asociaciones profesionales a las que se les solicitó una valoración del documento de perfiles y competencias específicas.

El proceso de elaboración del Título de Grado incluyó reuniones con alumnos titulados en distintas universidades para valorar las competencias transversales y específicas.

Igualmente se ha recabado la opinión de los empleadores que han hecho una valoración positiva del perfil profesional y del listado de competencias que se les adjuntó.

Considero oportuno destacar el título que se propone: «**Título de Grado en Información y Documentación**».

Entre las diversas propuestas de denominación, ésta fue la que obtuvo mayor consenso, ya que pone de manifiesto que los profesionales de las bibliotecas, archivos y centros de documentación centran su actividad sobre la información y documentación y por tanto este título mejoraba el anterior de Biblioteconomía y Documentación pues no propicia que se puedan sentir ajenos al mismo los archiveros, refleja cuales son los contenidos teóricos y prácticos de los estudios y, por otra parte, tiene tradición puesto que hay antecedentes en Europa y España como son la FID (desde 1988 *International*

Federation for Information and Documentation), el CINDOC (Centro de Información y Documentación Científica) o la SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica).

Centrándonos en el asunto que nos ocupa, la biblioteca universitaria, quiero manifestar que me parece un asunto digno de interés ya que un porcentaje considerable de los titulados van a trabajar en bibliotecas universitarias.

¿Cómo va a hacer frente el nuevo Título de Grado en Información y Documentación a las necesidades de los que vayan a tener su mundo laboral en bibliotecas universitarias?

En primer lugar diremos que los contenidos que se aprobaron son los siguientes:

CONTENIDOS

1. Documentos, unidades y sistemas de información (12 créditos)
2. Planificación, organización y evaluación de unidades de información (24 cr.)
3. Fuentes de información (12 cr.)
4. Representación y recuperación de la información (36 cr.)
5. Gestión técnica de documentos de archivo (18 cr.)
6. Tecnologías de la información y edición digital (24 cr.)
7. Fundamentos y metodologías de investigación. estudios métricos de información (18 cr.)
8. Practicum (12 cr.)

Total: 156 créditos (65% de 240 créditos)

A partir de la troncalidad, se puede deducir que los alumnos deberán aprender muchos conceptos y desarrollar habilidades prácticas fundamentales en el desempeño del trabajo en una biblioteca universitaria, desde aspectos culturales, sociales, económicos y legales de la producción y uso de la información documental, pasando por el análisis, evaluación, producción, normalización y difusión de fuentes hasta el empleo de técnicas y sistemas avanzados de recuperación de información.

Así en el Documento presentado a la ANECA se detallaban como conocimientos y competencias específicas los siguientes:

Conocimientos

- Conocimiento de la naturaleza de la información y de los documentos, de sus diversos modos de producción y de sus ciclos de gestión.
- Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.
- Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para la reunión, selección, organización, representación, preservación, recuperación, acceso, difusión e intercambio de la información.
- Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para el estudio, el análisis, la evaluación y la mejora de los procesos de producción, transferencia y uso de la información y de la actividad científica.
- Conocimiento de las tecnologías de información que se emplean en las unidades y servicios de información.
- Conocimiento de la realidad nacional e internacional en materia de políticas y servicios de información y de las industrias de la cultura.
- Capacidad de aplicar las técnicas anteriores.

Competencias Específicas

- Búsqueda y recuperación de información.
- Elaboración y difusión de la información.
- Tecnologías de la información: informática.
- Tecnologías de la información: telecomunicaciones.

Competencias Genéricas

- Conocimientos de informática.
- Capacidad de gestión de la información.
- Identificación, autenticación y evaluación de recursos de información.

Todo ello con el *objetivo* de

Formar profesionales capaces de

- Seleccionar
- Gestionar
- Organizar
- Preservar la documentación y la información que pueda ser utilizada por terceros, independientemente del formato o soporte
- Estudiar, analizar, evaluar y mejorar los procesos de producción, transferencia y uso de la información y de la actividad científica.
- Aplicar técnicas de planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.
- Manejar las tecnologías de la información como medio indispensable en los procesos de tratamiento y transferencia de la información.
- Disponer de habilidades en la autenticación, el uso, el diseño y la evaluación de fuentes y recursos de información.
- Disponer de habilidades para analizar, asesorar y formar a productores, usuarios y clientes de servicios de información.

No quiero decir con esto que toda la formación posible se va a recibir en los contenidos expuestos anteriormente. Por un lado, recordemos que estos estudios son de Primer Grado y que las orientaciones profesionales van dirigidas a los siguientes tipos de centros :

- Bibliotecas generales.
- Bibliotecas especializadas y centros de documentación de la administración pública y empresas.
- Archivos nacionales, de instituciones y organismos de la administración pública y archivos privados.
- Empresas de creación y difusión de bases de datos, de contenidos editoriales, portales de Internet, etc.

Lógicamente a partir de estos contenidos comunes, cada universidad tiene la posibilidad de dar un enfoque distinto incidiendo en el aprendizaje de técnicas específicas relacionadas con algún tipo de centro o unas

prácticas concretas. Esta profundización se hará a través de las asignaturas obligatorias de universidad y de las asignaturas optativas.

No quiero pasar por alto, otro aspecto que puede ser determinante como es la orientación o perspectiva que tenga el departamento universitario del que dependen las asignaturas de Biblioteconomía y Documentación. En el ámbito europeo se advierten claramente que hay Departamentos de Biblioteconomía y Documentación

- Vinculados/orientados a la tecnología (Inglaterra)
- Vinculados/orientados a las humanidades (Italia)
- Vinculados/orientados a las ciencias aplicadas (Alemania: Universidad de Darmstadt)

Estas mismas vinculaciones /orientaciones se pueden apreciar en España.

Existen además otras posibilidades de profundizar que son el Postgrado o *Master*. En el Proyecto de Real Decreto por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de postgrado, se indica que, si bien los estudios de grado deben ser generalistas, los *master* serán muy específicos, de manera que aquí hay una clara posibilidad para afianzar unos conocimientos muy concretos.

En cualquier caso quiero poner de manifiesto mi convencimiento de la creciente importancia que las bibliotecas universitarias cobrarán con la incorporación del nuevo sistema de créditos que tiene en cuenta el aprendizaje de los alumnos, una gran parte del cual se llevará acabo en la biblioteca (incluyendo Internet), y no sólo las horas de clase presencial de los alumnos.

Este papel fundamental de la biblioteca implica un aumento de

- puestos de lectura y con equipamiento informático,
- número de monografías y títulos de revistas (en papel y especialmente electrónicas),
- de bases de datos (incluyendo a texto completo),
- de número de préstamos,
- del número de sesiones de formación de usuarios,
- de personal y
- del presupuesto de la biblioteca

José Antonio Ontalba y Ruipérez

1. INTRODUCCIÓN: EL NUEVO MARCO DOCENTE

Desde mediados de la década de los 90, los estudios académicos en España han sido objeto de un serio análisis y replanteamiento en el marco de una nueva sociedad en continuo cambio y marcada por dos parámetros: las tecnologías de la información y la comunicación, y la Unión Europea como espacio único de desarrollo.

En la línea de todo esto, en España, la Ley Orgánica de Universidades (promulgada el 21 de diciembre de 2001) indica en la Exposición de Motivos su propósito de «integrarse competitivamente junto a los mejores centros de enseñanza superior en el nuevo espacio universitario europeo que se está comenzado a configurar», para lo cual dedica el Título XIII al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Finalmente, las líneas directrices de la política española sobre este tema vinieron establecidas por *La integración del sistema universitario español en el espacio europeo de enseñanza superior*¹, documento marco publicado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en febrero de 2003, que profundiza en los principales temas desarrollados desde la Declaración de Bolonia: la implantación del sistema de créditos europeos; el suplemento europeo al título (para hacer comprensibles y comparables los títulos universitarios en Europa); la acreditación académica y la calidad; y la adaptación de las enseñanzas y títulos universitarios a una estructura de dos niveles. En este caso, la organización de la educación superior queda de la siguiente manera:

- un primer ciclo o *grado*, que durará 3 ó 4 años (180-240 créditos europeos);
- un segundo ciclo o *master*, que durará 1 ó 2 años (60-120 créditos europeos).

Además, establece que los actuales planes de estudio deberán extinguirse, a más tardar, con el curso 2009-2010. Aunque existen rumores de que el plazo podría adelantarse al año 2007.

¹ URL: http://www.mec.es/univ/html/informes/EEES_2003/Documento_Marco.pdf [Consulta: 28-VII-2004]

2. EL PROYECTO DE LA ANECA

En el año 2003, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) estableció un Programa de Convergencia Europea y publicó una serie de convocatorias de ayudas para el impulso en las universidades españolas de la realización de estudios y supuestos prácticos para el diseño de títulos oficiales de grado adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Este diseño de títulos tiene que recoger, entre otros, los siguientes aspectos: la definición de los perfiles profesionales de los futuros titulados y su relación con las competencias que deben adquirirse, el diseño de los contenidos generales del título, la valoración del número de horas de trabajo del estudiante que se correspondan con los contenidos definidos.

Los proyectos aceptados son evaluados por el Comité del Programa de Convergencia Europea de la ANECA, y aquellos casos valorados positivamente son editados por la Agencia como «Libro Blanco» del proyecto y elevados a la Dirección General de Universidades y al Consejo de Coordinación Universitaria para su consideración, entre otros asuntos, a la hora de decidir si esos estudios serán de grado y postgrado o únicamente de postgrado.

En la primera convocatoria (septiembre de 2003), una de las 17 propuestas seleccionadas fue la presentada por los centros y departamentos españoles que imparten las enseñanzas de Biblioteconomía y Documentación y/o Documentación, coordinada por la Universidad de Barcelona².

Durante el desarrollo del proyecto, se elaboró una primera proposición de contenidos comunes obligatorios (troncalidad) del título de grado en Biblioteconomía y Documentación. Se establecían las siguientes materias generales:

- Documentos e información documental.
- Tratamiento y recuperación de la información.
- Fuentes de información.
- Gestión de fondos documentales.
- Sistemas de información y documentación.

² Es muy recomendable la consulta de la completa página web de la propuesta de Biblioteconomía y Documentación. URL: <http://www.ub.es/biblio/convergencia-europea-introduccion.html> [Consulta: 12-VIII-2004]

- Gestión de unidades de información.
- Tecnologías de la información.
- Edición electrónica y bases de datos.
- Estadística aplicada.
- Metodología de la investigación.
- Prácticum.

En esa distribución, «Tratamiento y recuperación de la información» (referida a técnicas como la catalogación, la clasificación, o la indización) era la materia con, de lejos, la mayor carga de créditos.

3. PROPUESTA DE FESABID

Antes de elaborar la distribución definitiva de los créditos troncales, el proyecto del Título de Grado en Biblioteconomía y Documentación contemplaba el sondeo de la opinión de las asociaciones profesionales españolas tanto en lo que se refería a las competencias específicas y transversales de los estudios, como a la estructuración de la troncalidad.

FESABID creó, a tal efecto, una comisión que diera respuesta a ese proyecto de la ANECA y, a la vez, llevara a cabo un seguimiento del desarrollo de la implantación de EEES en lo que se refiere a los estudios de Información y Documentación (nombre futuro que se baraja como más probable). Se quería, de esta manera, complementar el enfoque académico con otro estrictamente profesional.

De esta manera, y en lo que concierne a las bibliotecas universitarias, la comisión tuvo en cuenta la realidad profesional de éstas a la hora de establecer una propuesta de competencias y, sobre todo, de créditos troncales.

En concreto, se considera su transformación en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) y la importancia de su conversión, si no en bibliotecas íntegramente virtuales o digitales (salvo el caso de la Universitat Oberta de Catalunya), sí en lo que se ha dado en llamar «bibliotecas híbridas»³ que se caracterizan, entre otras, por la multiplicidad de usuarios y de documentación, la diversidad de necesidades de

³ Para estar al corriente de este desarrollo en España, se han convertido en un referente anual los *workshop* que REBIUN organiza y que están disponibles en: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/jornadas/jornadas.asp> [Consulta: 1-X-2004]

información, los espacios y servicios personalizados, y las diferentes formas de acceso a los servicios y recursos digitales.

De esto se derivaron diferentes aspectos que fijan el perfil del «bibliotecario universitario híbrido»:

- a) El bibliotecario como formador: en una sociedad basada en la economía de la investigación, los CRAI son centros activos que deben dar apoyo a tareas docentes y de investigación a la vez que forman a alumnos, profesores e investigadores en el uso y gestión de la información. Así, la *Association of Colleges and Research Libraries* describe a una persona informacionalmente preparada como aquella que es capaz de reconocer cuándo necesita información y de localizarla, evaluarla y utilizarla eficientemente, por lo que deviene autosuficiente en el aprendizaje a lo largo de la vida.
- b) El bibliotecario como intermediario: éste juega un papel creciente en tanto que mediador en el acceso *just in time* del usuario a la información. Sobre todo si se tiene en cuenta el monopolio existente en el mercado de bases de datos y revistas electrónicas y, por lo tanto, las habilidades que el profesional de las bibliotecas debe demostrar al gestionar licencias y contratos así como accesos, atendiendo, especialmente a aspectos tales como la legislación relativa a los derechos de propiedad intelectual.
- c) El bibliotecario como analista/evaluador: la importancia de Internet como fuente de información es cada vez mayor, pero también la baja calidad de muchos de los recursos web así como la dificultad de localizar aquellos que pueden ser realmente válidos para la docencia, el aprendizaje o la investigación. Aquí se plantean como esenciales las tareas de búsqueda, localización, evaluación, descripción y clasificación de ese tipo de recursos con el fin de ofrecerlos en servicios personalizados (tipo DSI) o de desarrollar colecciones digitales que pueden estar integrados en otras herramientas de la biblioteca como el OPAC.
- d) El bibliotecario como editor: con el fin de fomentar el desarrollo de la edición científica de la propia universidad y de la labor editorial de ésta, el bibliotecario puede convertirse en editor digital de contenidos científicos institucionales o disciplinares, participando, además, en algunos de los diferentes proyectos que se están desarrollando en la línea de la *Open Archives Initiative*.

- e) El bibliotecario como *marketer*: la versatilidad de éste llega también a la promoción (fase de comunicación del marketing) de la biblioteca universitaria; de esta manera, debe dar a conocer a los diferentes grupos de usuarios (profesores, alumnos e investigadores) sus productos y servicios, así como colaborar en cualquier iniciativa que desarrolle la universidad (como entidad) o cualquier centro, departamento o área con el fin de ser elemento a considerar en toda actividad docente, científica o institucional.

En función de todo lo anterior, la Comisión para la Nueva Titulación de Biblioteconomía y Documentación elaboró⁴ una propuesta que advertía, respecto del documento del proyecto de la ANECA, de la carencia de competencias relativas a gestión, legislación, marketing, acceso a la información y alfabetización documental.

Además, y siguiendo prácticamente la estructura de materias presentada por el grupo de investigación de la ANECA, se hizo una distribución diferente de los créditos. En esta contrapropuesta, el peso de la formación no sólo recaía en las técnicas documentales, sino también en la gestión y en las tecnologías de la información.

4. RESULTADOS

El grupo de investigación de la ANECA incluyó las propuestas de la comisión de FESABID como anexo del proyecto y, en esa línea, modificó parcialmente su primigenia distribución de troncales.

A finales de abril de 2004, la ANECA evaluó y aprobó el Proyecto de plan de estudios y título de grado en Información y Documentación. Se destacaba, por un lado, su buen planteamiento, documentación y planificación y, por otro, la calidad del proceso, contenido y estructura del trabajo. Finalmente, resaltaba la adaptabilidad de la titulación planteada a los parámetros exigidos por Europa.

Adaptadas las mejoras sugeridas por la ANECA, el proyecto fue publicado como Libro Blanco y remitido al Consejo de Coordinación Universitaria y a la Dirección General de Universidades.

⁴ <http://www.fesabid.org/federacion/gtrabajo/estudios/index.htm> [Consulta 1-X-2004]

Recientemente, y tras hacerse público el Proyecto de *Real Decreto por el que se regulan los estudios oficiales de postgrado*, se ha tenido noticia de que la ANECA va a publicar próximamente una convocatoria para diseñar propuestas de títulos oficiales de postgrado.

BIBLIOGRAFÍA

Association of College and Research Libraries (ACRL). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. ALA, 2000. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm#ildef> [Consulta 2-X-2004]

Proyecto de Real Decreto por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de grado. 2 de agosto de 2004. URL: <http://www.upv.es/upl/U0160033.pdf> [Consulta: 6-IX-2004]

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24-12-2001). URL: <http://wwwn.mec.es/univ/html/normativa/centros/leyo6-01.pdf> [Consulta: 12-VII-2004]

Título de Grado en Información y Documentación. Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2004. 233 p.

MESA REDONDA

* El personal en las Bibliotecas Públicas Municipales de Andalucía

Moderador: *Juan Diego Mata Marchena*

Relatora: *Asunción López Núñez-Hoyo*

Intervienen:

Clemente Rodríguez Sorroche

Marcelino Sánchez Ruiz

Sebastián de la Obra Sierra

Fernando Platero Ferrando

* Espacio europeo de enseñanza superior y alfabetización informal en bibliotecas universitarias

Moderador: *Cristóbal Pasadas Ureña*

Relatora: *José Luis Sánchez-Lafuente Valencia*

Intervienen:

Francisco Sánchez Jiménez

Sebastián Jarillo Calvarro

José Antonio Gómez Hernández

Josep Vives i Gràcia

El personal en las Bibliotecas Públicas Municipales de Andalucía

Intervienen:

- CLEMENTE RODRÍGUEZ SORROCHE. Servicio de Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación de la Junta de Andalucía.
- MARCELINO SÁNCHEZ RUIZ. Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP).
- SEBASTIÁN DE LA OBRA SIERRA. Adjunto al Defensor del Pueblo Andaluz
- FERNANDO PLATERO FERRANDO. Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
- **Moderador:** JUAN DIEGO MATA MARCHENA, Biblioteca Pública Municipal de Morón de la Frontera (Sevilla).
- **Relatora:** ASUNCIÓN LÓPEZ NÚÑEZ-HOYO, Biblioteca Pública Municipal de Andújar (Jaén).

Juan Diego Mata

Buenos días. Comenzamos aquí la segunda jornada de este foro con la mesa titulada *“El personal de las bibliotecas públicas municipales de Andalucía”*. Es mucha la expectativa que ha levantado esta mesa y esperemos que el resultado cumpla con ella.

En principio vamos a presentar a los intervinientes para que tengáis conocimiento de ellos.

A mi derecha tenemos a Clemente Rodríguez Sorroche, que es el actual Jefe de Servicio de Archivos, Bibliotecas y Centros de Documentación de la Consejería de Cultura. Es licenciado en Geografía e Historia, especialidad en Historia General, y Facultativo de Bibliotecas de la Junta de Andalucía. Él conoce realmente el papel de las bibliotecas públicas y municipales porque fue Ayudante de Archivo y Biblioteca del Ayuntamiento de Bailén desde 1988 a 1991.

A mi izquierda tenemos a Sebastián de la Obra, Adjunto al Defensor del Pueblo Andaluz desde el año 1996. Él es profesor de Educación Primaria, licenciado en Filosofía y Letras y doctor en Ciencias de la Información, además de profesor de cursos de documentalistas, miembro de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, miembro fundador y miembro de la Asociación Andaluza de Documentalistas y también, de la Asociación Pro-Derechos Humanos de Andalucía. Tiene un buen número de publicaciones sobre documentación, bibliotecas, derechos humanos, etc.

A la izquierda de Sebastián de la Obra está Marcelino Sánchez Ruiz que es Diputado de Cultura de la provincia de Jaén y Presidente de la Comisión de Cultura de la FAMP, de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.

Y, en el extremo derecho, está..., en el extremo izquierdo vuestro, está Fernando Platero Ferrando. Es bibliotecario de la Biblioteca Pública Municipal de Coria del Río (Sevilla). Ha sido miembro del Grupo de Trabajo de Bibliotecas Públicas de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Actualmente es miembro de la Comisión Directiva de la AAB y coordinador de su Comisión de Asuntos Profesionales.

Tenemos que disculpar la ausencia de María Jaudenes Casaubón, Jefa del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro de la Comunidad de Madrid, a quien no le ha sido posible estar hoy con nosotros. Por otro lado, evidentemente yo no soy Gloria Maldonado, quien figuraba en el programa de las Jornadas como moderadora de esta Mesa. El problema es que, precisamente por causas o por asuntos determinados de personal, por problemas que ya podéis suponer no puede estar aquí hoy ella y estoy yo. Para quien no me conozca, soy Juan Diego Mata, bibliotecario simple y moliente de Morón de la Frontera, en Sevilla.

A mí, hechas estas presentaciones, me gustaría comentar meramente –yo estoy aquí de árbitro, nada más– cuestiones metodológicas. Las intervenciones –ya se lo he dicho a los que van a intervenir ahora– van a ser breves, concisas, sinópticas, de cinco a siete minutos. Voy a intentar cuidarme de ello, para que una vez que ellos finalicen sus intervenciones, uno detrás de otro, a continuación pasemos a las intervenciones de los asistentes y podamos completar un diálogo dinámico que cumpla con las expectativas que ha suscitado esta Mesa.

Formuladas estas cuestiones metodológicas, a mí me gustaría, por situar el asunto –ellos conocen más el tema y van a hablar con más profundidad– introducir una cuestión:

El lunes o el martes de esta semana recibía en casa el *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, el Boletín de diciembre de 2003. En ese boletín, en el editorial se leía: «*Corren nuevos aires para las bibliotecas de Andalucía*». Y un párrafo más abajo dice: «*Es el momento, es ahora cuando hemos de alcanzar, entre todos, un modelo de biblioteca acorde con nuestra sociedad. Es la hora de definir las líneas de articulación de un verdadero sistema bibliotecario para Andalucía. Es ahora cuando hay que abordar la redefinición de infraestructuras, recursos y servi-*

cios con criterios de calidad y con la finalidad de responder a las demandas de nuestra comunidad. Es el momento para que realmente las bibliotecas lleguen a ser signo de excelencia de una sociedad andaluza que proyecta su segunda modernización».

Me leí esto y digo «Uf! Pues esto tiene su importancia». Pero esto me sonaba a mí a algo, me sonaba a mí a algo, que me fui al *Boletín* que introducía las Jornadas anteriores de Málaga y en ese *Boletín* de diciembre de 2001, el sesenta y cinco, introduciendo a las Jornadas de Málaga de hace un par de años, decía lo siguiente: «*Sin duda, se avecinan nuevos tiempos para la biblioteca que impondrán que sus retos sean revisados y renovados una vez más para continuar cumpliendo con la misión que tiene encomendada. En el mes de mayo vamos a tener la oportunidad de reflexionar y debatir sobre esto*».

Continué con esta mirada retrospectiva y me fui al *Boletín* de... y otra lectura igual, otra, entre comillas, canción igual.

Esto me sirve para introducir como cuestión: ¿es el momento, es realmente el momento de que nos pongamos todos manos a la obra o únicamente nos podemos poner manos a la obra cada dos años y en el *Boletín* que introduzca las Jornadas dentro de dos años hablaremos de lo mismo?

Lo dejo ahí y paso la palabra a los intervinientes. Va a empezar Marcelino Sánchez Ruiz.

Marcelino Sánchez

Buenos días. Me vais a permitir en primer lugar que, además de agradecer a la Asociación que me permita estar aquí, como Presidente de la Comisión de Cultura de la FAMP y yo creo que además de eso, felicitaros a todos y especialmente a quienes habéis sido capaces de organizar esto. Yo creo que está muy bien organizado y tienen en cuenta tantos matices como son necesarios para que en estas Jornadas de encuentro se produzcan todas las claves, ¿no?: el encuentro de la gente, de las personas, de los amigos y de las amigas que se ven de vez en cuando, la alegría, el disfrute (la gracia de la fiesta de anoche estuvo muy bien y me tocó la suerte de, como decía Paco Toro: «suerte y al Toro». A mí me tocó las dos cosas). Entonces pues, en fin, creo que ese ambiente es imprescindible también para hablar de algo tan serio y tan importante y con tanto respeto como merece el asunto que hoy nos concita aquí.

Quiero también aprovechar para deciros que, en nombre del Presidente de la Diputación de Jaén, os damos la bienvenida a la provincia.

Estamos aquí, en Alcalá, con mucho gusto acogidos con algunos auspicios de la propia Diputación Provincial y a nosotros, a la gente de Jaén, nos gusta que vengáis a nuestra tierra a celebrar encuentros de trabajo y a disfrutar de lo que somos. Nos llamamos *el paraíso interior*, nos lo creemos y creemos que es verdad en muchas cosas, pero también tiene muchas cosas que mejorar, entre ellas las bibliotecas.

Voy a pasar a hablaros como presidente de la Comisión de Cultura de la FAMP, por tanto, como municipalista y, por tanto, pues yo creo que justo en el mismo punto, exactamente en el mismo punto en el que el título de esas Jornadas nos deja, ¿no?, «Entre la realidad y el deseo».

Justo ese punto, yo creo que es el mantenerse en la tensión positiva de la ilusión. La ilusión no es ser iluso, sino es tener ideales a los que hay que llegar y en ese punto yo creo que están los municipios de Andalucía, en el noventa y nueve coma nueve por ciento y en esa realidad que ir cambiando todos los días y en ese deseo de tener mejores niveles de calidad de vida para la gente.

Yo creo que en ese punto nos creemos, por lo menos en la Comisión de Cultura de la FAMP, que efectivamente las bibliotecas tienen una misión muy importante que hacer.

Hemos mejorado niveles de satisfacción de calidad de vida en bastantes ámbitos, pero probablemente, sin probablemente, pero en la cultura yo creo que nos hemos quedado todavía en algunos aspectos en donde han ganado más los fuegos artificiales, en el sentido real del término, o sea, nos gastamos mucho dinero en unos buenos fuegos artificiales para la feria y menos en cosas que, a lo mejor, tienen que echar raíces en cada municipio, por ejemplo, las bibliotecas.

Eso se produce porque, en el campo de lo local y de mis compañeros y compañeras alcaldes y concejales y alcaldesas y concejalas, entramos en un vértigo de lo concreto y de lo cotidiano y de unas carencias excesivas en excesivo número de campos y, evidentemente, las bibliotecas no son un campo aparte.

La clave que yo creo que tenemos que plantearnos ahora, porque anoche hablando con Juan Diego me decía: «Hombre, habría que enfocar el debate de manera que se hiciera un diagnóstico de la realidad y que respondiéramos a un común diagnóstico de la realidad y que nos pusiéramos también por delante, no sólo lo ideal, sino cómo llegar a lo ideal».

Yo creo que en el diagnóstico de la realidad no sólo estamos de acuerdo en lo que hay. Hay evidentemente muchísimas experiencias de éxito, cada vez más, también por suerte. Pero evidentemente también hay muchas cosas que cambiar y hablando de personal –anoche también lo comentábamos– probablemente esa sea una de las cosas más importantes que cambiar.

Pero, cómo conseguir cambiar. Yo os pediría que hicierais una reflexión. Vosotros también conocéis personalmente, no sólo a quienes ahora mismo son los cargos electos de vuestros municipios, sino que en muchos casos quizá, veinticinco años de ayuntamientos democráticos, algunos ya llevaréis esos mismos años trabajando en una biblioteca, han permitido que veáis el recorrido de muchas personas como alcaldes o alcaldesas y como concejales.

Yo os pediría que hiciéramos una especie de alianza estratégica. Nosotros tenemos la obligación de mejorar los servicios públicos –digo nosotros todos, los que formamos parte del entramado de lo público– y creo que esa alianza tiene que ser una alianza en la que, como profesionales, pongáis enfrente de quienes tienen que decidir, claves, puntos clave para que ese servicio público de las bibliotecas, que es, además de una obligación legal, un derecho moral de la ciudadanía. Yo creo que eso también ha evolucionado en la mentalidad colectiva y ya se asume como tal. Tenemos que poner, vosotros como profesionales tenéis que tener la capacidad de convertir en éxito esa propuesta de mejora de servicio de calidad de las bibliotecas.

Digo eso, porque como conocéis a quienes nos estamos refiriendo, creo que es imprescindible que vean, que veamos, que efectivamente la biblioteca puede ser muchísimo más que un lugar en el que están los libros perfectamente colocados por una persona que es la que los coloca y la que los entrega y la que los recoge. Ese servicio pasivo, yo creo que hay experiencias de éxito para convertirlo en un servicio dinámico, en un servicio de primera línea de modernidad, de ciudadanía, de convivencia, en punto de encuentro; es decir, en las maravillas que sabemos que se han hecho en muchos sitios de Andalucía. Y mis compañeros y compañeras tienen que ver, creo que deben conocer el valor de la biblioteca. Los bibliotecarios debéis mostrarlo, no sólo hablando entre vosotros mismos, sino también abriendo las puertas y decidiendo apostar por ese recorrido. Tenemos que contar con otros compañeros de viaje inexcusables. Evidentemente, las nuevas tecnologías y todo lo que ello lleva consigo, también, evidentemente, un concepto de ciudadanía en el que el concepto de participación y de implicación de la gente en los procesos de toma de decisiones, de apertura, de... en fin,

de apertura de miras que tiene que formar parte también de la manera en la que se trabaje en lo local.

Eso coincide con una herramienta política que hace poco se produjo en Barcelona, una reunión del Foro de las Autoridades Locales, hablando de la **Agenda 21 de la Cultura**. Y esas coincidencias, o esos momentos, esos encuentros, dentro de los recorridos del tiempo y de las instituciones, pues, ahora nos permiten también hablar de incorporar la cultura como una de las claves de las agendas políticas de lo local. Y eso lo han decidido las autoridades locales del mundo que tienen una visión comprometida de la realidad en Barcelona, recientemente, en los primeros días del Forum de las Culturas.

Quizás ahí también tengamos otra base y es que esa transversalidad de las políticas de cultura, igual que pasó con la Agenda 21 del Medio Ambiente, en donde, poco a poco, se ha visto que no solamente son unos referentes de ideales a conseguir, sino que, el propio proceso de elaboración de Agenda 21, el propio concepto lleva implícita una metodología de trabajo, aplicando ese proceso, yo creo que somos capaces de acercarnos a ese deseo de convertir la bibliotecas en lo que deben ser y en lo que nos parecería conveniente que fueran en estos momentos de la vida democrática de nuestros pueblos y ciudades.

Por tanto, mi primera posición, sin ánimo de poner ningún paño caliente, es que es verdad que hay una coyuntura especial –creo que he citado algunas de las claves en las que se encuentra este momento– y la palabra y, por tanto también, la metodología para empezar a hacer la realidad cambiante hacia el ideal, yo creo que tendría que ser la de la alianza y lo de la alianza con un método de trabajo en el que nos pongamos como objetivo la demostración o la evidencia ante los compañeros cargos electos que tienen que ver que eso es posible con lo ideal y las convicciones de lo que significa el concepto o la manera de entender la cultura y la transversalidad de la cultura y lo cultural que está expresada en la Agenda 21, también como método participativo de la ciudadanía, de ser y hacer ciudadanía desde las instituciones culturales y, desde luego, para conseguir un compromiso y que las declaraciones se conviertan en acciones al día siguiente.

De esa manera, incorporando con estas claves el asunto de las bibliotecas y los retos que nos hemos puesto a las agendas de los compañeros y compañeras concejales, no como un asunto de personal que tienen que dotar porque lo dice una ley, sino como algo más profundo aún que la obli-

gación legal de cumplir con las normas, como una convicción de que eso es cumplir mejor con la obligación que tienen de hacer más ciudadanía y mejor ciudadanía desde todos los ámbitos de su gestión. Yo creo que con esa alianza, contando con vosotros que sois capaces porque estáis bien formados y también eso ha cambiado desde hace unos años hacia acá, muchos años, que hay un personal suficientemente cualificado para dar ese paso cualitativo, yo creo que ahí tendríamos las claves para empezar a subir los peldaños hacia el deseo. Esta es la primera intervención y por supuesto después comentaremos lo que sea.

Juan Diego Mata

Muchas gracias. Ha hablado el municipio, el ayuntamiento. Ahora pasa a hablar la administración regional. Clemente Rodríguez Sorroche

Clemente Rodríguez Sorroche

Hola. Buenos días a todos. También aprovecho la ocasión para agradecer a la Asociación la magnífica organización de estas Jornadas Andaluzas de Bibliotecarios. He tenido la oportunidad de estar aquí desde anoche y disfrutar con la fiesta y hoy espero pasármelo también bien en esta mesa para tratar todos los temas que realmente nos importan en torno a las bibliotecas y muy especialmente a la situación del personal de las bibliotecas municipales.

Retomando la introducción que Juan Diego ha hecho, tomando el editorial del último *Boletín* editado, yo me inclino a decir que sí, que la frase me gusta e incluso creo en ella. Es el momento. Y digo «es el momento» porque llevamos ya un periodo de tiempo reflexionando en torno a ese diagnóstico de la realidad que nos ha venido preocupando en los últimos tiempos. Carecíamos de una visión clara de cómo estaba la situación bibliotecaria en Andalucía. Teníamos siempre nuestra experiencia subjetiva y el boca a boca y el comunicarnos y el decirnos las distintas situaciones que cada uno padecía en su situación particular, en su municipio. Hoy ya disponemos de algunos instrumentos de gran utilidad para poder hacer esa labor de diagnóstico de la realidad que tenemos. Me estoy refiriendo concretamente al Informe del Defensor del Pueblo, que todos ustedes conocen, y también a la elaboración del mapa bibliotecario que no conocen ustedes por una serie de incidencias, pero bueno, que esta ahí elaborado y que nosotros estamos, desde la Consejería de Cultura, utilizando a tope, es decir,

sacando de ahí toda la información que necesitamos para saber cuáles son el efecto de cualquier medida sobre esa realidad.

Entonces, visto que el diagnóstico siempre, por supuesto, es mejorable y desde luego el que existan estos instrumentos no implica el que tengamos que seguir enriqueciendo la visión de la realidad. De hecho, como bien ustedes saben, la realidad nunca es estática, sino que está en perpetuo movimiento y por tanto hay que estar siempre en esa alerta de reconocer todos los cambios que se van produciendo.

Hecha esta introducción, creo que siempre es bueno –porque es verdad– incidir en el tópico de que si estamos en una fase de cambio profundo del papel de las bibliotecas en la sociedad actual, pues realmente la clave esencial para pilotar y para hacer efectivo ese cambio que la sociedad demanda, que los nuevos tiempos exigen, realmente, si la biblioteca cambia, el bibliotecario esencialmente también tiene que cambiar. Debe adecuarse a un nuevo papel que se le ofrece y que va más allá del papel tradicional que venía desempeñando.

Esos nuevos retos que se presentan al personal, que es claro que es clave para que un sistema, como así lo considera la ley 16/2003 del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación, en ese Sistema es clave, para su eficacia, para ser posible, contar con unos recursos humanos debidamente cualificados y preparados.

Entonces, realmente hemos de pensar que al papel tradicional que se viene desempeñando de organizar una colección, un fondo, de difundirlo entre esa comunidad, en fin, las tareas más clásicas en torno a la animación a la lectura, etc., pues sobrevienen una serie de tareas nuevas que muchos de ustedes ya están perfectamente preparados para ello y otros están haciéndolo, como es la preparación en el manejo de las nuevas herramientas y recursos de información que hoy hay especialmente a través de Internet y a través de otros soportes electrónicos y también, más allá de esa capacitación técnica, también hay un importante componente estratégico del personal de las bibliotecas en el sentido que la propia biblioteca se encamina y que Marcelino también ha apuntado bastante bien y es el hecho de que todo este caudal informativo tiene una importancia estratégica para que la mayoría, es decir, la ciudadanía esté plenamente integrada en la sociedad del conocimiento y, en ese sentido, la biblioteca es una democratizadora de ese saber y de esos conocimientos que hoy funcionan y que están en los nuevos soportes y que están en los nuevos recursos.

Desde este punto de vista, son, en mi opinión, tres los retos importantes que el perfil profesional del bibliotecario debe reunir en este momento cambiante, en este nuevo modelo de biblioteca que está surgiendo en el que al tradicional papel de animadora o potenciadora de la lectura pública se unen los nuevos retos de impulsora de la sociedad del conocimiento y de la información y de dar ese impulso democratizador a las corporaciones locales, añadirle ese valor democratizador.

Entonces, dicho esto, que está un poco en el espíritu, creo, del momento, me corresponde plantear lo que desde el punto de vista o desde la acción pública de la Consejería de Cultura se tiene previsto.

En principio hay, como todos ustedes saben, la propia ley 16/2003 en su artículo 26, en el artículo 33 y en la disposición transitoria quinta específica que se requiere, se va a elaborar, en resumen, una orden o una normativa, una orden concretamente dice la propia Ley, que determinará cuáles son esas titulaciones y conocimientos específicos que se requieren para el ejercicio profesional en la biblioteca. También se indica cuáles van a ser, de alguna manera, los temarios que habrán de exigirse en las pruebas selectivas y, a su vez, también se pretende que se homologue un potencial de cursos de formación con destino al personal de las bibliotecas, tanto para su equiparación, como para la mejora de todo aquello donde incide una formación.

Entonces, esto realmente lo dice la ley y, desde mi punto de vista, es algo en lo que no cabe discusión. Tendremos que cumplirlo, como Consejería de Cultura, ese papel es la elaboración de la Orden que tendremos que elaborar en su momento, para poder cumplir ese papel que nos pone la ley, de clarificar cuál es el perfil profesional del bibliotecario y, al mismo tiempo, posibilitar la mejora en conocimientos y también en situación profesional de estos profesionales, de los bibliotecarios.

Concretando, en esa afirmación un poco tajante de que yo al principio me decantaba por que sí es el momento que planteaba el editorial, es el momento de la ilusión, como ha dicho Marcelino, pero también del trabajo, desde mi punto de vista. Realmente el reto es muy importante, muy ilusionante y, desde luego, desde la Consejería de Cultura nos gustaría contar con el máximo de colaboración de todas las organizaciones, de todas las instituciones, de todas las asociaciones profesionales que tienen que ver con el mundo de las bibliotecas y de la documentación.

En ese sentido, saben también que, por efecto de la Ley, estamos comprometidos a elaborar un plan de servicios bibliotecarios de Andalucía,

en el cual estamos actualmente trabajando y que, en principio, en él pondremos cuáles son nuestras previsiones de actuaciones, la planificación, que es una de las funciones que tiene la Consejería de Cultura en el Sistema, según dice también la propia Ley, la planificación de actuaciones en el próximo cuatrienio 2005-2008, evidentemente, planificación de actuaciones que tienen que cerrarse y concretarse a través de un plan financiero que tendrá que atender esa planificación.

En fin, estamos trabajando en él, estamos trabajando con una enorme ilusión y con el deseo de compartir ilusión, pero también trabajo, como digo, a la hora de acometer este trabajo ingente y, un poco a resultas de este plan de servicios bibliotecarios y en lo que afecta particularmente a las bibliotecas municipales evidentemente lo que es, desde la Consejería de Cultura, la elaboración de un plan anual de cooperación municipal, que año tras año se concreta en una serie de subvenciones, ayudas, vamos a decirlo, pues tendrán que ampliarse esas subvenciones y ya se está estudiando la posibilidad de subvencionar la contratación de personal técnico bibliotecario, para bibliotecas públicas, durante un periodo determinado.

Juan Diego Mata

Gracias Clemente. Tiene la palabra Sebastián de la Obra.

Sebastián de la Obra

Buenos días. Tengo que reconocer que me causa un gran desasosiego no saber qué es lo que habrá ocurrido en la pasada noche en la que ha habido un baile literario del que todo el mundo habla y que yo me he perdido.

Pero aunque esto me resulte un poco desconcertante, no es nada comparado con la preocupación que me produce que se aireen continuamente referencias al Mapa Bibliotecario de Andalucía y que por parte de la Consejería se hable una y otra vez de que se está trabajando con estos datos, pero que aún sigan sin conocerse públicamente los resultados del Mapa. La Oficina del Defensor del Pueblo, que ha de ser garante de los derechos de los ciudadanos, no tiene conocimiento de esos datos. El resto de los ciudadanos tampoco lo conocen y, en tanto ha de trabajarse y opinar sobre datos ciertos y conocidos, hay que decir que sigue sin haber un estudio de la realidad, un marco de referencia. Y, en palabras de Séneca «no hay viento favorable para el que no sabe adónde va».

El Estatuto de Autonomía para Andalucía en su artículo 13.28 atribuye a la Comunidad Autónoma competencias exclusivas en relación con «Archivos, museos, bibliotecas y demás colecciones de naturaleza análoga que no sean de titularidad estatal.». Como se recoge en el Informe Especial del Defensor del Pueblo de Andalucía *Bibliotecas públicas municipales: el derecho de todos a acceder a la cultura*, leo textualmente, «por obvias razones competenciales es la Consejería de Cultura quien asume la misión de hacer efectivo en nuestra comunidad autónoma el derecho de todos los ciudadanos a acceder a la cultura que preconiza el artículo 44 de la Constitución. A tal fin, y tomando en consideración la asunción por Andalucía de competencias plenas en materia de bibliotecas en virtud de lo estipulado en el artículo 13 del Estatuto de Autonomía, dicha Consejería ostenta la responsabilidad de desarrollar un sistema bibliotecario público capaz de asumir la función esencial de constituirse en instrumento para el acercamiento de la cultura al ciudadano».

Según el vigente Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (artículo 18) las bibliotecas públicas municipales participan en la prestación del servicio público de bibliotecas en la comunidad autónoma, coordinadamente con los demás elementos del Sistema Bibliotecario de Andalucía.

Sin embargo, la Consejería dice una y otra vez que no tiene competencias.



A veces hemos podido escuchar de parte de representantes de la Consejería, siempre de manera informal, que no pueden entrar a regular el personal de las bibliotecas municipales porque se opone la FAMP. Sin embargo, la FAMP dice que es la Consejería la que no quiere publicar la Orden. Ya hay un borrador para regular el tema del Personal, una Orden jurídicamente aceptable, pero sigue sin salir.

El Sistema Bibliotecario Andaluz es calificado en el Informe del Defensor del Pueblo como «muy deficiente». Se trata de un informe elaborado muy concienzudamente y puedo afirmarlo con conocimiento de causa pues he formado parte del equipo que lo ha elaborado y lo he hecho con pasión. Hay quien podría ver en esto un defecto, en el sentido de que: las cosas que tienen cierta pasión, no hay que tenerlas en cuenta, porque ya se sabe que «en la pasión va la sinrazón». Nosotros nos mantenemos. El sistema bibliotecario municipal en Andalucía es deficiente, muy deficiente. Y entre las deficiencias que tiene, la mayor o la que mayor preocupación nos causa, y lo mantenemos, es la situación del personal.

Y dicho esto, para las autoridades y para ustedes –yo siempre me expreso con determinada vehemencia, pero sólo en la forma, en el fondo soy un hombre moderado y reformista– dicho esto, sálvese quien pueda, es decir, somos perfectamente conscientes de la existencia de ayuntamientos que tienen correctas políticas de servicios bibliotecarios y de servicios de información y somos también conscientes de que existen entidades municipales en cuyas bibliotecas trabaja personal en condiciones laborales y con reconocimiento profesional digno, dicho esto, no en detrimento de la otra expresión, sino en excepción: el sistema bibliotecario municipal andaluz es muy deficiente.

Juan Diego Mata

Agradecemos su intervención a Sebastián de la Obra. Es el turno ahora de Fernando Platero.

Fernando Platero

Bueno, ya habéis oído. Parece que elementos para el debate hay y Sebastián casi ha hecho inútil mi intervención. Prácticamente ha dicho casi lo que yo voy a decir.

Antes de empezar sí quería agradecer, como parte de la Organización de las Jornadas, la presencia de los miembros de la mesa aquí y también

agradeceros a todos vosotros que estéis aquí, porque, como puede verse, es un tema que realmente, yo diría que es el tema básico y más importante para empezar a promover ese cambio que parece que queremos hacer en las bibliotecas y que parece que es el momento. Juan Diego lo preguntaba al principio y yo creo que sí. Yo creo que sí es el momento, pero no sólo porque ahora se den unas circunstancias especiales, que parece ser que se dan, ya lo veremos, sino porque siempre es el momento, es decir, el momento de mejorar es siempre. Por eso yo creo que en todos los editoriales que vengan para ésta y para las próximas jornadas estaremos diciendo que es el momento, porque nosotros no nos vamos a parar, no podemos pararnos, el mundo no se para y las bibliotecas tampoco.

Bueno, entonces, después de esto y después de lo que ha dicho Sebastián, que es prácticamente lo que yo voy a decir, brevemente lo que voy a hacer va a ser un análisis de la realidad, añadiré algún punto a lo que ha dicho Sebastián y luego voy a hacer unas propuestas concretas sobre lo que nosotros creemos, desde la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, que son las estrategias a seguir si queremos realmente promover un cambio que lleve al cumplimiento de lo que se marca en la Ley como modelo de biblioteca que, por cierto, está textualmente cogido del Informe del Defensor del Pueblo. No recuerdo ahora cuál es el artículo, pero hay un artículo en el que se define el modelo de biblioteca y eso está literalmente tomado del Informe del Defensor del Pueblo, lo cual nos congratula mucho, porque eso es un avance.

Efectivamente, para hacer el análisis de la realidad necesitaríamos tener los datos del mapa bibliotecario, que no ha aparecido todavía y que, según ha dicho Clemente está próximo a aparecer y nosotros nos vamos a alegrar muchísimo cuando aparezca. Por lo tanto, el análisis que yo he hecho de la realidad, aparte de basarse en la experiencia que tenemos, en general sobre estos temas de personal y, en particular sobre el mío, que también soy bibliotecario municipal, pues se basa fundamentalmente en el Informe del Defensor del Pueblo que son los últimos datos fehacientes que nos constan sobre la situación del personal y sobre otras cuestiones de las bibliotecas.

En el Informe se dice primero, como se dice en todos los ámbitos generalmente, que sin personal no vamos a ningún sitio, es decir, que por mucho que tengamos unos muebles fantásticos, muchísimos libros y muy bien seleccionados, unos locales extraordinarios y muchísimo dinero en el

presupuesto, si no hay alguien que tenga competencia, motivación y pasión, incluso, por su trabajo, vamos mal.

De manera que, siendo importante el personal, esa calificación que ha hecho Sebastián y que se hace en el Informe del Defensor del Pueblo, de la situación de las bibliotecas andaluzas como deficiente o muy deficiente, también dice en el Informe, y también estamos de acuerdo en que una de las causas principales o quizá la causa principal de que esa situación de las bibliotecas sea deficiente es precisamente la situación del personal de las bibliotecas, que tiene las cuatro características que se dicen en el Informe y una más.

Se habla de la escasez de personal. Eso lo sabemos todos. Hay un bibliotecario por biblioteca prácticamente, l'5 se dice en el Informe del Defensor del Pueblo.

Hay una carencia de formación y cualificación. Yo especificaría esto. Hay generalmente una falta de preparación y cualificación cuando se accede a las bibliotecas. Luego hay muchos bibliotecarios que se han formado, muy bien formados por cierto, en el ejercicio de su trabajo y que están haciendo una gran labor y desarrollando esas bibliotecas que tienen que cumplir esos retos que dice Clemente que tenemos que cumplir y que ya en muchos sitios se están desarrollando.

Hay una patente inestabilidad laboral. Todos conocemos contratos de un mes, de seis meses, cambios en el personal cada cuatro días... Eso es claro, no creo que merezca la pena profundizar más en el tema.

Y hay un problema, que es muy importante también, que también lo dice el Defensor del Pueblo en ese Informe y es que hay una falta de reconocimiento profesional y laboral. Eso es, a mi modo de ver, el *quid* de la cuestión, es decir, los bibliotecarios no estamos bien considerados. No tenemos una consideración al mismo nivel que otros funcionarios o trabajadores municipales que gestionan otros servicios.

Y luego, hay una cosa que no se dice en el Informe del Defensor, pero que también impregna y mucho la situación del personal de las bibliotecas, que es una dependencia, excesiva a mi juicio, de las decisiones en muchos casos arbitrarias de los responsables políticos municipales. Es muy difícil, a veces, gestionar una biblioteca cuando hay un concejal que, automáticamente, cambia plantilla, fiscaliza o incluso hace él mismo la selección de las obras o cambia horarios, etc. Eso todos lo sabemos. Eso tam-

bién es un elemento importante y que está formando parte de la situación del personal.

Como consecuencia tenemos que es muy difícil alcanzar un nivel de calidad aceptable dentro de los servicios bibliotecarios. Por lo tanto, difícilmente, en esta situación, vamos a poder cumplir, ni siquiera de lejos, lo que marca la nueva ley de bibliotecas y hay también una desigualdad territorial importante, por lo tanto, hay una especie de vulneración del derecho de los ciudadanos a la igualdad de acceso a la información, puesto que depende mucho de qué ayuntamiento sea, de qué bibliotecario sea, de qué formación tenga, de qué presupuestos tenga o de qué medios, en definitiva tenga la biblioteca, para que los ciudadanos de un pueblo tengan mejor o peor acceso a la información que los del pueblo de al lado.

Por tanto, sigue también habiendo una desigualdad en el ejercicio de acceso a la información.

A mí me parece que tenemos que analizar las causas de todo esto. Y son muchas. Son muchas porque es una situación verdaderamente compleja, pero, en mi opinión son fundamentalmente dos.

Una es, por un lado, la falta de regulación. Efectivamente, nosotros llevamos clamando por una Orden que regule el personal de las bibliotecas mucho tiempo. En principio, esa regulación iba a formar parte del Reglamento porque, efectivamente, como decía Sebastián, circularon borradores previos a la publicación del Reglamento del 99, en los que se establecía, al menos, el número y la cualificación del personal. Eso desapareció y luego se iba a regular mediante Orden, que nosotros, ya digo que llevamos detrás de ella bastante tiempo. Esto es muy importante, pero no es suficiente. La regulación es una condición necesaria, pero no es suficiente. Ya veremos por qué. Hacen falta muchas más cosas para mejorar sensiblemente la situación del personal de las bibliotecas públicas municipales.

Y la otra causa de todo esto, que a mí me parece además la causa más importante y en esto coincidimos también con el Informe del Defensor del Pueblo, es que hay un desconocimiento, una concepción errónea de lo que son las bibliotecas municipales en la sociedad en general y en los políticos municipales, que son los que gestionan de hecho las bibliotecas, en particular. Y eso provoca que no se les presten los recursos suficientes, que no se tenga al personal la consideración adecuada, que no se fijen plantillas, en fin, que éste es el origen, a mi juicio, de todos estos problemas que hay en las bibliotecas y muy especialmente en la cuestión del personal.

Se ha citado también por parte de Marcelino y de Clemente el hecho de que tenemos que hacer alianzas y yo creo que efectivamente esa es la manera, es decir, tenemos que trabajar juntos. En las Jornadas de Granada, si no recuerdo mal, se presentó un documento por parte del Grupo de Trabajo de Bibliotecas Públicas, que se llamaba «Juntos podemos». Y efectivamente, antes podíamos juntos y no lo hicimos, porque no estábamos juntos, y ahora también podemos juntos. Es necesario contar con todos los elementos implicados, que yo creo que están representados aquí en esta mesa básicamente.

Es necesario contar con los ayuntamientos y, por lo tanto con la FAMP, porque los ayuntamientos son del orden de setecientos en Andalucía y por lo tanto es muy difícil trabajar con cada uno de ellos, por lo que la FAMP tiene un papel muy importante que desempeñar en todo lo que se vaya a elaborar a partir de ahora para solucionar este problema.

Es necesario contar con la Junta de Andalucía, porque es la que tiene la responsabilidad de la gestión y el desarrollo del Sistema Bibliotecario de Andalucía.

Son las dos administraciones que tienen responsabilidades de carácter ejecutivo en todo esto, pero también hay otras instituciones que tienen responsabilidades. Las tiene el Defensor del Pueblo, evidentemente, porque, de hecho, tiene que defender los derechos de los ciudadanos, es su misión, y tiene que defender el derecho de acceso a la información y el derecho de acceso a la información a través de las bibliotecas. Y lo ha hecho, lo ha hecho en un informe exhaustivo, yo diría que casi perfecto y que se presentó al Parlamento en su día, en el año 2000, si no recuerdo mal.

Y por supuesto, tenemos responsabilidades también nosotros, la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, como defensora de los intereses de los profesionales de las bibliotecas, que yo creo que es una de nuestras misiones fundamentales.

El Defensor del Pueblo, como digo, ya ha hecho su informe. Nosotros estamos haciendo algunas cosas. Hemos hecho desde hace tiempo muchas cosas. La Asociación, desde la creación del Grupo de Trabajo de Bibliotecas Públicas y anteriormente también empezó a trabajar y a colaborar de manera activa con la Consejería para el desarrollo, por ejemplo, del Decreto 230/1999, que todavía está en vigor. Y más recientemente, como sabéis, porque lo hemos publicado, hemos mantenido una relación muy directa con los sindicatos mayoritarios, UGT y CCOO, de los cuáles hay un representante

aquí hoy, que además es un compañero. Es Enrique Bonilla, de la biblioteca de Benagalbón, en Málaga y viene en representación de los dos sindicatos, porque las personas que han estado manteniendo los contactos con nosotros no podían estar aquí hoy porque tienen otras responsabilidades.

Fruto de ese trabajo con los sindicatos es el borrador que ya circula por los ámbitos bibliotecarios y que sigue siendo un borrador, porque lo hemos hecho circular precisamente para someterlo a vuestras críticas y aportaciones, pero llegará el momento en el que habrá que presentar ese borrador a la Consejería para ver si puede servir como documento de trabajo, que yo creo, como decía Sebastián, que efectivamente, es un buen documento de trabajo.

¿Cuáles son las propuestas que nosotros hacemos, desde la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, tanto a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, como ente supramunicipal, y a la Junta de Andalucía, como responsable autonómica de las bibliotecas.

A la Junta de Andalucía le pedimos que lleve a cabo una serie de acciones:

- **Desarrollar una regulación normativa adecuada del personal de las bibliotecas públicas.** Por adecuada entendemos una regulación del personal que contenga referencias concretas al número y cualificación del personal y que defina claramente las funciones de los distintos puestos de la plantilla. Esto último resulta imprescindible para que se produzca el reconocimiento profesional y para evitar la injerencia política en cuestiones que son meramente técnicas. La regulación debe contener también una formulación clara de los modos de acceso a los nuevos puestos de trabajo y debe contemplar los mecanismos de integración de los profesionales en ejercicio en ese nuevo ordenamiento.
- **Incentivar a los ayuntamientos para el cumplimiento de la normativa.** En el Informe del Defensor del Pueblo se dice que a los ayuntamientos, tal como está ahora mismo el panorama, les resulta más barato incumplir la norma que cumplirla, por lo tanto esa es una situación que hay que corregir y me alegro de lo que ha dicho Clemente antes, de lo que se está elaborando dentro del Plan de Servicios Bibliotecarios y de esa referencia que ha hecho a las ayudas a la contratación del personal, porque eso, a nuestro modo de ver, es esencial. Es esencial que se ofrezca a los ayuntamientos

una posibilidad de ayuda para poder desarrollar sus bibliotecas, sin que eso quiera decir que los ayuntamientos no tengan que asumir la responsabilidad, que la tienen y mucha.

- **Desarrollar planes regulares de inspección de la red de bibliotecas públicas**, porque sin esos planes regulares no sabemos qué ayuntamientos están cumpliendo y cuáles no y, por lo tanto, seguiremos en las mismas.
- **Potenciar la formación continua del personal bibliotecario**, tomando iniciativas que permitan que los bibliotecarios realmente se formen, que puedan asistir a cursos, que puedan asistir a jornadas como ésta. Todos sabemos que hay muchos bibliotecarios que no han podido asistir a estas jornadas porque no se lo han permitido en su ayuntamiento y que no pueden ir a los cursos porque como tienen un horario de apertura al público que les cubre prácticamente toda su jornada o están solos al frente de su biblioteca pues no pueden cerrarla para ir a formarse. También debe potenciarse el número de cursos porque hasta ahora se está haciendo más bien poco.
- **Desarrollar mecanismos de participación en la planificación bibliotecaria**. En esto parece ser que estamos todos de acuerdo, porque estas son las alianzas, pero las alianzas consisten en que trabajemos juntos, no en que se nos diga «esto ya está hecho». Tenemos que trabajar juntos en el desarrollo de las medidas. Tenemos que comprometernos todos. Si queremos exigir a los ayuntamientos, tenemos que dar participación a los ayuntamientos en el diseño de este sistema bibliotecario público y también a los profesionales, lógicamente.
- **Contribuir a la dignificación de la profesión bibliotecaria**. Para ello tiene muchas herramientas en sus manos y lo que me parece fundamental es que, de algún modo, se haga pedagogía en la sociedad, y muy especialmente entre los políticos municipales, sobre cuál es el modelo de biblioteca que realmente queremos. La consideración social que tienen las bibliotecas obedece esencialmente al desconocimiento de los que son las bibliotecas. La mayor parte de los ciudadanos y de las ciudadanas de Andalucía creen que las bibliotecas son un sitio donde los niños van a hacer los deberes y los estudiantes a estudiar y esa concepción hay que cam-

biarla. Y quien tiene la herramienta más poderosa para ello es, en mi opinión, la Consejería de Cultura, la Junta de Andalucía, y nosotros desde la Asociación estamos dispuestos a colaborar plenamente con la Consejería en todas las propuestas que estamos planteando.

Esto en cuanto a la Junta de Andalucía. En cuanto a los Ayuntamientos, hay que decir que a pesar de todas las dificultades que se están planteando de los problemas que tienen los ayuntamientos en la gestión de las bibliotecas, etc., tenemos que reconocer que los ayuntamientos son prácticamente los que hasta no hace mucho han mantenido en exclusiva las bibliotecas públicas. En los últimos años se viene desarrollando una política bibliotecaria por parte de la Junta que está aportando algunos elementos interesantes, como es por ejemplo la implantación de *absysNET* y el nuevo catálogo colectivo, que desde luego es un instrumento potente, pero los ayuntamientos han sido los que han soportado la carga en la mayor parte. Por lo tanto, a pesar de todos los pesares, creo que es de justicia reconocer que son ellos, los ayuntamientos los que han ido manteniendo las bibliotecas.

Dicho esto, creo que los ayuntamientos tienen que hacer cuatro o cinco cosas muy importantes.

- **Dotar a la biblioteca municipal de una plantilla estable de personal**
- **Configurar dicha plantilla con el personal suficiente en número y cualificación**, todo esto, al margen de que haya o no Orden. Es decir, tenemos que conseguir que los ayuntamientos comprendan qué son las bibliotecas y qué necesitan las bibliotecas y esto lo necesitan. Es necesaria la Orden, pero también hay que trabajar con los ayuntamientos de esta manera. Y haré una referencia al trabajo que estamos haciendo con los sindicatos, porque un poco va por ahí.
- **Reconocer, mediante el encuadramiento correcto en la plantilla municipal, la categoría profesional del personal de la biblioteca según las funciones que desarrolle**. Se producen innumerables casos en los que los bibliotecarios no tienen contratos o no son funcionarios del nivel de las funciones que están realizando y eso hay que corregirlo, porque, entre otras cosas desmotiva al personal y afecta esencialmente a la calidad del servicio que se ofrece.

- **Deben los ayuntamientos poner en práctica procesos de selección limpios abierto e igualitarios**, con participación de personal técnico cualificado que represente a la Junta de Andalucía y en los que se exijan las titulaciones oficiales que faculten para el ejercicio de la profesión bibliotecaria. Estamos hablando de los nuevos puestos que se creen en las bibliotecas. Ya digo que esa Orden de personal que vosotros conocéis, supongo, ya contempla muy precisamente como deben incorporarse a la nueva situación los bibliotecarios que ya están en ejercicio. Pero a partir de ahora deberían exigirse esas titulaciones.
- **Y, por último, deben fomentar y facilitar la participación del personal en procesos de formación continua y de intercambio con otros profesionales**, facilitando e incentivando la asistencia a cursos, encuentros profesionales, etc.

Estas son las propuestas que nosotros hacemos desde aquí. Y quería hacer una referencia al trabajo que estamos haciendo con los sindicatos porque nos ha sorprendido muy gratamente la disposición y las ganas que, de momento, hemos encontrado en nuestros interlocutores, tanto en Comisiones Obreras, como en UGT. La iniciativa, ya las explicamos y están en nuestra *web*, son, por un lado, instar a la Consejería a que publique esta Orden de personal, pero por otro, también queremos hacer un trabajo directamente dentro de los ayuntamientos.

Se está planteando, y vamos a ver cómo lo hacemos, que desde los responsables regionales de los sindicatos se tengan contactos con los responsables provinciales que, a su vez, instruyan a las secciones sindicales de cada ayuntamiento para que se preocupen por cuál es la situación de los bibliotecarios, por cuáles son las condiciones de su puesto de trabajo para que, en la medida de lo posible, intenten que los ayuntamientos se adecuen a este borrador de Orden y cumplan los requisitos que nosotros tenemos aquí, independientemente de su publicación o no.

Esto que estoy diciendo desde luego es muy difícil, pero se va a hacer un trabajo directo dentro de los ayuntamientos y a nosotros nos parece que eso es muy importante, de manera que todos bibliotecarios municipales, cuando este proceso se inicie, tendremos como un punto de apoyo, dentro de los ayuntamientos, en las secciones sindicales, tanto de un sindicato como de otro, porque así se va desde la dirección de los sindicatos, lo que me parece un elemento muy importante. Muchas gracias.

Juan Diego Mata

Tras estas intervenciones, comenzamos el debate. Puede pedirse la palabra.

Antonio Martín Oñate

Felicitaciones a todos los de la mesa. Muy interesante todo. Los que ya tenemos alguna experiencia en el trabajo, en la profesión, y venimos desde muy atrás, prácticamente en esto desde el principio, pues yo no me puedo negar a mí mismo hacer una reflexión, porque la verdad es que cada vez las cosas las tengo más complejas, pero creo que son muy clarificadoras algunas de las cosas que se han dicho en la mesa. A mi amigo Sebastián le quiero decir que se tranquilice, que tenemos el pelo blanco, pero lo tenemos, lo conservamos, es decir, estamos así, pero eso es mejor que no tener ninguno.

En este sentido quiero recordar, como él prácticamente ha apuntado algunas cosas que, desde aquel periodo ilusionante que se consolidó o se conformó en el 83 con la Ley de Bibliotecas de Andalucía, en el que prácticamente la administración autonómica se comprometía con coraje y con valor a garantizar a todos los andaluces un sistema bibliotecario con igualdad de oportunidades total, eso está ahí todavía. Entre aquella Ley y ésta que se ha publicado recientemente, que ha entrado en vigor prácticamente con el año 2004, hay un abismo. Un abismo que además es mareante, parece que se conjura una ceremonia de la confusión. Yo invito a que se lea, porque además la Ley tiene pocos capítulos y está muy clara, a que se lea de nuevo y se relea y, bueno, aquel compromiso era el del gobierno autonómico andaluz el de todas las fuerzas que colisionaban en ese momento, y ese compromiso no se cumplió. No se cumplió y se cerró una etapa, se le echó tierra a una etapa como si se hubiera cumplido y para nada.

Y entonces se entra ahora en la discusión, en la elaboración de otra Ley, como diciendo «ya hemos cerrado un periodo», cerrado porque alguien ha tenido la voluntad o la decisión o impone que se cierre, pero las cosas se cierran cuando se cumplen, se termina una carrera cuando se llega a la meta y ahí ni se cumplió, ni se llegó a la meta. Y ahora se echa el trapo al toro, para que embista a ese trapo «vamos a hacer una Ley nueva» y si leemos esa Ley, y Sebastián se la ha leído y el Defensor del Pueblo se la ha leído y todos los que estamos aquí la hemos leído, probablemente algunos por

falta de referencias anteriores o falta de experiencia a lo mejor han podido ilusionarse un poco. Para mí esa Ley no tiene nada de ilusión; la otra me ilusionó y me hubiera gustado muchísimo, me hubiera sentido muy realizado como bibliotecario, como andaluz, si se hubiera cumplido. Hubiera cambiado mucho la realidad cultural de Andalucía, la hubiera cambiado, pero no se ha hecho para nada. Y ésta no ofrece absolutamente nada. Es una Ley donde se dan recomendaciones, pero donde, muy descaradamente, la administración andaluza, concretamente la Consejería de Cultura elude responsabilidades y dice «yo ya aquí no tengo responsabilidades. Las bibliotecas son cosa de los ayuntamientos». Bueno pues, tampoco hay inconveniente en que sean cosa de los ayuntamientos, pero ¿está garantizado el que todos los ayuntamientos a su vez les van a asegurar a sus ciudadanos que tengan acceso a la información, a la lectura? Para nada.

La realidad, y ese Mapa Bibliotecario de Andalucía que se nos debe, que fue una iniciativa de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, no sale y tenía que haber sido previo a la aprobación de la Ley, porque entonces no tenemos referencias, no sabemos qué se hace y qué se deja de hacer... Pues no hay garantías para que un principio de la Constitución Española y del Estatuto de Andalucía, que todos los españoles seremos iguales ante la ley, tengamos la misma igualdad de oportunidades. Esto no se puede hacer porque hay ayuntamientos que no pueden y, sin embargo, el andaluz que vive en el pueblo «X» tiene los mismos derechos que el que vive en el pueblo «A» y, sin embargo, sus hijos, ellos mismos no podrán ir a una biblioteca porque sencillamente ese pueblo, ese ayuntamiento o no quiere o no puede invertir en mantener una buena biblioteca, de acuerdo, por supuesto con las necesidades del pueblo, pero no la tiene. La Junta de Andalucía tendría que garantizar eso, es su deber y la Ley también tendría que garantizar. En esta Ley nueva no se garantiza nada. Se dan normas, normas que no sé si incluso existe autoridad para hacerlas cumplir, porque un ayuntamiento puede decir «pues bien, yo estoy de acuerdo con todo lo que usted me dice, pero ¿me da usted los recursos? Sin embargo, la Consejería de Cultura en esto se ha limitado, de una manera descarada totalmente, por supuesto, se ha limitado a decir “el sistema anterior a las autonomías, es decir, el sistema central y centralista, pues tenía un sistema bibliotecario que a cada autonomía se ha transferido, se les han dado sus Bibliotecas Públicas Provinciales, la Junta de Andalucía, la Consejería de Cultura las gestiona, se le han transferido los recursos pertinentes, se les ha dado el personal, se les han dado sus nóminas y eso es prácticamente lo que sigue existiendo.

Enrique Bonilla

Buenos días, soy Enrique Bonilla, bibliotecario de Benagalbón, en Málaga y quiero hablar también como sindicalista, como representante sindical por Comisiones Obreras. A mí también me parece muy importante que se trabaje por la dignificación de la profesión, pero para eso no basta con decírselo a los responsables políticos, es una tarea que debemos hacer entre todos. Esto es algo fundamental: todo lo que queramos construir debemos comenzar desde abajo. Y así también debe ser para impulsar el trabajo de los sindicatos. Estoy convencido de que si todos nos implicáramos más y trabajásemos desde dentro podríamos conseguir muchísimo más.

En todo caso es necesario que las quejas lleguen hasta los sindicatos, si no, no habrá manera de que sepan en qué dirección han de moverse ni siquiera qué problemas tenemos como personal de la administración local. Es necesario que se nos oiga en acuerdos y convenios municipales. Hay que trasladar las cuestiones a los enlaces sindicales, a las juntas de personal, comités de empresa. Ahora ya tenemos respaldo, y tenemos unos compromisos... es necesario pasar del dicho al hecho

Eloísa Puertollano

Hola a todos. Soy Eloísa Puertollano, de Álora, también en Málaga. En mi opinión una gran parte de los problemas viene del gran desconocimiento que se tiene de lo que es el servicio bibliotecario. En las bibliotecas municipales nos encontramos que cada cuatro años puede haber una renovación de concejales y que todo lo que se había avanzado hasta ese momento se venga abajo. Creo que la FAMP debería implicarse en serio en organizar cursos de cultura sobre servicios bibliotecarios para que los realicen los concejales. Es necesario que los servicios bibliotecarios no estén dependiendo de los vaivenes políticos, porque de esa manera es imposible que el bibliotecario pueda planificar nada. La Consejería también debería actuar ya para impedir que se sigan produciendo estos casos.

Clemente Rodríguez

Hay muchas cuestiones que se han puesto sobre la mesa y no me gustaría dejar de lado ninguna de ellas

En relación a los comentarios que se han hecho aquí sobre el Mapa Bibliotecario de Andalucía, tengo que decir que si los resultados aún no

se han publicado ha sido por una serie de casualidades e infortunios que han coincidido para impedirlo. También hay que decir que el Mapa no supone ninguna revelación que pueda venir a trastocar completamente la idea que tenemos sobre la realidad de las bibliotecas en Andalucía. Teniendo en cuenta y esto y considerando también el tiempo transcurrido desde la toma de los datos nos estamos planteando si ya sería oportuna su publicación o no.

Por lo que se refiere a la formación, que siempre la hemos considerado un elemento básico y de futuro, el nuevo equipo de la Consejería de Cultura tiene intención de coordinar un plan de formación en el que los créditos necesarios estén homologados y aquí también recabamos el apoyo en esta línea de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios para que también continúe implicándose en la formación de todos los bibliotecarios andaluces.

En cuanto a otro de los asuntos importantes sacados a colación, me parece importante matizar las diferencias entre dignidad personal y reconocimiento profesional. Aquí, desde luego, la labor protagonista le corresponde al propio bibliotecario, que debe trabajar para que se conozca la biblioteca y a consecuencia de ese conocimiento y esa valoración social de la biblioteca llegará el reconocimiento de la labor bibliotecaria.

Desde la Consejería, reconocemos que el factor más sensible, el más costoso para que los ayuntamientos pongan en marcha políticas decididas de apoyo a la biblioteca es, sin duda, el de personal. De hecho, estamos estudiando proponer un sistema de subvenciones para la contratación de personal bibliotecario. Se trataría de apoyar la contratación durante dos o tres años y después tendría que ser el Ayuntamiento, cuando ya conociera la demanda y la rentabilidad social de ese servicio el que debería seguir asumiendo los gastos de la contratación.

Sebastián de la Obra

A mi amigo Clemente he de decirle que no es serio que un representante de la Consejería venga aquí manejando datos que a los demás nos esconde y a decir públicamente que no saben si van a dar o no a conocer el Mapa Bibliotecario de Andalucía. El Mapa Bibliotecario es fundamental para conocer la realidad bibliotecaria, pues no hay otro estudio de esas dimensiones. El estudio sobre el que se basó el Informe del Defensor del Pueblo está hecho sobre una parte de las bibliotecas municipales andaluzas: las de ciudades y pueblos de menos de 20.000 habitantes. Una pieza como el Mapa Bibliotecario de Andalucía es clave y debe ser conocida por los ciudadanos.

En cuanto a la dignidad personal ¿qué se puede decir respecto a la afirmación de que corre por cuenta de cada bibliotecario? ¿Tendré que recordarle al Jefe del Servicio de Bibliotecas de la Consejería de Cultura que se trata de un derecho fundamental recogido en la Constitución, en su artículo 10?

Fernando Platero

Me parece que si Sebastián continúa hablando antes de que yo lo haga, me va a dejar sin papel aquí, porque siempre dice justamente lo que yo iba a decir. Aprovecharé el uso de la palabra para referirme a las palabras de Clemente e insistir en la necesidad de conocer la realidad sobre la que queremos actuar antes de planificar ningún tipo de estrategias porque precisamente, y lo ha dicho Sebastián y lo vuelvo a repetir, sí resulta que necesitamos analizar la realidad para establecer estrategias de mejora, de desarrollo de las bibliotecas y del sistema bibliotecario. Si no conocemos la realidad, mal vamos para establecer las estrategias. En las Jornadas Bibliotecarias de Sevilla, en 2000, la AAB propuso un documento, bajo el título de *Un paso adelante: bibliotecas para progresar*, cuyo texto fue aprobado más tarde en proposición no de ley por el Parlamento Andaluz, en el que propusimos la realización de un plan estratégico para el desarrollo de las bibliotecas andaluzas. El primer punto de ese plan estratégico era la realización del mapa bibliotecario de Andalucía, a partir del cual se derivarían una serie de estrategias, como digo, para mejorar la realidad bibliotecaria, entre las cuales estaban la determinación de las responsabilidades financieras y presupuestarias de los ayuntamientos y de la Junta, la consideración del personal, etc... Este documento está aprobado en el Parlamento por unanimidad como Proposición no de Ley, instando al Consejo de Gobierno a desarrollar ese plan estratégico. Lamento mucho no poder ofrecer en este momento la referencia del BOPA en el que figura esta aprobación. Lo cierto es que no se ha hecho nada en este sentido por la Junta de Andalucía y, para colmo, el mapa todavía no se ha dado a conocer. En definitiva, yo pienso que el mapa es una pieza fundamental. No se si estará obsoleto o no, pero desde luego es lo más reciente que tenemos, por tanto, sigue teniendo mucho valor.

En cuanto a lo que Clemente ha dicho del plan de formación para la integración de los profesionales en la nueva situación propiciada por esa teórica Orden de personal, –insisto como Sebastián: yo también creo que es muy importante, que no lo va a solucionar todo, pero es fundamental su publicación, es el marco en el que tenemos que trabajar, después, hacer que

se cumpla realmente es otra cuestión, pero la Orden es absolutamente imprescindible— ese plan de formación del que ha hablado Clemente me parece muy bien. Efectivamente hay que desarrollar el plan de formación, pero lo que le preocupa a los bibliotecarios no es sólo la formación, que también les preocupa, les preocupa cuál va a ser su situación exacta después de la publicación de la Orden en cuanto a su relación laboral con el ayuntamiento, en qué condiciones va a quedar la cosa, es decir, si yo ahora soy auxiliar administrativo, cuando venga la orden qué me va a pasar a mí, seré ayudante de bibliotecas, del grupo B... Eso es lo que importa y eso también tiene que regularlo la orden. Y es necesario el plan de formación, porque ese signo de excelencia que deben ser las bibliotecas tiene que basarse en la capacitación de los profesionales, por lo tanto es necesaria la formación, pero también hay que dejar muy claro en la Orden de personal y hacerlo cumplir, ya veremos cómo, cuál es la situación exacta en la que van a quedar los profesionales y yo creo que esto está muy bien reflejado en el borrador que hemos elaborado y muy clara la manera en que, a nuestro juicio, se establece el modo en que debe llevarse a cabo la integración de los profesionales en la nueva situación. Sigue siendo un borrador y por tanto susceptible de discusión.

Por otra parte, a mí me parece que no es un despropósito decirle a un Ayuntamiento que tenga que contratar a un bibliotecario, aunque tenga cinco mil habitantes. A mí no me parece un despropósito. Si necesita otros recursos de personal en otras dependencias municipales, también me parece que deberían proporcionarse. Las administraciones, ayuntamientos y comunidades autónomas, tiene que proporcionar servicios a los ciudadanos y tiene que proporcionarlos de la mejor calidad posible. Para eso necesita una serie de recursos de todo tipo: personal, infraestructuras, financieros, presupuestarios, etc.. Bueno pues tiene que tener los recursos.

Que existen dificultades es evidente, como lo es que la situación actual no va a mejorar al día siguiente de la promulgación de la Orden. Pero no podemos aceptar, de entrada, que no haya un bibliotecario al frente de cualquier biblioteca, por pequeño que sea el municipio, justificando el hecho en la situación económica. Yo creo que tenemos que ver qué bibliotecas queremos y qué recursos necesitamos para esas bibliotecas y regular la manera que haya suministrar esos recursos y luego vendrá el hacer cumplir la ley. Eso no se va a conseguir a la fuerza. Es necesaria la zanahoria, no el palo. Es necesario hacer entender a los ayuntamientos —anoche lo comentaba con Marcelino— que es beneficioso para ellos cumplir esa norma, porque va a

permitir el desarrollo de unas bibliotecas que van a ser beneficiosas para sus vecinos, para los ciudadanos de su comunidad.

Y éste es un trabajo en el que también tiene un papel muy importante la Consejería. Antes hablaba Clemente de lo de la dignidad bibliotecaria y yo, por el contrario pienso que la dignidad no es una cuestión individual, es una cuestión por relación a los demás. Cuando se está en una isla se está a salvo de cualquier ataque contra la dignidad, que es una cuestión de relación con los otros y, por lo tanto no es sólo una cuestión personal.

Y en el caso de la dignidad profesional, menos aún, ya que se trata de una parte de la dignidad de la persona, relativa a la profesión que ejerce y que afecta, de algún modo, a todo el colectivo profesional. Por tanto, creo que hay que hacer lo necesario para defender la dignidad profesional del bibliotecario. Yo personalmente me siento comprometido, desde el trabajo que estamos haciendo en la Directiva de la AAB, a defender la dignidad de los bibliotecarios, a defender la dignidad de la profesión bibliotecaria, a intentar decir que nosotros somos un elemento valioso y que tenemos que ser considerados como tal, porque lo somos, porque podemos verlo. Cuando se trabaja bien en la biblioteca, en el pueblo se nota, nosotros lo notamos, la gente lo nota. Por lo tanto, esa dignidad hay que defenderla. ¿Quién tiene que defender la dignidad? Pues, primero que nadie, nosotros mismos. Esto está clarísimo. Incluso comentábamos esta mañana, antes de empezar la mesa con algunos compañeros que hay compañeros que están tan aislados en su biblioteca y están en una situación tan difícil que ni siquiera son conscientes de que tienen problemas, ni siquiera saben que se está atentando contra su dignidad profesional. Eso es cierto y hay que empezar por ahí.

Pero hay mucho más que hacer y es que aquellos que sí somos conscientes de eso, y fundamentalmente las instituciones que lo saben y tienen los medios para poder hacerlo, deben defender esa dignidad profesional, trabajando para que la sociedad conozca el valor. No somos sólo nosotros los que tenemos que hacerlo, tampoco estoy de acuerdo con eso. Nosotros tenemos que trabajar, desde luego, en nuestras bibliotecas. Lo que pasa es que, a veces, las condiciones en las que trabajamos hacen muy difícil incluso que podamos llevar a cabo nuestro trabajo. Muchas veces la situación en la que se está en una biblioteca municipal impide hacerles ver a los ciudadanos lo que son las bibliotecas y no son los bibliotecarios los que lo impiden. Eso es así, lo sabemos todos. Por tanto, hay que trabajar y hay que hacerlo desde las instituciones. Hay que crear demanda, hablando en términos de

marketing. Crear demanda es vender el producto, es hacer consciente a la sociedad de la importancia de las bibliotecas.

Hace un par de años estuve en Alemania, invitado por una asociación de bibliotecas alemana, con la ayuda de la Consejería de Cultura, y allí tienen también muchos problemas y muy parecidos a algunos de los nuestros. Entre otros, los bibliotecarios se quejaban también de las interferencias de los políticos en la gestión de las bibliotecas. Yo tuve que hacer un informe después de se viaje, para la Asociación que me invitó y en ese informe expresé que la diferencia fundamental, en mi opinión, entre las bibliotecas alemanas que yo había conocido y las bibliotecas andaluzas era que allí llevan ciento cincuenta años de bibliotecas públicas y aquí sólo llevamos veinte. De manera, que la sociedad no es consciente de lo que tiene que esperar de sus bibliotecas y difícilmente lo va a demandar. Tenemos que enseñárselo nosotros. Tiene que enseñárselo quien es responsable de la implantación y la gestión del sistema, de garantizar, como dice la Ley, el derecho de acceso de los ciudadanos a la información a través de las bibliotecas públicas y tiene que emplear los medios. Nosotros también somos medios, también queremos ser usados para eso, participar en ese proceso. Pero tiene que asumir ese compromiso la Consejería de Cultura, la Junta de Andalucía.

En este sentido no estoy de acuerdo con Clemente y me parece, después de toda esta reflexión, que debemos acercar posturas en todos estos aspectos, la Consejería y la Asociación.

Marcelino Sánchez Ruiz

Yo creo que estamos acercando posiciones. Por lo menos, las cosas que se dicen van en la dirección en la que parece que tenemos que caminar.

Lo primero que quiero aclararos, por si alguno no conocéis exactamente lo que es la FAMP, es una asociación de municipios, a la que pertenecen no todos, pero sí prácticamente todos los municipios de Andalucía. Es una federación y lógicamente se constituye como una interlocución con el resto de las administraciones públicas para defender los intereses desde la posición de los gobiernos locales. Pero la FAMP es una asociación y, por tanto, lo que hace es recomendar, trasladar, hablar, negociar. Es consultora de la Junta de Andalucía, o sea, las normas legales pasan por la FAMP para ser informadas por los miembros de la FAMP, de las comisiones. Estamos articulados en comisiones. Hay comisiones de multitud de asuntos y hay una Comisión de Cultura y Patrimonio Histórico, que cuenta con una estructura

de apoyo técnico, a la que pertenecen alguna de las personas que estáis aquí y, por cierto aprovecho para agradecer también el trabajo que se ha hecho en relación a las bibliotecas. Hemos trabajado con los editores, con los librerías, formamos parte del Pacto Andaluz por el Libro y la Lectura.

Pero hacemos recomendaciones. Proponemos cosas, intentamos dinamizar en la línea nuestra de patrimonio y cultura, intentamos que, precisamente, el patrimonio y la cultura, en este caso, también las bibliotecas formen parte de las agendas políticas de los cargos electos.

Y efectivamente, a mí también me gustaría que mis compañeros compartieran el espíritu con el que yo creo que trabajamos la gente que sí que forma parte de la Comisión de Cultura y Patrimonio de la FAMP. Entonces, nos hemos puesto un plan de trabajo y dentro de ese plan de trabajo hay algunas cosas de las que aquí se han pedido o se nos han reclamado. Lo primero es que en ese plan de trabajo sí aparece expresamente, que queremos que en la agenda política de esa Comisión, y queremos trasladársela al resto de los miembros de la FAMP, las bibliotecas sean uno de los puntos intensos de trabajo. Porque os recuerdo, seguro que los sabéis todos, que la competencia de las bibliotecas es de las pocas competencias, en materia de cultura, expresas que aparecen en la propia Constitución. Cuando la Constitución habla de los ayuntamientos hay una encomienda expresa de la gestión de las bibliotecas. Por tanto ahí también hay un arma que tenemos que utilizar como fundamento de lo que aquí estamos diciendo. Hay una encomienda constitucional a los municipios para que se responsabilicen de ese servicio básico y, por tanto, es ineludible la responsabilidad de gestionar ese servicio para todos los cargos electos de una corporación.

Son veinticinco años los que llevamos con esa responsabilidad y es heterogéneo el resultado que esa gestión ha tenido en Andalucía. Lo que creo que es importantísimo que hagamos ahora, y por eso yo hablo de buena coyuntura, esa alianza que reclamo entre los profesionales y las instituciones que nos creemos, o la parte de las instituciones, los responsables que ahora mismo estamos, que nos creemos que es muy importante el papel de la biblioteca en la comunidad local, esa alianza la tenemos que empezar a hacer viable, posible y real. Tenemos que hacer cosas concretas, pasito a pasito. ¿Qué cosas concretas queremos hacer desde la FAMP en ese marco?

Pues hay que elaborar planes de trabajo, compartir los buenos ejemplos de modelo de bibliotecas que se están llevando a cabo en Andalucía, con grados de excelencia que hay que valorar. Y que esa excelente gestión

está consiguiendo un reconocimiento social de los profesionales, o que está consiguiendo unas infraestructuras extraordinarias para un municipio, está consiguiendo que el orgullo local de un municipio, como uno de los puntos fuertes sea que: «qué buena biblioteca tenemos», que esa biblioteca esté haciendo ciudadanía, como decía antes, está formando a la gente, está generando convivencia, está haciendo posible que, en definitiva, una biblioteca, más grande o más pequeña, sea capaz de crear dinámicas sociales y, por supuesto, incida directamente en la mejora de la calidad de vida de mucha gente de un municipio.

Hace falta que hagamos programas de formación de cargos electos, claro que sí, y también eso lo metemos dentro de la agenda de la FAMP.

Hace falta que hagamos encuentros de trabajo conjuntos con vosotros y con los cargos electos, con los concejales y hace falta que, efectivamente se incorporen en las relaciones de puestos de trabajo de los municipios los puestos de bibliotecario. Por cierto que es habitual, por lo menos en algunos casos es habitual que los bibliotecarios o las personas que trabajáis en las bibliotecas forméis parte de los comités de empresa.

Pero hay que vincular eso a la agenda política de los municipios, de los alcaldes y de los concejales y ese paso de vincular a la agenda de los cargos electos la gestión de la biblioteca como un servicio público que debe ser de excelencia en los tiempos que corren, yo creo que se tiene que hacer, como digo, colocando ejemplos y colocando el objetivo final como precisamente un modelo de éxito, en el sentido de que, cuando descubran, cuando vean quienes no lo vean, que efectivamente una excelente gestión de un servicio básico cultural como es la biblioteca puede generar dinámicas y es mucho más de lo que ahora mismo se le ocurre cuando a alguien le dices «biblioteca» aparece la imagen de la sala con la gente estudiando, con los jóvenes que van allí a la consulta incluso al propio estudio.

Si salimos de ese modelo y ponemos por delante a otros modelos que hay, yo creo que estamos caminando. Para caminar en esa dirección lo que sí que os pido es que confiéis y que esa confianza no sea pasiva, sino que sea activa y que nos trasladéis cosas a la Comisión de Cultura de la FAMP, porque quiero que seamos los cómplices. Yo soy el Presidente y estamos absolutamente de acuerdo todos los miembros de esa Comisión en esta dirección y, por tanto, os expreso esa complicidad para ir en esa dirección.

Y creo que hay que intentar con la Consejería de Cultura que también se respete la capacidad y la autonomía local. Yo creo que, en ese senti-

do, si se pudieran expresar algunas quejas, habría que decir que se nos consulta, que emitimos informes, pero que nos gustaría que aparecieran más claramente reflejadas nuestras posiciones y nuestras opiniones, porque somos los municipios los que tenemos que ejecutar esas recomendaciones, esas obligaciones legales y, por tanto, es ineludible que exista un acuerdo para que lo que se ordena se pueda cumplir.

Creo que la promoción de compromisos concretos y plantearnos que el recorrido desde esta planta hasta la cuarta planta por encima, que es el éxito, podemos plantearlo con un ascensor y entonces tendríamos que confiar en que hubiera, digamos, un enorme impacto cualitativo y cuantitativo de recursos para que subiéramos en un ascensor a la cuarta planta, cosa que es poco probable. Pero a lo mejor sí que tenemos que plantearnos juntos un recorrido que pudiera ser ascendente paso a paso, tramo a tramo; en unos casos serán más pequeños, más cortos, menos ambiciosos y en otros casos, más.

Yo creo que ese planteamiento es el de la realidad y cuando habláis de los bibliotecarios como habéis hablado yo os pido que penséis cómo se encuentran y cómo están los alcaldes y los concejales en relación al resto de las administraciones. Me parece que hay una similitud enorme entre la consideración social y el esfuerzo que hacen cargos electos, que son gente normal y corriente, que se ocupan de la política, o sea, de lo público de cada una de las localidades; que, por supuesto, no son profesionales; que, por supuesto, su formación es su vocación de, desde una posición ideológica determinada, prestar un servicio público como cargo electo y que esa similitud de la situación en la que se encuentran los políticos locales con la posición en la que estáis los bibliotecarios con respecto a otras cosas es una similitud que podría ser útil también para comprender las dificultades.

Dicho eso, y no es para eludir responsabilidades, digo que con más razón tendremos que hacer esa alianza para que las cosas funcionen. Y esa complicidad que sepáis que la tenéis rotundamente expresada en el plan de trabajo que la Federación de Municipios y Provincias de Andalucía expresó el otro día aprobando un programa de trabajo en el que aparece claramente vinculado el trabajo con las bibliotecas.

Yo tenía en las notas que hice para hablaros esta mañana que esa alianza tiene que tener un plan de trabajo y, dentro de ese plan de trabajo, la estrategia con la que hay que trabajar es que tenemos que ofrecer alternativas concretas, con unas características que podríamos definir como:

- ✓ **Inteligente.** Yo creo que el personal que está en las bibliotecas tiene suficiente nivel personal, intelectual y profesional como para hacer una adecuación en la propuesta que se le haga a vuestro concejal o a vuestro alcalde, que sea una propuesta inteligente que contemple el análisis del entorno en el que os estáis moviendo.
- ✓ **Realista.** Realista desde el diagnóstico, inteligente para que sea viable y para que avance menos, más, mucho o muchísimo en una dirección de mejora del servicio. Inteligente.
- ✓ **Eficaz.** Eficaz, porque yo creo que es imprescindible que se vean resultados. Y eso es imprescindible para cualquiera, para un servicio público en abstracto y también para un cargo electo local, que necesita pedirle más dinero a su alcalde o un alcalde que necesita priorizar una inversión más en determinados servicios, en este caso, una biblioteca, que tiene que ver que funciona, que es eficaz esa inversión y que tiene que priorizar porque sabe que va a tener éxito, en una parte un éxito enorme, según. Pero que también tiene que ser **sostenible**. O sea que tenemos que ser capaces de ir avanzando sabiendo que vamos a poder seguir avanzando.

Son tres claves que me parecen imprescindibles para que lo que os estoy pidiendo que no es ni más ni menos que elaboréis alternativas –seguro que en muchísimos casos es posible que podáis hablar personal y formalmente con vuestros responsables públicos– y que se las deis con este tono.

Desde la FAMP lo vamos a hacer. Por eso os digo que contéis con esa complicidad. Desde la FAMP vamos a promover reflexiones, vamos a proponer acciones, por ejemplo el libro que se os ha dado en el interior de la carpeta de las Jornadas, pues lo hemos hecho con mucho cariño desde la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, lo hemos metido dentro de la carpeta y desde la Diputación Provincial de Jaén le hemos puesto aquí los sellitos para apropiarnos de una parte de lo que ya hizo la amiga Mercè Escardò precisamente porque es una manera de empezar a ser útiles. Este libro recoge experiencias de éxito y lo que queremos es que se conozcan para que se apliquen.

Yo creo que esos gestos son imprescindibles para ir caminando en la dirección adecuada. Salir de la rutina. Y eso creo que lo tenemos que hacer juntos. Desde la FAMP, contad con nosotros.

Y dos cuestiones muy sencillas. Hemos hecho una recomendación, tanto desde la Diputación de Jaén para los alcaldes y concejales que, o vengan ellos, que estaría muy bien que también vinieran a estas Jornadas y, desde luego, en la carta incitábamos a que promovieran, no sólo que autorizaran, sino que promovieran la presencia aquí de personas que estuvieran en sus bibliotecas. Y desde luego, no sé cuánto caso se nos habrá hecho.

Y en segundo lugar, que los compañeros de los sindicatos, Comisiones y UGT, que por favor les pidáis que acudan personas, quienes sean representantes vuestros, al Pacto por el Libro y la Lectura, porque no han estado y tienen que estar ahí también. Porque en ese sitio se sientan, ya lo sabéis, también los empresarios, editores, librerías, etc., la administración pública, otras consejerías con las que tenemos que mantener esas alianzas y a mí me parece que si no estáis los representantes sindicales falta otra pieza clave, tanto por la representación social que es, como por la clave de formación de personal y de representación de lo que sois como representantes de los trabajadores. Eso es lo que quería decir.

Persona del público

Yo no creo que hay dignidades profesionales, la dignidad de los jardineros, ni de los bibliotecarios. La dignidad es una cosa individual, de ciudadano. Luego el ciudadano ya se agrupa, que también lo ampara la Constitución.

Y tampoco estoy de acuerdo en la exigencia de nuestro reconocimiento social. Yo no te puedo exigir que me quieras. La exigencia debe ser legal. Si un municipio debe prestar un servicio obligatorio, yo, como trabajador, quiero que la ley me ampare y lo de la dignidad, ya me las arreglaré yo. Es que me parecía justo decirlo. Solamente, gracias.

Juan Diego Mata

Solamente quiero decir que llega la hora, como se decía en el colegio, de ir recogiendo... Clemente...

Clemente Rodríguez Sorroche:

Yo iba puntualmente a decir que quizá se ha enfatizado en exceso mi opinión en el tema de la dignidad profesional. El papel más relevante está, o más decisivo desde mi punto de vista, que no excluye a los demás, que

es lo que parece que se ha entendido, las demás cosas, los demás factores que inciden en esa dignidad profesional, el que el profesional, el bibliotecario crea en su papel y a través de esa ilusión que puede perfectamente, un poco a través del ejemplo que Marcelino ha puesto encima, ese modelo de biblioteca en que todos hemos de mirarnos, en esa excelencia del servicio público, en ese papel en la comunidad es donde realmente reside te tenga ese reconocimiento.

Hay determinadas profesiones, fuera de la cultura, que no tienen, que no necesitan luchar demasiado por ello. El arquitecto municipal es una persona que, sea simpática o no simpática para los demás, normalmente no es un profesional que tenga que poner buena cara a un público, sin embargo evidentemente tiene un respeto, pero por la vía de los hechos. No hay actuación urbanística en un municipio que él no apruebe, vise. Desde el punto de vista de los intereses, ahí hay algo ya que es incuestionable.

En nuestro caso, el papel de la dignidad profesional desde un profesional de la cultura pues requiere la puesta en escena, por supuesto, de recursos. Insisto en que no es el único factor lo que yo estoy diciendo, pero sobre todo, también una gran ilusión, creérselo y apostar por algo novedoso.

Luego, se me quedó en el tintero también comentar un poco lo que dijo en su momento Antonio Martín Oñate, el anterior presidente de la AAB, en torno a la nueva Ley y la oportunidad o no de haberla sacado. Verdaderamente, el hecho de sacar una nueva Ley no significa que se haya agotado o se haya cumplido como tú has dicho la Ley anterior. Puede nacer o surgir de nuevos requerimientos, de nuevas necesidades. Es verdad que este mundo ha cambiado mucho en los veinte años que han transcurrido y se identifique uno más o menos, la verdad es que sí propone un modelo de biblioteca y dicta una serie de competencias de todas las administraciones y fórmulas para que esas competencias puedan ejecutarse, a través de la cooperación precisamente, de la colaboración entre las distintas administraciones, instituciones, profesionales, etc.

El tema de la desigualdad entre unos municipios y otros pone en evidencia un hecho real que, en la medida en que se pueda intentaremos paliarlo, ayudando allí donde se precisa ese apoyo, porque evidentemente hay una limitación que gira en torno a todo este asunto y es la competencia que tienen, según la Ley de Bases, en el tema de bibliotecas, los municipios.

El hecho de que haya municipios que dan mejor servicio de limpieza y otros que tienen las calles hechas unos zorros, pues sí, genera una des-

igualdad de los ciudadanos en todos los sentidos. Pero es algo con lo que evidentemente nos hemos dotado y si no se cambia la Ley de Bases o no se cambia la Constitución, apunta a que esas desigualdades tienen ahí su origen. No estoy justificando con ello que no deban prestarse servicios bibliotecarios de calidad.

Sebastián de la Obra

Este es un argumento que venimos oyendo desde hace mucho tiempo y que ya nos suena más a excusa que a verdadera razón. La Ley de Bases no limita tanto como se dice. Evidentemente, nuestro ordenamiento constitucional consagra la autonomía de la administración local, pero la competencia en materia de bibliotecas es, estatutariamente, de la Junta de Andalucía y no se puede argumentar la autonomía local o la Ley de Bases como limitación para intervenir en las bibliotecas, de la misma manera que no se han buscado estas excusas para regular las policías locales. Y aquí no ha habido ningún conflicto de competencias.

Juan Diego Mata

Tengo que recordaros la necesidad de ir terminando. Fernando...

Fernando Platero

Sí. Creo que después de la expectación y el interés que a todos nos suscita el tema, sería una lástima cerrar el debate sin exponer unas conclusiones en las que todos coincidamos. Si os parece podríamos concluir con los siguientes puntos:

1. La situación del personal en las bibliotecas públicas municipales de Andalucía es muy deficiente.
2. Hay una voluntad clara por parte de las instituciones con representación en la Mesa para que esa situación mejore.
3. Existe la intención de que la Orden que regule el personal al servicio de las bibliotecas públicas prevista en la Ley vigente se publique lo antes posible,
4. Hay que formar alianzas entre los elementos implicados y formular propuestas inteligentes, realistas, eficaces y sostenibles colaborando juntos en el diseño y el desarrollo de textos y planes de trabajo.

Marcelino Sánchez

Me parecen unas conclusiones muy ajustadas. Si me permitís y para cerrar con buen humor, os propongo que tengáis en cuenta para las futuras Jornadas incluir el juego de «La búsqueda del Mapa».

Juan Diego Mata

Pues con esto acabamos. Gracias a los intervinientes en la mesa y a todos ustedes por su asistencia.

Espacio europeo de enseñanza superior y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias

Intervienen:

- FRANCISCO SÁNCHEZ JIMÉNEZ. Universidad de Málaga. Secretariado del Espacio Europeo
- SEBASTIÁN JARILLO CALVARRO. Universidad de Jaén. Biblioteca
- JOSÉ ANTONIO GÓMEZ HERNÁNDEZ. Universidad de Murcia. Fac. Biblioteconomía y Documentación
- JOSEP VIVES I GRACIA. Grupo de Alfabetización Informacional y Formación de Usuarios. Alfincat

Moderador: CRISTÓBAL PASADAS UREÑA. Universidad de Granada. Biblioteca

Relator: JOSÉ LUIS SÁNCHEZ LAFUENTE VALENCIA. Univ. de Granada. Biblioteca

SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO DE CONVERGENCIA EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA

Francisco Sánchez Jiménez

Frente a la «Europa de los mercaderes», se viene definiendo desde finales de los noventa (declaración de La Sorbona de mayo de 1998) la idea fundamental de la «Europa del Conocimiento», cuyos pilares están constituidos por los compromisos de Bolonia. La idea principal del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) es la formación de ciudadanos europeos adaptados a un marco/mercado de trabajo muy amplio y dinámico. Su pronta capacitación (mediante la adquisición de una serie de competencias) para el acceso a puestos de trabajo, su movilidad durante su formación y en el futuro, el carácter continuo y permanente de dicha formación (Lifelong Learning; LLL) que le confiere elasticidad y adaptación a ese mercado laboral, son los ejes sobre los que se orientan tales compromisos.

Los seis compromisos de Bolonia para 2010 (Cumbre y Declaración de Bolonia; junio 99) son los siguientes:

- 1) Promoción de la movilidad en todos los terrenos: intercambios, programas (Sócrates/Erasmus, Leonardo, Erasmus Mundus; Doctorado Europeo) y mercado laboral. Comprende a estudiantes, profesores e investigadores y PAS.
- 2) El suplemento europeo al título (SET). Cuyos objetivos principales son la legibilidad, la comparabilidad y la compatibilidad

de los títulos y de los sistemas de calificación, así como de los contenidos cursados y el tiempo empleado para ello. Ver el RD 1044/2003 de 1 de agosto, sobre la expedición del SET, en vigor desde 12/09/03. Se define como un documento comprensivo bilingüe, que incrementa la transparencia a lo largo de toda la vida para facilitar la movilidad y el empleo. La exigencia europea es su carácter automático y gratuito para 2005.

- 3) Estructura de las enseñanzas. Sistema basado en dos niveles. El primero cualifica para el mercado laboral. El segundo (una vez concluido el primero) conduce a los títulos de máster y doctorado.

Desde comienzos de agosto disponemos del Proyecto de RD por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado, y más recientemente del Proyecto de RD por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Postgrado.

- 4) Promoción de la dimensión europea de los estudios. Módulos, cursos y currículos adicionales de contenido europeo.
- 5) Diseño de criterios y métodos comunes como garantía de calidad. (En la Cumbre de Praga de 2001 se determinó el aseguramiento de la calidad a través de sistemas de evaluación, acreditación y certificación, y la cooperación con la red europea de aseguramiento de la calidad de la enseñanza superior, la ENQA). Ver el RD 49/2004 de 19 de enero sobre homologación de planes de estudios y títulos, y la evaluación y acreditación de la calidad de las enseñanzas. Contempla conceptos y procedimientos administrativos, así como procedimientos de evaluación y acreditación de la calidad. Todas las enseñanzas deberán estar acreditadas antes del 1 de octubre de 2010.
- 6) Establecimiento de un sistema de créditos europeos similares a los ECTS. Ver el RD 1125/2003 de 5 de septiembre, que establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones.

Definición y cuantificación del crédito europeo:

Art.3. Concepto de crédito.

El crédito europeo es la unidad de medida del haber académico que representa la cantidad de trabajo del estudiante para cumplir los objetivos del programa de

estudios y que se obtiene por la superación de cada una de las materias que integran los planes de estudios de las diversas enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. En esta unidad de medida se integran las enseñanzas teóricas y prácticas, así como otras actividades académicas dirigidas, con la inclusión de las horas de estudio y de trabajo que el estudiante debe realizar para alcanzar los objetivos formativos propios de cada una de las materias del correspondiente plan de estudios.

El módulo es el de 60 créditos por Curso. El número de horas por crédito oscila entre 25 y 30. Se entiende un Curso de una duración comprendida entre 36 y 40 semanas. El nuevo sistema se aplicará a las directrices generales propias que apruebe el gobierno a partir del Decreto de Grado. Todas las enseñanzas deberán implantarlo antes de 1 de octubre de 2010.

Principales implicaciones en la enseñanza derivadas de la implantación del crédito europeo:

El nuevo modelo implica un cambio de enfoque sobre el protagonismo del proceso de la enseñanza: el alumno, su esfuerzo y su capacitación pasan a un primer plano. El profesorado, hasta el momento, figura central de la enseñanza, no sólo debe pasar a un discreto segundo plano, también tendrá que aceptar, además de la creciente autonomía del alumno, la participación de otros actores (PAS), y estar muy atento (como veremos a continuación) a la demanda de la sociedad, postergando en ocasiones lo puramente científico-académico en favor de una realidad dinámica y cambiante.

Habrà, por tanto, que revisar las actuales titulaciones desde esa nueva perspectiva de trabajo/esfuerzo del estudiante, lo que supondrà un gran cambio en la metodología docente. Un cambio generalizado de mentalidad que afectará a profesores, estudiantes y personal de administración y servicios.

UNA ENSEÑANZA CENTRADA EN EL APRENDIZAJE

Según la declaración de intenciones contenidas en el Proyecto de RD de Grado, las enseñanzas oficiales del ciclo de grado tienen como objetivo una formación universitaria *que aúne conocimientos generales básicos y conocimientos transversales relacionados con la formación integral de la persona, junto con los conocimientos y capacidades específicos orientados a la incorporación en el mercado de trabajo* (cfr. art. 7: enseñanzas básicas, formación general y preparación profesional). Es en el nivel de Postgrado (ver Proyecto de RD) cuan-

do se contempla como finalidad de las enseñanzas correspondientes *la especialización del estudiante en su formación académica, profesional o investigadora*.

Han sido los trabajos del *Tunning (Educational Structures in Europe)*, coordinados por las universidades de Deusto y Groningen) los que han proporcionado la base para sistematizar las competencias cuya adquisición situarán al estudiante egresado en posición óptima para su acceso al mercado laboral (tarea específica abordada posteriormente en los «Libros Blancos» de las Titulaciones de la ANECA).

Es interesante recordar aquí aunque sea brevemente algunas de las competencias transversales (genéricas). Están divididas en Instrumentales: capacidad análisis/síntesis; de organización y planificación; de comunicación oral y escrita en lengua nativa; *idem* en lengua extranjera, conocimientos informáticos; resolución de problemas. Personales: trabajo en equipo; interdisciplinariedad; contexto internacional; relaciones interpersonales; compromiso ético. Sistémicas: aprendizaje autónomo; adaptación a nuevas situaciones; creatividad; liderazgo; carácter emprendedor.

Principales implicaciones en la enseñanza derivadas de los nuevos objetivos de la enseñanza superior:

Los contenidos pierden el monopolio del proceso de la enseñanza. En cuanto a metodología docente, relegación de la clase magistral; mayor practicidad de la enseñanza; potenciación de capacidades por parte de los alumnos: autonomía en la consecución del conocimiento; en la resolución de problemas; elaboración de trabajos; enfrentamiento a supuestos prácticos; trabajo en equipo; familiarización con las nuevas tecnologías; manejo de idiomas y todo tipo de lenguajes (informático, lógico-matemático, expresión verbal, plástica y musical, etc.).

LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS ANTE EL EEES

Frente a los «Libros Blancos» de las diferentes Titulaciones elaborados por redes establecidas bajo la supervisión y ayuda de la ANECA (en tres convocatorias), y cuyos objetivos principales eran establecer una reflexión sobre las competencias, la contextualización española y europea de los diferentes Títulos, y la elaboración de una propuesta de directrices generales propias de los mismos, las «Guías docentes» patrocinadas por la Junta de Andalucía (antigua Consejería de Educación y Ciencia, actual de Innovación, Ciencia y Empresa; Secretaría Gral. de Universidades e investigación;

en dos convocatorias), son el reflejo de una reflexión acerca de experiencias docentes comunes, basadas en la utilización de las *Actividades académicas dirigidas* contempladas y cuantificadas en el RD 779/1998, detrayendo un máximo del 30% del valor del crédito LRU = 10 horas, y con previsión de implantación y pilotaje.

Las acciones desarrolladas en este sentido por la Comisión de Espacio Europeo, presidida por el Director General de Universidades, van actualmente encaminadas en una triple dirección:

Aplicación de incentivos para los planes pilotos de la I convocatoria (cuya implantación ha comenzado en el presente Curso Académico 2004/2005): afecta a 13 títulos y a 49 programaciones académicas.

Idem II convocatoria de «Guías docentes»: 9 títulos, 41 programaciones.

También el postgrado está sujeto a esta actividad mediante ayudas para la programación de Másteres «Europeos»: 45 proyectos.

Todas las universidades andaluzas participan en esta iniciativa encaminada a poner las bases para la convergencia.

LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ANDALUZAS ANTE EL EEES

De todo lo dicho se desprende el papel de principal importancia que deben desempeñar las bibliotecas universitarias (y vienen haciéndolo ya) en el proceso de convergencia hacia un espacio común europeo de estudios superiores.

En cuanto a calidad, las bibliotecas de las distintas universidades andaluzas están a punto de culminar su Plan de Evaluación, dirigido desde las distintas unidades específicas (en Málaga, la Dirección de Calidad y Planificación Estratégica), y coordinado a través de la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA).

Las tareas de difusión, conocimiento y utilización de bases de datos y de bibliotecas virtuales quedan en manos de sus responsables. Deben incrementarse, sin duda, los cursos y sesiones acerca del funcionamiento y manejo de catálogos, los servicios de publicaciones electrónicas, y las bases de datos disponibles, pero sobre todo, es necesario realizar una tarea docente *desde las bibliotecas* que involucre a profesores y estudiantes en el conoci-

miento de sus recursos y que estimule su creatividad en el ámbito que les es propio.

Es fundamental la participación *conjunta* en los centros de profesores y personal bibliotecario en modelos de trabajo que contemplen la transversalidad adecuada en los futuros planes de estudio, así como en la programación de las asignaturas que se deriven de ellos, especialmente en lo que toca a las actividades prácticas y al trabajo que los estudiantes deberán realizar para el desarrollo de las competencias que la nueva sociedad del conocimiento les exige. También los es, desde la perspectiva de las universidades, el establecimiento de cursos, seminarios y grupos de trabajo *conjuntos* que informen debidamente sobre el verdadero alcance del proceso de Bolonia y sus implicaciones en el nuevo modelo de enseñanza, así como contribuir a eliminar las barreras que impiden la eficaz colaboración entre profesores, estudiantes y PAS.

ESPACIO EUROPEO DE ENSEÑANZA SUPERIOR Y ALFABETIZACIÓN INFORMAL EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. EL EEES Y LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Sebastián Jarillo Calvarro

EL Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES) se establece a partir de una serie de ideas:

- Un nuevo paradigma docente centrado en el aprendizaje, el papel activo de los estudiantes y en enseñar a aprender a lo largo de la vida.
- Una nueva Europa, en la que el conocimiento es activo principal de su desarrollo y competitividad.
- El potencial de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar el acceso a la educación y la calidad del aprendizaje.
- El aprendizaje continuo y permanente a lo largo de la vida.
- El aprendizaje electrónico y la alfabetización digital.

El EEES supone un cambio metodológico en la educación superior que empieza a basarse en un modelo pedagógico fundamentado en el aprendizaje dirigido por el docente y continuado a lo largo de la vida.

El estudiante no es sólo el destinatario de las prestaciones y servicios de la universidad, sino el protagonista principal del proceso formativo. Un estudiante cuyo paso por la universidad le permite aprender de forma autónoma y ser capaz a lo largo de su vida laboral y profesional, de seguir avanzando en un proceso de formación continua.

De esta manera, la universidad debe ser un espacio de aprendizaje abierto y ella misma debe transformarse en una organización que aprende, cuyos servicios deben mejorar la calidad de la vida universitaria.

Este cambio supone la aparición de una serie de necesidades que tanto estudiantes como docentes antes no tenían:

- Los docentes van a tener que elaborar una serie de materiales orientados a la formación no presencial y mejora de competencias básicas y específicas, en distintos soportes, que formen parte de la programación ordinaria de las asignaturas de los nuevos planes de estudio.
- Los estudiantes deberán preparar sus propios temarios y trabajos, lo que les exigirá: hacer uso de las colecciones, acceder a los servicios y recursos de la red, y material docente que los profesores habrán de generar.

Además de estas nuevas necesidades, debemos tener en cuenta que si asumimos la idea de aprendizaje continuo y permanente a lo largo de la vida, base del espíritu del EEES, tendremos que atender a una nueva tipología de usuario. El alcance de esta responsabilidad social no está definido, de forma que puede limitarse al egresado o extenderse a toda la sociedad.

Respecto a estos cambios, las bibliotecas universitarias parten de una posición muy favorable debido a:

- Su principal misión es dar acceso a los recursos informativos.
- En la gestión de información se usan de manera habitual las nuevas tecnologías.
- Los horarios de atención al usuario son amplios.
- La formación de usuarios es considerado un servicio básico.
- La automatización de sus servicios permite el acceso a los recursos de manera remota.

Aún así, las bibliotecas universitarias deben adaptarse para poder dar soporte ya no sólo a la docencia y a la investigación, sino también al

aprendizaje, es un cambio estratégico que afecta tanto a los servicios de la biblioteca como al rol de los bibliotecarios.

Las nuevas bibliotecas deben ser verdaderos centros de recursos para el aprendizaje y la investigación. En ellos los bibliotecarios ayudan a estudiantes, profesores e investigadores a identificar y a evaluar las fuentes de información, convirtiéndose así más en asesores que en guardianes de colecciones. Los bibliotecarios universitarios y los bibliotecarios deben ser considerados como aliados imprescindibles en los proyectos de innovación académica.



Los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) deberán:

- Facilitar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje total mediante la interacción de libros, estudio, comunicación personal y tecnología.
- Posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad, en soporte papel o electrónico.
- Ser un equipamiento singular y único en el campus, pensado para estimular el aprendizaje continuo, la sociabilidad y el trabajo conjunto de profesores y estudiantes fuera del aula.

Este nuevo concepto de biblioteca está basado en:

- Las alianzas y la convergencia con otros servicios de la universidad (Servicios de Informática, Institutos de Ciencias de la Educación o Servicios de Información Institucional).
- La conversión de la Biblioteca en un espacio común de profesores y estudiantes dedicado a estimular el aprendizaje continuo, la sociabilidad y el estudio.

La Red de Bibliotecas Universitarias (Rebiun) desde un primer momento ha sido consciente de este cambio de paradigma. Así la Línea estratégica 1 del Plan estratégico 2003-2006 establece la necesidad de impulsar la construcción de un nuevo modelo de biblioteca universitaria, concebida como parte activa y esencial de un Sistema de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (GRAI).

Incluido en esta línea, se establece un Objetivo estratégico 1.1 que propone definir el nuevo modelo de biblioteca universitaria que se adapte al nuevo marco jurídico de la LOU y a la legislación de las diferentes comunidades autónomas, para que quede reflejada en los nuevos estatutos y reglamentos de las universidades.

En este contexto se ha elaborado una definición de biblioteca universitaria que se adapte al actual marco jurídico y que permita afrontar los retos que plantea el nuevo modelo de enseñanza universitaria. Esta definición se presentó en la X Asamblea plenaria de Rebiun celebrada en mayo de 2002 en Valladolid, y establece:

«La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / Institución en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad / institucionales.

Es competencia de la Biblioteca seleccionar y gestionar los diferentes recursos de información con independencia del concepto presupuestario, del procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material».

Las bibliotecas se deben adaptar a las nuevas necesidades del aprendizaje. Esta adaptación afecta a los siguientes aspectos:

- Infraestructuras / Espacios
- Equipos
- Software
- Materiales
- La gestión
- Los bibliotecarios
- Alfabetización informacional

Infraestructuras / espacios

La biblioteca se considera centro de la actividad comunitaria, y a pesar de la expansión de las bibliotecas virtuales, la biblioteca física se mantiene como punto neurálgico para el aprendizaje. Como objetivo prioritario del EEES, los nuevos espacios han de servir para crear áreas de trabajo y de encuentro.

Entre los espacios públicos de trabajo están:

- Salas de trabajo en grupo
- Salas de investigadores
- Salas de consulta
- Salas de estudio
- Aula de formación
- Aulas de ordenadores
- Aulas y cabinas de audiovisuales

Espacios públicos de trabajo destinados de manera específica a la docencia son:

- Seminarios
- Aulas de tutoría
- Salas de conferencias

Los espacios de convivencia deben ser considerados tan importantes como los de trabajo. Los más comunes son:

- Entrada de la biblioteca
- Los pasillos y zonas de descanso
- Las máquinas de bebida, café y comida
- Zonas de prensa
- Salas de exposiciones
- Salas de juntas

Equipos

Además de potenciar la disponibilidad de equipos informáticos, como novedad se deben incorporar al equipamiento de la nueva biblioteca todo tipo de equipos para la edición, creación y reproducción de materiales audiovisuales e interactivos.

- Ordenadores de sobremesa
- Ordenadores portátiles
- Red inalámbrica
- Red local de impresoras
- Unidades de diseño gráfico y fotografía
- Cámaras digitales
- Equipos grabadores de vídeo
- Equipos reproductores de audio
- Equipos reproductores de vídeo
- Otro tipo de equipos para la edición electrónica y creación de materiales interactivos

Software

La nueva biblioteca debe tener a disposición de los usuarios todo tipo de software para la elaboración de material docente o trabajos.

- Tratamiento de textos
- Hojas de cálculo
- Paquetes estadísticos
- Gestión de bases de datos
- Edición electrónica
- Programas para la creación de materiales interactivos

Materiales

Respecto a los materiales es importante incorporar aquellos que serán apoyo al aprendizaje. También es muy destacable la importancia que toman los recursos electrónicos.

- Manuales en papel en número suficiente (bibliografía básica y complementaria)
- Libros electrónicos
- Revistas electrónicas
- Bases de datos

- Sitios web
- Apuntes
- Proyectos fin de carrera
- Materiales didácticos

La gestión

El nuevo EEES pretende garantizar la calidad de la universidad, y, por extensión, de cada uno de sus servicios. De esta forma se están llevando a cabo una serie de cambios en la gestión orientados a la implantación de modelos de calidad total.

Además cabe señalar el importante proceso de evaluación para la mejora en diversas áreas de gestión de las universidades llevado a cabo en los últimos años por el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades y el Plan de Calidad de las Universidades, entre las que destaca la evaluación que muchas universidades han realizado de sus servicios de bibliotecas en el marco de los Planes citados.

En la resolución de 24 de agosto de 2004, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convoca el Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades y la obtención de ayudas para la mejora de los servicios de biblioteca en las universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro, se hace referencia explícita al EEES: «*El Ministerio de Educación y Ciencia, comprometido con la garantía de la calidad del sistema universitario español, considera que la prestación de un óptimo servicio de biblioteca en las Universidades es un factor esencial de calidad del sistema universitario en el Espacio Europeo de Educación Superior que promueve la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*».

El bibliotecario

La adaptación de las bibliotecas al EEES afecta también al rol de los bibliotecarios. El nuevo bibliotecario de los CRAI debe ser creativo, buen comunicador, y a su formación clásica debe añadir conocimientos en pedagogía. Ni decir tiene que la formación informática es aún más vital que antes.

En los nuevos centros podemos distinguir distintas categorías de bibliotecarios:

- Bibliotecario formador de usuarios en habilidades informacionales (alfabetización informacional)

- Bibliotecario especialista en las distintas áreas de conocimiento
- Bibliotecario digital
- Bibliotecario gestor

Insistiendo en la base de la convergencia, los bibliotecarios deberán trabajar en continua colaboración con informáticos y docentes.

BIBLIOGRAFÍA

- BALAGUÉ, Nuria. «La biblioteca universitaria: centro de recursos para el aprendizaje y la investigación». En *Jornadas Rebiun: Los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente, 2003* [en línea] <http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/3%20%20biblioteca_universitaria_CRAL.pdf>
- DOMÍNGUEZ AROCA, M^a Isabel. «La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos». *I Simposio Pluridisciplinar sobre diseño, evaluación y descripción de contenidos educativos reutilizables, 2004* [en línea] <http://www.cc.uah.es/spdece/papers/Dominguez_Final.pdf>
- MARTÍNEZ, Didac. «El nuevo concepto de biblioteca universitaria». *Universidad de Verano Adeje: La biblioteca en el entorno de Espacio Europeo de Educación Superior: El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, 2004* [en línea] <<http://papyrus.bbt.ull.es/Servicios/Formacion/CLE/Adeje2004/Presentaciones/Presentación%20Didac%20Martinez.ppt>>
- MOSCOSO, Purificación. «La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior». *Jornadas Rebiun: Los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación en los procesos de innovación docente, 2003* [en línea] <http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20%20nueva_mision_bibliotecas.pdf>
- ORTEGA, Vicente. «El nuevo espacio europeo de enseñanza superior». En *V Encuentro del Consejo de Universidades, 2002*

ESPACIO EUROPEO DE ENSEÑANZA SUPERIOR Y ALFABETIZACIÓN INFORMAL EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

José Antonio Gómez Hernández

1. EL EEES COMO OPORTUNIDAD PARA EL DESARROLLO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE

El Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES) es visto por las bibliotecas universitarias españolas (BUE) como una oportunidad para incrementar su integración en los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación de las Universidades, en un momento en el que los cambios en los modos de acceso a la información pueden producir una cierta relegación de sus usos tradicionales, y la biblioteca debe buscar implantar servicios de valor añadido para sus usuarios. En efecto, algunos cambios pueden ser una amenaza para las bibliotecas:

- Por un lado, los campus virtuales de las universidades y las colecciones de recursos que los profesores ponen directamente disponibles a los alumnos en las webs de las asignaturas, hacen que el alumnado no vaya a la biblioteca por esos materiales, disminuyendo el volumen del préstamo de documentos «físicos» tradicionales.
- Asimismo, la existencia de gran cantidad de fuentes de información gratuita y documentos en archivos abiertos en la red también es un factor de reducción del uso estudiantil, que en parte está dejando de ser un usuario «cautivo».
- Y, además, la colección tradicional impresa está viendo perjudicada su actualización por el incremento de coste que ha conllevado el paso a digital de las publicaciones periódicas científicas, lo que reduce la cantidad y vigencia de las colecciones de monografías, y produce nuevas reducciones de los usos tradicionales de préstamo y consulta en sala.

El incremento de acceso electrónico abierto a la información para el estudio y el aprendizaje no sería una amenaza para las bibliotecas –al contrario– si se hubieran producido transformaciones en los modos tradicionales de enseñanza universitaria, que estimularan un uso más amplio,

reflexivo, crítico e intencional de la información científica disponible y las bibliotecas. Pero que ello no es así se constata cuando en las épocas de exámenes las bibliotecas se llenan de estudiantes memorizando contenidos que habrán de reproducir, y que principalmente reclaman horarios de 24 horas al día en salas de estudio silenciosas. Parece, ante esta observación, que ahora el alumno tiene los apuntes que antes estaban en la fotocopidora, en un campus virtual; los textos básicos para el examen en un dossier electrónico en vez de en la biblioteca; y quizás, en lugar de tiza y pizarra, el profesor proyecta una imagen de un ordenador, pero los estudiantes siguen limitándose a escuchar durante horas y luego repetir conocimientos para un examen convencional. Y con este modelo las bibliotecas poco pueden hacer para incrementar su relevancia académica.

Frente a ello, el EEES es visto como un punto de apoyo para las BUE,

- En primer lugar, porque pretende una reforma de las titulaciones orientada (entre otras cosas) a que se adquirieran «competencias» tanto específicas como genéricas o «transversales», entre las que se citan siempre las de gestión y uso de información. Un aprendizaje basado en el desarrollo de competencias es una oportunidad para las bibliotecas porque supera la mera reproducción de contenidos conceptuales, e implica la integración reflexiva de información. La competencia se ha definido como «un saber-hacer complejo», es decir, la capacidad de actuar para la resolución de problemas que implican poder hacer un diagnóstico, integrar procedimientos diversos de modo contextualizado e intencional, y la capacidad de análisis de información.
- Y, en segundo lugar, el EEES propone una nueva cuantificación del crédito como unidad de medida del coste del aprendizaje en tiempo para el alumno, y por ello puede ser una oportunidad para cambios en la educación que favorezcan la actividad de aprendizaje e investigación en las bibliotecas. Con el nuevo crédito europeo (ECTS) se han de contabilizar las horas de trabajo del alumno individual o en grupo, las horas de tutoría, las horas de revisión bibliográfica, de estudio... En suma, debe impulsarse que el alumno aprenda de un modo integrado, coherente, activo, colaborativo, que conlleve la práctica de resolución de problemas, el estudio de casos, la búsqueda, análisis, evaluación, síntesis y comunicación de información...

Visto así, indudablemente el EEES favorece que las BUE ganen protagonismo, siendo no solo un lugar de estudio sino un espacio más de aprendizaje individual o en grupo, obtención de información, asesoramiento y orientación bibliográfica, integración de la información obtenida, adquisición de alfabetización informacional (ALFIN)...

2. EL CAMBIO DE LA CULTURA DOCENTE UNIVERSITARIA COMO PROBLEMA PARA LA IMPLANTACIÓN DEL EEES Y EL DESARROLLO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Para incorporarse a este nuevo modelo, y contribuir a hacerlo realidad, las bibliotecas universitarias están haciendo esfuerzos muy grandes: desarrollo de bibliotecas digitales, tanto para la investigación como el aprendizaje, adaptación al modelo de biblioteca como Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI), incremento continuo de la formación de usuarios general y especializada, diseño de tutoriales y orientaciones para la gestión de información, organización de recursos electrónicos temáticos, potenciación de los servicios de referencia....

Sin embargo, también se puede comprobar que muchos de estos esfuerzos no tienen todo el resultado esperado, y así a veces los cursos de formación de usuarios tradicional tienen insuficiente inscripción o participación, y los recursos electrónicos –bases de datos y revistas científicas principalmente– se consultan insuficientemente. Ello nos lleva a pensar que hay problemas o dificultades para que se generalice la ALFIN de los estudiantes y para que la biblioteca generalice su papel protagonista en la alfabetización científica y la cultura informacional del alumnado

Este problema tiene una causa fundamental, a la que queremos llegar: Las reformas educativas (y la implantación del EEES es una transformación casi revolucionaria del sistema universitario) se producen, se asimilan y se adoptan muy lentamente. No basta con que los políticos de la educación superior aprueben leyes y los gestores en las universidades las intenten implantar. Las reformas educativas necesitan plazos temporales bastante largos para que vaya cambiando el contexto y las condiciones que posibiliten realmente los cambios de las prácticas y los valores de una institución como la Universidad. Cuando se intenta realizar una reforma educativa sin las condiciones adecuadas, los principales protagonistas de su implantación, los docentes, reaccionan adaptando o modificando superficialmente las co-

sas para que en el fondo no cambien sustancialmente sus actividades cotidianas¹. La «cultura» docente universitaria, las prácticas habituales y modos de hacer aceptados de los profesores, no dan importancia suficiente al trabajo centrado en el uso de las bibliotecas y la información por muchas razones:

- La actividad docente no es valorada por quienes evalúan al profesorado, de modo que se le da poca importancia, y se intenta llevar a cabo con la máxima economía de medios, esfuerzo y tiempo. El profesor dedica poco tiempo a planificar las actividades de enseñanza-aprendizaje, a diseñar actividades que impliquen la resolución de problemas y el uso de la biblioteca, que además suponen más tiempo de tutoría, supervisión y evaluación. Prácticas frecuentes como la concentración de toda la «carga» docente en un único cuatrimestre son indicativas de una visión marginal de la docencia frente a la investigación.
- La formación pedagógica del profesorado es escasa, y los planes de actualización pedagógica suelen ser seguidos por la misma minoría docente inquieta, habitualmente de profesorado recién incorporado a la institución. Se valora el dominio de la materia más que las técnicas pedagógicas, y se tiende a enseñar como se aprendió. Esto lleva a la reproducción de los métodos docentes que abusan del verbalismo, en los que las sesiones expositivas o magistrales, que aunque son necesarias a veces, acaban siendo totalmente predominantes. Se ve la disciplina como un conjunto cerrado de conocimientos a transmitir al alumno para introducirlo en el paradigma vigente, a través de una representación sintética contenida en un manual o unos apuntes básicos.
- Aunque de modo voluntarista se propongan actividades didácticas que impliquen la investigación documental, frecuentemente no

¹. El ejemplo del fracaso del intento de reforma de la Educación Obligatoria que conllevaba la LOGSE debe hacernos recapacitar: Se quiso implantar una nueva ley educativa sin medios suficientes –entre ellos, ausencia de bibliotecas escolares–, sin ratios de alumnado por profesor adecuadas, sin apoyo pedagógico y formación del profesorado, y éste se fue adaptando de modo «cosmético» a las nuevas obligaciones sin cambiar de verdad las prácticas en el aula: documentos como el proyecto educativo del centro, las programaciones, las adaptaciones curriculares, fueron quedando en «papeles» sin una materialización real en la manera de enseñar y aprender, que siguió basada en el libro de texto como referente estándar de una disciplina o de los contenidos a enseñar.

se planifican bien junto a los bibliotecarios, y sobre todo no se tienen en cuenta para la evaluación, pues ésta sigue siendo casi siempre basada en el examen final, memorístico, de reproducción y no de reelaboración de conocimiento. La evaluación es el condicionante fundamental del modo de trabajo del alumno, y las habilidades informacionales no se tienen en cuenta en la evaluación universitaria.

3. INICIATIVAS PARA EL PROGRESIVO CAMBIO DE LA CULTURA DOCENTE

Cualquier cambio supone esfuerzos y dificultades, resistencias que no hay que considerar reaccionarias o retrógradas, pues tienen una lógica. No pretendemos denostar al profesorado en su faceta docente (sería una forma más de la incompreensión docente-bibliotecario que se ha dado en ocasiones), ni justificarlo. Se trata de analizar la cultura docente como problema que es resultado no del estancamiento o la falta de interés, sino de la existencia de tradiciones –la universidad es una institución casi milenaria–, de circunstancias del contexto, y de una visión de la comunidad científica de la educación superior. Y que habrá que ir cambiando dando los apoyos necesarios a quienes principalmente los tienen que asumir y poner en práctica, los profesores, que finalmente son también los más interesados en que los alumnos aprendan de la mejor manera.

Pues bien, entre las causas contextuales de la resistencia a los cambios en los métodos docentes creemos que se pueden señalar las siguientes:

- En primer lugar, el profesorado no cambia si no está convencido de que lo que hace no es suficientemente válido, y además deber creer que el nuevo modelo a aplicar le resultará más sencillo, le costará menos esfuerzos para obtener buenos resultados y será mejor que lo que ya viene haciendo y a lo que está acostumbrado, domina y le va más o menos funcionando.
- Las circunstancias, más bien, suelen aconsejar al profesorado que retrase, ralentice o evite los cambios: falta de medios, masificación, falta de tiempo, poco reconocimiento de los esfuerzos docentes realizados, escasa motivación del alumnado, descoordinación con los demás compañeros, defensa de espacios disciplinares concretos en conflicto, bajo nivel de conocimientos previos de los estudiantes, exceso de contenidos a transmitir en tiempos reducidos

y frecuentemente interrumpidos por exámenes y otras incidencias...

- Para consolidarse, las reformas educativas tienen que demostrar que son mejores que lo que ya se hace, dada la inflación de propuestas e intentos de reforma de los sistemas educativos que se viven en la sociedad actual. Y, además, deben verse como factibles y aplicables de acuerdo al contexto.

Ante la dificultad de que la cultura docente universitaria asuma el modelo educativo que el EEES supone, se produzca una mayor integración de las bibliotecas como CRAI, y sea la alfabetización informacional un objetivo parte de las competencias generales de los estudiantes, se deben ir tomando, por un lado, iniciativas de carácter general e institucional, y por otro las bibliotecas deben facilitar al máximo al profesorado el aprovechamiento de sus posibilidades, tanto las de las nuevas colecciones y servicios, como las del personal que trabaja en ellas.

En primer lugar, por tanto, son necesarias medidas de tipo institucional, que creen las condiciones necesarias para que los profesores trabajen con los alumnos en un modelo de aprendizaje comprometido con las demandas de la sociedad de la información. Es cierto que desbordan el ámbito competencial de las bibliotecas, pero no por eso debemos dejar de mencionarlas, pues son las que darán sentido a los esfuerzos bibliotecarios. Entre ellas, citaríamos:

- Dignificar y mejorar el reconocimiento de la actividad docente, haciéndola equivalente al reconocimiento de la actividad investigadora.
- Potenciar los programas de actualización pedagógica del profesorado que ofrece el ICE y servicios similares de las Universidades, incidiendo en los nuevos profesores².
- Apoyar la colaboración y financiar proyectos de innovación educativa que impliquen a los servicios con intereses comunes en la

² Dado que el profesorado que entró masivamente en las Universidades en los años del crecimiento cuantitativo (de mediados de los setenta a fines de los ochenta) se estará jubilando a fines de la década de los noventa, se incorporará profesorado que debe interiorizar desde sus inicios docentes los nuevos modelos y objetivos educativos. Es más fácil empezar con una orientación adecuada que cambiar después. Parte del profesorado con muchos años de docencia se incorporará al nuevo modelo de enseñanza, pero otros lo procurarán evitar.

extensión del EEES: Vicerrectorados de Convergencia Europea, Servicios de Informática y Comunicaciones, Unidades para la Calidad, Institutos de Ciencias de la Educación, Centros de Recursos Audiovisuales, Bibliotecas Universitarias y otros Servicios de Información Universitaria.

- Procurar la mejora de las condiciones docentes que hagan posible una enseñanza y un aprendizaje activos: desde cambios en las aulas tradicionales con una sucesión de bancadas fijas, a la diversificación de otros espacios de trabajo y generación de contenidos, como los que las bibliotecas proponen.
- Dar a conocer ejemplos de buenas prácticas, explicarlas, y dar ayudas para aplicar soluciones parecidas a los docentes interesados.

Y desde el punto de vista de las bibliotecas, es muy importante realizar actuaciones que ayuden al profesor y le hagan más sencillo trabajar desde la ALFIN, convertirlo en un aliado y una fuente de apoyos que beneficien a las dos partes. Algunas que ya se hacen y otras podrían ser:

- Participar en las reuniones de ordenación docente de Departamentos y Centros, ofreciendo servicios de apoyo en los contenidos docentes de las asignaturas: Desde la realización conjunta de prácticas, a dar criterios para su evaluación, y evaluarlas directamente, para que los profesores vean sencillo incorporarlas a sus programas y tener en cuenta las valoraciones de los bibliotecarios, y así asegurar la integración curricular y el interés de los alumnos y alumnas.
- Ofrecer la participación de los bibliotecarios en la organización, formación y evaluación de los trabajos fin de carrera desde el punto de vista de la corrección bibliográfica, la revisión de fuentes relevantes del sector, la buena estructuración del Proyecto.
- Ofrecer un programa de ayuda individualizada a profesores que quieran recibir formación sobre el uso de programas buscadores, bases de datos y otros recursos electrónicos en su propio despacho, fomentando así que luego puedan aplicar en clase con sus alumnos algunas de estas posibilidades.
- Ofrecer a los ICE u otros servicios pedagógicos de actualización docente de los profesores universitarios el que incluyan en sus

programas cursos sobre alfabetización informacional, sobre uso de recursos documentales para la enseñanza y la investigación, impartidos por los bibliotecarios.

- De modo complementario, solicitar la participación de los bibliotecarios en los programas de formación (competencias, motivación, evolución, estrategias de aprendizaje, tutoría) de los ICE, para que mejore sus competencias pedagógicas.
- Ofrecer los cursos que las bibliotecas programan cada año directamente en las Facultades, y con acuerdos de reconocimiento académico. Si cada Facultad incorpora en su propia programación los cursos de la biblioteca relacionados con su área temática, será más factible que el alumnado los realice, de modo similar a cómo los Centros de Orientación para el Empleo (COIE o similares en las Universidades) dan en cada Facultad anualmente cursos de orientación laboral, entrevistas de trabajo, elaboración de curriculum, búsqueda de empleo, cultura empresarial...
- Aportar todos los medios técnicos, materiales y humanos –como hacen las «factorías de recursos»– para que desde la biblioteca se elaboren materiales docentes y de aprendizaje que conlleven cambios en la docencia tradicional.

Proponemos medidas que ayudan a la integración curricular de la ALFIN de modo transversal y contextualizado, no bajo la forma de asignaturas optativas independientes, que habría que incorporar a los planes de estudio. Aunque esta posibilidad sería muy buena, y debe ser un objetivo para los bibliotecarios cuando crean que lo pueden lograr, nos tememos que el EEES no va a facilitarlo: En realidad, el EEES, bajo la propuesta de una armonización de los contenidos, en la práctica va a suponer la reducción del tiempo disponible, y del número de asignaturas, especialmente optativas y de libre configuración, dado que muchas titulaciones pasarán de durar cinco cursos, a tener tres o cuatro, y los Departamentos universitarios, competentes en la organización docente, difícilmente dejarán huecos para más materias, cuando tendrán que recortar su oferta actual en pro de la normalización curricular.

En síntesis, defendemos que el EEES hace la función educativa y la ALFIN el principal servicio de las BUE, que además le da a éstas una oportunidad de implantar servicios de valor añadido en una época de aparente desintermediación. Pero creemos que para lograr asumir plenamente el rol

en el aprendizaje, las bibliotecas tienen que ofrecerse y aliarse –junto a otros servicios universitarios– con el principal mediador de los procesos educativos, que es el profesorado, para hacerle sencilla y factible la integración de la alfabetización científica e informacional en sus actividades de enseñanza y aprendizaje.

ESPACIO EUROPEO DE ENSEÑANZA SUPERIOR Y LA ALFABETIZACIÓN INFORMAL EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

ALFABETIZACIÓN INFORMAL: ¿UN CAMBIO DE MENTALIDAD?

Josep Vives i Gràcia

Fernando Ballesteros en su reciente libro *La Brecha digital*¹ define una brecha digital en minúscula que sería la que provoca el tener acceso o no a la red mientras que la brecha digital mayúscula sería aquella provocada entre aquellos que, una vez asumidas las tecnologías de la información por la mayoría, continúan sin tener acceso.

Ciertamente podemos afirmar que en España existe peligro de brecha digital, no ya minúscula, sino en mayúscula, es decir, en este territorio se han consolidado las tecnologías de la información como fuente de progreso social y económico. A pesar de ello, una gran mayoría de ciudadanos no utilizan estas tecnologías. ¿Es solamente un problema económico? seguramente no. Así, si la mayoría de los ciudadanos disponen y utilizan un teléfono móvil, son muchos menos los que utilizan la tecnología para buscar, localizar y utilizar la información.

No hablamos solamente de ciudadanos, sino que las empresas, organizaciones e instituciones están desaprovechando las magníficas oportunidades que la tecnología ofrece para mejorar en muchos aspectos su progreso individual. ¿Cuántas empresas realmente gestionan el conocimiento? ¿Cómo mejorar la innovación en nuestras empresas sin una información científica y técnica de calidad?

Citamos el libro de Ballesteros por ser un autor ajeno al mundo bibliotecario ya que si bien en nuestro entorno profesional cada vez más se

¹ BALLESTEROS, Fernando. *La brecha digital: el riesgo de la exclusión en la Sociedad de la Información*. Madrid: Fundación Retevisión, 2002.

considera básica para el ciudadano una formación en habilidades de información, nos continuamos encontrando con el eterno problema de creer que el advenimiento de la sociedad de la información vendrá con la sola instalación de ordenadores y conexiones a Internet y de la formación en habilidades ofimáticas. Se pueden citar muchos ejemplos de «salas de ordenadores» de nueva creación que desconocen por completo lo que son y representan las habilidades informacionales, que se encuentran desvinculadas de las bibliotecas locales... es más, muchas de estas bibliotecas ni siquiera cuentan con una instalación decente que les permita ser las puertas de la sociedad de la información.

Otros peligros contamos en nuestra propia profesión. Se suele pensar que las habilidades en información es una cuestión destinada en exclusiva a los estudiantes universitarios y que, por tanto son las bibliotecas universitarias las que deben implementar estos planes de formación. Es cierto que en España, de alguna manera, han sido las bibliotecas universitarias las que han iniciado el camino de la formación en habilidades de información pero básicamente porque en la mayoría de casos disponen de una infraestructura mínima (salas de formación, ordenadores, personal) que les permite llevar a cabo esta formación. A pesar de esto tampoco podemos afirmar que la alfabetización en información esté asentada en la totalidad de bibliotecas universitarias. De hecho, la mayoría de ellas continúan ofreciendo la formación basada en la instrucción sobre los útiles de la biblioteca (el catálogo, algunas bases de datos, las citas bibliográficas, etc.). Pocas de ellas se han planteado la posibilidad de diseñar planes de formación en habilidades de información a partir de los modelos reconocidos (BIG6, SCONUL, ARCL, etc.) y han definido sus propios niveles de competencias en función de las necesidades y tipologías de usuarios.

El cambio en la manera de concebir los estudios superiores que nos presenta el Espacio Europeo de Educación Superior nos brinda una magnífica oportunidad para hacer de nuestras bibliotecas verdaderos centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI). Pero este cambio no vendrá dado solo si la biblioteca no interviene activamente en el cambio y muestra los potenciales de la biblioteca como lugar donde se puede ir a aprender. De hecho la formación en habilidades de información es una manera de enseñar al estudiante cómo aprender nuevos conocimientos, cómo buscar información, cómo procesarla, cómo discriminarla, cómo comunicarla.

Volvamos sin embargo a las bibliotecas públicas, los ciudadanos tienen necesidades de información, cómo hacer un currículum, cómo buscar trabajo por Internet, cómo hacer la compra del supermercado en línea, cómo pedir cita al médico a través del ordenador, como utilizar las tecnologías de la información, en definitiva, en beneficio propio o de su organización.

No se alejan en absoluto de su cometido las bibliotecas públicas por este camino ya que el propio Manifiesto de la UNESCO menciona la función de formación de la biblioteca. Una actividad que debería disponer como mínimo de la misma atención que la animación a la lectura o la dinamización cultural debido a la importancia estratégica para la el futuro de la sociedad.

Para acabar una frase del mismo libro que citábamos al comienzo Como algunos autores han llegado a decir, «el verdadero reto no es la exclusión de la información, sino la exclusión por la información».

PONENCIAS

- * El bibliotecario lector

Antonio Ventura Rodríguez

EXPERIENCIA

- * La experiencia bibliotecaria de animación a la lectura

Chus Juste Pala

PONENCIA

- * Las UCUA y el modelo de evaluación de las Bibliotecas Universitarias en el marco del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades

Manuel Barbancho Medina

EXPERIENCIAS

- * La calidad en las Bibliotecas Universitarias

Gregorio García Reche

- * Resultados del proceso de evaluación en bibliotecas universitarias. El plan de mejora

Miguel Duarte Barrionuevo

Aurora Márquez Pérez

TECNOLOGÍA

El bibliotecario lector

ANTONIO VENTURA RODRÍGUEZ

Buscando un verso de Luis Cernuda con el que iniciar mi intervención, me tropecé por azar con el poema *A Larra con sus violetas*, escrito en plena guerra civil, en 1937, el mismo año de la muerte del poeta romántico, y con ese verso, que desearía que, encuentros como este, desterraran lo que enuncia para siempre: *Escribir en España no es llorar, es morir*.

Y antes de nada, debo confesarles que, más allá de las dudas que yo pueda contarles y de la coherencia de esta invitación por parte de los organizadores, participar en unas Jornadas que se titulan con el nombre del libro fundamental del gran poeta andaluz es un verdadero placer, y quiero expresamente felicitar a la persona a la que tal título se le haya ocurrido, sobre todo cuando se trata de una metáfora exacta del resto del enunciado de este encuentro: *Presente y futuro de las Bibliotecas Andaluzas*, que me temo no será muy diferente al del resto del Estado, a excepción del de las de alguna Comunidad, de cuyo nombre no quiero ahora acordarme.

Cuando hago referencia a la coherencia por parte de los organizadores sobre mi presencia aquí, no pretendo cuestionar sus criterios altamente cualificados seguramente en estas lides, Dios me libre, pero sí me llama la atención que una de las causas que les ha movido a dicha invitación sea mi cualidad de persona ajena al sector –no es la primera vez que sucede–; es decir, ser alguien que no tiene un conocimiento profundo ni desde dentro de esta noble profesión: la de bibliotecario. Esto me produjo de entrada un sentimiento ambivalente: por un lado, una cierta sensación de frialdad al aceptar mi comparecencia, al tiempo que me liberaba de tener que armar una ponencia fundamentada y coherente. Pero ineludiblemente,

apareció la culpa –la quinta columna del sistema–: no podía permitirme aparecer ante ustedes y soltar las primeras cuatro banalidades que se me ocurrieran o los lugares comunes que configuran el inconsciente colectivo del estado de las bibliotecas. Culpa que se dispó en parte al darme cuenta de que estas Jornadas seguramente participaban de uno de los espíritus de la posmodernidad: incluir entre los intervinientes a personas ajenas al gremio, es decir individuos que poco o nada saben de lo que allí se cuece y que al no tener una mirada iniciada, pueden decir lo que buenamente se les antoje, sabedores todos los oyentes de que sus palabras nacen de la ignorancia o, en el mejor de los casos, de la ingenuidad. Algo así como invitar a un bibliotecario a unas jornadas sobre promoción de la lectura; aunque por discriminación positiva y dados los antecedentes existentes ya en esta Comunidad Autónoma, debería decir bibliotecaria.

Uno de los rasgos definitorios que sin duda tiene el pensamiento débil, propiciado por la posmodernidad, y sobre todo por la desjerarquización de la cultura humanista, proceso parece que imparabile, al que venimos asistiendo desde hace unos años en nuestro país, es el de igualar la opinión al criterio. Pues opinión tenemos todos, pero criterio, al menos en una cultura que se precie de tal, sólo lo tienen los expertos. Sin embargo en la actualidad la palabra del ignorante vale igual que la del sabio, en el territorio de lo opinable, es decir, en el ámbito del pensamiento, probablemente mal llamado, humanista. Ya lo decía hace años el tango *Cambalache*: «Todo es igual; nada es mejor; lo mismo un burro que un gran profesor». Algo que no ocurre en el territorio del pensamiento científico y técnico en el que, pongamos por ejemplo, el principio de indeterminación de la materia es el que es, mientras no se descubra y demuestre lo contrario.

En esta línea de confusión de referentes, gracias a la cual la crónica de la pasarela Cibeles aparece reseñada en la sección de cultura de un diario, y el descubrimiento de una nueva estrella, en otra que se llama futuro, encuentro el título de mi ponencia: *El bibliotecario lector*. Si bien es cierto que para participar plenamente del pensamiento políticamente correcto de la posmodernidad, ésta debería haberse llamado: La bibliotecaria lectora y el bibliotecario lector. Y colocados los dos componentes del binomio del título en ese orden de género y no en el otro.

Y es curioso además, aunque yo creo que es sin intención, que el título de la misma y hablando de binomios, parecería un binomio fantástico de los que proponía Rodari para la creación de textos. Perdonen la aclaración.

ción, pero por tratarse de un estudioso alejado de los temas bibliotecarios, les aclararé, por si alguien no lo conoce, que Rodari fue uno de los grandes renovadores de la escuela italiana y por extensión persona influyente en el mundo educativo europeo en los años 60 y 70. Y en su libro *Gramática de la fantasía*, proponía, entre otros muchos procedimientos, la creación de textos divergentes a partir de la entrega a los alumnos de dos palabras que no tuvieran en principio nada que ver. Disculpen esta referencia al mundo de la escuela –no será la única–, pues mi trayectoria profesional, a pesar de llevar alejado de las aulas más de 10 años, ha sido sobre todo docente, y es desde el maestro que siento que llevo dentro, desde donde fundamentalmente les hablo. Ya sé que esto, más que un mérito puede ser, una sospecha, pues no es precisamente el gremio de enseñantes un ejemplo de buen conocimiento de los libros, más allá de los de texto.

Así las cosas y bromas aparte, espero que comprendan que esta intervención se moverá en el ámbito de la miscelánea personal, casi íntima, de un editor de libros para niños en el presente y maestro en ejercicio durante casi veinte años, persona preocupada por la lectura de ficción literaria por parte de los niños y los jóvenes –los adultos son responsables de sus actos, o no, pero ya son mayores de edad–, y visitante asiduo de bibliotecas, especialmente la del pueblo en el que resido. Perdonen la referencia personal, que no entraña una actitud de autopropaganda, sino simplemente que ustedes conozcan desde el principio desde donde digo lo que digo.

Creo que una de las grandes confusiones de la comunicación en el mundo contemporáneo es el desconocimiento muchas veces por parte del receptor del lugar desde el que habla el emisor, de ahí que aparezcan como ecuanímenes, incluso valiosos, determinados discursos que, por el hecho de proceder de determinados individuos, si uno conociese su trayectoria y hechos, nacerían deslegitimados, como sería el caso, por ejemplo, del presidente Bush hablando de democracia o derechos humanos. Por ello me parecía importante ubicarles respecto al lugar desde el que les hablo; y será desde esa mirada hacia el espacio que nos ocupa, la biblioteca, desde donde les plantearé muchas dudas y pocas certezas.

Una última consideración: si alguna de mis palabras hasta el momento o las que vengan a continuación les ofende, entiendan, por favor, que no hubo intención; éstas nacen desde la mejor de las consideraciones no sólo hacia ese espacio necesario para la socialización eficaz de las personas, que es la biblioteca, sino y sobre todo hacia sus responsables, biblioteca-

rios y bibliotecarias, mediadores privilegiados de la cultura, sobre todo de la cultura escrita o impresa, alimento casi tan necesario –sobre todo si pensamos en los niños–, como el pan y la ternura.

Considero que la biblioteca es, después de la familia y la escuela –y en este orden–, el espacio fundamental para que el futuro ciudadano descubra el gusto por las palabras, el amor a la lectura y la pasión por los libros. Aficiones que sin duda le dotarán de herramientas eficaces para convertirse de manera real en aquello a lo que el tiempo le empuja ineludiblemente: a la condición de persona, ciudadano adulto que deberá enfrentar responsablemente sus derechos y deberes en una sociedad civil. Y como lo que considero que está en juego es la condición de ciudadano, es por lo que llamo la atención sobre este asunto, desde mi punto de vista, el único fundamental entre los importantes.

Sé que a las bibliotecas no acuden sólo los niños y los adolescentes, sino también los adultos, lo que sucede es que con estos ya no hay remedio: lo bueno o lo malo hecho está. La mejor metáfora de lo que los ciudadanos de un país son, la tenemos en la televisión que consumen, en la educación que dan a sus hijos o en los políticos a los que votan. Cada cual haga su análisis. Pero los aprendices de ciudadano corren el riesgo de quedarse en el camino, en la condición de súbditos. Estadío que buenamente asumen muchos de los adultos, que, además, se creen libres. Y no porque exista en el presente una censura como la que sufrimos los niños de mi generación sobre lo que era pertinente o no para el conocimiento de los pequeños. Los mecanismos de dominación ahora son mucho más sutiles y consecuentemente más difícil de señalar. Y esos mecanismos pasan por la dictadura de unas imágenes, cada vez más violentas, y por el retroceso paulatino de la palabra. La uniformidad en los usos y costumbres sociales es un ejemplo evidente de esto que digo cuando además asistimos a la permanente denuncia por parte de organismos e instituciones preocupados por los hábitos culturales, en la denuncia de las carencias que ofrecen nuestro actual sistema educativo y nuestras redes de bibliotecas. El problema no es que no surjan nuevas generaciones de lectores, el problema es que no les damos la opción a los niños y a los adolescentes de elegir no serlo. No son lectores, pero no lo han decidido ellos. De igual modo que no han decidido –lamentablemente muchos piensan que sí, y lo que es peor también sus padres– que les guste Nike, Levi Strauss, Chenoa o David Bisbal. Todo eso o cualquier otra uniformización la han decidido por ellos, aunque ellos no lo sepan. ¿Cómo se entendería, si esto no fuese así, que un país se paralice por la

final de uno de los numerosos torneos de fútbol que nos acosan a diario o por cualquiera de las emisiones de los múltiples residuos tóxicos televisivos llámense éstos *Gran Hermano* o *La Granja*?

Esta violencia de las imágenes a la que hago referencia, y el consiguiente retroceso de la palabra se observa de manera si cabe más evidente en el territorio de la infancia, aunque sólo sea por el hecho de que los pequeños disponen de menos herramientas para defenderse del discurso estúpido o mentiroso de los decididores, convirtiendo a este colectivo en un grupo de riesgo en cuanto a la pervivencia del código simbólico se refiere.

Quiero decir, que la palabra, la gran conquista del ser humano que lo aleja de su animalidad y constituye el escalón último en el proceso de hominización, que lo convierte en el ser simbólico que es capaz de reflexionar sobre su propia vida y su trascendencia, es lo que está en juego, pues, como decía Wittgenstein: *Los límites de mi mundo son los límites de mi lenguaje*.

Y este retroceso de la palabra no sólo se opera en las capas de la población que, lamentablemente y por razones de explotación económica, no han tenido acceso a la educación secundaria, sino también en aquellas que han desertado de la Secundaria Optativa en busca de un primer trabajo que les proporcione un sueldo, aunque sea miserable, para garantizarse un ocio inducido y publicitado desde las múltiples instancias del consumo, que se sustenta sólo en el tener, independientemente de lo que se sea; incluso en los hijos de las familias que no necesitan trabajar para costearse ese ocio banal, pues paga papá. Papá, que ha olvidado, si es que alguna vez lo aprendió, que no es lo mismo ser que tener. Pues hoy en día ese referente se ha disuelto. Cuando uno observa como auténticos pillos y truhanes son aupados a héroes por los *mass-media*, cualquier referencia a que la inteligencia, o a la verdadera cultura o a la sensibilidad son consideradas categorías anticuadas y aburridas.

Si la familia media considera que los libros son caros y que ya tiene bastante con la compra anual de los de texto, y a la escuela –salvo heroicas excepciones– no le queda tiempo para leer, pues los programas y la indisciplina desbordan el trabajo de los maestros, me temo que la única esperanza se encuentra en la biblioteca.

Y es la biblioteca, desde mi punto de vista, la institución que puede y debe jugar un papel fundamental en la estimulación y conservación del uso de la palabra, y de la promoción del mejor de los procedimientos para consolidarla, es decir, la lectura. Y no me refiero a la lectura de cualquier

banalidad, me refiero a la lectura de literatura, ya sea la canónica en los jóvenes o la infantil y juvenil en los niños y adolescentes.

Pero pienso sinceramente que esa función las bibliotecas no la están cumpliendo y, lo más grave, no se lo están planeando como una de sus tareas prioritarias.

Creo que el espacio biblioteca y el gremio que lo gestiona, los bibliotecarios, son ámbitos que han sufrido en los últimos años una profunda renovación, especialmente en algunas comunidades autónomas, pero a pesar de estos cambios operados en la organización de estos espacios y en los currículum de formación de estos profesionales, existe, a mi juicio, aún, un importante vacío en cuanto a la lectura y su promoción se refiere. Creo que este territorio, no ha sido considerado —siendo, insisto, desde mi punto de vista, más importante que otros aspectos de la capacitación de los bibliotecarios— lo suficientemente importante para la modernización de la biblioteca y su gestión. De igual modo que la reforma educativa —me refiero a la LOGSE, no la contrarreforma de la LOCE—, más allá de sus bondades y perversiones prácticas y más allá de la voluntad política por parte de las diferentes administraciones por llevarla a cabo, no llegó en su momento a las escuelas de formación de profesorado, y ahí radica gran parte del fracaso del sistema escolar; las reformas que se han producido en estos años en el ámbito de la formación de los bibliotecarios, no han contemplado la necesidad y la importancia de la promoción de la lectura entre los usuarios niños y adolescentes. Discriminar cuáles son los buenos libros que deben estar en las bibliotecas y diseñar estrategias para acercarlos a los aprendices de lector no es uno de los objetivos ni de la biblioteca actual, ni de los planes de estudio de los alumnos de biblioteconomía. Y me temo que no lo es, porque una parte de ese colectivo docente y una mayoría de alumnos no son lectores; es más, muchos consideran que para desempeñar su trabajo no necesitan serlo.

No conozco otro camino para amar la lectura que el de leer, de igual modo que uno llega a dominar cualquier deporte a través de su práctica constante, y a descubrir, consecuentemente, el placer que produce el dominio de su técnica concreta. Bien es cierto que la lectura desde ninguna instancia se propicia, lo contrario de los deportes u otras formas de ocio o diversión; lo curioso que es tampoco se propicia desde las bibliotecas.

La lamentable realidad, a mi juicio, es que muchos de los futuros profesionales, responsables de bibliotecas, la mayoría de las palabras que

consumen es la de los monitores de sus ordenadores y, cuando descienden a la galaxia de Guttenberg es para relacionarse esporádicamente con formas degradadas de la ficción literaria, cuya metáfora exacta actual sería el *Código Da Vinci*.

Entiendo que el descubrimiento del placer de la lectura no es un camino corto ni tiene atajos. El gusto por las palabras debería nacer en la casa, de la mano de los cuentos; y el de los libros, mediante los álbumes de imágenes disfrutados junto a la madre. Si esa experiencia no existió, cupo la posibilidad de que el descubrimiento del reino de la literatura se operase en la escuela. Pero si esos azares no se dieron, no cabe ya esperar otros instantes del destino propiciadores de la lectura; sólo cabe la definición rigurosa de planes de intervención para conseguir que la palabra, la lectura y los libros ocupen el lugar que siempre debieron tener, especialmente en el territorio que nos convoca: el de las bibliotecas.

Me consta que el recorrido no es fácil ni corto; pero existe un placer que sólo lo proporciona el esfuerzo. Y en este territorio de la lectura contamos con un importante incentivo, para realizar ese esfuerzo: el asombro. Dice Fernando Savater que *el aprendizaje es poner bibliografía al asombro*. Si existe un territorio en el que el asombro está garantizado es el de la literatura.

Creo urgente iniciar ese itinerario con los bibliotecarios que aún no lo hayan emprendido, y no estaría de más que a los futuros profesionales, ya que se van a encargar de cuidar una de las casas en las que viven los libros, que alguien tratara de desvelarles algunos de los secretos que estos encierran para que ellos a su vez contagien el gusto por la palabra impresa o hablada a otros, y así, tratar de conseguir para la mayoría aquello que Rodari llamaba: el uso democrático de la palabra, no para que todos sean artistas, sino para que nadie sea esclavo.

La experiencia bibliotecaria de animación a la lectura

CHUS JUSTE PALA

PRESENTACIÓN

Me ocurrió uno de los primeros días que empecé a trabajar como bibliotecaria en Zuera (Zaragoza). Sin duda esto marcó mi trayectoria profesional.

Así, de repente (bueno, de repente no, hay toda una historia que contar, pero sólo se puede contar y no escribir) me encontré con un libro que era capaz de matar, de destruir, las penas. Y si uno elegido al azar lo consiguió, por qué no alguno más. Además sin ni siquiera abrirlo. ¿Qué pasaría cuando lo abriera?

Pues pasó lo que tenía que pasar: que contenía palabras. Ahí estaban todas, no faltaba ni una: los adjetivos, los pronombres, los verbos... Algunos libros hasta las tenían organizadas y se atrevían a dar sus múltiples significados (o acepciones).

Y claro, esas palabras eran las mismas (o muy parecidas) que las que usamos para comunicarnos.

Debían ser esas palabras las que tenían poderes curativos. Y si servían para matar las penas, pues también podrían servir para otras cosas. Había que investigar.

Desde entonces decidí darles miles de vueltas, jugar con ellas y tenerlas siempre muy presentes.

JUGAMOS CON LAS PALABRAS

Hoy también vamos a «enredar» un poco con ellas. Por lo menos vamos a quedarnos con algunas de ellas. No nos quedará más remedio que hacer una selección. De la multitud que conocemos nos quedaremos sólo con 7. Unas sencillas instrucciones nos ayudarán en la dura tarea de la elección.

Seleccionamos la primera palabra

- 1.- Para saber a donde vamos, vamos a ver de donde venimos. Pensamos en la inicial del municipio **donde nacimos**. **Cada uno escribe una palabra** que le agrade (**por sí misma o por lo que significa**) que empiece **por esta letra**. **Será nuestra primera palabra**.

La guardamos escrita, ahí al lado, y seguimos con lo nuestro.

TEXTO PARA LA REFLEXIÓN

Después de esta pequeña aventura con los libros y las penas me di cuenta de que lo de ser bibliotecaria iba a llevarme más lejos de lo que en un principio podía haberme imaginado. Con el transcurso de los días, y sobre todo del principio de las noches (nuestra biblioteca se abre al público de 4 a 9 de la tarde, y en invierno a las 5,30 prácticamente ya no hay luz) fui encontrándome con esos seres, a mitad de camino entre lo real y lo imaginario, que habitan las bibliotecas. Claro, nadie me había avisado, en mi contrato ponía «responsable de la biblioteca» y mi experiencia con estos lugares tan peligrosos venía tan sólo como usuaria de las bibliotecas de la escuela y facultad por las que pasé. En la casa en la que nació había pocos libros y en la biblioteca municipal, a la que acudíamos alguna tarde de invierno a calentarnos las manos en la estufa de leña, no había muchos más. Quiero decir con esto que cuando empecé mi andadura como bibliotecaria no tenía mucha idea de lo que tenía que hacer y mucho menos con lo que me iba a encontrar. Nuestro encuentro fue rápido y sin demasiadas contemplaciones. Iba para maestra y en el camino se cruzó un lugar lleno de libros en el que trabajar. Desde entonces, y ya han pasado 18 años, no hay día en el que algo nuevo no me sorprenda. De momento, y toco madera, la monotonía y el aburrimiento no han hecho acto de aparición.

A lo largo de todo este tiempo de vivir juntas (la biblioteca y yo) hemos pensado, planeado, soñado y llevado a cabo múltiples aventuras. La primera sin duda, fue hacernos con una buena colección. Subjetiva, por supuesto. Por mucho que luego fuera parecida a la de otros pueblos, la nuestra tenía que ver con nuestro bagaje lector y nuestra idea de qué era lo que podía interesarles a nuestros lectores potenciales.

Don Rigoberto y Don Paco, dos de los duendes que viven desde siempre en la *biblio*, nos sirvieron de gran ayuda. Ellos oían los deseos de los pequeños y grandes que se paseaban por la biblioteca a la caza y captura de un libro que los atrapara y los mantuviera aislados del mundo mientras durara su lectura. Con los duendes y el resto de los habitantes invisibles que anidan entre los libros, y también con un criterio que fuimos afinando y perfeccionando a través del tiempo, con un poco de intuición y con el asesoramiento de otros que ya habían pasado por lo mismo, fuimos engordando las estanterías de nuestra biblioteca.

Y fue entonces, cuando ya nos sentíamos contentas de nuestra biblioteca, y de los libros que la poblaban, cuando ya conocíamos, porque habíamos leído muchos de los libros que allí vivían (o habíamos oído hablar a otros sobre ellos), el fondo con el que contábamos y nos creímos, de verdad, que era enseñable, mostrable y apetecible, nos lanzamos a la aventura de darlo a conocer.

Queríamos, y seguimos queriendo, potenciar la curiosidad entre los habitantes de nuestro municipio. Que la biblioteca saciara o potenciara esa curiosidad. De ahí que estábamos obligadas a tener libros que les interesaran. Que les echaran una mano en su hacer cotidiano, en su deseo de saber, que les resolvieran algún problemilla, que unos libros les llevaran a otros y que, poco a poco, a base de ir leyendo, nuestros habitantes se convirtieran en lectores.

Con esta motivación y con el objetivo de hacer lectores, año tras año, desde la biblioteca de Zuera hemos ido diseñando estrategias de animación lectora y de difusión de la biblioteca. Con ellas intentamos que la biblioteca sea una fuerza viva al servicio de la cultura, la educación y la información. Unas veces colaborando con los centros escolares, otras con los departamentos de medio ambiente, con las casas de juventud, con las diferentes asociaciones del municipio... intentamos que la biblioteca nos sirva también de instrumento para fomentar la tolerancia hacia otras culturas y nos potencie el ser respetuosos con el medio ambiente y el entorno que nos rodea.

Siempre que organizamos actividades de animación lectora y de difusión del libro y la biblioteca, pretendemos, desde lo más profundo de nuestro corazón lector, que los libros influyan en nuestros jóvenes usuarios para que sean mejores personas, más libres y estén bien informados. Nuestra esperanza es que con alguno lo consigamos.

Creemos en la función educadora de la biblioteca y la mayoría de las actividades que organizamos van enfocadas a provocar un efecto lúdico-didáctico en nuestros usuarios. Durante el desarrollo de la actividad, disfrutan, aprenden, viven y muchos de ellos leen más durante este tiempo.

Nuestra pregunta es ¿seguirán leyendo en adelante?, ¿se acercarán sólo a la biblioteca, y a los libros, cuando les propongamos una actividad dinamizadora? He ahí la cuestión. Aunque la verdad, tenemos que confesar que somos optimistas. Poco a poco los lectores de nuestro municipio van creciendo, la biblioteca es más frecuentada, cada vez más libros salen en préstamo a domicilio y los pequeños lectores (entre 4 y 8 años) cada vez se encuentran más a gusto en la biblioteca y son más independientes a la hora de seleccionar sus libros.

Quizás ya no fueran necesarias las actividades de animación lectora, quizás por sí mismos ya serían capaces de acercarse y prendarse de los libros, pero por si acaso no vamos a correr el riesgo. Es nuestra intención seguir provocando encuentros placenteros entre los niños y los libros, también entre los adultos y los libros. Desde cualquier ámbito, todo cabe y todo es posible en una biblioteca. Las actividades de animación lectora nos permiten afianzar las relaciones con los centros escolares y son el resto de asociaciones e instituciones de Zuera y aunque durante el desarrollo de una actividad concreta se lean más los libros que tienen que ver con ella, también es cierto que estos libros han llevado a otros libros, y unos lectores han contagiado las ganas de leer a otros lectores.

En fin, podemos decir que estamos contentas, y de momento seguiremos trabajando para que todo el mundo pueda imaginarse lo que puede encontrar en los libros. Para que en Zuera se sigan viviendo los libros.

Cualquier actividad que organizamos se pasa, todas son efímeras. Todas ellas nos sirven de excusa para acercar la población a los libros y a la lectura. Lo que pretendemos, y es un objetivo a largo plazo, es que no se nos acaben las ganas para inventar excusas temporales, que nos permitan algo definitivo, algo menos vistoso y aparente, pero fundamental e íntimo, que

estas excusas (o pequeñas tramas) nos sirvan, en definitiva, para crear lectores para toda la vida, o cuando menos despierten la curiosidad infinita por la lectura.

4.- Escribimos la segunda palabra

Antes de pasar a contar algunas de las actividades que hacemos en la Biblioteca de Zuera, recuperamos esa primera palabra que tenemos escrita para escribir una segunda:

2.- **Buscamos un lugar relacionado con esa palabra que hemos escrito.** Ese lugar será nuestra **segunda** palabra.

5.- Actividades de la biblioteca

«Se puede lo que se hace», dijo Cortázar.

Convertimos los deseos en objetivo y nuestro principal objetivo es propiciar (promover, potenciar, crear) un encuentro placentero entre el lector potencial y los libros.

Algunas de las actividades que realizamos para ello:

- **De excursión a la biblioteca** (o la formación de usuarios)
- **El romance con la escuela**
- **Muestra de cuentos «Villa de Zuera»**
- **Inventario de abecedarios vegetales**
- **Páginas de agua**
- **Un invierno de cine**
- **Greguerías ilustradas**
- **Algunos libros, otras historias**
- **El feo, la bruja y sus diez hijos**
- **Catálogo de dragones y princesas del bajo gállego**
- **Cuentacuentos**
- **Tocando suelo** (la realidad del día a día)
- **Guías de lectura: orientación y asesoramiento**

Y después de todas estas vueltas, excusas, pretextos y demás locuras que nos inventemos, a veces y solo a veces conseguimos hacer lectores.

Y, a veces, sólo a veces, conseguimos que nuestro deseo se haga realidad.

Pero por algunos minutos (en los que rozamos las nubes con los dedos) en nuestra biblioteca se ven escenas de gente que disfruta con lo que lee. Y quizás sólo por esto merezca la pena todo el trabajo, o no sé, quizás no.

A modo de reflexión.

Cita de Gabriel García Márquez, en *El amor en los tiempos de cólera*.

«—¿Y hasta cuando cree usted que podemos seguir en este ir y venir del carajo? —le preguntó.

Florentino Ariza tenía la respuesta preparada desde hacía cincuenta y tres años, siete meses y once días con sus noches.

—Toda la vida —dijo.

Durante la presentación de las actividades de la biblioteca hemos ido escribiendo el resto de las palabras. Estas fueron las instrucciones.

TERCERA PALABRA:

- 3.- **Indagamos en nuestra experiencia lectora. Elegimos un título de los muchos que habremos leído.** El último que hemos leído, el que más nos gustó o disgustó. De todas las palabras del título, elegimos sólo una. La escribimos, será nuestra **tercera** palabra.

CUARTA PALABRA:

- 4.- Les regalo una historia, algunas son disparatadas y otras pensadas para tomar la sopa. Ursula Wölfel nos dejó fotocopiarlas. En la biblio siempre regalamos historias a nuestros usuarios. Vais a buscar la **línea 4 de la historia** que os ha tocado en suerte. De esa línea os quedáis con una palabra. Nuestra **cuarta** palabra.

QUINTA PALABRA:

- 5.- Ahora pensamos en un diccionario imaginario que tenemos entre las manos. Lo abrimos y buscamos una **palabra vecina** a nuestra cuarta palabra. Vecina, que viva cerca, en la misma calle (página), unos números más arriba o más abajo. Una palabra de fuera de la familia. Que se parezca, pero que sea totalmente diferente. Será nuestra **quinta** palabra.

SEXTA PALABRA:

6.- De todas las palabras que ha **pronunciado Antonio Ventura** en su exposición sobre El Bibliotecario lector, elegid una. Tendremos nuestra **sexta** palabra.

SÉPTIMA PALABRA:

7.- Y entre la realidad y el deseo, permitidme quedarme con el deseo. Así que por último, seleccionad una palabra que **tenga que ver con vuestro deseo**. Con cualquier deseo, con uno sólo. No es necesario que la palabra defina vuestro deseo, pero sí, que tenga bastante que ver con él. Con esta palabra habremos conseguido nuestra **séptima** y última palabra por hoy.

LAS HISTORIAS QUE OCULTAN LAS PALABRAS

Y ahora nos damos cuenta de que tenemos un tesoro guardado. Un tesoro de siete palabras. ¿Qué podemos hacer con ellas? Pues sí, por lo menos se merecen inmortalizarlas en una pequeñita historia, que quién sabe, podría ser el principio o la idea para otra más grande. Así que rapidito, en cinco minutos, mientras dura el debate que ahora comienza y hasta el final de la sesión, tenéis que escribir vuestra historia. Como máximo ha de tener entre siete y diez líneas y en la que por supuesto lo más importante es que aparezcan escritas (para ser leídas) cada una de vuestras siete palabras. Cuando terminéis se la entregáis a Antonio Ventura. Poned debajo vuestro número de teléfono y quién sabe si en los próximos días recibís una llamada de Anaya, haciéndoos alguna proposición deshonesta.

Una actividad parecida a esta, que llevamos a cabo en la biblioteca de Zuera, acabó siendo un libro como este, titulado *Las historias que ocultan las palabras*.

La UCUA y el modelo de evaluación de las Bibliotecas Universitarias en el marco del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades

MANUEL BARBANCHO MEDINA

Director de la Unidad para la calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA)

Antes de comenzar mi exposición, quiero expresar, en nombre de la UCUA, nuestro agradecimiento a la Asociación Andaluza de Bibliotecarios por la invitación para participar en las XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, en las que tendremos la oportunidad de exponer nuestro modelo de evaluación de las Bibliotecas Universitarias. Por otra parte, desearía también expresar nuestra satisfacción por haber colaborado con la Asociación en la organización de estas interesantes Jornadas.

1. LA AGENCIA DE CALIDAD UNIVERSITARIA EN ANDALUCÍA: ANTES Y DESPUÉS DE LA LAU

1.1. Consideraciones iniciales

A partir de la última década de los 90, las Instituciones de Educación Superior en Europa se han visto impulsados a introducir cambios en sus sistemas de gestión, fundamentados en una mayor demanda social de:

Eficacia interna: En el sentido de tratar de reducir de la complejidad organizativa para mejorar la prestación de sus servicios y su adaptación a cambios del entorno, además de adoptar compromisos éticos con la mejora continua de los mismos.

Calidad: En el sentido de sustituir o complementar los conceptos de cantidad, como criterio de excelencia en las instituciones educativas, por el de calidad como una estrategia para perseguir la mejora continua mediante el uso de herramientas adecuadas (información, planificación y evaluación de procesos).

Responsabilidad social: En el sentido de incorporar preceptos como la rendición de cuentas y la transparencia como ejercicios de información sobre cómo se utilizan los recursos, cómo se definen los procesos y qué impacto se está logrando en la sociedad.

Creación de un Espacio Común Europeo: En el sentido de impulsar desde la UE un sistema de educación superior, común y de calidad, que impulse la movilidad de estudiantes, profesionales y profesorado y que goce de reconocimiento internacional.

Conexión con el entorno: En el sentido de mejorar la vinculación entre la educación superior y el espacio socioeconómico para impulsar la integración de los titulados en el mercado laboral a través de su mejor capacitación profesional, y de contribuir a la transferencia tecnológica y de innovación desde la Universidad a la Empresa.

1.2. La Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA)

Las demandas sociales, anteriormente comentadas, se ven, a su vez, impulsadas desde el Consejo de la Unión Europea, que a través del Diario Oficial de 7 de octubre de 1998, publica un conjunto de recomendaciones para el impulso de la cooperación europea en materia de garantía de calidad en educación superior. Entre estas recomendaciones, se insta a:

- Establecer métodos de aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior que incorporen:
 - Sistemas de evaluación de la calidad transparentes y adaptados al perfil y misión de los Centros, aunque basados en principios comunes.
 - Elementos internos y externos
 - La participación de todas las partes interesadas
 - La publicidad de los resultados de la evaluación
 - Medidas de seguimiento de los Planes de Mejora resultado de la evaluación
- Alentar el intercambio de experiencias en materia de garantía de calidad

La importancia de estas recomendaciones quedan plasmadas en la posterior Declaración de Bolonia de Ministerios Europeos, suscrita el 19/

6/99, y que se convertiría en el referente obligado para el desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior. Con posterioridad a la Declaración de Bolonia, surgirán nuevas declaraciones y comunidades, entre las que cobra especial importancia el Comunicado de Berlín de 2003, por el que se promueve de forma decidida el impulso para el establecimiento de sistemas de garantía de calidad en el Área Europea de Educación Superior.

En este contexto de las Recomendaciones del Consejo de la Unión Europea y de la Declaración de Bolonia, se crea en la Comunidad Autónoma de Andalucía, el 8 de noviembre de 1998, la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), que con el tiempo se convertirá en un referente en el nivel nacional, junto a la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU).^{1,2}

La UCUA se crea con una estructura de Consorcio Público Administrativo, con entidad jurídica propia, constituida por la entonces Consejería de Educación y Ciencia y las diez Universidades Públicas Andaluzas, las Universidades de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga, Pablo de Olavide y Sevilla.

La UCUA incorpora como objetivos las Recomendaciones del Consejo de la Unión, proporcionándose una estructura organizativa en torno a tres Consejos, el Rector, el Ejecutivo y el Asesor y a dos Órganos unipersonales, la Presidencia y la Dirección.

El Consejo Rector lo preside, que también preside la UCUA, el titular de la Consejería, y lo componen todos los Rectores y Rectoras de las Universidades consorciadas y el Director de la UCUA. El Consejo Ejecutivo lo preside el Director y forman parte de él, un representante del Equipo de Gobierno de cada Unidad consorciadas. El Consejo Ejecutivo lo constituyen, de forma no estable, expertos en garantía de calidad, en función de las necesidades generadas por los proyectos en curso. Completa la estructura la Secretaría, son funciones técnicas y administrativas.

¹ Con posterioridad se crearán nuevas Agencias en otras Comunidades Autónomas y, tras la aprobación de la Ley Orgánica de Universidades, se creará la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

² La UCUA y AQU se incorporarán a la European Network for Quality and Assurance (ENQA), recientemente (4/11/2004) transformada en la European Association for Quality Assurance, a la que ambas, junto con la ANECA pertenecen como miembros de pleno derecho.

Como complemento de los diferentes proyectos de evaluación que se habían venido desarrollando con anterioridad, para el período 2001-2006, se establecen tres grandes líneas de actuación, organizadas en trono a otros tantos Planes, que se desarrollan en diferentes Proyectos y Programas:

- Plan de Evaluación y Mejora, que se comentará por separado, a continuación.
- Plan de Formación y Apoyo a la Innovación Docente
 - Proyecto Andaluz de Formación del Profesorado
 - Proyecto de Apoyo a la Innovación Docente
- Plan de Estudio e Intercambio de Experiencias en Materia de Calidad
 - Taller sobre Evaluación del Profesorado
 - Seminarios sobre Dirección estratégica para E. Gobierno
 - Foros sobre Financiación y Calidad
 - Grupos de estudio y análisis para desarrollo de metodología específica e innovadora

A estas líneas de actuación se incorpora más recientemente otra:

- Plan de Evaluación del Profesorado
 - Evaluación de los Complementos Autonómicos

Esta planificación de actividades pone de manifiesto la visión que desde la UCUA quiere darse al concepto de calidad: junto a los procesos de evaluación (que más tarde se complementarían con los de acreditación y certificación) se incorporan los de formación, innovación e intercambio de experiencias. Y como consecuencia de la aplicación de todos ellos, la mejora de la calidad, la rendición de cuentas, la transparencia y el establecimiento de sistemas internos de garantía de calidad se configuran como las líneas estratégicas de la UCUA.

El Plan de Evaluación y Mejora constituyen sin duda, el Plan principal de actuación de la UCUA. Dicho Plan se organiza en torno al **Plan Andaluz de Calidad de las Universidades** (en sus inicios, vinculado al Plan Nacional de Calidad del Consejo de Coordinación Universitaria y, posteriormente, con entidad andaluza única), que contempla varios SubPlanes coordinados:

- Plan Plurianual de evaluación de titulaciones, departamentos, servicios universitarios (**Bibliotecas** y **Áreas Generales**) y, recientemente, títulos propios.

- Plan de Apoyo a los Planes de Mejora, consecuencia de las evaluaciones.
- Sistemas de información basado en indicadores.

1.3. La Agencia Andaluza de Evaluación y Acreditación Universitaria

Como consecuencia de la aprobación de la Ley Orgánica de Universidades (LOU), que contempla la creación de una Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA), se aprueba en Andalucía la Ley Andaluza de Universidades (LAU), que, a su vez, contempla, la creación de la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria. Dicha Agencia Andaluza asume en la Comunidad Autónoma las funciones y competencias relacionadas con la garantía de calidad universitaria. La Agencia Andaluza, adaptada a las nuevas circunstancias, heredará de la UCUA seis años de experiencia y un conjunto importante de herramientas metodológicas.

La Agencia Andaluza se configura como un Organismo Autónomo de carácter administrativo, adscrita a la Consejería responsable de Universidades, actualmente la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Se organiza en torno a un Consejo Rector y a una Comisión Técnica de Evaluación, Certificación y Acreditación. Desde la perspectiva estructural, se prevé el establecimiento de tres grandes áreas funcionales, Área de Enseñanza, Área de Investigación y Área de Gestión.



La Agencia Andaluza se relacionará, a su vez, con el Consejo Andaluz de Universidades, a través de la Comisión de Fomento de la Calidad de éste. La Agencia Andaluza, según la LAU, se contempla como la Institución Técnica para el desarrollo de las líneas políticas que en materia de calidad establezca el Consejo Andaluz de Universidades.

2. EL PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES: LA EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ANDALUZAS

2.1. ¿Qué entendemos por evaluación?

– La actividad mediante la cual se determina el nivel de calidad alcanzado por una unidad específica mediante la utilización de una metodología establecida previamente (o en relación con estándares preestablecidos) con el objeto de ayudar a mejorar.

Para ello, han de darse unos **requisitos básicos**:

- Disponer de un conjunto de criterios de valor.
- Definir los indicadores o medidas de ejecución.
- Disponer de un sistema de recogida periódica de información.

Y unas **condiciones esenciales**:

- Debe seguir un procedimiento sistemático y riguroso en la recogida de datos y en la valoración de la información.
- Debe considerar los diferentes intereses y perspectivas de valor de los diferentes colectivos implicados.

2.2. ¿De qué depende el éxito de la evaluación?

- El éxito de la evaluación estriba en que las personas de la institución sean conscientes de su utilidad potencial y estén motivadas para reflexionar conjuntamente y para poner en práctica acciones efectivas de mejora.

2.3. ¿Qué modelo de evaluación se utiliza?

Se utiliza un **modelo de autorregulación**, consistentes en las siguientes fases:

- Autoevaluación
- Evaluación externa
- Informe final de evaluación

Es un modelo **participativo**, basado en juicios y opiniones de:

- Personal de la biblioteca
- Usuarios
- Responsables institucionales
- Expertos externos

Y contempla **para el análisis**:

- Valoraciones cualitativas
- Indicadores y valoraciones cuantitativas

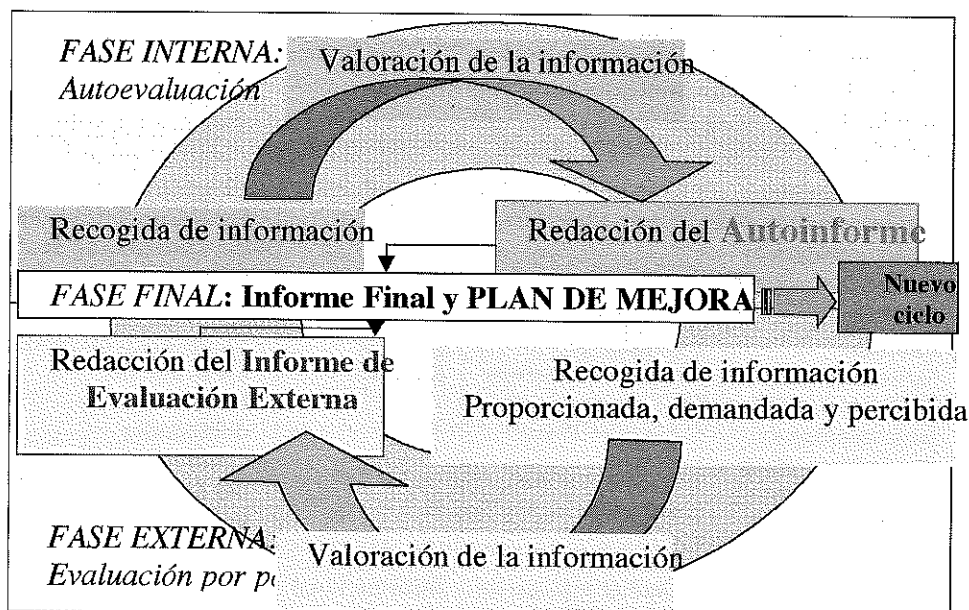
Teniendo como **objetivo esencial**:

- La mejora continua de la calidad

Las **fases del proceso** de evaluación, los **Informes** generados en cada una de ellas y sus autores son los siguientes:

FASE/actuaciones	RESPONSABLES	RESULTADO	CONTENIDO DEL INFORME
Autoevaluación: <i>Seguimiento de la Guía de Autoevaluación para realizar el análisis interno</i>	Comité interno de autoevaluación	Autoinforme	- Diagnóstico interno - Fortalezas y debilidades - Plan provisional de mejora
Externa: <i>Seguimiento de la Guía de Evaluación Externa para: analizar el Autoinforme, visitar a la BU, mantener audiencias, captar evidencias</i>	Comité de expertos externos	Informe Externo	- Diagnóstico externo - Contraste de Fortalezas y debilidades - Contrate y propuesta del Plan provisional de mejora
Final: <i>Integración de los análisis internos y externos para obtener el diagnóstico final y proponer el Plan de Mejora</i>	Comité interno de autoevaluación	Informe Final	- Diagnóstico final integrado - Fortalezas y debilidades contratadas - Plan definitivo de mejora
Final Andalucía <i>Integración de los Informes Finales de las BU evaluadas para obtener un diagnóstico global y proponer el Plan de Mejora Marco</i>	Comité de Coordinación de la Evaluación de BU	Informe Final Andalucía	- Diagnóstico final global integrado - Fortalezas y debilidades globales contratadas - Plan de mejora marco para el Sistema BU Andaluzas

Como puede verse en el gráfico siguiente, el modelo de evaluación tiene carácter cíclico, con dos fases básicas, la interna y la externa, que siguen los mismos tipos de procesos, recogida de información, valoración de la información y redacción del Informe, que se integra en la fase final con la redacción del Plan de Mejora, que, una vez desarrollado y evaluado su seguimiento, daría lugar a un nuevo ciclo de evaluación y subsiguiente mejora. En el fondo, subyacen los esquemas PDCA o REDER de planificación de resultados a obtener, desarrollo de procedimientos para obtenerlos, evaluación de cumplimiento, actuaciones para corregir y nueva planificación de resultados a lograr.



Para la evaluación de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas, contemplada en el plan Andaluz de Calidad de las Universidades, se ha procedido a una adaptación específica del modelo europeo de la excelencia EFQM, de la European Foundation for Quality Management, al ámbito de Bibliotecas Universitarias. Muy probablemente, es una adaptación pionera, y ha comportado la elaboración de:

- La Guía de Autoevaluación
- Los materiales complementarios a la Guía de Autoevaluación
- La Guía de Evaluación Externa
- Los protocolos de Informes

Brevemente el modelo EFQM se caracteriza por tener una clara:

- Orientación hacia los grupos de interés para satisfacer sus necesidades desde una perspectiva multidimensional y dinámica
 - Multidimensional, porque tiene en cuenta todos los aspectos que pueden incidir en la calidad de la gestión del servicio, las prestaciones, la imagen, la gestión de la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y del personal, los resultados en los clientes y en la sociedad,...
 - Dinámica, porque presta especial atención a los cambios frecuentes que pueden afectar al servicio

El modelo EFQM, que será desarrollado con mayor profundidad en posteriores intervenciones, se basa en un conjunto de Principios específicos:

- Responsabilidad social y compromiso de los órganos de gobierno
- Orientación a la satisfacción de los usuarios
- Orientación hacia los resultados deseados
- Cambio de actitudes en el personal dirigido a su implicación
- Colaboración interna y trabajo en equipo
- Formación, innovación y mejora continua del personal
- Gestión basada en procesos y hechos
- Gestión por indicadores internos y externos

El modelo EFQM se estructura en tres grandes bloques: elementos de entrada o facilitadores, procesos y resultados, que se agrupan en dos grandes grupos de criterios, los agentes facilitadores y los resultados.

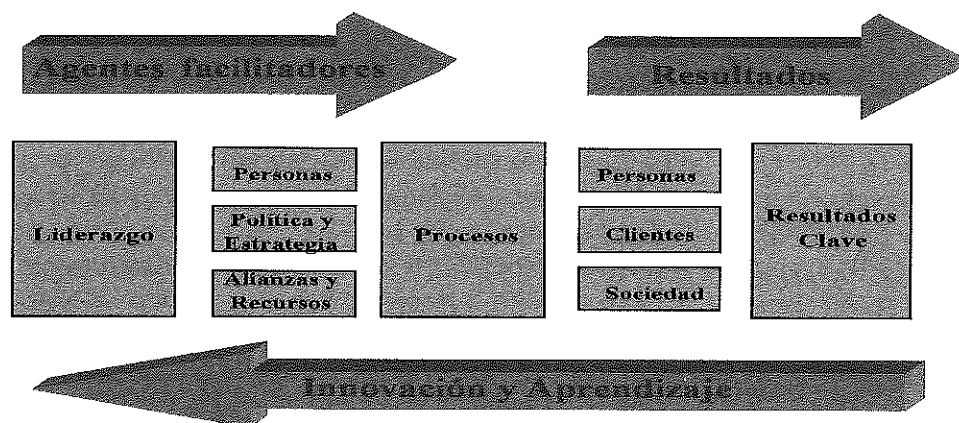
- Agentes facilitadores: son los elementos que hacen posible la obtención de unos resultados. Explican qué hacen el servicio y cómo lo hace. Son:
 - **Liderazgo:** Se evalúa cómo las acciones y comportamientos de los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión, la visión, los valores necesarios para alcanzar la excelencia a largo plazo.
 - **Gestión personal:** Se analiza cómo se gestionan los recursos humanos de la Biblioteca, en especial cómo se desarrolla y aprovecha al máximo el potencial del personal para la mejora continua.

- **Política y estrategia:** Se analiza cómo la Biblioteca, como servicio transversal de la Universidad, implanta su misión y visión.
- **Alianzas y recursos:** Se analiza cómo planifica y gestiona la Biblioteca sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de la política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.
- **Procesos** (generalmente se suelen incluir entre los agentes facilitadores): Se evalúa cómo la Biblioteca identifica, diseña, gestiona, revisa y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia y cómo se orientan éstos a satisfacer las necesidades de sus usuarios y otros grupos de interés.
- **Resultados:** Son elementos que miden los logros alcanzados (eficacia y eficiencia) como consecuencia de la actuación de los agentes facilitadores. Son:
 - **Resultados en las personas:** Se evalúa la existencia de logros que evidencien la mejora continua de la Biblioteca en relación con las personas que trabajan en ella.
 - **Resultados en los clientes:** Se evalúa qué logros está alcanzando la Biblioteca en relación con sus usuarios.
 - **Resultados en la sociedad:** Se analiza qué logros está alcanzando la Biblioteca para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad, cuando se ve afectada por el funcionamiento de la misma, analizando el impacto recibido en los ámbitos local, nacional e internacional.
 - **Resultados clave:** Se analiza el rendimiento obtenido por la Biblioteca en relación con los objetivos definidos en términos de servicios y en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Para facilitar la racionalidad de la evaluación, cada criterio se subdivide en subcriterios, lo que, a su vez, hace que la evaluación sea más completa e integral.

El modelo EFQM se concibe como un proceso continuo que se retroalimenta así mismo mediante la innovación y el aprendizaje que el propio proceso de evaluación aporta.

El esquema siguiente resume, de forma muy simple, los criterios que utiliza el modelo.



2.4. ¿Quiénes realizan la evaluación?

La evaluación se realiza por personas relacionadas con las Bibliotecas Universitarias, agrupadas en torno a dos Comités diferentes: El Comité de Autoevaluación, constituido por personas pertenecientes a la propia biblioteca evaluada, y el Comité de Expertos Externos, constituido por personas, también pertenecientes al ámbito bibliotecario, pero externas a la biblioteca evaluada.

Algunas características de dichos comités se exponen a continuación:

□ Comités de Autoevaluación

- 1 por Biblioteca Universitaria (BU), si bien puede haber Subcomités para unidades dependientes.
- Composición orientativa:
 - Responsable institucional (Presidente)
 - Responsable de la BU (Vicepresidente)
 - Personas con responsabilidad directiva
 - Profesores/as
 - Estudiantes - Usuarios
 - Personas sin responsabilidad directiva
- Número
 - Según ámbitos, estructura y funciones de la BU
 - Entre 6 y 8 personas
- Nombramiento
 - Consejo de Gobierno a propuesta de Equipo Rectoral

❑ **Comités de Evaluación Externa**

- 1 por BU
- Composición:
 - Presidente: Profesional bibliotecario con experiencia en cargos de responsabilidad y en modelo EFQM
 - Representante del campo profesional de bibliotecas con experiencia en él
 - Técnico: experto en metodología de evaluación (EFQM) y preferentemente ligado al ámbito bibliotecario.
- Nombramiento
 - Dirección UCUA, tras los oportunos asesoramientos.

2.5. ¿Qué se evalúa de la Biblioteca?

Las actividades objeto de evaluación se pueden resumir en las siguientes:

- ❑ **Análisis global del sistema BU y su integración en el sistema Universidad:** adecuación de sus objetos, su política y estrategia, transversalidad de las actuaciones, multifuncionalidad de los equipos...
- ❑ **Capacidad del sistema BU en el suministro de documentos e información:** procesos que transforman sus entradas en servicios y productos.
- ❑ **Calidad de los productos y servicios proporcionados:** docencia, investigación, asistencia.
- ❑ **Satisfacción de los grupos de interés:** usuarios, proveedores, plantilla, con los productos y servicios que reciben.

2.6. ¿Cuál es el resultado de la evaluación?

Los resultados esenciales de la evaluación, que se explicitan en los Informes anteriormente comentados pueden agruparse en torno a dos áreas principales: el diagnóstico y el Plan de Mejora.

En relación con el **diagnóstico**, los resultados se presentan en torno a tres grupos principales.

- ❑ **Valoración cualitativa:** Descripción de la situación observada para cada uno de los criterios y subcriterios.

- ❑ **Fortalezas y debilidades:** Identificación de los aspectos más positivos y más negativos de cada criterio y subcriterio.
- ❑ **Perfil de calidad de la Biblioteca:** Identificación del nivel de calidad en el que se encuentra la BU en cada criterio y subcriterio. Se interpreta como una matriz de excelencia, que tiene carácter interno, dado el sentido de promoción hacia la mejora que tiene el modelo de evaluación seguido.

El diagnóstico constituye la síntesis de la evaluación y la base para la formulación de las acciones de mejora.

En relación con la **mejora**, los resultados se presentan en torno al:

- ❑ **Plan de mejora:** Concreción de las acciones a desarrollar para solucionar las debilidades y afianzar las fortalezas detectadas durante el proceso de evaluación.

El Plan de Mejora se redacta según un protocolo establecido que contempla:

- La descripción concreta de las acciones a desarrollar.
- Su prioridad y fecha límite de ejecución.
- Los responsables de las mismas.
- El indicador o indicadores de seguimiento de cada acción.

El Plan de Mejora es, por tanto, la consecuencia de la definición de los puntos fuertes y débiles diagnósticos durante el proceso completo de evaluación, siendo el objetivo prioritario de la misma.

2.7. ¿Qué debe hacer la Biblioteca tras la evaluación?

Como se ha comentado en diferentes partes de esta presentación, una vez realizada la evaluación y definido el Plan de Mejora, la Biblioteca debe acometer las acciones de mejora en él contempladas. El modelo aplicado busca la mejora continuada de la calidad de la Biblioteca a través de fases cíclicas de evaluación y mejora, lo que no es posible si no se ejecuta el Plan de Mejora, establecido como el tratamiento adecuado al diagnóstico realizado.

Para incentivar su desarrollo, la UCUA tiene establecido un Plan de Apoyo a los Planes de Mejora, Plan que se suscribe mediante un compromiso explícito entre el Rector de la Universidad a la que pertenece la Biblioteca evaluada y la Dirección de la UCUA. Para acceder a dicho Plan es necesario cumplir tres requisitos:

- Redactar el Informe de Evaluación
- Hacer público el Informe Final
- Cofinanciar (UCUA/Universidad) el incentivo para desarrollar el Plan de Mejora.

2.8. ¿Qué Bibliotecas se han evaluado?

Las Bibliotecas que se han evaluado, a petición de sus respectivas Universidades, Han sido las de:

- Universidad de Almería.
- Universidad de Cádiz.
- Universidad de Córdoba
- Universidad de Granada.
- Universidad de Huelva.
- Universidad Internacional de Andalucía.
- Universidad de Jaén.
- Universidad de Málaga.
- Universidad Pablo Olavide.

La evaluación ha sido desarrollada de forma transversal y coordinada. Para ello, se constituyó un Comité de Coordinación en el que había un representante de cada Comité Interno de Evaluación. Dicho Comité ha interpretado de forma común cuantos aspectos de la metodología así lo requirieron. La incorporación de expertos bibliotecarios y en evaluación al proceso a través de los Comités Externos ha proporcionado al modelo y al resultado de las evaluaciones el rigor de contraste establecido como requisito imprescindible en el entorno europeo de garantía de calidad.

La comunidad de Bibliotecas, andaluzas y nacionales, puede disponer, por tanto, de un modelo de evaluación muy trabajado y validado a través de su aplicación a la práctica totalidad del Sistema Bibliotecario Universitario Andaluz, que, con los ajustes adecuados, puede ser aplicado también a otros tipos de Bibliotecas. En este sentido, la UCUA pone el modelo y su experiencia a disposición de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

La calidad en las Bibliotecas Universitarias

GREGORIO GARCÍA RECHE

Coordinador de Bibliotecas de Área. Universidad de Málaga

1. INTRODUCCIÓN

Cualquiera que se aproxime a la bibliografía y a los recursos documentales disponibles sobre la calidad, percibe rápidamente cuál es su importancia y la repercusión que ha tenido en estas últimas décadas.

Aunque comenzó siendo un principio aplicado a la producción industrial, pronto se empleó en otros sectores, hasta llegar a la administración pública y a los servicios que ésta presta a la sociedad.

En ese camino, la biblioteca ha sido receptiva, pudiéndola calificar incluso de muy dinámica, ya que pronto¹ se percibe una preocupación por incorporar ese principio que le llevará hacia una nueva orientación de su gestión, e incluso a ampliar su visión como servicio público.

Y si esto ha sido así en líneas generales, en el ámbito de la biblioteca universitaria se ha dejado sentir de manera especial.² Así se observa en el territorio nacional, donde un gran número de instituciones ya han evaluado sus servicios bibliotecarios, igual que ocurre en el andaluz.

¹ Es a mediados de los años sesenta cuando aparecen las primeras manifestaciones, tal como se resalta en una entrevista a F.W. Lancaster: «desde la contribución de Charles Bourne en 1966... se produjeron aportaciones sobre la evaluación de sistemas y servicios», publicada en *Métodos de Información*, Vol. 1, n. 1 (1994), p. 9-11.

² Es precisamente en el ámbito de las bibliotecas universitarias de Estados Unidos donde comienza. Algo similar ocurre en nuestro país, aunque más recientemente. REY MARTÍN, C., RODRÍGUEZ PARADA, C. «Reflexió sobre la mesura de la qualitat en la biblioteca». En: *Item*, 3 (2002), p. 56-67.

Va a ser en este contexto donde nos centraremos, sobre todo en el segundo, dado el enfoque del foro donde se presenta esta ponencia: «Presente y futuro de las bibliotecas andaluzas».

Así, comenzaremos a enfocarlo desde una perspectiva conceptual, obligada como punto de partida, aunque no pretendemos ser exhaustivos, sino más bien adaptar definiciones a la experiencia que nos ocupa, o buscar entre aquellas otras que sintetizan las bases de la exposición posterior.

También, en ese punto de partida, consideramos necesario contextualizar la calidad bibliotecaria en el marco de la institución donde se encuentra y de la normativa por la que se ve afectada. Aquí situamos los contratos programa entre la administración y la universidad, ya que en su filosofía impera la búsqueda de la calidad de la biblioteca; los espacios internacionales de enseñanza superior, representados principalmente por la Declaración de Bolonia, por su compromiso, entre otras cosas, con la calidad; así como el estado de la enseñanza reglada de estas materias en los centros universitarios de Biblioteconomía y Documentación.

Posteriormente entramos a analizar los motivos que justifican la puesta en marcha de un plan de evaluación de la calidad para una biblioteca universitaria, para continuar con un análisis de cómo llevarlo a cabo, para lo que tendremos en cuenta principalmente las experiencias más recientes y cercanas, como se apuntaba anteriormente.

En este sentido, prestaremos una atención especial al modelo EFQM, por su gran aplicación en universidades andaluzas, donde nueve bibliotecas han elegido éste, a propuesta de la UCUA (Consortio Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas).

Pero lo importante no es la evaluación en sí misma. Lo que realmente interesa es la aplicación, la puesta en práctica de las conclusiones que con ella se alcanza. Nos estamos refiriendo al plan de mejora, que vendrá a paliar los puntos débiles de los servicios prestados, de los procesos realizados y de los recursos empleados para conseguirlos. Éste será el paso posterior por el que iniciará una nueva etapa marcada por la búsqueda de la mejora continua y de la excelencia del servicio.

2. ¿QUÉ SIGNIFICA CALIDAD PARA LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS?

Son numerosos los términos y conceptos que se introducen al comenzar a hablar de la calidad. Ahora nos centraremos sobre los esenciales.

Otros irán apareciendo a lo largo del presente texto en su contexto correspondiente.

Repasemos, por tanto, los principales conceptos bajo la óptica de la biblioteca universitaria.

- **Calidad**

«Aún cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien lo que es», defendía Pirsig³ en su definición de calidad. Y dando por hecho que es cierto que todos, en el contexto en el que nos movamos, podemos identificar objetos, productos, servicios, etc. de calidad, es quizás lo que motiva y justifica el número de definiciones existentes, ya que podemos tener en cuenta las distintas perspectivas desde las que puede observarse (productor, cliente y producto o servicio), la trascendencia del concepto, e incluso llegar a determinar diferentes tipos de calidad según su enfoque teórico, técnico o de expectativa del usuario, y donde la conjugación de todas dará lugar a la calidad ideal (ciclo de la calidad). Así, de todas las definiciones y aproximaciones al concepto, construimos una aplicable a la biblioteca inspirados en el ciclo de calidad, donde a partir de los requerimientos y necesidades manifestadas por los usuarios, o detectadas en ellos, para llevar a cabo sus tareas docentes, investigadoras, de estudio y culturales, la biblioteca proyecta y diseña productos o servicios siguiendo pautas de calidad teórica para su enfoque, para posteriormente ejecutarlo, para lo que se realiza un despliegue de medios y recursos, también con los máximos parámetros de calidad técnica, y seguidamente ponerlo a disposición del usuario con suficientes garantías de calidad de entrega, que será cuando el destinatario aprecia la calidad que tiene y si responde a sus expectativas.

Por tanto, diríamos que calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas o implícitas de los usuarios.

Gráficamente lo podemos representar como sigue, tomando como ejemplo la necesidad de los usuarios de acceder de forma rápida a la documentación de la biblioteca. Para ello, se pondría en marcha, entre otras cosas, el diseño del OPAC (determinar sus características, modalidades de

³ Citado por: BENAVIDES VELASCO, Carlos A. QUINTANA GARCÍA, Cristina. *Gestión del conocimiento y calidad total*. – Madrid: Díaz de Santos: Asociación Española para la Calidad, 2003.

consulta, recursos necesarios, cantidad de información ofrecida, nivel de descripción bibliográfica, formatos de presentación de la información, posibilidad de exportación de resultados de las consultas, etc.) Seguiría la creación del OPAC (preparación del interface de consulta, selección de índices, aplicación de normativa para la descripción, planificación de la catalogación con los recursos humanos suficientes, métodos alternativos -importación de registros- para acortar tiempos, etc.), previendo posteriormente la disponibilidad del OPAC (a través de Web, para cualquier navegador, disponibilidad 24x7x365 días, presentación inmediata de resultados en pantalla, etc.) De esta manera el usuario encuentra todo lo que está disponible en la biblioteca que se ajusta a sus necesidades y de forma que le es fácil interpretarlo. Finalmente, la biblioteca corrige los defectos detectados de motu proprio o atendiendo a las sugerencias de los usuarios.

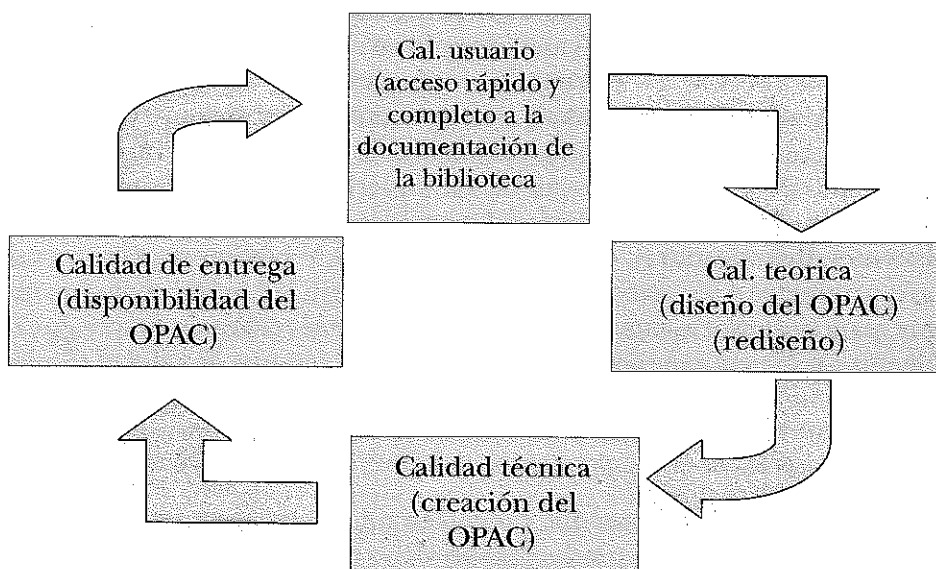


Gráfico circular del Ciclo de calidad en la biblioteca universitaria

• **Evaluación**

Precisamente para medir el grado de aproximación entre las expectativas del cliente y su satisfacción, se emplean técnicas que lo analizan y cuantifican.

Al evaluar, se estima, aprecia o calcula el valor o la calidad de la biblioteca, a través del estudio de su política, recursos, procesos, servicios y

resultados.⁴ Es decir, se determina su eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia.⁵ Más concretamente, estaríamos tratando de determinar de forma sistemática y con una metodología concreta, qué es lo que funciona bien (fortalezas) o las carencias (debilidades), si se pueden mejorar y cómo hacerlo.⁶

Sobre todo esto nos centraremos más adelante en apartados específicos.

- **Gestión de la calidad**

Esto nos lleva al concepto de **gestión de la calidad**, que podemos entenderlo como las actividades llevadas a cabo en cada una de las bibliotecas sucursales, en sus departamentos o sus secciones, según la estructura de la biblioteca, para lograr un servicio de calidad.

- **Gestión de la calidad total**

Avanzando un poco más, llegamos al de **gestión de la calidad total**, conocido por las siglas del término en inglés: TQM, donde se situarían las actividades coordinadas para dirigir estratégicamente la biblioteca en lo relativo a la calidad, bajo los principios de orientación al cliente, compromiso, participación y cooperación de todos sus miembros y permanente búsqueda de la mejora continua en todos sus procesos, productos y/o servicios.⁷

- **Excelencia**

Entendida como las prácticas sobresalientes en la gestión de la biblioteca y en el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y coherencia en los objetivos, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejora continua, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social.⁸

⁴ Adaptación de la definición del Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española. En ella encontramos elementos coincidentes con la aportada por Lancaster.

⁵ Según la definición de la norma UNE 50137:2000.

⁶ REY MARTÍN, C., RODRÍGUEZ PARADA, C., o.c.

⁷ Tomada de: BENAVIDES VELASCO, Carlos A. QUINTANA GARCÍA, Cristina. O.c.

⁸ Tomada de la definición de la EFQM.

Esto implica, a su vez, que la excelencia puede ser vista con matices que la enriquecen según la perspectiva de cada uno de esos conceptos fundamentales.⁹

- **Certificación**

Mediante la certificación se hará constar el buen nivel de la calidad de las bibliotecas universitarias.

Las convocatorias del Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades¹⁰ la definen como el reconocimiento público a la calidad de los servicios de estas bibliotecas; y la sitúan como un paso más en el camino de la mejora continua. Dichas convocatorias va aún más allá, y establecen la creación de una Relación de Bibliotecas de Calidad, «*que se constituirá en un referente de garantía de la calidad*», así como la facultad de la biblioteca certificada de poder solicitar subvenciones para la financiación de las propuestas presentadas destinadas a la mejora del servicio.

La ANECA precisa¹¹ que se trata de «*un proceso de evaluación externa, solicitado de forma voluntaria por la unidad a evaluar, por el que se comprueba el cumplimiento de un conjunto de especificaciones previamente establecidas*». Orientado todo ello para comprobar la calidad de, en este caso, la biblioteca, y para implantar una metodología que conduzca a promover dicha calidad.

La certificación según la ISO 9000 está basada en el cumplimiento de una norma que especifica los requisitos que debe cumplir la biblioteca. Para obtenerla, debe adaptarse a dicha norma y solicitarla a una organización certificadora neutral.

⁹ Para estos detalles, se puede consultar: *Conceptos Fundamentales de la Excelencia*. Bruselas: EFQM, 2003. ISBN 90-5236-081-2. Existe versión electrónica disponible en <http://www.efqm.org/downloads/documents/0812-FuCo-sp.pdf> [Consulta: 12/10/2004]

¹⁰ ORDEN ECD/1461/2003, de 7 de mayo, por la que se convoca la presentación de solicitudes para la obtención del Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades, y para la obtención de ayudas para la mejora de los servicios de biblioteca en las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro [en línea]. [Consulta: 12/10/2004]. Disponible en: [<http://www.boe.es/boe/dias/2003-06-05/pdfs/A22015-22018.pdf>]; y la RESOLUCIÓN de 24 de agosto de 2004, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación [en línea]. [Consulta: 12/10/2004]. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2004-09-07/pdfs/A30717-30721.pdf>

¹¹ ANECA. *Programas – Certificación* [en línea]. [Consulta: 12/10/2004]. Disponible en: http://www.aneca.es/modal_eval/certif_ques.html

3. ¿CUÁL ES EL CONTEXTO ACTUAL DE LA CALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS?

En este capítulo recogemos los fundamentos más actuales que han motivado la aplicación de procesos de mejora de la calidad o que se vinculan de alguna manera con éstos en las bibliotecas universitarias.

En este sentido, lo que sirve de base para ello es principalmente la normativa de ámbito nacional o autonómico, donde se establece la calidad como un principio que debe impregnar a toda la institución universitaria. Normativa que a su vez deriva en el plan de calidad nacional y en los de las comunidades autónomas, y que, en mayor o menor medida, obliga a estos servicios a iniciar la evaluación, en el entorno de los objetivos que sobre calidad se plantee su universidad, bien de forma directa y expresa o, en su ausencia, en los que se establecen para toda la institución con carácter general. De esta manera, los proyectos más recientes se enmarcan en los planes de evaluación de la calidad de sus universidades, y estos, a su vez, inscritos en el plan nacional y su correspondiente autonómico.

También hay que tener en cuenta los convenios o acuerdos suscritos por cada universidad con las Consejerías correspondientes, referidos a la financiación y supeditados a principios de calidad, al introducir elementos tales como el establecimiento de objetivos, la evaluación de los resultados y la financiación ligada a la consecución de los indicadores fijados.

En el ámbito internacional existe una preocupación por conseguir una universidad de calidad, más centrada actualmente en conseguir una uniformidad en los planes de estudio, conducentes a la obtención de titulaciones que puedan tener validez en el contexto de los países implicados. Los casos más notorios son la Declaración de Bolonia en Europa y la de Compostela, que incluye además a América Latina y el Caribe.

Situamos aquí también la enseñanza de la calidad en los estudios universitarios de Biblioteconomía y Documentación, como base para la formación de actuales y futuros profesionales que están o estarán dedicados a la gestión bibliotecaria.

3.1. *La normativa*

Nos encontramos por un lado con la legislación que regula a la universidad, que en el caso de Andalucía tendríamos una Ley de ámbito nacional y otra propia; y por otro la normativa referida a los planes de calidad.

La primera, la Ley Orgánica de Universidades de 2001 (LOU)¹², donde lo más destacable, en cuanto al tema en cuestión, es que determina las competencias de las Comunidades Autónomas en evaluación de la calidad, el principio de mejora de la calidad del sistema universitario, la creación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), otorgándole competencias para la evaluación tanto de las enseñanzas como de la actividad investigadora, docente y de gestión, así como de los servicios y programas de las Universidades. Se establecen nuevas fórmulas para el fomento de la excelencia y se introducen en el sistema universitario mecanismos externos de evaluación de su calidad.

En su artículo 31 se centra en ella, al referirse a la garantía de calidad. Determina que su «*promoción y garantía es un fin de la política universitaria*». Fija como objetivos la medición del rendimiento y la mejora de la gestión de las universidades. Establece la evaluación, la certificación y la acreditación como los medios para conseguir dichos objetivos. Estas funciones (aunque señala sólo la evaluación, debemos entender que se aplica a todas) corresponden a la ANECA y a los órganos de evaluación que la legislación de las Comunidades Autónomas determine.

En el desarrollo legislativo se definen los procedimientos a seguir e implanta el marco en el que se han de desplegar. Los hitos más destacables son los siguientes:

- R.D. 1947/1995, de 1 de diciembre, por el que se establece el Plan de Evaluación de la Calidad de la Universidades. Supone el inicio de los planes nacionales, y su aplicación se regula en Ordenes que versan sobre las convocatorias anuales, formación del Comité Técnico, financiación de proyectos, etc.
- Real Decreto 408/2001, de 20 de Abril¹³ por el que se establece el II Plan de Calidad de las Universidades. Igual que ocurre con el anterior, aparecen Órdenes de desarrollo sobre modalidades, condiciones y requisitos para las concurrencias anuales al II Plan, otras para determinar los miembros de la Comisión de Coordinación Técnica, sobre la propia gestión del II Plan, etc. De ellas, por la vinculación con las bibliotecas, cabe enfati-

¹² Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE nº 307 de 24 de diciembre de 2001.

¹³ BOE nº 26 de 21 de abril de 2001

zar sobre la Orden de 7 de mayo de 2003 con la convocatoria de certificación y obtención de ayudas para la mejora de bibliotecas universitarias, y la Resolución equivalente de 2004 ya citadas.

- Real Decreto 1391/2003, de 17 de noviembre,¹⁴ por el que se deroga el II Plan de Calidad de las Universidades. Para paliar esta situación, se arbitran soluciones como la del Consejo Rector de la UCUA, entidad gestora en la Comunidad Autónoma de Andalucía del II Plan de la Calidad de las Universidades, que acordó la continuación de la planificación plurianual de evaluación de las universidades andaluzas prevista en él.

El gobierno andaluz, en la Ley Andaluza de Universidades de 2003¹⁵, dicta que el órgano responsable en esta Comunidad será la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación, con funciones directamente relacionadas con las bibliotecas: evaluación y certificación de los servicios.

La Ley eleva la importancia de la evaluación de los servicios al considerarla que servirá de apoyo a la planificación universitaria al servicio de la excelencia y para la financiación de las Universidades que incorporen este proceso.

Aparte, la Ley está impregnada a lo largo de su articulado de este principio de calidad, lo que muestra la apuesta firme por una universidad mejorada, y en consecuencia de sus bibliotecas.

La situación actual es que esos cometidos los asume la UCUA, hasta que se produzca la creación de la Agencia, inicialmente prevista a los seis meses de la entrada en vigor de la Ley, si bien, las perspectivas reales la sitúan a comienzos del próximo año.

La UCUA, creada por Resolución de 9 de noviembre de 1998, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación y Ciencia, está actualmente regida por un órgano directivo constituido por el Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa, el Secretario General de Universidades, Investigación y Tecnología (a partir de su cambio de adscripción debido a la remodelación del gobierno andaluz con el inicio de la actual legislatura),

¹⁴ BOE nº 285 de 28 de noviembre de 2003.

¹⁵ Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades. BOJA, nº 251 de diciembre de 2003, p. 27.452-27.474.

los Rectores de las Universidades Andaluzas y por el Director de la Unidad de Calidad. Cuenta también con un órgano ejecutivo, constituido por el Director y un representante de cada Universidad y de la Consejería.

De esta institución emanan los acuerdos que ponen en marcha los mecanismos para la evaluación de las universidades. De esta manera, el 2 de julio de 2003, se aprueba el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades¹⁶, con los siguientes objetivos:

- Se establecen las modalidades, condiciones y requisitos para la concurrencia al Plan.
- La continuidad de las evaluaciones planificadas para el sexenio 2001-2006 en el contexto del derogado II Plan de Calidad.
- Facilitar a las Universidades de la Comunidad Autónoma de Andalucía el establecimiento de Planes de Mejora y de Sistemas de Aseguramiento de su Calidad.
- Facilitar a las Universidades Andaluzas el cumplimiento de los objetivos marcados en los programas firmados con la Consejería de Educación y Ciencia a efectos de su financiación condicionada.

Además, en el Plan se abordan otros aspectos como:

- Proyectos institucionales. Se define como Unidad de Evaluación simple, entre otros, a cada servicio.
- Metodología
- Procedimientos
- Fases
- Financiación de proyectos de evaluación
- Apoyo a planes de calidad, etc.

En el contexto de cada universidad se aprueban sus respectivos planes, donde quedan incluidos también los servicios bibliotecarios. En la estructura universitaria nos encontramos con las unidades de calidad,¹⁷ encargadas de poner en práctica dichos planes.

¹⁶ Acuerdo de 2 de julio de 2003 por el que se establece el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades [en línea]. [Consulta: 26/7/2004]. Disponible en: http://www.ucua.es/ucua/cal_andal.html

¹⁷ Estas no siempre presentan el mismo rango (vicerrectorados, direcciones de secretariado, etc.), ni denominación. Así por ejemplo, en la Universidad de Málaga está la Dirección de Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica.

En Andalucía existe una coincidencia en cuanto a sus bibliotecas, donde nueve universidades contemplaron el inicio de la evaluación de sus bibliotecas para el año 2003.

Esto motivó que se produjera una colaboración muy estrecha entre ellas, en el seno de la UCUA, a través del Grupo de Coordinación de la Evaluación de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, con representación de las mismas: Universidades de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga y Pablo de Olavide de Sevilla. Los logros han sido muchos desde el inicio del proceso, centrándose sobre todo en la aplicación del mismo modelo, EFQM, a través de las guías¹⁸ de la UCUA, en el intercambio de experiencias, en el empleo de criterios y metodología consensuados y la planificación conjunta de mejoras.¹⁹

3.2. Contratos Programa

Los contratos programa tienen su origen en la propia universidad (Autónoma de Barcelona, Barcelona, La Rioja, Las Palmas, Zaragoza, etc.), pero también en otros sectores en los que la administración interviene, tales como la sanidad (p.e. el Servicio Andaluz de Salud para la variabilidad, hospitales o atención primaria) o empresas públicas (caso de RENFE).

Supone una reorientación en la gestión de los fondos destinados a financiar la actividad universitaria, al señalarse en los propios contratos qué uso se hará del dinero y, a su vez, qué se ha conseguido con el que le fue concedido, todo ello con el ánimo de justificar ante la sociedad los recursos que ella misma pone a disposición de la entidad universitaria.

Es decir, se trata de una nueva forma de relación entre la Administración y la Universidad, basada en la fijación de objetivos, la evaluación de

¹⁸ Las tres guías son:

- *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias*. - Córdoba: UCUA, 2002
- *Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias: convocatoria 2002. Plan Andaluz de Calidad de las Universidades 2001-2006*. - Córdoba: UCUA, 2004
- *Protocolo para la redacción del Informe Final de Bibliotecas universitarias*. - Córdoba: UCUA, 2004.

¹⁹ GRUPO de Coordinación de la Evaluación de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, UCUA. «La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias. El caso del grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía». En: *Foro Bibliotecas y Sociedad*. - Murcia : ANABAD, 2004.

los resultados y una financiación vinculada a la consecución de los indicadores establecidos en ellos.

Esta fórmula se está empleando por parte de las Comunidades Autónomas a través de los departamentos responsables de la enseñanza superior y la investigación. Esta es la situación también en Andalucía, donde la Consejería de Educación y Ciencia estableció los propios con las universidades, y que, con el inicio de la actual legislatura, y con la reorganización de los distintos departamentos de la Junta, pasó a ser responsabilidad de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

El procedimiento a seguir supone la «*planificación de actividades de mejora de acuerdo con unos objetivos, previamente pactados, y para los que cuenta con la financiación y con un seguimiento de los resultados por parte del gobierno regional*».²⁰

Lo común es que estén referidos a actividades de mejora de las titulaciones, de los departamentos, las infraestructuras, los servicios, la aplicación de nuevas tecnologías, etc.

De esta manera se llega a la biblioteca, contemplada en algunos casos en dichos contratos, situación que pensamos que será la habitual en el futuro. Los casos actuales se centran en la financiación para su adaptación al espacio europeo y al modelo de biblioteca como centro de recursos para el aprendizaje y para la investigación, a mejorar sus instalaciones y servicios para su función de apoyo a la docencia, a la creación de la biblioteca digital, etc.²¹

Un ejemplo en el ámbito andaluz es la Universidad de Almería, donde en un contrato programa de 2004 existe el compromiso de evaluar la biblioteca, inserta dentro de una serie de acciones emprendidas para la mejora de la calidad de la docencia, la investigación y los servicios.²²

²⁰ Universidad de la Rioja. La Universidad de la Rioja firma once nuevos contrato-programa [en línea]. [Consulta: 1/8/2004]. Disponible en: <http://www.unirioja.es/Prensa/ContratoPrograma/>

²¹ Es el caso de: *Contracte Programa entre la Universitat Autònoma de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, 2002-2005* [en línea]. [Consulta: 1/8/2004]. Disponible en: <http://www.uab.es/actualitat/rectorat/cp/Contracte-programa-2002-05.pdf>

²² La UAL recibirá 2,4 millones de euros como financiación complementaria por cumplir con el programa de la Junta. En: *Yahoo Noticias España*, 11 de julio de 2004 [en línea]. [Consulta: 1/8/2004]. Disponible en: <http://es.news.yahoo.com/040711/4/3iv60.html>

3.3. *Compromisos para una universidad de calidad: Declaración de Bolonia y Declaración de Compostela*

Se han producido distintos acontecimientos en el ámbito internacional con el propósito de establecer una práctica de colaboración y reconocimiento mutuo entre las diversas comunidades universitarias. Los objetivos, aunque más orientados al estudio, a la docencia, a la investigación y a la obtención de títulos válidos para el espacio geográfico en cuestión, no cabe duda que irán más allá, que impregnarán a toda la institución, y que su biblioteca deberá jugar su papel y apoyar la consecución de los fines establecidos.

La que mayor repercusión está teniendo es la Declaración de Bolonia,²³ suscrita en 1999 y heredera de la Declaración de la Sorbona de 1998, a la que desde sus inicios se han ido sumando países europeos hasta los 40 actuales. Su fin es la construcción de un Espacio Europeo de Enseñanza Superior, fijando el año 2010 como límite para conseguirlo.

Entre los principios que establece, encontramos algunos que tienen mucho que ver con la calidad de las bibliotecas:

- Mejora del liderazgo, la calidad y la gestión estratégica.
- Rigurosos controles de calidad internos, rendición de cuentas y transparencia.
- Desarrollo de procesos de evaluación continua de los servicios y auditorías institucionales externas.
- Promover vínculos entre la docencia y el aprendizaje impulsados por la investigación.
- Colaboración sustentada sobre intereses, misiones y fortalezas diferentes.
- Minimizar la burocracia y evitar el exceso de reglamentación.

La repercusión parece evidente. Así, incluso se ha puesto de manifiesto en estos primeros momentos de proyectos piloto, donde los estudiantes entrevistados destacan la necesidad de mejorar aspectos de la biblioteca para poder dar respuesta a sus necesidades de información y documentación.

²³ ANECA. El Espacio Europeo de Educación Superior (Proceso de Bolonia) [en línea]. [Consulta: 14/8/2004]. Disponible en: http://www.aneca.es/modal_eval/convergencia_bolonia.html

The Bologna Process – Towards the European Higher Education Area [en línea]. [Consulta: 14/8/2004]. Disponible en: <http://www.bologna-berlin2003.de/en/basic/index.htm>

En este sentido, desde la biblioteca se ha de estar prevenido y comenzar a actuar, incluyendo estos principios y perspectivas en sus planes de mejora.

Con una finalidad similar se presentó²⁴ la Declaración de Compostela a principios de 2004, cuando coincidieron 165 universidades, de 17 países iberoamericanos, con la finalidad de construir un Espacio Común de Enseñanza Superior para Europa, América Latina y El Caribe. En ésta, también encontramos antecedentes: declaración de Río de Janeiro de 1999 y Declaración de Lima de 2001.

Entre los objetivos, destacamos los que pueden estar más relacionados con la calidad de las bibliotecas:

- Conocimiento recíproco de los sistemas de evaluación nacionales.
- Desarrollo de criterios homólogos para la evaluación de la calidad.
- Impulsar acciones de mejora de la calidad.
- Modelos homologables de evaluación y de acreditación.
- Movilidad del personal administrativo.
- Promover la creación de alianzas o consorcios que faciliten la disponibilidad y el acceso a fondos bibliográficos digitales y bases de datos.

3.4. *La enseñanza de la calidad*

La persona que aspira a trabajar en una biblioteca requiere unos conocimientos en calidad que debe obtener en las Escuelas y Facultades de Biblioteconomía y Documentación, aunque después de pasar por ellas podrá seguir perfeccionándose en los múltiples cursos o jornadas que se organizan y cuya programación está en parte o en su totalidad dirigida a cumplir ese objetivo.

Y si la oferta de estos últimos es amplia, y quizás más orientada al profesional en ejercicio que ha de enfrentarse a un proceso de evaluación y

²⁴ Iberoamérica y Europa impulsan un espacio común universitario. En: *El Mundo*. Campus, 2 de marzo de 2004, p. 6.

CONFERENCIA Iberoamericana de Rectores y Responsables de Relaciones Internacionales. *Declaración de Compostela*: febrero 2004 [en línea]. [Consulta: 14/8/2004]. Disponible en: http://www.usc.es/iberoam/comun/declaracion_c.htm

mejora de la calidad del centro del que es responsable de su gestión, la formación universitaria es más puntual.

De lo observado en planes de estudios de las Universidades²⁵ con el primer ciclo, diplomatura, Vic, Leon, Coruña, Carlos III y Zaragoza, lo común es que no haya asignaturas que se orienten exclusivamente hacia esta cuestión, es decir, que partan de una denominación y objetivos centrados exclusivamente en la calidad de las bibliotecas, en su evaluación o en su mejora. Sí que nos encontramos con otras que dedican uno o dos temas, o parte de ellos.

Así, hay referencias a la evaluación de la colección (p.e. obras de referencia, bases de datos), herramientas (tesauros, sistemas integrados de gestión de bibliotecas o webs), servicios (préstamo interbibliotecario o teledocumentación), recursos humanos, etc., que en cierta medida responden a las evaluaciones parciales que en la práctica se han realizado en algunas bibliotecas.

No obstante, hay excepciones, como en la Universitat de Valencia, «*Avaluació de sistemes i serveis d'informació*», si bien como optativa de un semestre de duración para la diplomatura. También en la Universidad Complutense, en su diplomatura aparece «*Evaluación y calidad en unidades de información*» como genérica y de libre elección. «*Evaluación de Aplicaciones Documentales*», también es optativa en la Universidad de Granada, y se mantiene en los nuevos planes. No obstante, en esta Universidad «*Planificación y Evaluación de Servicios Bibliotecarios*» que figuraba como troncal, con los nuevos planes se une a otra, para englobarse en «*Biblioteconomía*»

En la diplomatura, con las excepciones indicadas, se observa un déficit en formación en estas materias. Probablemente se sea consciente de este hecho, y en algún caso, como la Universidad de Murcia, aconseja al estudiante que profundice en su formación complementaria, entre otras materias, en técnicas de gestión de calidad. También, como veremos más adelante, con motivo de la convergencia europea, parece que se le va considerando y puede ganar peso, es decir créditos, en los planes resultantes.

Pensamos que para un futuro bibliotecario destinado en una biblioteca universitaria, en un puesto de la Escala B, para lo que se exige este

²⁵ *Centros universitarios en biblioteconomía* [en línea]. [Consulta: 1/8/2004]. Disponible en: http://travesia.mcu.es/balizas_r.asp?M=Centros+universitarios+en+biblioteconom%EDa&submit1=Buscar

grado, debe estar formado y preparado en estos contenidos, para participar de forma muy directa, dependiendo de las responsabilidades que tenga que asumir, en dicha gestión. Y deben ser, en un primer momento, los centros universitarios los que proporcionen esa base, aunque después se requiera profundizar más para cuestiones concretas, según el tipo de biblioteca, modelo de evaluación a utilizar, etc.

Esta opinión es avalada con las propuestas de la IFLA, que incluye entre las diez materias nucleares la de «*Evaluación cuantitativa y cualitativa de los productos de información y del uso de la biblioteca*».

La licenciatura en Documentación se creó por el Real Decreto 912/1992, de 17 de julio (BOE, nº 2216, de 27 de agosto de 1992). Las directrices de la licenciatura fijaron, a diferencia de las de la diplomatura, únicamente materias de tipo técnico o instrumental, entre las que se encontraba «*Planificación y evaluación de sistemas de información y documentación*». Lo cual le da una cierta relevancia a la materia al ser incluida en la programación de los centros que imparten este ciclo, Universidades de Extremadura, Murcia, Granada... Y en esta Universidad «*Evaluación Científica y Fuentes de Información Especializada*» se incluye como optativa.

Y pensando en el mundo laboral, lógicamente se requerirán mayores conocimientos en los puestos en los que se precise este nivel de titulación.

En cuanto al Tercer Ciclo, hay una consideración elevada, como por ejemplo ocurre en la Universidad de Granada, con un programa denominado «*Información Científica: Tratamiento, Acceso y Evaluación*», que incluye cursos como «*Evaluación, calidad y certificación de bibliotecas y servicios de información*», «*Evaluación de revistas científicas como medios de comunicación científica*». O cursos también incluidos en los programas de la Universidad de Murcia como «*Gestión de calidad en los sistemas de información de las administraciones públicas*», o en el programa «*Diseño y evaluación de proyectos en unidades de información*», aparece el curso: «*Investigación y programas de calidad en instituciones documentales*»

Quizás sería interesante una mayor presencia de cursos o, incluso, un programa que se centre en estas cuestiones.

Y esto debería ser así por la creciente importancia y aplicación que está adquiriendo en las bibliotecas, especialmente en las universitarias, pero que sin duda se extenderá necesariamente a otras, y que, tanto para los profesionales que están desarrollando sus funciones en ella, en distintas catego-

rías o escalas, como para aquellos que se incorporen en un futuro, deben ser materias que tengan aprehendidas.

Esto es lo que ha venido sucediendo últimamente desde los inicios de los estudios universitarios y con la modificación de los planes de estudios durante los últimos años. Pero también hay otro factor decisivo que se vislumbra en un horizonte cercano, el del espacio europeo, que vendrá a alterar la situación actual.

Nos podemos hacer una idea de como quedarán los estudios, y en concreto lo referente a la calidad en la *Propuesta de diseño de titulación y plan de estudios en Información y Documentación*,²⁶ desarrollada por el grupo de centros y departamentos de Biblioteconomía y Documentación, en el marco del proyecto subvencionado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), y en la que han colaborado además otras instituciones y asociaciones profesionales.

En ella se consideran, dentro de la propuesta de contenidos comunes obligatorios (troncalidad), la «*Planificación, organización y evaluación de unidades de información*», con 24 créditos, y relacionada con la mayoría de las competencias específicas.

Por otro lado, la competencia específica «*Técnicas de diagnóstico y evaluación*», con el objetivo de identificar los puntos fuertes y débiles de una organización, de un producto o de un servicio, establecer y utilizar indicadores y elaborar soluciones para mejorar la calidad, se considera para dicho contenido y para otros más: «*Fuentes de información*», «*Representación y recuperación de la información*» y «*Fundamentos y metodologías de la investigación*». Y en todas ellas en el Nivel 2, es decir:

- Mantener al día los indicadores de calidad.
- Identificar toda disfunción ocasional o crónica de un puesto de trabajo.
- Aplicar un método de control, utilizar un método de resolución de problemas.
- Identificar las principales características de uso de un producto o de un servicio

²⁶ *Propuesta de diseño de titulación y plan de estudios en Información y Documentación* [en línea]. [Consulta: 1/8/2004]. Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/convergencia-europea-propuesta.html>

También se señala que todas las materias del plan de estudios han de fomentar la motivación por la calidad como competencia en el alumnado.

Si embargo, no se incluye ninguna recomendación específica para los contenidos instrumentales obligatorios y optativos.

En conclusión, hay una gran consideración para con la calidad, teniendo en cuenta la propuesta de un contenido específico dedicado a ella, aunque no íntegramente, y por la inclusión de los conceptos de competencias como elementos transversales para otros contenidos, y donde la calidad está muy presente.

4. ¿POR QUÉ EVALUAR LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA?

El objetivo primordial de la evaluación de la calidad es fácil de enunciar, se trata de mejorar la biblioteca en el sentido más amplio, o bien de uno de sus servicios, productos o procesos, si se dirige exclusivamente a uno de ellos. Aunque para el presente trabajo nos quedamos con el primer enunciado, al tratarlo desde una perspectiva de la calidad total.

A éste, hay que sumarles otros objetivos que se desprenden de él. Hablamos de la consecución de apoyos para esa mejora, de aumentar la eficacia y la eficiencia, de la reflexión sobre el trabajo, la organización y la planificación, de justificar ante la universidad y la sociedad²⁷, e incluso podríamos incorporar dos más, el de la supervivencia y el de transmitir una imagen positiva de la biblioteca al destacar sus fortalezas.

Entramos en detalle en cada uno de ellos.

4.1. *Mejorar la biblioteca*

Con carácter general se trata de corregir los puntos débiles de los recursos, procesos, servicios y productos. Como veremos, uno de los resultados de un proceso de evaluación es detectar las debilidades que presenta la biblioteca. Será el primer paso para determinar de qué manera pueden subsanarse, con la puesta en marcha de acciones que vengán a paliarlos.

²⁷ «Los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen pleno derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones estatales y a recibirlos con la mayor calidad», se indica en el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios a la Calidad.

Pero no sólo esto, también hay que mantener o mejorar las fortalezas. En el mismo sentido que el anterior, serán identificados los aspectos que se estén llevando a cabo de forma correcta, dentro de unos parámetros aceptables, y que conviene esforzarse por mantenerlos o, incluso, mejorarlos.

En definitiva, ampliar la satisfacción de las necesidades y de las expectativas del usuario final, teniendo en cuenta que detrás de todo proceso de evaluación está él. En un servicio público como es la biblioteca no puede ser de otra manera, pero ahora debe hacerse con una metodología, detectando mediante diversos procedimientos cuáles son las necesidades y expectativas reales, y ajustar la oferta de servicios y productos a ellas.

Esta mejora se ha de plasmar en acciones específicas, algunos ejemplos pueden ser:

- Identificación de las Áreas de Resultado Clave.
- Conocimiento del «mercado».
- Conocimiento y normalización de los procesos de trabajo.
- Implantación de métodos objetivos de medición del rendimiento.
- Mejorar la gestión interna de la biblioteca.
- Mejorar la comunicación interna y externa.
- Ampliar la oferta de recursos informativos, etc.

4.2. Conseguir apoyos para mejorar

Como veíamos, mediante el proceso de evaluación detectaremos la necesidad de aplicar acciones que conduzcan a la mejora de determinados aspectos. Para ello será necesario igualmente precisar quién o quiénes tendrán que participar y de que manera y con que recursos se podrán emprender.

Por ello, es esencial contar con la colaboración y el apoyo, en primer lugar, del propio personal de la biblioteca, pero también el de la universidad y de otras instituciones que pueden estar implicadas con la biblioteca. Esto llevará en unos casos al apoyo necesario para la puesta en práctica de acciones que sólo requieren cambios organizativos y de gestión, pero que son muy importantes para adaptarse a las necesidades actuales, y en otros a conseguir apoyo para obtener recursos que necesitan financiación.

El del personal de biblioteca resulta fundamental, ya que será éste el eslabón que conecte con el usuario a la hora de aplicar todas las acciones

que tienen que ver con la prestación de servicios. Es necesaria su implicación en todos los procesos, así como conocerlos, para que su actitud sea receptiva a los cambios, e incluso que exista un compromiso para su participación directa en los planes y en los procesos que se inicien.

Este objetivo se podrá cumplir con la programación de cursos, celebración de reuniones o encuentros directos, difusión personalizada mediante comunicados, ofrecimiento abierto a participar en el proceso de evaluación, directamente en el comité de autoevaluación, en las audiencias previstas o a opinar sobre los informes, y, finalmente, a incorporarse a los grupos de calidad formados para la aplicación del plan de mejora resultante.

El apoyo institucional podrá venir de diferentes esferas. En primer lugar de las autoridades académicas de la universidad, que tendrán que valorar y decidir sobre la importancia de los resultados obtenidos, puestos de manifiesto en el proceso de evaluación, y sobre los recursos que se asignarán, así como el apoyo que se buscará en los órganos de la administración autonómica responsables de la enseñanza superior, y que, como veíamos antes, se pueden plasmar en contratos programas. También consideramos relevante el apoyo que se podrá dar, y que se está otorgando, desde la agencia de evaluación estatal y desde las autonómicas con la convocatoria de ayudas específicas para las bibliotecas. La implicación de los consorcios y de las redes de bibliotecas será de gran ayuda en la búsqueda de soluciones generalizadas para todos los miembros, siempre en el ámbito de sus competencias.

Con todo ello, se persigue la dotación de recursos de muy diversa índole: económicos, humanos, equipamiento, instalaciones, etc. En otros casos podrán venir de planes de cooperación tales como los de adquisiciones de colecciones, prestación de servicios, etc.

4.3. Mayor aprovechamiento de los recursos

Partiendo del hecho de que los presupuestos de las bibliotecas universitarias no se incrementan siempre en las cantidades suficientes para atender sus necesidades, es lógica la aplicación de este principio por el que podremos conseguir la prestación de un mejor servicio o más servicios a igual coste. O desde otro enfoque, gestionar los recursos y servicios de manera excelente con los medios disponibles.

Ante la situación descrita, debemos evitar el riesgo de baje el nivel de calidad y que esto finalmente revierta en lo contrario de lo que se preten-

día: aumentar el número de usuarios y mejorar la satisfacción de sus necesidades.

Quizás no se trata tanto de una perspectiva de reducción de costes como de obtener el mayor partido a unos presupuestos contenidos. Sobre todo si nos referimos a aspectos que tengan que ver con la organización interna de la biblioteca, aquellos que inciden sobre los procesos y que en buena medida requieren de un replanteamiento tras detectar en la evaluación los puntos débiles que afectarían a la eficiencia de los mismos. Tampoco hay que olvidar los que tienen que ver con los recursos, puesto que estos son difíciles de mantener al estar en constante incremento, debido a la inflación y a las tendencias coyunturales o del mercado: costes salariales, precio de suscripciones, etc. En este sentido, hay que considerar los que requieren una revisión constante y actualización, caso de los relacionados con las tecnologías de la información.

Para hablar de eficacia y eficiencia, la calidad de estos otros recursos (humanos, tecnológicos, materiales bibliográficos...) ha de evaluarse con vistas a su mejora, que se conseguirá con acciones tales como la formación y capacitación del personal, actualización de software y hardware, seguimiento del uso de la colección, etc.

La característica común es precisamente que esa revisión ha de ser constante para conseguir el objetivo.

4.4. Reflexión

En la línea de lo apuntado en el apartado anterior, en el momento en el que realizamos las evaluaciones debe producirse una reflexión por parte de todos los relacionados con el proceso, y no sólo de los más directamente implicados por asumir funciones específicas en el mismo.

Así, toda la plantilla tiene la oportunidad de valorar aspectos tales como el trabajo desarrollado, los procesos, los servicios prestados, los resultados obtenidos, etc., tanto de forma global en el servicio, como por la unidad en la que desempeñe su trabajo, y contribuir con sus propias opiniones de diversas maneras. Puede trasladarlas a los distintos comités de evaluación para que se contemplen en los informes correspondientes, en los distintos momentos en los que se les solicitará o se les convocará para ello, y también son reflexiones que pueden servirles para mejorar su unidad o para sí mismos, como integrantes de un engranaje que posibilita la prestación de un

servicio de calidad, y cuya participación es fundamental en la búsqueda de la mejora continua.

4.5. *Justificar o rendir cuentas ante la universidad y la sociedad*

De cara a la sociedad, la biblioteca, como servicio de la universidad, debe impregnarse de los compromisos que esta tiene. Así, en el *Cuestionario de evaluación de servicios*²⁸ del II Plan de Calidad de las Universidades, se destaca que «*como consecuencia de la autonomía universitaria, de una racionalidad basada en el control y la planificación centralizada se ha ido pasando a otra que acentúa el principio de autorregulación y la contrapartida exigida por los gobiernos ha sido la exigencia de una rendición de cuentas (Accountability) a fin de demostrar que las decisiones y las acciones de la universidad están dirigidas a la mejora de la calidad*».

En este mismo documento se incluyen también otros objetivos que debe cumplir la evaluación, que son, aunque con un enfoque general de la institución, extensibles a la biblioteca. De entre ellos, por la relación que guarda con este epígrafe, destacamos:

- Todo usuario / cliente tiene derecho a conocer datos y especificaciones acerca de la calidad ofrecida por la institución en la que ingresa y desarrolla su formación.
- Las universidades, como todo servicio público, han de ofrecer evidencia a la sociedad de la calidad de su acción.

En un ámbito más interno, aunque en parte para cumplir esos mismos objetivos, la biblioteca debe justificar a la universidad cómo se han gestionado todos los recursos que ésta pone a su disposición y valorar la consecución de sus propios objetivos y metas, demostrando que las decisiones y las acciones están dirigidas a la mejora de la calidad, así como mostrando la eficacia y eficiencia de los procedimientos y servicios, y los niveles de calidad conseguidos.

4.6. *Transmitir una imagen positiva de la biblioteca al destacar sus fortalezas*

Se presenta también una oportunidad derivada de la evaluación consistente en reforzar la imagen de la biblioteca al destacar sus fortalezas en

²⁸ *II Plan de la Calidad de las Universidades. Cuestionario de evaluación de servicios*. Madrid: Consejo de Universidades, Secretaría General, 2001.

los informes preceptivos. Dichos informes se hacen públicos en las webs, se distribuyen copias en papel, se publican en las intranets, se editan... Se hace, en definitiva, una amplia difusión, para conocimiento de la comunidad universitaria propia, en primera instancia, y ajena, de sus responsables académicos, de la sociedad en general, y también, en un ámbito más próximo, de la propia biblioteca, para nosotros mismos.

Independientemente del modelo, como veremos más adelante, una de las cuestiones que aparece de forma destacada en dichos informes son los puntos fuertes detectados para cada aspecto o criterio evaluado.

De esta forma, el lector podrá apreciar las cosas que se hacen bien y obtener una imagen reforzada y compensada.

5. ¿CÓMO EVALUAR LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA?

5.1. *La elección del modelo*

Los modelos seguidos en nuestro país, desde la perspectiva desarrollada en este trabajo, son básicamente dos, el del Reino Unido, que se tuvo en cuenta²⁹ para la elaboración de la *Guía de evaluación de los servicios bibliotecarios*,³⁰ y el de la EFQM.

Dicha Guía, desarrollada inicialmente para las universidades catalanas, está basada en el análisis de la integración de la biblioteca en la universidad, su organización, procesos y oferta de servicios, sus recursos y resultados en cuanto a la satisfacción de los usuarios y a la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios.

Ésta, además del área geográfica indicada, ha sido empleada por otras universidades, caso de la Universidad Carlos III,³¹ Universidad de la

²⁹ *La evaluación de las bibliotecas de las universidades públicas de Cataluña: resumen*. Agencia per la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya: Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya, 2003.

³⁰ *Guía d'avaluació dels serveis bibliotecaris* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://www.bib.ub.es/bub/avalua/guia.pdf>

³¹ UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. BIBLIOTECA. *Informe de Autoevaluación Interna* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/EVA/autoestudio.htm>

Rioja, etc. También lo recoge, en su versión en castellano, el Consejo de Coordinación Universitaria entre los documentos dedicados a la evaluación.³²

5.1.1. EL MODELO DE EXCELENCIA DE LA EFQM

El modelo EFQM tiene especial relevancia para nosotros puesto que ha sido el asumido por la UCUA y aplicado por nueve universidades andaluzas. Es por ello por lo que en este capítulo incidiremos en su descripción. Aunque no sólo ha sido en nuestra comunidad, otras universidades como la de Salamanca, Valladolid,³³ etc., lo han utilizado con el mismo propósito.

Aparte, también es el modelo adoptado por la ANECA para la evaluación de los servicios universitarios, para lo que tiene elaborada una guía adaptada a los mismos,³⁴ al igual que ocurre en la UCUA.³⁵

En el contexto universitario recibe el apoyo del Grupo de Universidades vinculado al Club de Gestión de la Calidad, integrado por 24 universidades públicas y privadas y por el Consejo de Universidades. Creado en 1996, se fijó la misión de «*fomentar la aplicación de la gestión de la Calidad Total en la universidad, tomando como referencia el Modelo Europeo de la EFQM, para contribuir a dinamizar su proceso de mejora continua con el intercambio de experiencias y fórmulas innovadoras*».³⁶

El modelo EFQM, de la European Foundation Quality Management,³⁷ permite detectar las fortalezas y debilidades de la institución evaluada, mediante el análisis de evidencias, información, datos, indicadores, etc.,

³² *Guía de Evaluación de bibliotecas y Guía de evaluación externa de los servicios bibliotecarios* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://wwwn.mec.es/educa/ccuniv/html/calidad/index.html>

³³ UNIVERSIDAD DE VALLADOLID. BIBLIOTECA. *Informe de Autoevaluación de la Biblioteca*. – Valladolid : Universidad, 2004 [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://www.uva.es/ficheros/fich40fe673c95040.doc>

³⁴ *Guía de evaluación de servicios y Guía para evaluadores externos de servicios universitarios*. [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://wwwn.mec.es/educa/ccuniv/html/calidad/index.html>

³⁵ REBOLLOSO PACHECO, Enrique, FERNÁNDEZ RAMÍREZ, Baltasar, CANTÓN ANDRÉS, M^a del Pilar. *Guía de evaluación de servicios universitarios*. – Almería: UCUA, 2003.

³⁶ MASSÓ PÉREZ, Xavier. *¿Qué ventajas tiene el modelo EFQM para las universidades?* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://www.umh.es/calidad/es/XavierMasso.htm>

³⁷ European Foundation Quality Management <http://www.efqm.org>

basándose en los principios de la participación de todos los grupos de interés y el consenso, con el propósito de realizar propuestas de mejoras y materializarlas en un plan de actuación.

El modelo puede ir más allá y emplearse como herramienta para el benchmarking y para la acreditación.³⁸

Existen tres versiones o adaptaciones del mismo, si bien el modelo es único. Está la referida a grandes empresas, otra para pequeñas y medianas empresas y, la tercera, dedicada al sector público y organizaciones del voluntariado. Hay un compromiso de revisión bienal, lo cual le confiere una actualización y ajuste a los nuevos tiempos, a la par que le permite enriquecerse con las experiencias llevadas a cabo, así como con la introducción de nuevos elementos que posibilitan que sea más claro e inteligible.³⁹

A esas versiones genéricas se suman las que se efectúan para casos más concretos, como los indicados anteriormente para los servicios universitarios, o más concretamente la Guía, Documentos y Protocolo adaptados específicamente para bibliotecas universitarias por parte de la UCUA.⁴⁰

5.1.2. LAS GUÍAS: HERRAMIENTAS PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO A LA CASUÍSTICA DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

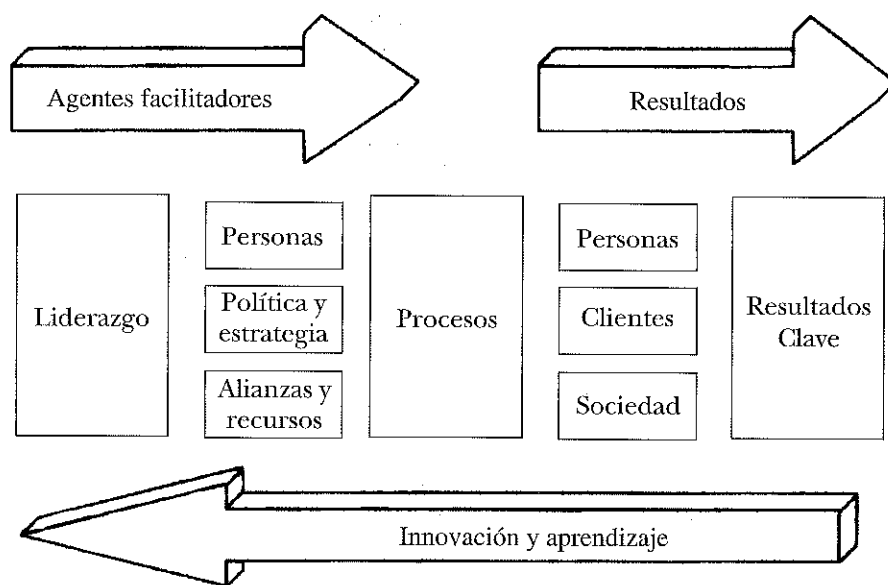
En el último caso indicado en el párrafo anterior, nos encontramos con las herramientas imprescindibles para el desarrollo del proceso de evaluación.

Por un lado, la Guía EFQM para la autoevaluación muestra todo el camino a seguir en esa fase, la definición de los criterios (representados en el gráfico siguiente) y demás elementos necesarios.

³⁸ MASSÓ, Xavier, o.c.

³⁹ *Actualización del modelo EFQM de excelencia* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: http://www.infocalidad.net/calidad_total/110403a.doc

⁴⁰ O.c.



Fuente: Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias

Esta va a ser el instrumento básico tanto para la comprensión de aspectos básicos de partida sobre el alcance del proceso y la orientación que debe tener, así como de la metodología a emplear durante el mismo.

En este sentido, son destacables las indicaciones que aporta sobre la composición del comité de autoevaluación, su estructura interna, funciones y plan de trabajo; también, los mecanismos para facilitar la comunicación de la evaluación y las formas en las que la comunidad podrá participar en ella; y, por supuesto, los detalles sobre la confección del Informe de Autoevaluación, con la descripción de las actividades que se evaluarán, la información y documentación que habrá de emplearse, la estructura y contenido, así como la descripción detallada de cada criterio, con indicación de evidencias y preguntas orientativas (en el volumen anexo a la Guía) para ayudar a detectarlas.

La Guía se completa con las tablas de datos e indicadores a emplear, la matriz de excelencia y las directrices para la evaluación de las bibliotecas de centro en el marco de la evaluación de titulaciones, departamentos y otras unidades de gestión.

Los Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias, centrados en esa fase, definen cuáles son los objetivos de la misma,

cómo ha de prepararse, coordinarse y qué acciones se realizarán para su correcta conclusión. Destacan los aspectos referidos al comité que se ha de encargar del proceso, en aspectos tales como perfil, estructura, funciones, organización del trabajo, tareas a realizar, etc.; también pormenoriza todos los matices de su visita, al tratarse de una programación bastante dilatada y variada (se han de combinar entrevistas y audiencias con visitas a instalaciones y tiempo para su trabajo y deliberación); la elaboración del Informe de Evaluación Externa es abordado con gran detalle, con recomendaciones sobre su realización, estructura y plazo de entrega; y otros asuntos tales como lo relativo a la formulación de juicios de valor contrastando las informaciones recabadas a partir de las diversas fuentes con las que cuenta (Informe de Autoevaluación, las entrevistas, las visitas a las instalaciones y la documentación adicional requerida), grupos a entrevistar, información a recabar en las visitas, análisis de la documentación solicitada, directrices a la biblioteca sobre todos los preparativos, etc.

Dichos Documentos también contienen las dos Herramientas preparadas para facilitar la labor a dicho comité. La primera para el trabajo de análisis de la Biblioteca a través de las cuatro fuentes indicadas, y la segunda, para la síntesis de todo ello, dedicada plenamente a la elaboración del Informe de Evaluación Externa.

Para la última fase, descrita con detalle más adelante, en el seno de la UCUA y del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades, se ha preparado el *Protocolo para la redacción del informe final*. En él, además de la identificación de la biblioteca y del proceso de evaluación, se pide una valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo, para destacar las principales coincidencias y discrepancias entre sus respectivos informes. También se incluye un apartado para sintetizar los resultados de la evaluación referidos a cada subcriterio, y otro para los puntos fuertes y débiles. Se completa con el Plan de Mejora donde se incluirán las acciones encaminadas a mejorar las debilidades, con la indicación de la prioridad, responsables de ejecutarlas, y para su posterior seguimiento, indicadores y fechas máximas para cumplirlas.

5.1.3. VALORACIÓN DEL MODELO EFQM

Las ventajas del modelo son muchas:

- Muestra la situación de la biblioteca en la trayectoria hacia la excelencia, ayudando a identificar problemas y sus soluciones.

- Facilita una revisión de la biblioteca en todos sus aspectos.
- Sirve de base para el proceso de planificación y de gestión: al permitir detectar los puntos fuertes, débiles y preparar acciones para mejorarlos, así como la posibilidad de benchmarking.
- Actualización constante: además de lo indicado se puede agregar la redefinición de conceptos, incorporación de subcriterios, replanteamiento de otros, etc.
- Puesto en práctica en muchos ámbitos.
- Carácter transversal del modelo: distintos temas (comunicación, responsabilidad social, creatividad e innovación, clientes, gobierno de la organización, conocimiento, mercado y definición del mercado, personas de la organización, metodología de procesos, proveedores/partners y sostenibilidad) están presentes a lo largo de él, en diferentes criterios y subcriterios. Así se responde a la lógica de que al aplicar una acción de mejora se incidirá sobre más de un aspecto, al estar éste tratado desde diferentes ópticas, según el criterio donde se encuentre.
- Presencia de criterios novedosos a la par que relevantes: así se pone de manifiesto la importancia del liderazgo, al considerar que son los líderes, en sentido amplio, los responsables en última instancia de dirigir la biblioteca hacia un nuevo rumbo cuando es preciso el cambio, aparte de ser los que orientan la consecución de la misión y los objetivos de la misma. De igual manera el de política y estrategia para conseguir dicha misión, siempre basadas en las necesidades de los grupos de interés. También situamos en este punto la gestión de las alianzas externas, en un contexto como el nuestro en el que resulta tan patente su importancia y que se materializa a través de redes, consorcios y otras formas de colaboración. El impacto social, aunque es al que menos peso se le otorga, se destaca en un criterio, lo cual va en la línea de la rendición de cuentas necesaria que debe hacer cualquier administración pública, y que, por otro lado, es un objetivo de la evaluación, y quizás no sólo desde la perspectiva presupuestaria, sino también del beneficio que, como servicio público, obtiene la sociedad en general de la biblioteca.

Y si le añadimos las aportadas por la Guía y Documentos de la UCUA, tendríamos:

- Orientación completa a lo largo de todas las fases.
- Instrucción sobre la interpretación de los criterios y subcriterios.
- Consejo sobre las principales evidencias a considerar.
- Identificación de los datos, indicadores, información y documentación a tener en cuenta.
- Modelos de encuestas, etc.

A estos habría que incorporarles otras derivadas del Grupo de Bibliotecas de la UCUA:⁴¹

- Detalle de la metodología a utilizar.
- Definición y delimitación de ítems que pudieran ser objeto de interpretaciones.
- Definición de un conjunto de indicadores así como la explicación de su alcance y elaboración.
- Muestra de la encuesta y redefinición de formularios, etc.

Los inconvenientes que observamos en el modelo parten principalmente del lenguaje y los términos empleados y, por tanto de las dificultades que puede surgir en la interpretación del sentido exacto de los subcriterios. Por ello, es importante la labor de revisión antes mencionada y, en el caso de las universidades andaluzas, el trabajo desarrollado en el seno de la UCUA.⁴²

También, que *»posiblemente la problemática más importante de este modelo es que, aunque existen distintas metodologías para el desarrollo de la evaluación, ésta es tan buena como lo son los evaluadores»*.⁴³

5.1.4. SOBRE LA APLICACIÓN DEL MODELO

Comprobada la validez del modelo para las bibliotecas universitarias, una iniciativa de gran interés sería su adaptación a otras tipologías.

⁴¹ «La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias. El caso del Grupo de Coordinación de la UCUA en Andalucía», o.c.

⁴² O.c.

⁴³ *Calidad total: EFQM e ISO 9000, diferencias y similitudes* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: http://www.improven-consultores.com/paginas/documentos_gratuitos/v_imprimir.php?id=109

Dadas las experiencias, llevarlo a cabo para bibliotecas que guarden similitudes estructurales con las universitarias no requeriría un gran esfuerzo. Este sería el caso de bibliotecas públicas con varias sucursales, tales como las municipales de localidades medianas y grandes; otras con instalaciones centralizadas pero de cierta envergadura, caso de bibliotecas públicas provinciales o autonómicas; especializadas, etc.

El ofrecimiento de la UCUA para el empleo de sus documentos de trabajo y asesoramiento son sin duda a tener en cuenta para aquellas instituciones, universitarias o no, que quieran utilizar el modelo EFQM.

5.2. *Los pasos para la evaluación*

Para tratar este asunto volvemos a centrarnos en la perspectiva de la calidad total de la biblioteca y según se orienta actualmente. Es decir, no se plantea para casos de evaluaciones de servicios concretos, ni las que tuvieron lugar hace ya algún tiempo.

En este sentido, el planteamiento inicial parte con la inclusión de la biblioteca en el plan plurianual de evaluación de la universidad, gestionado por la unidad de calidad de la institución, a través del cual se participa en el Plan Nacional y en el autonómico, en el caso de Andalucía, en el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades.

En dicho plan plurianual se fija la fecha de inicio y las fases que se sucederán:

1. Autoevaluación: es el proceso de evaluación interna del servicio. Lo realiza el Comité de Autoevaluación, que cuenta con el apoyo de dicha unidad.
2. Evaluación Externa: la biblioteca es visitada por un Comité de Expertos Externos (CEE), que revisará el informe de autoevaluación, visitará las instalaciones y se entrevistará con los usuarios y el personal. Con sus propios juicios de valor y conclusiones redactará el Informe de Evaluación Externa.
3. Redacción y aprobación del informe final de evaluación: el Comité de Autoevaluación, a partir del informe de autoevaluación, más el informe de evaluación externa, elaborará el informe final.
4. Redacción de un informe por la UCUA, donde se refleja el resultado de las distintas bibliotecas universitarias.

5. A partir de los informes finales de los distintos servicios, titulaciones, etc., se redacta el Informe sobre la Calidad de la Universidad.
6. Redacción y aprobación por el Consejo de Universidades del Informe sobre la Calidad del Sistema Universitario y elaboración de un Plan de Seguimiento.

Nos vamos a referir a las tres primeras por ser las fases que son lideradas por la biblioteca o desarrolladas en ella.

5.2.1. AUTOEVALUACIÓN

Se inicia con la convocatoria y constitución del Comité de Evaluación Interna (CEI), superada previamente una fase para la selección del mismo, caracterizada por su participación voluntaria y su carácter transversal. Se trata de asumir tareas adicionales a las habituales, que representan una carga de trabajo añadida, por personas procedentes de los distintos servicios, situaciones y responsabilidades, usuarios y cargos académicos, de tal forma que todas las visiones que pueda haber sobre el servicio queden representadas en el mismo. Esto puede originar un CEI numeroso en su composición, por lo que se tendrán que combinar los criterios apuntados con los de operatividad y eficacia, para determinar el número más apropiado según el caso.

Al tener ese carácter transversal, podemos encontrarnos con participantes que no estén familiarizados y no tengan los conocimientos suficientes, por lo que se requiere una formación previa sobre los cometidos, el modelo a seguir, etc., que puede verse complementada por la asistencia a cursos o jornadas externas específicamente dirigidos a estos comités.⁴⁴

Las siguientes cuestiones sobre las que hay que decidir en un primer momento son la elección del modelo a seguir para el proceso, en la línea de lo apuntado anteriormente, el calendario de trabajo y el plan de comunicación.

Para iniciar las tareas se puede y se suele recurrir a la constitución de subcomités, a partir del CEI, especialmente cuando su composición es amplia, lo cual le dará también agilidad al poder repartir las tareas y el análisis de criterios.

⁴⁴ La UCUA organizó unas jornadas para la formación de los comités de autoevaluación previas al inicio de los procesos puestos en marcha simultáneamente por nueve universidades andaluzas en 2003.

La siguiente tarea se centrará en la recopilación de información y su análisis. Para ello se hará acopio de toda aquella que sirva para determinar evidencias. Su procedencia será variada: de la dirección de la biblioteca, de sus servicios generales, de las bibliotecas de centros, etc.

Por otro lado, es necesario la obtención de datos generales de la universidad (PDI, alumnos, presupuesto, etc.) y de la biblioteca, especialmente los relativos a usuarios, recursos de información, recursos humanos, recursos económicos destinados a adquisición de recursos de información en los últimos años, instalaciones, equipamiento y servicios prestados.

Estos datos deberán ser recogidos y tratados con el máximo rigor, puesto que además de ser fuente para establecer juicios de valor, se emplearán en muchos casos para construir indicadores.

Partiendo de la consideración de indicador como la «*ratio que sirve para la toma de decisiones, que permite apreciar características o rasgos mensurables o cuantificables, que también puede representar hechos relevantes relacionados con la actividad de la organización, y que por consiguiente permite analizar su evolución*»,⁴⁵ y que «*sería el resultado numérico de cuantificar las distintas actividades realizadas por los servicios bibliotecarios para determinar en que grado se han conseguido los objetivos previstos en un período de tiempo concreto o su evolución*»,⁴⁶ se han de definir aquellos que se refieran a las áreas clave, en un periodo de tiempo suficiente para obtener una perspectiva de su evolución.

Estos serán determinantes para el análisis de los criterios de gestión del personal, alianzas y recursos, procesos y, principalmente, de todos los de resultados. En el caso de la UCUA, se establecieron por parte del Grupo de Trabajo de Coordinación de los Procesos de Evaluación un conjunto de 26 indicadores empleados por todas las bibliotecas pertenecientes al Grupo.⁴⁷

La importancia de los indicadores se pone de manifiesto en el propio II Plan de Calidad,⁴⁸ al establecer la creación de un catálogo de indicadores como sistema de información sobre el estado del proceso de

⁴⁵ BENAVIDES VELASCO, C.A., QUINTANA GARCÍA, C. O.C.

⁴⁶ *Planificación, gestión y evaluación de servicios bibliotecarios* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Gestion.PDF>

⁴⁷ Aparecen publicados como anexo en: «La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias. El caso del grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía», o.c.

⁴⁸ art. I del Real Decreto 408/2001.

evaluación. También existe intención por parte de la UCUA de adaptar el del Consejo de Universidades a la realidad andaluza. Parece claro que se trata de un asunto delicado y que, por tanto, requiere del consenso de las universidades.

Otra información a recabar es la cualitativa, es decir, la opinión que la comunidad universitaria tiene sobre los distintos aspectos del servicio. En este caso, se puede recurrir a encuentros directos, buscando el diálogo, a través de entrevistas, reuniones, etc.

En un proceso de estas características es muy interesante por el doble papel que se cumple empleando estos sistemas. Por un lado, podemos obtener la información que se persigue, como elemento base para el análisis de criterios, sobre todo para el de gestión de personal y de resultados en él y en los clientes, al mantener dichos encuentros con estos colectivos. El otro fin que alcanzamos es el de informar de primera mano sobre el proceso. Pensamos que es fundamental llegar a todo el personal de la biblioteca, para que comprenda de forma precisa y sin ambigüedades el alcance de la evaluación y la necesidad de su implicación en el proceso de mejora.

También es obligado el método de la encuesta, precisamente por su rigor y por las posibilidades de su tratamiento y análisis, así como de la facilidad que ofrece para obtener conclusiones.

Para ello tendremos que dirigirla a los distintos sectores de usuarios, bien a la totalidad de sus miembros, caso de los menos numerosos: PDI, estudiantes de tercer ciclo y personal de administración y servicios. O bien a una muestra, en caso contrario: estudiantes de primer y segundo ciclo.⁴⁹ Incluso podría contemplarse a otros sectores como usuarios externos, proveedores, etc.

Las preguntas de los formularios han de centrarse en las áreas clave, al menos en:

- Instalaciones.
- Recursos.
- Servicios.

⁴⁹ En el caso de las bibliotecas universitarias andaluzas que inician su evaluación en 2003, establecieron una muestra del 5%, además de los criterios para el reparto de los formularios, tal como se indica en: La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias: el caso del Grupo de Coordinación de la UCUA en Andalucía. O.c.

- Atención al usuario.
- Formación de usuarios.
- Personal.

El modo de repartirlos más idóneo será personalmente, de forma directa (sobre todo en el caso de estudiantes, para conseguir la obtención completa de la muestra seleccionada), por correo (en el caso del resto de los miembros de la comunidad universitaria o los externos a ella) o en los mostradores de información.

Su análisis deberá efectuarse al menos por cada sector de usuario, por centro, si son varios, teniendo en cuenta las áreas clave antes indicadas, y otros criterios como biblioteca frecuentada, etc.

Con todo ello, documentación, datos, indicadores, entrevistas y encuesta, tendremos la base para el análisis en profundidad de cada criterio, y para obtener las evidencias que se ponen de manifiesto a través de las reflexiones, observaciones, opiniones, etc., de los distintos participantes (CEI, colaboradores, usuarios...), y que sirven para detectar sus fortalezas y debilidades, así como para plantear las acciones de mejora, destacando las prioritarias, calendario de aplicación, responsables de llevarlas a cabo, etc.

Esto será lo que constituya el borrador del Informe de Autoevaluación, que será publicado y difundido para su conocimiento por toda la comunidad universitaria, a la par que se solicita que se revise y se envíen sugerencias, para finalmente redactar el Informe definitivo y dar por concluida esta fase.

Un esquema típico de la estructura de este informe sería:

- **Introducción**
 - o Vinculación con la evaluación institucional
 - o Modelo utilizado
 - o Composición del CEI
 - o Desarrollo del proceso
- **Criterio 1. Liderazgo** (estructura similar para el resto de criterios)
 - o Subcriterios
 - o Puntos fuertes
 - o Puntos débiles
 - o Propuestas de mejora

- ...
- **Criterio 9: resultados clave**
- **Anexos**, pueden ser, entre otros:
 - o Estructura de la biblioteca universitaria
 - o Tabla resumen de puntos fuertes y débiles
 - o Tabla de propuestas de mejora
 - o Tablas de datos
 - o Indicadores
 - o Calendario de la evaluación
 - o Encuesta
 - o Evaluación del autoinforme y del proceso.

5.2.2. EVALUACIÓN EXTERNA

El fin de esta fase es también la de elaborar un informe, pero en esta ocasión realizado por expertos externos a la universidad donde se ubica la biblioteca, y basado en la revisión del proceso y del autoinforme, en las visitas a las instalaciones y las audiencias y entrevistas con usuarios y personal de la plantilla.

En concreto, se trata de contrastar la información recabada de esas fuentes, analizar su coherencia y comprobar si son compartidas y están apoyadas en hechos y evidencias, para, de esta manera, *«formular juicios de valor sobre el diseño, la organización, el desarrollo de los procesos y los resultados de la biblioteca, en relación con los objetivos propios de la misma, con el fin de estimar su calidad y proponer acciones de mejora»*.⁵⁰

Es decir, se analiza cada criterio, con el apoyo, descarte o ampliación de los puntos fuertes y débiles indicados en la fase de autoevaluación y, de igual manera, se actúa con las propuestas de mejora.

Esto servirá para proporcionar a los miembros de la biblioteca evaluada una base para que puedan reflexionar sobre su propia realidad desde una perspectiva externa, sin que esté mediatizada por el conocimiento previo o cualquier prejuicio. En definitiva, no se contempla como fiscalización

⁵⁰ De esta manera se enuncia en: Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias: convocatoria 2002. Plan Andaluz de Calidad de las Universidades 2001-2006. O.c.

alguna, sino como una ayuda a la reflexión general que supone el proceso y para la mejora que se pretende.

Para conseguir este objetivo, el CEE debe organizar su trabajo, encuadrado en tres momentos del desarrollo de esta fase.

En un primer momento, debe estar preparado para abordar su tarea, para lo cual se puede completar su formación con el conocimiento de las herramientas que deberá emplear (guía de evaluación externa) o la que se ha utilizado en la fase anterior (guía de autoevaluación). Esta resulta necesaria para conocer el trabajo realizado por el comité de autoevaluación. Así, se podrá analizar el informe de autoevaluación y obtener una primera valoración de la biblioteca, e identificar aspectos que deban ser aclarados, recabados o contrastados.

Lógicamente, será la guía de evaluación externa la que le orientará durante el proceso en aspectos tales como las tareas a realizar, su organización interna, plan de trabajo, colectivos a entrevistar, elaboración del informe, etc.

En este sentido, la Guía del Plan Andaluz es muy exhaustiva a la par que precisa en cada una de esas cuestiones. Contempla una serie de herramientas para orientar y facilitar el análisis, la síntesis y la valoración del proceso. Además, está apoyada por un programa informático, con una estructura similar, para agilizar dichas tareas y la confección del informe.

Un segundo momento estará centrado en la visita que realice el comité de expertos a la universidad. Aquí podrá contrastar y completar el trabajo previo indicado anteriormente con la información que obtendrá de las entrevistas y reuniones, de la observación de las instalaciones y de las opiniones de los trabajadores y usuarios, en el recorrido que efectúe. A lo que hay que sumar el análisis de la documentación adicional que pudieran recabar.

En una fase final, el CEE comunicará sus conclusiones, primero de forma provisional y oral cuando concluya su estancia en la institución; y mediante informe escrito posteriormente. Es especialmente importante que en el primero de ellos se puedan resaltar los aspectos que deban ser objeto de mejora urgente, con el propósito de acometerlos cuanto antes.

En líneas generales, el Informe del CEE tiene una finalidad muy práctica, como hemos comentado, por lo que ha de ser relativamente breve, consensado, tanto en el ámbito del propio Comité, como con el de

autoevaluación, claro y preciso, crítico, constructivo y confidencial, teniendo en cuenta a quién va dirigido y para qué se realiza.

5.2.3. REDACCIÓN DEL INFORME FINAL

Aunque parezca otra cosa por su denominación, en realidad se trata del principio. Supone el punto de partida del plan de mejora, con la puesta en marcha de las acciones contempladas en el mismo. Es decir, se trata del inicio de las mejoras conforme a una metodología más sistemática.

Es el principio también porque supone una nueva forma de gestión, especialmente cuando se trate de la primera ocasión en la que se evalúa la biblioteca, ya que es el comienzo de una gestión basada en los principios de calidad propiamente dicha. Sobre esto entraremos en detalles más adelante.

Esta fase es la síntesis e integración de las dos anteriores y de sus informes, tal como se mencionaba al hablar del Protocolo para su redacción, y es de nuevo el comité de autoevaluación el encargado de su elaboración.

Aspectos tales como la participación y la publicidad vuelven a ser aspectos fundamentales, para lo que se requiere su difusión y conocimiento por parte de toda la comunidad universitaria y por la sociedad, antes de su redacción definitiva; así como favorecer que puedan manifestar su opinión y sus sugerencias, a fin de integrarlas y preparar el informe final, el cuál también se publicará por los mismos procedimientos y medios, aparte de editarlo, si se considera oportuno.

6. ¿Y DESPUÉS QUÉ?

El esfuerzo de muchos meses de trabajo de evaluación se ve plasmado en el Informe final, como producto sintético del diagnóstico y de la visión que desde muchas perspectivas, tanto internas como externas, se tiene de la biblioteca.

Quizás la evaluación no viene a descubrir nada que de antemano no se sepa. Es cierto que para los equipos de dirección de la biblioteca y para los miembros de su plantilla, que son los que están en el día a día de los procesos, en contacto con el usuario, etc., a priori no se les escape ningún detalle de los que ahora se reflejarán en el Informe.

Lo que sí aporta la metodología empleada es la ratificación de los mismos y una visión priorizada de los problemas que habrá que resolver, con las soluciones, los medios para lograrlas, los responsables y el compromiso de cuándo se solventarán.

No obstante, a veces pueden resaltarse cuestiones no previstas. Excepciones que confirman la regla expuesta, donde se demuestra, a través de las encuestas o las entrevistas, que la visión que se tiene internamente de algún servicio o producto de la biblioteca no coincide con la percibida desde el exterior, entendiendo por éste al usuario, la sociedad...

6.1. *El Plan de Mejora*

Ya desde los primeros momentos de la evaluación comenzamos a proyectar el plan de mejora. En el primer documento, el borrador del Informe de Autoevaluación, deben aparecer las propuestas de mejora que se perciben como soluciones a los problemas o debilidades. Estas se irán enriqueciendo por el camino descrito anteriormente hasta llegar al Plan de Mejora.

Sin duda, la peculiaridad que debe cumplir éste es la viabilidad, es decir, que las iniciativas que se establezcan sean realistas y abordables. Los recursos y medios necesarios, los responsables de ejecutarlas y el calendario deben estar definidos con esa visión. Además, la inclusión de un indicador de seguimiento responderá al compromiso de la biblioteca y de la universidad por alcanzar los resultados. Éste será el referente para el seguimiento continuo de la aplicación de las acciones, tarea que deberá ejercer el comité de seguimiento nombrado al efecto, así como para futuras revisiones o evaluaciones.

En este sentido, desde la UCUA, se prevé un calendario de actuación, con una revisión a los dos años, contando también para ello con los comités de evaluación externos que colaboraron en su momento.

El ciclo concluiría, o se iniciaría, con una nueva evaluación a los cuatro años aproximadamente. Por el camino muchas actuaciones en la biblioteca, e igualmente la revisión de los propios procesos y de la Guía y Documentos empleados.

Para ello, la temporalización de las acciones de mejora se ajustarán a esos plazos, fijando el tiempo en el que se han de ejecutar o resolver, conforme a la prioridad que se haya establecido.

En esa trayectoria requeriremos siempre recursos de diversa índole. Estos, en ocasiones se referirán al personal y tendrán más que ver con su

reorganización que con un incremento. Son aquellos casos en los que las acciones vayan orientadas a los cambios en los procesos, tales como la comunicación interna o con los usuarios, la incorporación de registros en el catálogo, el acceso a la bibliografía impresa, etc.

En otros casos, los recursos necesarios se referirán al equipamiento, debido a las necesidades tecnológicas y a su renovación constante, si bien, tras ellos estará el requisito de una dotación económica suficiente para mejorar esos aspectos. También situamos aquí la colección bibliografía y, en definitiva, casi todo.

Esas inversiones cada vez están más diversificadas. Además de lo contemplado en los presupuestos universitarios y las partidas específicas destinadas en ellos para apoyar los planes de mejora, ya hemos visto que están presenten otras formulas más o menos novedosas, tales como los contratos programa, las convocatorias de la ANECA, las que puedan partir desde las agencias autonómicas, las realizadas en los consorcios, las conseguidas a través de las redes de cooperación... Las vías de financiación se van incrementando, lo que podemos entender como una apuesta, en los ámbitos políticos universitarios, por el apoyo a sus servicios bibliotecarios.

Aunque el liderazgo de la puesta en marcha del plan de mejora parte de la biblioteca, y más concretamente de su equipo de dirección, se verán implicados en el mismo otros responsables. Lo cual es perfectamente comprensible desde la perspectiva de que la biblioteca, desde hace mucho tiempo, no puede funcionar como un servicio independiente dentro de su institución: es habitual la relación con la gerencia, el servicio de formación, el de informática..., circunstancia que también veremos plasmada en el plan de mejora al indicarse el responsable de las acciones o la participación de otros servicios para favorecer su ejecución efectiva.

El plan de mejora supondrá, en aquellos casos que se carezcan, la posibilidad de iniciar otros planes específicos como el estratégico, el de comunicación, etc.

6.2. *La mejora a través de la cooperación*

Para todo ello y especialmente para esto último, la labor del Grupo de Bibliotecas de la UCUA será importante. Ya está prevista la constitución de grupos de trabajo para abordar acciones de mejora presentes en todas las instituciones participantes en el mismo. Es el caso de los planes de comunicación, los necesarios manuales de procedimiento, etc.

Asimismo, tiene el objetivo de hacer balance y efectuar la revisión de los documentos y guías con la experiencia acumulada, los indicadores empleados, etc.

La labor y compromiso del CBUA será clave, ya que, de acuerdo con su «*objetivo fundamental de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios a través de la cooperación interbibliotecaria*». ⁵¹ Y ya de hecho se están produciendo acciones concretas encaminadas en esa dirección: la puesta en marcha de su catálogo colectivo, el incremento de la colección bibliográfica digital, la adquisición de sistemas para su gestión y para el servicio de información bibliográfica, la formación del personal, etc., son una muestra patente de ello.

También, desde Rebiun, se plantea actualmente que su misión «*es fomentar, promover y liderar la cooperación entre sus miembros para mejorar la calidad global de los servicios a los usuarios, como contribución esencial al incremento de la calidad y la competitividad de nuestro sistema universitario y de investigación*». ⁵² Vinculación con la calidad que se ve reforzada en la colaboración con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ⁵³, si bien en los Objetivos para 2004 del Plan ésta no aparece ⁵⁴.

Los ámbitos cooperativos como a los que nos estamos refiriendo suponen desde hace tiempo una ayuda a la mejora de los servicios prestados, y, por ende, de las bibliotecas participantes, aunque en sus estatutos o reglamentos no se mencione expresamente la calidad.

En esta esfera, además de los apuntados, nos encontramos con los grupos de usuarios de sistemas integrados de gestión bibliotecaria, las redes orientadas al préstamo interbibliotecario, los convenios entre universidades y otras instituciones, etc.

El modelo EFQM dedica en un criterio, el de Alianzas y Recursos, una parte a estas iniciativas, y en la versión de 2003 se incluye un eje trans-

⁵¹ Según figura en el Convenio de las diez universidades públicas andaluzas por el que se crea el CBUA, con fecha 23 de marzo de 2001.

⁵² REBIUN. *Plan Estratégico 2003-2006* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/indice.asp>

⁵³ Objetivo operacional 1.1.c, de la línea estratégica dedicada a impulsar la construcción de un nuevo modelo de biblioteca universitaria, del *Plan Estratégico de Rebiun, Objetivos para 2003* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/2003.pdf>

⁵⁴ REBIUN. *Plan Estratégico. Objetivos para 2004* [en línea]. [Consulta: 6/9/2004]. Disponible en: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/2004.pdf>

versal que contempla a los «partners», lo cual muestra la importancia que le asigna.

6.3. *La mejora continua y la búsqueda de la excelencia*

Hace años, uno de los temas recurrentes en la bibliografía profesional era el de la gestión del cambio, situación que ponía de manifiesto las dificultades existentes para asumir la introducción de nuevas tecnologías (sobre todo debido a la celeridad con que éstas aparecían), procedimientos y servicios. Esta coyuntura, lejos de agotarse, incide decisivamente en muchos aspectos de la gestión bibliotecaria, y también ocurre con la mejora de la calidad. La introducción de dichos cambios para atender nuevas necesidades de los usuarios o su incorporación para mejorar la eficacia y la eficiencia, es una dificultad añadida que salvar en el camino hacia la excelencia del servicio, en el sentido de que la biblioteca necesitará la inversión de recursos para ello, la capacitación de su personal, la readaptación de su gestión, etc., cuestiones que se suman a las requeridas a diario por su propia marcha e inercia.

Los pasos para ello se inician desde el comienzo del proceso de evaluación, pero necesitará lógicamente la aplicación del plan de mejora y contrastar los resultados, con un seguimiento constante, una revisión periódica y con el inicio de un nuevo proceso.

Al ir corrigiendo los puntos débiles detectados, reforzando las fortalezas y superando los nuevos obstáculos que se vayan presentando, la consecución de un servicio de excelencia, en teoría, estaría cada vez más próximo. No obstante, los cambios que se van produciendo en la biblioteca, o fuera y que repercuten directamente en ella, son tan numerosos, que provocan la necesidad de incluir reajustes también de forma constante. Al final, lo que tenemos es un servicio donde constantemente se van introduciendo mejoras, pero sabiendo que mañana serán necesarias más.

6.4. *Certificar la calidad*

Es una iniciativa en la que recientemente más bibliotecas universitarias se van implicando, una vez concluidos sus procesos de evaluación e iniciada la aplicación de sus planes de mejora, para un reconocimiento de su labor en este sentido y del grado de calidad conseguido.

Nos encontramos que la certificación, junto a la acreditación, vienen contempladas entre los objetivos que tienen establecidos las agencias

autonómicas. Este es el caso de Andalucía, donde en su Ley de Universidades se contempla para la Agencia desarrollar y fomentar procesos de certificación y acreditación,⁵⁵ y como una de sus funciones concretas la certificación de la calidad de los servicios universitarios.⁵⁶

La ANECA tiene encomendadas estas tareas en la Ley Orgánica de Universidades. En este sentido, se han publicado sendas convocatorias, a las que hacíamos referencia antes, para la obtención del certificado de calidad de los servicios de biblioteca de las universidades. En las mismas disposiciones, y vinculada al certificado, se regula la obtención de ayudas para la mejora de los servicios de biblioteca en las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro. La convocatoria de 2003 se complementaba con un manual de procedimiento para la emisión del informe conducente a la obtención del certificado.⁵⁷

En este orden de cosas, hay que encuadrar las certificaciones que algunas bibliotecas universitarias han obtenido en otras instancias. Así, en el caso de Andalucía nos encontramos la Biblioteca de la Universidad de Almería, que obtuvo la certificación de ISO 9000:2000 para su servicio de préstamo interbibliotecario.⁵⁸

CONCLUSIONES

La propia evolución histórica de los servicios bibliotecarios ha estado marcada por una constante mejora de su calidad, si bien ahora se «mide» la conseguida y también se emplea una metodología para lograrla.

La aplicación de esta metodología supone la introducción de técnicas y conceptos procedentes de otros ámbitos, que han ido encajando perfectamente en la biblioteca.

La biblioteca, pionera en la aplicación de los procesos de evaluación en los servicios universitarios, encuentra ahora un contexto favorable

⁵⁵ Art. 80.4 de la Ley Andaluza de Universidades.

⁵⁶ Art. 81 e) de la Ley Andaluza de Universidades.

⁵⁷ ANECA: Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades. *Manual de Procedimiento* [en línea]. [Consulta: 12/10/2004]. Disponible en: http://www.aneca.es/modal_eval/docs/manual_bibliot_160603.pdf

⁵⁸ ESCOBAR GÓMIZ, Rosa y CANO SOLA, Antonio. «Sistemas de Gestión de la Calidad: Una propuesta de modelo de procesos para un Servicio de Préstamo Interbibliotecario». En: *Foro Bibliotecas y Sociedad*. – Murcia: ANABAD, 2004.

gracias a que lo relativo a la calidad está contemplado en la legislación, a que es un principio de los contratos programa que se están suscribiendo, un compromiso en la construcción de los espacios internacionales de enseñanza superior y la base de la formación de los futuros bibliotecarios.

Con la evaluación de la calidad pretendemos conseguir mejorar la biblioteca en general, además de identificar los aspectos clave para lograr ese gran objetivo. Estos abarcarían los apoyos de la propia plantilla, de las autoridades académicas y de entidades externas a la universidad, la búsqueda del mayor aprovechamiento de los recursos y la justificación de las inversiones realizadas. También nos puede servir como reflexión o para transmitir los logros conseguidos.

Uno de los primeros pasos para iniciar el proceso de evaluación es la elección del modelo que se va a seguir. Con la experiencia llevada a cabo en Andalucía, con la coordinación de la UCUA, se ha puesto de manifiesto la validez del Modelo EFQM para las bibliotecas universitarias y previsiblemente para otras.

Las guías de la UCUA orientan plenamente a lo largo de las tres fases del proceso de evaluación.

Aunque los resultados en la gestión se aprecian y aplican desde el inicio del proceso, va a ser el Plan de Mejora el documento de referencia a partir del cual se adquieren los compromisos de lo que se pretende conseguir a corto, medio o largo plazo.

En este sentido, el trabajo en cooperación facilita la labor de evaluación, favorece el planteamiento de acciones de mejora conjuntas y permite perfeccionar las herramientas.

Todo esto, más la certificación, marca el camino hacia la mejora continua y la excelencia de los servicios prestados, de los procesos seguidos, de los recursos necesarios, etc.

Aunque el enfoque pretendido para esta ponencia es orientado plenamente hacia bibliotecas universitarias, pensamos que existen muchos puntos en común con cualquier otra tipología, y que los preceptos apuntados pueden ser puestos en práctica en cualquier contexto bibliotecario, salvo, claro está, en los momentos iniciales de la puesta en marcha de la evaluación, que en la biblioteca universitaria necesariamente ha de ser incluida en los propios planes de su universidad, y en el resto será conforme a los de su propia institución.

BIBLIOGRAFÍA

- II Plan de la Calidad de las Universidades. Cuestionario de evaluación de servicios*. Madrid: Consejo de Universidades, Secretaría General, 2001.
- Actualización del modelo EFQM de excelencia* [en línea] <http://www.infocalidad.net/calidad_total/110403a.doc> [Consulta 6/9/2004].
- Acuerdo de 2 de julio de 2003 por el que se establece el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades [en línea]. <http://www.ucua.es/ucua/cal_andal.html> [Consulta: 26/7/2004].
- ALONSO ARÉVALO, Julio. ECHEVERRÍA CUBILLAS, M^a José. MARTÍN CERRO, Sonia. «La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación». En: *Seminario sobre Indicadores en la universidad: información y decisiones*. España. Ministerio de Educación y Cultura.
- ANECA: *Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades. Manual de Procedimiento* [en línea] <http://www.aneca.es/modal_eval/docs/manual_bibliot_160603.pdf> [Consulta: 12/10/2004].
- ANECA. *El Espacio Europeo de Educación Superior (Proceso de Bolonia)*. [en línea] <http://www.aneca.es/modal_eval/convergencia_bolonia.html> [Consulta 14 de agosto de 2004].
- ANECA. *Programas – Certificación*. [en línea] <http://www.aneca.es/modal_eval/certif_quees.html> [Consulta 12/10/2004].
- ANGLADA I DE FERRER, Lluís M. «La elaboración de una guía para la evaluación de los servicios bibliotecarios de las universidades de Cataluña». En: *VII Jornades catalanes de documentació*. Barcelona. 1999.
- ANGLADA I DE FERRER, Lluís M. [et.al]. «La evaluación de los servicios bibliotecarios a través de la opinión del usuario. La experiencia de la Universidad Politécnica de Catalunya». *Jornadas de Gerencia Universitaria* (15. Cádiz), 1996.
- ARENCIBIA JORGE, Ricardo. GUERRA PÉREZ, Marisol. «Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas». En: *ACIMED* 2001;9(1):64-71.
- «Assesment of Academic Libraries in Andalucía (Southern Spain): an EFQM-compliance guide». *Proceeding of the 4th. Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. «Meaningful Measures for Emerging Realities*, Pittsburg (Pennsylvania), 12-16 August 2001, p. 69-76.
- BARBANCHO, M. DUARTE, M. UCUA «Model to Assesment Academic Libraries in Andalucía». [en línea] *6th Toulon-Verona Quality conference*, Oviedo, 2003, <http://web.uniovi.es/Vicerrectorados/Calidad_Innovacion/Calidad/ESOE/proceedings/HE-25.pdf> [Consulta 26/7/2004].

- BENAVIDES VELASCO, Carlos A. QUINTANA GARCÍA, Cristina. *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid: Díaz de Santos: Asociación Española para la Calidad, 2003.
- La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación rendimiento en bibliotecas universitarias. Informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HEFCW y DENI*. Cádiz: Universidad de Cádiz. Servicio de Publicaciones, 1999.
- Bologna Process* [en línea] *Towards the European Higher Education Area* <<http://www.bologna-berlin2003.de/en/basic/index.htm>> [Consulta 14/8/2004].
- Calidad de las universidades y orientación universitaria* / coord. Álvarez Rojo, Víctor; Lázaro Martínez, Ángel J. – Archidona : Ediciones Aljibe, 2002.
- Calidad total: EFQM e ISO 9000, diferencias y similitudes* [en línea] <http://www.improven-consultores.com/paginas/documentos_gratuitos/v_imprimir.php?id=109> [Consulta 6/9/2004].
- CEREZO LÓPEZ, Eva María. ALONSO CERVERO, Beatriz. GÓMEZ PÉREZ, Ana María. «Evaluación de la calidad en la automatización de bibliotecas». En: *El profesional de la información*, Vol. 11, N.º 2, 2002, pp. 141-146.
- Conferencia Iberoamericana de Rectores y Responsables de Relaciones Internacionales. *Declaración de Compostela: febrero 2004* [en línea] <http://www.usc.es/iberoam/comun/declaracion_c.htm> [Consulta 14/8/2004].
- Conceptos Fundamentales de la Excelencia*. Bruselas [en línea] : EFQM, 2003. <<http://www.efqm.org/downloads/documents/0812-FuCo-sp.pdf>> [Consulta: 12/10/2004].
- Contracte Programa entre la Universitat Autònoma de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, 2002-2005* [en línea] <<http://www.uab.es/actualitat/rectorat/cp/Contracte-programa-2002-05.pdf>> [Consulta: 1/8/04].
- Convenio de las diez universidades públicas andaluzas por el que se crea el CBUA. 2001.
- Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios a la Calidad. BOE 10 de agosto de 1999.
- Documentos para la evaluación externa de las bibliotecas universitarias*. – Córdoba : UCUA, 2004.
- DUARTE BARRIONUEVO, M. «Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios». En *Boletín ANABAD*, 1995, v. 45, n.1, pp. 95-106.
- ESCOBAR GÓMIZ, Rosa. CANO SOLA, Antonio. «Sistemas de Gestión de la Calidad: Una propuesta de modelo de procesos para un Servicio de Préstamo Interbibliotecario». En *Foro Bibliotecas y Sociedad*. Murcia: ANABAD, 2004.
- Esquema de actuaciones para la concurrencia y el seguimiento*. [en línea] <<http://www.ucua.es/ucua/Documentos/Talleres-Seminarios-Cursos/PLAN%20DE.%20EVALUACI%20D3N%20Y%20MEJORA.PDF>> [Consulta 26/7/2004].

- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, Cecilia. «La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas». En *Revista general de información y documentación*, Vol. 9, Nº 2, 1999, pags. 41-47.
- FERNÁNDEZ IGLESIAS, Francisco Javier. *Un proyecto de evaluación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*. Madrid: Universidad Complutense, Biblioteca, 1999.
- FUENTES ROMERO, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Madrid: Ediciones Trea, 1999.
- GARCÍA-MORALES HUDOBRO, Elisa. «Aportaciones de la gestión de calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación». En *Revista española de documentación científica*, Vol. 18, nº 1, 1995, pp. 9-18.
- GARCÍA-MORALES HUDOBRO, E. «Los costes de calidad: consideraciones sobre su aplicación en bibliotecas y servicios de documentación». En *Métodos de Información*, Vol. 2, nº. 5, 1995, pp.21-27.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, 2002.
- Guía d'avaluació dels serveis bibliotecaris [en línea] <<http://www.bib.ub.es/bub/avalua/guia.pdf>> [Consulta 6/9/2004].
- Guía de autoevaluación para la administración pública: Modelo EFQM de Excelencia*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas Ministerio de la Presidencia-B.O.E., 2004.
- Guía de Evaluación de bibliotecas y Guía de evaluación externa de los servicios bibliotecarios* [en línea] <<http://wwwn.mec.es/educa/ccuniv/html/calidad/index.html>> [Consulta 6/9/2004].
- Guía EFQM para la autoevaluación de Bibliotecas universitarias*. Córdoba: UCUA, 2002.
- SOCIEDAD Española de Documentación e Información Científica. Grupo de Trabajo sobre la Calidad. *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*. Madrid: Sociedad Española de Documentación e Información Científica, 1998.
- «Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario ISO 11620. UNE 50-137 (primera parte)». En *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 22, nº. 2, 1999, pp. 223-248.
- «Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario ISO 11620. UNE 50-137 (segunda parte)». En *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 22, nº. 3, 1999, pp.357-402.
- JÁTIVA MIRALLES, María Victoria. «Indicadores de calidad aplicables al análisis, evaluación y comparación de opacs». En *El Profesional de la Información*, 2004, 13 (1): 28-46
- LANCASTER, F. WILFRID. *Evaluación de bibliotecas*. Madrid: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas (Madrid), 1996

- LEY 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades. BOJA, nº 251 de diciembre de 2003, p. 27.452-27.474.
- LEY Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE nº 307 de 24 de diciembre de 2001.
- LINDAUER, Bonnie Gratch. «Definición y medida del impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución». En *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2000, (59) pp. 35-76.
- Líneas de actuación para la programación de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluza (UCUA) 2001-2006* [en línea] <<http://www.ucua.es/ucua/Documentos/Lineas%20de%20actuacion.pdf>> [Consulta 26/7/2004].
- REBIUN. *Lista de Indicadores de Rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias*. 2000
- MANO GONZÁLEZ, M. «Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias». En *Revista española de documentación científica* 1998 21 (2) 174-197.
- MASSO PÉREZ, Xavier. *¿Qué ventajas tiene el modelo EFQM para las universidades?* [en línea] <<http://www.umh.es/calidad/es/XavierMasso.htm>> [Consulta 6/9/2004].
- MASSO PÉREZ, Xavier. Tort-Martorell Llabrés, Xavier. *El modelo EFQM aplicado a la universidad: un caso práctico*. Barcelona : Universitat Politècnica de Catalunya, 2000.
- Modelo EFQM de excelencia. Versión 2003. Adaptación a la Administración Pública*. [en línea] <<http://www.igsap.map.es/calidad/DocYpdf/Modelo%20EFQM%20%202003%20CRITERIOS.pdf>> [Consulta: 6/9/2004].
- Norma ISO 11620: 1998 (E) Información y documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas / preparado por el Grupo de Estudio de Normatividad en Bibliotecas*. Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información. Círculo de Calidad Normatividad. — México: 2002 [en línea] <http://azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/Norma_ISO_11620.htm> [Consulta: 26/7/2004].
- ORDEN ECD/1461/2003, de 7 de mayo, por la que se convoca la presentación de solicitudes para la obtención del Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades, y para la obtención de ayudas para la mejora de los servicios de biblioteca en las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro [en línea] <<http://www.boe.es/boe/dias/2003-06-05/pdfs/A22015-22018.pdf>> [Consulta: 12/10/2004].
- PACIOS LOZANO, Ana Reyes. «Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información». En *Boletín de la ANABAD*, Tomo 45, nº 2, 1995, pp. 107-116.
- PEDRERO RODRÍGUEZ, María de los Angeles. Dinamización de bibliotecas públicas: Gestión de Calidad de coste cero aplicada al servicio de atención al cliente. - En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Los nuevos retos en los servicios bibliotecarios*, Málaga 23, 24, 25 de mayo 2002. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002. Pp. 345 - 353.

- PINTO MOLINA, M. «Gestión de Calidad en Documentación». En *Anales de Documentación*, 1998, v.1, p.171-183. [en línea] <<http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad0110.html>> [Consulta: 6/9/2004].
- Planificación, gestión y evaluación de servicios bibliotecarios* [en línea] <<http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Gestion.PDF>> [Consulta 6/9/2004].
- POLL, Roswitha. BOEKHORSTB, Peter. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en Bibliotecas universitarias*. IFLA. Madrid: ANABAD, 1998.
- Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Cataluña : informe 2001: evaluación transversal de los Servicios Bibliotecarios*. – Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya: Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya, 2003.
- Propuesta de diseño de titulación y plan de estudios en Información y Documentación* [en línea]. <<http://www.ub.es/biblio/convergencia-europea-propuesta.html>> [Consulta: 1/8/2004].
- Protocolo para la redacción del Informe Final de Bibliotecas Universitarias*. – Córdoba: UCUA, 2004.
- PUY MORENO, María Victoria. Evaluación del servicio de obtención del documento de la biblioteca universitaria de Sevilla. En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Profesionales para una sociedad informada*, Sevilla 18, 19, 20 de mayo 2000. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios 2000.
- REBIUN. Plan Estratégico 2003-2006<<http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/indice.asp>> [Consulta 6/9/2004]
- REBIUN. *Plan Estratégico. Objetivos para 2003* [en línea]. <<http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/2003.pdf>>
- REBIUN. *Plan Estratégico. Objetivos para 2004* [en línea]. <<http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/2004.pdf>>
- REBOLLOSO PACHECO, Enrique. FERNÁNDEZ RAMÍREZ, Baltasar. CANTÓN ANDRÉS, M^a del Pilar. *Guía de evaluación de servicios universitarios*. Almería: UCUA, 2003.
- RESOLUCIÓN de 24 de agosto de 2004, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación [en línea] <<http://www.boe.es/boe/dias/2004-09-07/pdfs/A30717-30721.pdf>> [Consulta: 12/10/2004]
- REY MARTÍN, C., RODRÍGUEZ PARADA, C. «Reflexió sobre la mesura de la qualitat en la biblioteca». En *Item*, 3 (2002), pp. 56-67.
- RINON SANZ, Celia. «Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria». En *Revista general de información y documentación*, Vol. 10, N^o 1, 2000, pp. 211-223

- RODRÍGUEZ GÓMEZ, Gregorio. *Calidad en los servicios universitarios*. Cádiz: UCUA: Servicio de Publicaciones de la Universidad, 2000
- ROSWITHAR, Pöll. BOEKHORSTB, Peter. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Madrid: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas (Madrid), 1998
- SETÓ PAMIES, Dolors. *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Pozuelo de Alarcón: ESIC, 2004
- SUÁREZ, Juana María. PINTO MOLINA, María. «Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación». En *Revista general de información y documentación*, Vol. 9, Nº 1, 1999, pags. 217-273
- UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. Biblioteca. *Informe de Autoevaluación Interna* [en línea] <<http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/EVA/autoestudio.htm>> [Consulta 6/9/2004]

Resultados del proceso de evaluación en bibliotecas universitarias. El plan de mejora

MIGUEL DUARTE BARRIONUEVO

AURORA MÁRQUEZ PÉREZ

Biblioteca de la Universidad de Cádiz

INTRODUCCIÓN

Si bien resulta adecuado para universidades en su conjunto, colegios públicos u hospitales¹, el modelo EFQM ha tenido dificultades para su aplicación en nuestras bibliotecas universitarias. Es posible que haya podido pesar en este hecho la opinión desfavorable de los propios evaluadores vertida en algún Informe de Evaluación de los realizados en el marco del I Plan Nacional de Evaluación

Bien es cierto que se trata de un modelo de amplia implantación en el mundo empresarial, desarrollado por y para las empresas y cuya finalidad no es tanto la consecución de un premio, como la implantación en la organización que lo utiliza de la cultura de la mejora continua.

Sorprende ciertamente que, por el contrario, se consideren adecuados otros modelos igualmente adaptados del mundo empresarial y más aptos, aparentemente, para fabricar zapatos o medir el grado de potabilidad del agua que para medir la calidad de los servicios bibliotecarios. Es el caso del modelo normativo y prescriptivo que representa el conjunto de normas de la familia ISO 9000, sobre el que algunas bibliotecas universitarias han construido sus sistemas de gestión de calidad².

¹ La Universidad Miguel Hernández y la Universitat Oberta de Catalunya (500+), el Colegio de Nuestra Señora de las Maravillas, primer centro escolar en obtener el Sello de Excelencia 400+ o El Hospital Comarcal del Bidasoa (500+) son solo algunos ejemplos de instituciones con Sello de Excelencia Europea.

² Las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona y Castellón han obtenido la certificación de sus servicios con la norma.

El resultado de todo ello ha sido que, mientras que la metodología de evaluación para Titulaciones, Centros y Departamentos desde el I Plan Nacional de Evaluación se ha realizado con modelos basados en EFQM, las bibliotecas han evaluado sus servicios con un modelo poco consistente, en el que se obvian conceptos básicos en la gestión y planificación de una organización moderna como el liderazgo o la gestión de las personas en términos de motivación, clima laboral, etc., se prima un diagnóstico literario de la situación, y se atiende poco al despliegue crítico de resultados sobre los que soportar los planes de mejora consiguientes.

EFQM, MODELO DE EXCELENCIA

Es preciso recordar que para alcanzar la excelencia es necesario disponer de un sistema de gestión de calidad adecuado. EFQM proporciona un marco de referencia con el que comparar el examen global y sistemático de las actividades y resultados que proporciona el proceso de evaluación.

Como modelo de referencia, EFQM permite:

- Diagnosticar la excelencia en la gestión.
- Identificar puntos fuertes y áreas de mejora.
- Actuar de soporte a la definición de Planes de Acción.
- Proporcionar una base objetiva para la comparación con organizaciones similares.
- Medir la progresión que se consigue en el tiempo.
- Formar e implicar a las personas que componen la organización.

Los conceptos básicos que marcan el camino a la excelencia, que están en la base del modelo EFQM, empiezan y terminan en la orientación a resultados.

El objetivo de esta comunicación no es tanto insistir en el modelo como herramienta de evaluación, al que ya se ha hecho referencia anteriormente, cuanto describir y enfatizar los resultados que se esperan conseguir de un proceso de evaluación.

Resultado en EFQM es sinónimo de satisfacción; *«se consiguen resultados excelentes cuando la biblioteca es capaz de proporcionar servicios que satisfagan plenamente a todos sus grupos de interés»*. Los resultados se obtienen cuando se

consiguen niveles superiores (basados en datos) sobre los 8 conceptos básicos que componen la excelencia y se plasman en el Plan de Mejora.

EL CONCEPTO DE MEJORA CONTINUA

La mejora continua debe entenderse como la mejora progresiva de los niveles de eficiencia y eficacia de una organización, en un proceso continuo de aprendizaje, tanto de sus actividades y resultados propios, como de las actividades y resultados de organizaciones similares y de los grupos de interés.

En el escenario que plantea EFQM, el concepto de mejora va asociado a los de innovación y aprendizaje y recuerda la importancia de aprender de los resultados y la necesidad de utilizar la información para ser innovadores y creativos. En la perspectiva del modelo EFQM, se trata de un concepto transversal, presente a lo largo de todos los criterios agentes, que compagina los efectos a corto plazo que produce la mejora, con los efectos a largo plazo resultado de la innovación y el aprendizaje.

La mejora continua significa una evolución en el tiempo, un proceso continuo. La innovación significa una mejora drástica, un fenómeno de una sola acción. Resultado de una inversión en nueva tecnología o equipos, o la introducción de los nuevos conceptos de gestión, *know how* y técnicas de producción. Un ejemplo sería la Reingeniería de Procesos³.

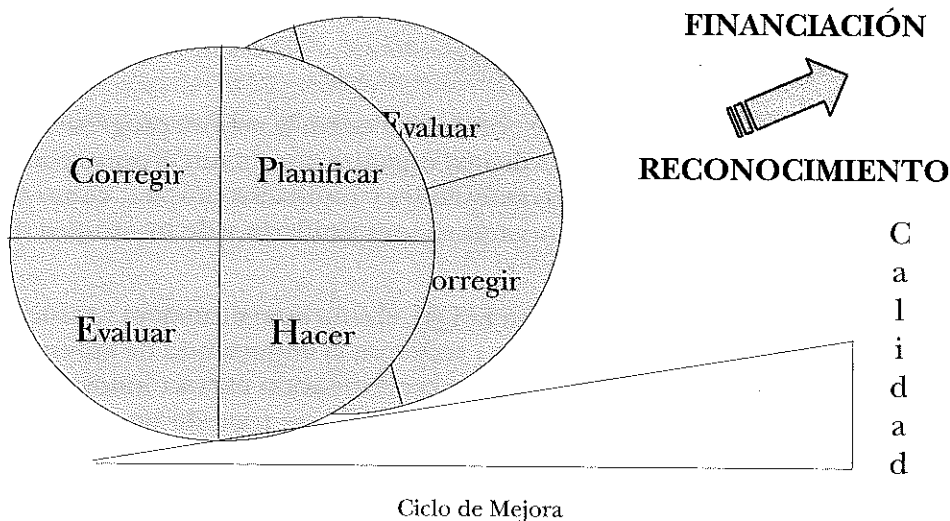
Se trata, en definitiva, de un agente facilitador en la búsqueda de la excelencia, diseñado para crear valor para el usuario a través de un proceso de *benchmarking*, interno y externo, y de la gestión del conocimiento de las personas para maximizar el aprendizaje en toda la organización.

De ahí que los objetivos deban utilizarse como un instrumento de mejora continua y que sean coherentes con una política de calidad que incluya el compromiso de mejorar continuamente. Manuel Barbancho ha descrito el ciclo de mejora continua como un ciclo de Deming en continuo movimiento hacia la calidad⁴.

³ Es el rediseño radical de los procesos estratégicos que añaden valor, y de los sistemas, políticas y estructuras organizacionales que los sustentan, para optimizar los flujos de las operaciones y maximizar la productividad.

⁴ Barbancho Medina, Manuel. La UCUA y el Plan Andaluz de Calidad en las Universidades. – *Jornada de formación a los Comités de Evaluación Internos*, Antequera, 2002.

Medidas impulsoras de calidad



Se consiguen mejores niveles de calidad a partir del movimiento continuo en el Ciclo *Plan - Do - Check - Act*. Las acciones básicas de la gestión: planificar, ejecutar, evaluar y establecer acciones correctoras.

Un vistazo rápido al Ciclo PDCA podría hacer pensar que las herramientas ya existen en el proceso de administración de la biblioteca.

- **Planificar (P):** fase en la que se establece el Plan de Mejora compuesto por metas, los medios que permitirán alcanzarlas y la fase temporal en que se cumplirán (corto, medio o largo plazo). La definición de metas implica establecer tres elementos: concepto de la mejora, la cuantificación y el plazo. Por ejemplo: tener diagramas de flujo de los procesos clave en un periodo de 6 meses.
- **Ejecutar (D):** Se realizan las actividades y tareas necesarias para llevar a efecto las mejoras planificadas. Es necesario recoger datos de control para determinar los niveles alcanzados. Corresponde básicamente a la etapa de proceso.
- **Evaluar (C):** Durante el desarrollo del proceso de ejecución, mediante Indicadores de proceso, o bien una vez concluidas las diferentes acciones de mejora planificadas, se comparan los resultados obtenidos con las metas y objetivos previstos.

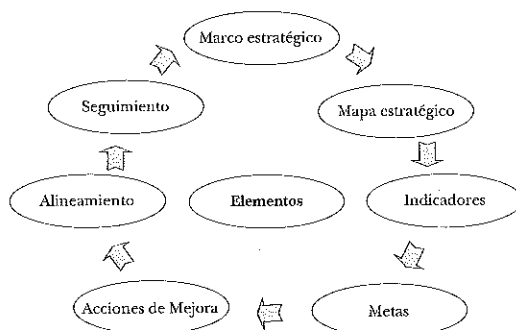
- Acción correctiva (A): Constatados desvíos entre lo planificado y lo conseguido, se programan las consiguientes medias correctoras y se planifica un nuevo ciclo de mejora.

El análisis, sin embargo, debe ser más profundo y sutil, porque la información para gestionar la biblioteca se ha hecho cada vez más compleja, haciéndose cada vez más necesario:

- Analizar el entorno, evaluarlo y tomar decisiones.
- Planificar y controlar.
- Asignar recursos y coordinar las actividades.
- Medir el rendimiento global y (no solo de) las actividades.
- Retribuir/incentivar.
- Crear valor.

Este análisis viene facilitado por la integración del Ciclo PDCA con herramientas de gestión estratégica en el marco del modelo EFQM como es el Cuadro de Mando Integral (CMI), que integra los conceptos básicos de la planificación estratégica con los de medición y control permanentes.

El CMI permite describir las hipótesis estratégicas en un mapa de relaciones causa-efecto, al mismo tiempo que facilita, como veremos mas adelante, el alineamiento estratégico del plan de mejora, la Integración entre los diversos niveles, el seguimiento y control de planes y se convierte en una poderosa herramienta de comunicación, motivación e incentivo.



Los elementos básicos de integración se representan gráficamente en el cuadro siguiente: se integra el diagnóstico resultante de los informes de evaluación (interno y externo) en el mapa de relaciones causa-efecto, se definen los indicadores de medición y se marcan las metas a alcanzar.

Una vez descrito el escenario a medio/largo plazo, en el que deben reflejarse la misión, visión y valores estratégicos descritos para la biblioteca, se describen las acciones de mejora necesarias para alcanzar el escenario descrito, se alinea con los dos elementos estratégicos básicos: la perspectiva

económico-financiera y las personas y se establecen los mecanismos de evaluación y control para hacer un seguimiento continuo de las mejoras planificadas.

EL PLAN DE MEJORA EN LA PERSPECTIVA ESTRATÉGICA

El Plan de Mejora se refiere al conjunto de medidas y acciones que se pondrán en marcha en un periodo temporal determinado y cuya finalidad es mejorar los niveles de calidad y excelencia de la biblioteca.

El Plan de Mejora debe ser concebido para crear valor sostenido para los usuarios y, desde nuestra perspectiva, debe estar alineado tanto con los planes operativos como con el Plan Estratégico de la Biblioteca, que dan sentido al ciclo de mejora.

En nuestra opinión, es el elemento que enlaza las actuaciones a corto plazo representados por los objetivos anuales con las estrategias a largo plazo relacionadas con la misión y visión de la biblioteca.

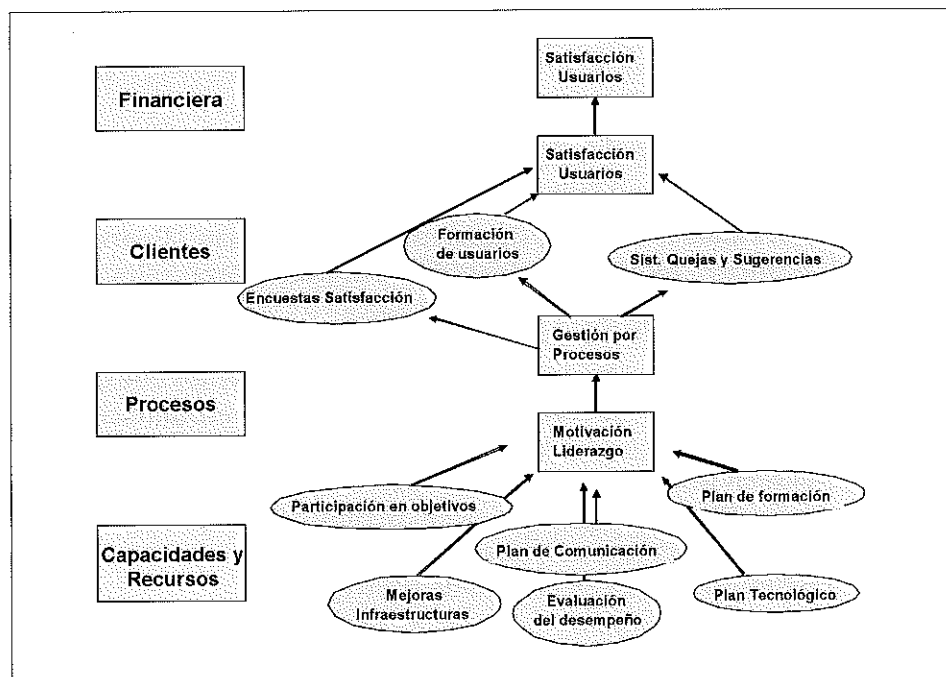
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA

Desde una perspectiva estratégica, el Plan de Mejora debería cumplir, al menos, 4 características:

- 1) Estar basado en el diagnóstico que representan los informes de evaluación y en un análisis de las relaciones causa-efecto, entre las debilidades detectadas en el diagnóstico y los efectos que se espera conseguir en valor añadido para el usuario.

La estructura del Cuadro de Mando Integral proporciona la posibilidad de construir un mapa de relaciones causa-efecto desde el que se visualiza de manera gráfica cómo las mejoras propuestas, ordenadas de acuerdo a las 4 perspectivas del Cuadro de Mando Integral, inciden sobre los diferentes criterios EFQM.

- 2) Estar soportado en datos y en los resultados obtenidos del proceso de evaluación.
- 3) Estar enfocado para crear valor añadido para el usuario, a partir de la interacción de la acción de mejora con el seguimiento continuado de la misma.



Mapa relaciones-causa efecto de las mejoras
(Biblioteca de la Universidad de Cádiz, Plan de Mejora 2004-2006)

En la base del enfoque se encuentran los criterios agentes del modelo: liderazgo, personas, alianzas, recursos, instalaciones, equipamiento, tecnología, información y conocimiento. Componen la perspectiva Innovación y Aprendizaje del CMI, que tienen que ver con las capacidades de la organización y los recursos de que dispone.

Perspectivas CMI							
Financiera	Crecimiento	Responsabilidad Costes	Inversión	Riesgo			
Clientes	Clientes (PV Usuarios segmentados)		Sociedad (PV entorno)				
Procesos	Diseño de productos	Gestión de clientes	Operaciones	Gestión de las relaciones con la Sociedad			
Innovación y aprendizaje	Liderazgo	Personas	Alianzas	Recursos Económico Financiero	Instalaciones Equipamiento	Tecnología	Información y conocimiento
Criterios y subcriterios E F Q M							

La perspectiva procesos está formada por el diseño de productos/ servicios, la gestión de clientes y las relaciones con el entorno social.

La perspectiva clientes se agrupa en torno a los criterios resultados de EFQM, según los distintos grupos de interés.

Los resultados claves, finalmente, compondrían la perspectiva financiera (crecimiento, rentabilidad, costes, inversiones, riesgo)

4) Estar integrado en el Plan Estratégico

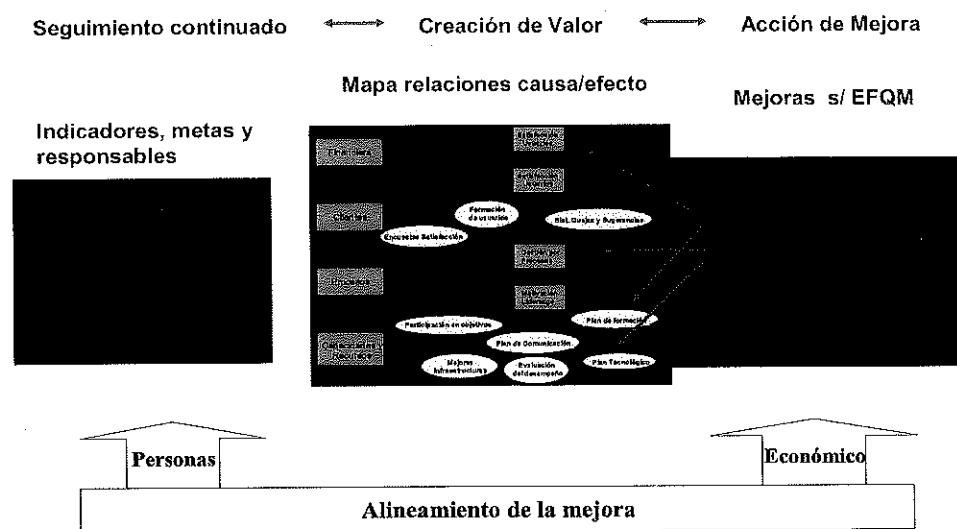
Las mejoras se alinean en torno a los dos elementos que desde la perspectiva EFQM generan más valor: el factor económico-financiero y las personas. A partir de ahí, las acciones de mejora propuestas se articulan en torno a los criterios del modelo EFQM, el mapa de relaciones causa-efecto permite visualizar como las mejoras contribuyen a la creación de valor y se definen los indicadores y los elementos de control.

EL PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ (2004 – 2006)⁵

En línea con las ideas vertidas en las páginas anteriores, el Comité de Evaluación Interno ha elaborado un Plan de Mejora, siguiendo las recomendaciones propuestas por el Comité Externo, para el período temporal 2004-2006.

Anticipando el Plan Estratégico de la Biblioteca, el Plan de Mejora se ha planificado con un claro enfoque orientado a conseguir niveles superiores de calidad y excelencia, adaptando e integrando las dos herramientas de planificación y mejora para mantener los niveles de excelencia: la filosofía EFQM y la medición que proporciona el CMI para realizar el seguimiento continuo de las mejoras, tal como se presenta en el esquema siguiente:

⁵ Describimos con mas detalle el Plan de Mejora de la Biblioteca de la UCA por ser mas y mejor conocido por nosotros. Sirva como ejemplo del esfuerzo realizado por cada una de las bibliotecas que ha participado en el proceso de evaluación.



El Plan de Mejora esta formado por tres bloques diferenciados:

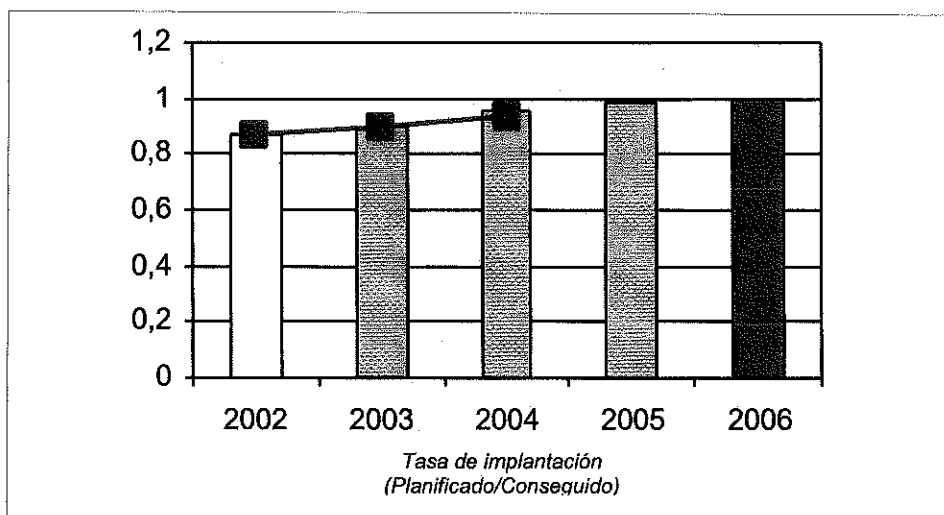
1.- Acciones de Mejora

- 76 acciones de mejora, que se corresponden con las debilidades detectadas en los informes de evaluación y con aquellas fortalezas que el Comité ha entendido que había que potenciar
- Compromiso financiero del Equipo de Gobierno de la Universidad para la financiación del plan en su totalidad
- 32,89% del total de acciones están referidas a facilitar y potenciar el desarrollo de las personas
- Claramente orientadas a crear valor para el usuario, como pone de manifiesto el mapa de relaciones causa-efecto
- Enfoque que integra EFQM y CMI. Las mejoras responden a los criterios EFQM y para cada una de ellas se indica:
 - el nivel de prioridad,
 - el plazo de ejecución (corto, medio o largo)
 - el responsable de la ejecución
 - los indicadores de medición
 - la meta a conseguir en 2006
 - la fecha máxima de ejecución

2. – Indicadores de Resultado en forma de CMI, asociado al Plan de Mejora, en el que se indican las metas cuantificadas, que se esperan conseguir al finalizar el Plan. Para cada perspectiva del Cuadro de Mando, además, se indican las áreas de resultado clave y los indicadores de medición.

	Área de Resultado Clave	Indicador	Meta 2006
Financiera	Crecimiento	Tasa de implantación (usuarios reales/potenciales)	1
		Visitas/usuarios	155,93
		Puesto de lectura/usuario	6,2
		Horas ofertadas de PARIS/usuario	32,81
	Gasto	% Presupuesto gastado vía Contrato- Programa	100
		Gasto en recurso de información/usuario	85 euros

3.- Objetivos anuales planificados hasta 2006, con un mecanismo gráfico de seguimiento y control de los objetivos definidos y alcanzados, que facilita la medición de resultados y, en los casos en que resulta procedente, la inducción de medidas correctoras de manera inmediata.



El Plan de Mejora, de esta forma, se ha convertido en una poderosa herramienta de planificación y de aprendizaje.

CONCLUSIONES

El reto de mejorar de manera continua los niveles de prestación de servicios a nuestros usuarios y alcanzar el sueño imposible de la excelencia, requiere de instrumentos y herramientas de gestión adecuados y de la aplicación de modelos de referencia que en sí mismos representen un reto en su adaptación e implementación.

El modelo EFQM y las herramientas complementarias de gestión que pueden articularse a su alrededor, proporcionan un marco de referencia idóneo para instrumentar la puesta en marcha de Planes de Mejora. Plasmación de la aplicación de los conceptos que conducen a la excelencia, estos Planes de Mejora son herramientas de planificación y de aprendizaje para el conjunto del sistema bibliotecario de las universidades andaluzas.

A pesar de las dificultades que han sembrado el camino desde que se iniciaron los trabajos de adaptación del Modelo a bibliotecas universitarias hasta la conclusión de los procesos de evaluación en cada una de nuestras bibliotecas -algunos todavía en su fase final mientras se desarrollan estas Jornadas-, los resultados obtenidos -si bien es cierto que esta afirmación debe ser corroborada una vez se complete el ciclo evaluador con la revisión de las metas alcanzadas por los planes de mejora-, avalan la idoneidad del Modelo EFQM como herramienta útil para garantizar el crecimiento continuo de las bibliotecas.

MESA REDONDA

* A la conquista del futuro: Evaluación y calidad en Bibliotecas

Moderadora: *Eulàlia Espinàs Riera*

Relator: *Francisco Javier Álvarez García*

Intervienen:

Manuel Barbancho Medina

Antonio Agustín Gómez Gómez

Félix Gutiérrez Santana

Francisco Herranz Navarra

Ana Real Duro

* Presentación del libro *La Biblioteca: Espacio de Convivencia*

Moderadora: *Mercè Escardó i Bas*

Relator: *Antonio Ventura Fernández*

Intervienen:

Mercè Escardó i Bas

Antonio Ventura Fernández

Cristóbal Guerrero Salguero

A la conquista del futuro: Evaluación y calidad en Bibliotecas

Intervienen:

- MANUEL BARBANCHO MEDINA. Unidad para la Calidad en las Universidades Andaluzas (UCUA).
- ANTONIO AGUSTÍN GÓMEZ GÓMEZ. Biblioteca Pública Provincial de Huelva
- FÉLIX GUTIÉRREZ SANTANA. Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Málaga
- FRANCISCO HERRANZ NAVARRA. Universidad de Granada. Biblioteca
- ANA REAL DURO. Instituto de Estudios Giennenses. Biblioteca
- Moderadora: EULÀLIA ESPINÀS RIERA. Fundación Bertelsmann
- Relator: FRANCISCO JAVIER ÁLVAREZ GARCÍA. Biblioteca de Andalucía

Eulàlia Espinàs

La actividad cultural hace tiempo que es un elemento de consumo que se rige por las leyes del mercado y por los impulsos y tendencias que influyen en la percepción de los ciudadanos. Vivir en un entorno cambiante afecta a la biblioteca igual que al resto de servicios y actividades sociales. La biblioteca debe tener el suficiente empeño como para que no le atemorice lo que el futuro usuario –el cliente potencial– con sus necesidades, deseos expectativas y tendencias le pueda solicitar. En este marco, los procesos de análisis deben ser una herramienta para observar el pasado, con sus aciertos y sus fallos, y también para descifrar lo que se nos anticipa.

La biblioteca dispone entonces de una oportunidad que no debería dejar pasar. No es suficiente con ofrecer un servicio bibliotecario básico, es imprescindible que sea de calidad, que aporte un valor diferencial a las múltiples ofertas que perciben los ciudadanos. En este entorno cambiante, la evaluación es una herramienta clave. Es casi un eje vertebrador que nos puede permitir trabajar con conocimiento objetivo y nos puede permitir planificar. Siempre hablamos de la evaluación que no sólo mira al pasado, sino la evaluación que mira al futuro.

En este sentido vamos a establecer la conversación con nuestros invitados, comenzando por Manuel Barbancho, profesor de Genética de la Universidad de Córdoba, con una amplísima trayectoria de la

que destacamos su relación con el mundo científico en el ámbito de la calidad. Desde hace 3 años es director del consorcio público Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA).

Le pediría que nos presentase qué se hace desde la UCUA. Qué se trabaja en relación a la evaluación, con qué parámetros, con qué finalidad y cómo esto se transfiere, sobre todo en un sentido práctico.

Manuel Barbancho

El consorcio UCUA se crea en 1998, por tanto, aunque yo lleve en su dirección 3 años, tiene ya una considerable trayectoria en la que ha desarrollado un conjunto de actividades, fundamentalmente de evaluación, pero no exclusivamente de evaluación, que afectan desde títulos oficiales y títulos propios de las universidades, a Departamentos, a la investigación, a servicios de gestión. Desde esa perspectiva, hay que señalar que la UCUA no nace en un contexto aislado, sino en un contexto europeo. En 1998 por parte de la Unión europea se establecen una serie de recomendaciones para las instituciones de educación superior que incluía establecer sistemas de aseguramiento de la calidad que afectasen a todos los ámbitos de actuación de dicha institución. No se centraban exclusivamente en el ámbito de la enseñanza, sino que afectaba a cualquiera de los ámbitos que abarcase la institución.

Eulàlia Espinàs

En términos prácticos ¿qué podemos pedir a la UCUA?

Manuel Barbancho

En términos prácticos, podemos pedirle casi de todo. Actualmente hay desarrolladas herramientas, muchas de ellas particulares y propias, que permiten evaluar, desde título oficiales, hasta estructuras como los Departamentos, o servicios como bibliotecas. En concreto, la UCUA ha desarrollado, en colaboración con un conjunto de personas del ámbito bibliotecario, un modelo de evaluación de las bibliotecas basado en el modelo europeo de excelencia y adaptado a las características peculiares de una biblioteca universitaria. Este es un modelo que ya ha sido experimentado y probado en nueve de nuestras universidades, en un proceso transversal que ha estado co-

ordinado por los propios responsables, directores normalmente, de las bibliotecas y que ha significado un avance importantísimo desde la perspectiva del compromiso de las propias bibliotecas y del sistema público de bibliotecas universitarias en aras de la mejora de la su calidad.

Hoy en día la UCUA dispone de un modelo experimentado, con herramientas en mejora continua que permiten hacer una evaluación interna a través de unas guías específicas y una evaluación externa a partir de unos profesionales externos al sistema. Esto permite tener una radiografía muy precisa del nivel en que se encuentran nuestras universidades y, por integración de todas, del nivel en que se encuentra el sistema de bibliotecas universitarias andaluzas.

Eulàlia Espinàs

Al decir que está experimentado entiendo que se está aplicando en las bibliotecas universitarias y ¿es un sistema que se aplica de forma puntual o de forma continua?

Manuel Barbancho

El modelo que se potencia desde la UCUA es que la evaluación tenga un carácter cíclico. Es un concepto de evaluación permanente, porque el modelo EFQM y la adaptación que de este modelo ha hecho la UCUA para las bibliotecas universitarias es un modelo en el que fundamentalmente interesa el progreso en la mejora del servicio desde múltiples factores asociados a los nueve criterios básicos de este modelo.

La previsión es cada cuatro años se produzca una reevaluación para determinar si la biblioteca está alcanzando las metas con las que se comprometió en el proceso anterior. Y en un periodo intermedio, a dos años, apoyamos un proceso que es la mejora en sí, consistente en la incentivación del propio plan de mejora a través de una visita del comité externo en el que pueda hacer un seguimiento parcial de la reevaluación que se producirá a los 4 años

Eulàlia Espinàs

¿En cuántas bibliotecas se está aplicando?

Manuel Barbancho

Lo estamos aplicando en 9 universidades: Huelva, Cádiz, Sevilla, Córdoba, Málaga, Jaén Granada, Almería y la Internacional.

Eulàlia Espinàs

¿Cuándo se inició el proceso?

Manuel Barbancho

Se inició en la fase de autoevaluación hacia primeros de 2003 y actualmente estamos terminando el proceso de evaluación externa. Actualmente quedan 2 universidades por recibir sus informes externos. Previsiblemente a finales de 2004 podremos tener un informe de integración y, por tanto, una imagen de la calidad percibida del sistema bibliotecario universitario andaluz.

Eulàlia Espinàs

¿Van a publicar los resultados?

Manuel Barbancho

Efectivamente, uno de los requisitos que se establecen en el contexto europeo, es el de contar con una tercera fase, tras la autoevaluación y evaluación externa, que es el informe final y éste debe hacerse público. El informe final lo redacta el comité interno, por lo tanto es también un elemento de compromiso que el comité y la institución establecen a la hora de hacer públicos esos resultados.

El informe andaluz también será público y será un informe de integración de las nueve bibliotecas, que constituyen la práctica totalidad de las existentes, de manera que la visión que vamos a tener del sistema es una visión muy completa y con el propósito no sólo de mostrar el nivel de calidad que se ha alcanzado sino, sobre todo, con el compromiso de buscar la excelencia a partir de un compromiso cíclico y continuado.

En definitiva, a quien más le interesa la mejora es a los propios profesionales, pero siempre pensando en la satisfacción de los usuarios que son los destinatarios finales.

Eulàlia Espinàs

Gracias, señor Barbancho. Tenemos con nosotros también a Antonio Agustín Gómez que cuenta con una experiencia muy variada, como archivero, documentalista y bibliotecario en diversas instituciones y ciudades. Desde hace tres años es el director de la Biblioteca Pública Provincial de Huelva.

Nos gustaría que nos contara si en su biblioteca tienen integrado un sistema de evaluación.

Antonio Agustín Gómez

Antes de comenzar quiero dejar bien patente mi apoyo a la campaña contra el pago por el préstamo en las bibliotecas públicas.

Entrando en el tema y desde mi experiencia en bibliotecas públicas, la gestión de calidad es a menudo más un deseo que una realidad. A diferencia de las bibliotecas universitarias, donde la propia institución universitaria se ha visto acuciada por el “lobo” de las universidades privadas y han debido actualizarse en concepto como excelencia, calidad, producción, economía de mercado, en las bibliotecas públicas hemos estado un poco adormecidos salvo casos puntuales en los que sí se están poniendo en marcha sistemas de evaluación consolidados, uno de ellos el patrocinado por la Fundación Bertelsmann.

¿Qué podemos hablar desde la Biblioteca Pública Provincial de Huelva sobre cuestiones de evaluación? En 1999 la Intervención General de la Junta de Andalucía, en conjunto con la empresa Ernest & Young, realizó una auditoría operativa de las Bibliotecas Públicas Provinciales andaluzas. El informe emitido sobre nuestro centro fijaba los siguientes objetivos:

- a) Evaluar el grado de eficacia en la consecución de los objetivos previstos.
- b) Evaluar si la gestión de los recursos puestos a disposición del Centro se ha desarrollado de forma eficiente y de forma económica.

En definitiva, el citado informe sirvió para efectuar un análisis en profundidad de la organización, considerando los siguientes aspectos:

- a) Grado de formalización de las funciones de los diferentes departamentos y nivel de cumplimiento de las mismas.
- b) Adecuación de los recursos humanos y materiales puestos a disposición de los diferentes departamentos para el desempeño de las funciones encomendadas.
- c) Puntos débiles de la organización que, por sí mismos, puedan provocar que la gestión de los recursos no se realice de la forma más eficiente.
- d) Análisis de los diferentes procedimientos vigentes en cada departamento.
- e) Comparación con la media de los indicadores organizativos del resto de bibliotecas.
- f) Análisis de la evolución experimentada con respecto a años anteriores.
- g) Realización de una encuesta a una muestra de usuarios del servicio, al objeto de estimar el nivel alcanzado en la calidad y satisfacción del servicio público percibida por los usuarios.

Como consecuencia de dicha auditoría, el anterior director, junto con el equipo que entonces componía la biblioteca, confeccionaron en el año 2001 el documento: «*Manual de Procedimientos: Servicios y Procesos Bibliotecarios*» que a nivel interno desgranaba paso a paso cada una de las funciones y procesos de trabajo identificados en la biblioteca para cada una de las áreas y puestos de trabajo.

Su finalidad era triple:

- a) Ofrecer una panorámica completa de las funciones que el Centro debe cumplir.
- b) Dar una normativa de actuación
- c) Mejorar la calidad en la atención al usuario.

Un instrumento de tales características pone unas bases sólidas para implementar con posterioridad un sistema de evaluación periódico, como el que venimos aplicando sistemáticamente desde el año 2001 en nuestra Memoria Anual.

Como Sistema de Evaluación podemos considerar la *Memoria de la Biblioteca* que se elabora anualmente, y en la que se recogen, en más de 60 páginas y un anexo documental, los indicadores de rendi-

miento bibliotecario que nos permiten conocer en profundidad la evolución del servicio y su comparación con los años anteriores.

En este sentido, concebimos dicha memoria como:

- a) Un instrumento de marketing de cara al interior (hacer ver a los políticos de los que dependemos y responsables de la toma de decisiones, nuestros logros, resultados y carencias durante el año estudiado y la evolución en el tiempo de los datos: tendencias)
- b) Una caja de resonancia de la biblioteca de cara al exterior.

La propia Memoria se considera por su esfuerzo de análisis e interpretación de los servicios que ofertamos, como un documento de gran valor de cara a resaltar la calidad del servicio ofrecido al usuario.

Eulàlia Espinàs

En esa Memoria, ¿colabora todo el equipo?

Antonio Agustín Gómez

La redacción final corresponde al Director, pero el resto del equipo colabora en la recogida de datos y en el comentario y análisis de los mismos y de las conclusiones que se puedan sacar. La Memoria se publica en nuestra página *web* <http://www.bibliotecaspublicas.es/huelva> sección La Biblioteca> En cifras.

Eulàlia Espinàs

¿Cómo se vive este proceso de reflexión en común? ¿Se es muy crítico? ¿Hay una actitud más complaciente?

Antonio Agustín Gómez

Hay veces que el servicio tiene que disculparse a sí mismo, pero se es crítico cuando es necesario. Facilitamos también un resumen de la misma a la prensa (eso sí, «censurando» ciertos aspectos requeridos por la autoridad política como son los índices de absentismo del personal, u otros en general referidos a carencias de personal) y se da publicidad en los medios de comunicación locales a las actividades y servicios que ofrecemos.

La Memoria la concebimos como un elemento interno de reflexión, pero también se eleva al titular de la Delegación Provincial, al Jefe de Servicio de la Consejería, al Director de la Biblioteca de Andalucía y a la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura, además una copia de la misma la hemos venido trasladando a los compañeros responsables de la dirección del resto de bibliotecas provinciales de nuestra Comunidad con lo que se permite la realización de estudios comparativos.

Eulàlia Espinàs

¿Nos puede decir algún parámetro significativo de su Biblioteca?

Antonio Agustín Gómez

Hemos hecho una correlación entre visitantes y número de prestarios y podemos determinar que el 42% de las personas que entran en la Biblioteca hacen operaciones de préstamo.

Eulàlia Espinàs

¿Cómo interpretan ustedes esto?

Antonio Agustín Gómez

Esta es la constatación de una realidad: la nuestra es una biblioteca mixta a la que no se viene sólo a utilizar la sala de estudio. Ya desde el diseño del edificio, cuya construcción data de 2001, se decidió limitar lo más posible el número de puestos de estudio, siguiendo la filosofía de evitar que las bibliotecas sean sólo lugar de estudio para los estudiantes.

Eulàlia Espinàs

Desde su experiencia, ¿cómo piensa que los profesionales toman el tema de la evaluación?. Y, ya que usted ha participado en algún proyecto europeo, quisiera que nos informara sobre las posibles diferencias en este campo entre los profesionales que trabajan en España y los de fuera.

Antonio Agustín Gómez

Creo que en España aún nos falta curtimos en ese trabajo. La evaluación es un proceso costoso, que implica muchas horas de pensar y, con carácter previo, un proceso de tomar bien los datos. Una vez que se tienen los datos, pueden servir para valorar muchas cosas. Pero en ese camino estamos un poco lejanos de otros países europeos con más experiencia en evaluación y en su aplicación a la planificación. Pues la evaluación debe estar integrada en el proceso de la planificación, ya sea a través de un proceso más modesto como es el de la memoria anual o de un procedimiento más ortodoxo con elaboración de autoevaluaciones siguiendo modelos de EFQM.

También quiero apuntar que la Junta de Andalucía ha iniciado un proceso por el que espero que pronto nos veamos apadrinados. La Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios ha impulsado el denominado *Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía (PLADOC)*.¹

Entre las estrategias definidas dentro del Plan, y en las que a nuestra Biblioteca le interesa participar, podemos destacar:

- a) La elaboración de Cartas de Servicios
- b) La autoevaluación de las unidades y servicios administrativos.

Cartas de servicios:

Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen un instrumento a través del cual las Administraciones informan a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios.

Nuestro marco de referencia es el **Decreto 317/2003**, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

La Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios ha diseñado un *Manual Metodológico para la elaboración*

¹«Calidad en la Administración Pública de la Junta de Andalucía» [Consultado: 15 octubre 2004]. <http://www.cjap.junta-andalucia.es/administracion_general/calidad_apja/calidad.php>

de las *Cartas de Servicios de la Administración. Pública Andaluza*, que es el que venimos aplicando en el Grupo de Trabajo que integra nuestra biblioteca junto con otras andaluzas. Dicho Grupo de Trabajo tiene como meta la redacción para finales de este año 2004 de las Cartas de Servicios de las Bibliotecas Públicas gestionadas por la Consejería de Cultura, así como sus correspondientes cuadrípticos informativos (resumen divulgativo de cara al ciudadano de la Carta de Servicios, también denominada Carta Magna, que se publica en BOJA).

Tanto el Plan Director como el mencionado Decreto adoptan para la Administración Pública Andaluza el *Modelo europeo EFQM de Excelencia*, en su versión para el sector público. Este modelo constituye un instrumento ampliamente contrastado que permite:

- 1º) la imprescindible autoevaluación
- 2º) y la evaluación global de los siguientes elementos: personas, recursos, procesos, procedimientos, resultados y sus interrelaciones.

Se está elaborando por parte de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios un **Cuestionario de Autoevaluación**, que a través de una serie de preguntas previamente definidas nos permite realizar un diagnóstico de la organización y saber cuál es su comportamiento con respecto a los criterios que componen el modelo. Esta Autoevaluación permite obtener una primera fotografía sobre la situación de la organización.

No obstante la complejidad del modelo, requiere de personal especializado y no se ha aplicado a nuestras bibliotecas, aunque por nuestra parte hemos hecho una aproximación teórica de una posible aplicación del referido modelo a nuestro centro.

Eulàlia Espinàs

Usted diría entonces que la actitud de los profesionales se explica porque no hay el hábito, porque hay un desconocimiento.

Antonio Agustín Gómez

Sí. Hay en principio una pasividad ante conceptos como la calidad...

Eulàlia Espinàs

¿Y cómo cree usted que podríamos cambiar esta tendencia?

Antonio Agustín Gómez

Bueno, cuando escuchas por primera vez conceptos como «clientes»... por muchas comillas que tenga, para mí cliente es el de un supermercado. Yo prefiero seguir llamando a mis socios «usuarios». Toda esta terminología está muy preñada del mundo empresarial de la que se ha adaptado, aunque también sirve como un instrumento de mejora. Entendido desde ese punto de vista, bienvenido sea. Porque para lo que sí nos sirve todo proceso de evaluación es para repensar lo que estamos haciendo, pararnos un poco, apartando momentáneamente el trabajo del día a día que puede consumir todo nuestro tiempo. Eso es en definitiva lo mejor de un proceso de evaluación.

Eulàlia Espinàs

Gracias. Nuestra siguiente invitada es Ana Real Duro, que es en la actualidad documentalista del Instituto de Estudios Giennenses. Sería interesante conocer cómo se puede utilizar la evaluación en un entorno como el de su centro, que tiene unos usuarios tan específicos. ¿Cómo trabajan la evaluación? ¿Para qué la utilizan?

Ana Real

Buenas tardes. Quiero explicar en primer lugar qué es el Instituto de Estudios Giennenses. En este centro tratamos de conservar y difundir el patrimonio bibliográfico jiennense, pero también toda la producción bibliográfica que tiene a Jaén como tema o aquella realizada por autores jiennenses. Nuestros usuarios son, en efecto, muy específicos: profesores universitarios e investigadores locales. También, y como centro dependiente de la Diputación de Jaén, esta institución se apoya en nuestro centro para sus distintos programas culturales.

El hecho de trabajar en un sistema de evaluación y para un público específico, aporta sin duda muchas ventajas. Los usuarios en bibliotecas especializadas, se convierten en los primeros y máximos fiscalizadores de nuestro trabajo. El contacto con los investigadores

en bibliotecas especializadas es tan directo que nos recuerdan constantemente, por dar algún ejemplo, que determinada sección no está convenientemente actualizada; o que en las adquisiciones debemos prestar atención a cierto tema, autor, etc. ; o que por próximos actos, conmemoraciones, relacionados con la especialidad o actividad de la biblioteca, debemos actualizarnos en tal autor u obra. En los últimos años encontramos numerosa literatura en nuestro campo, sobre los sistemas de evaluación para la obtención de calidad, sin embargo, consciente o inconscientemente, los profesionales de las bibliotecas y documentación, lo llevamos aplicando desde hace mucho tiempo en nuestras bibliotecas, a través de protocolos propios de cada centro. Es más, desde la antigüedad, en las bibliotecas se aplicaban sistemas de evaluación para la conservación de los fondos, y por tanto para lograr la calidad.

Es frecuente establecer planes de futuro en función del rendimiento de un servicio, es decir, una vez evaluados los datos que puedan arrojar determinado servicio (en cuanto a uso, tratamiento, personal ...), se podrán establecer planes estratégicos para obtener la deseada calidad del servicio.

Las bibliotecas en nuestra región, a excepción de las universitarias, tienen un bajo índice de implantación de sistemas de evaluación. Los indicadores que podemos aplicar para medir el grado de calidad en las que aún no están integradas en un sistema, pueden ser en sentido amplio: el uso reiterado de un servicio por determinados usuarios de la biblioteca o por ejemplo, el reconocimiento de la sociedad en la que está enmarcado.

Eulàlia Espinàs

Podríamos decir entonces, que en lugar de ser una evaluación más en términos de datos estadísticos, es una evaluación más cercana a la calidad porque es mucho más cercano en el sentido de que cada usuario a ustedes les proporciona la respuesta de si lo que él necesita lo tiene o no en el centro.

Ana Real

También en cuanto a estadísticas, porque las manejamos precisamente con el propósito de satisfacer las demandas de los usuarios y ofrecer un servicio de calidad.

Eulàlia Espinàs

La imagen que tenemos a veces los que trabajamos lejos de estos centros tan especializados es que atienden a un público mucho más estricto y a veces tan superespecialista que puede estar demandando algo que para él tiene mucha importancia pero que puede ser marginal para el desarrollo de la colección del centro o muy difícil de conseguir ¿Cómo se viven estas situaciones?

Ana Real

Esas peticiones nos ayudan a conocer las necesidades de nuestros usuarios y a tratar de recabar esos fondos especiales, bien directamente o a través de recursos externos. Quiero hacer hincapié en que, aunque no estamos incluidos en ningún plan de calidad, desde hace muchos años nosotros trabajamos con protocolos de calidad. Ahora parece que el de la calidad es un tema de moda en la literatura especializada. Pero desde hace mucho tiempo, los profesionales trabajamos con ese tipo de protocolo para conocer si lo que estamos haciendo está bien hecho.

Eulàlia Espinàs

¿Cómo sería un protocolo?

Ana Real

Serían indicadores, no tan específicos como los que tienen los planes actuales, pero dirigidos a evaluar la calidad y la cantidad...

Eulàlia Espinàs

¿Los usuarios os rellenan un cuestionario?

Ana Real

Sí y también a partir de encuestas y otros medios. Ya en la ponencia de esta mañana se recordaba cómo desde la antigüedad se comenzó a evaluar los fondos. Podría parecer que esto de la evaluación es una moda de hace poco. No es así, desde siempre los profesionales hemos evaluado nuestros servicios para buscar la calidad.

Eulàlia Espinàs

¿Siempre se ha evaluado con la finalidad de mejorar el servicio?

Ana Real

En muchas bibliotecas nos hemos preocupado de conocer si lo que estábamos haciendo estaba bien hecho y la única manera era evaluándonos a nosotros mismo. Ese enfoque también es muy importante porque parece que pudiéramos tener miedo de que en algún momento salga a la luz qué cosas hacemos mal. Es bueno que conozcamos que hay cosas que están mal, precisamente para poder mejorarlas.

En muchos ámbitos hemos desarrollado los medios para conocer si el trabajo que estamos desarrollando resulta realmente rentable, sobre todo cuando se trabaja para instituciones en las que el presupuesto del centro depende de su rendimiento.

Eulàlia Espinàs

¿El presupuesto del Instituto de Estudios Giennenses depende de su rendimiento?

Ana Real

En cuanto adquisiciones, en cuanto a programas...

Antonio Agustín Gómez

A nosotros también nos gustaría que fuese así, porque uno se esfuerza por conseguir mejores cuotas de préstamo o de otros servicios para luego venderle los resultados al político de turno con la esperanza de que repercuta favorablemente. Pero la realidad es otra.

Ana Real

Un ejemplo, para que podamos hacernos una idea. Nosotros a través de la estadística pudimos determinar que prestábamos mucha prensa histórica. Gracias a ello pudimos obtener un presupuesto adicional para microfilmear aquellos fondos, como medio de salvaguardarlos ante ese nivel de uso. Mediante la disposición de los

datos y la evaluación de un servicio pudimos conseguir unos presupuestos adicionales. Sin los datos, sin la evaluación no hubiera sido posible obtenerlo.

Eulàlia Espinàs

Gracias. Volvemos a bibliotecas universitarias con Francisco Herranz. Él es bibliotecario en la Universidad de Granada desde 1980 y profesor asociado en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada y es el director de la Biblioteca Universitaria de Granada.

Parece que la universidad está llevando la delantera en la introducción de parámetros de evaluación y, puesto que el Sr. Herranz tiene ya esta larga experiencia, queríamos preguntarles si él en este proceso ha ido observando cambios.

Francisco Herranz

Las opiniones que aquí voy a dar lo haré en nombre de cerca de 600 colegas bibliotecarios universitarios andaluces, que desde hace más de dos años venimos trabajando mancomunadamente en procesos de evaluación en las distintas bibliotecas universitarias y enriqueciéndonos con la reflexión.

Entiendo que en bibliotecas universitarias no llevamos ventaja en los procesos de evaluación. Ésta es una actividad que constantemente la estamos realizando. Hay quien dice que esto ya se inventó en el III milenio a. C., en el Imperio Chino, para evaluar el rendimiento de los funcionarios. Siempre los funcionarios. Pero yo no lo entiendo así. Evaluar lo hacemos todos los días y muchas veces con criterios científicos. En el ámbito cotidiano se nos plantean cuestiones como qué coche comprar, qué chaqueta ponernos, etc. que requieren procesos de evaluación con una finalidad.

En las bibliotecas universitarias comenzamos hace casi tres años de manera formal este proceso de evaluación en el que acordamos pautas mancomunadas y ahora estamos llegando a las reflexiones finales. Fruto de la reflexión colectiva son una serie de actuaciones que pondremos en marcha en el futuro.

¿Qué ha significado la evaluación en la universidad? Pues lo que va a significar en cualquier biblioteca. En primer lugar la evaluación trae consigo a cualquier institución en que se aplique, que la institución se oriente más al cliente. Aplicado a la universidad hay por tanto una mayor orientación al alumno, pero también al empleador, a las empresas, a la administración.

La segunda nota positiva que ha traído la evaluación es la mejora continua. Ya no vamos a mejorar para otra cosa que para seguir mejorando. Hay una cita de Winston Churchill con la que quería haber iniciado mi intervención y que dice así: «Mejorar es cambiar. Ser perfecto es mejorar a menudo». Esto es lo que implica la evaluación: la mejora. Es relativamente fácil mejorar, pero mucho más difícil mantener continuamente esa mejora.

El tercer aporte positivo de la evaluación en cualquier institución es la organización por procesos. Tradicionalmente, en las bibliotecas hemos gestionado sólo procesos técnico-administrativos: catalogar, facturar, indizar, prestar, etc. Hoy siguen siendo elementos importantes, pero menos que otros procesos que nos aseguran la supervivencia y el éxito de nuestra organización ante otras organizaciones. En la biblioteca actual hay que identificar aquellos procesos estratégicos que necesita gestionar esa biblioteca. Los procesos estratégicos de una biblioteca son aquellos que van a permitir satisfacer las necesidades de los usuarios de esa biblioteca. Hay que identificar también otros ámbitos de actuación, que son aquellos procesos por los que los usuarios van a percibir la calidad de nuestros servicios. Estos son los denominados procesos clave, los que permiten alcanzar el éxito. Luego se determinan una serie de procesos operativos para alcanzar los procesos estratégicos y los procesos clave. Pero creo que es un error en el entorno cambiante que estamos viviendo, seguir centrándonos en los procesos técnico-administrativos tradicionales y olvidar los procesos estratégicos o procesos clave.

Eulàlia Espinàs

¿Cómo lo viven los que trabajan con usted?

Francisco Herranz

Ahora le respondo a esa cuestión, pero antes quisiera acabar esta reflexión inicial. Otra nota positiva que aporta la evaluación en cual-

quier organización es que estamos aprendiendo a gestionar información y no a gestionar documentos. Muchas bibliotecas están creando servicios de información a la comunidad y eso ha venido a consecuencia de estos procesos, centrándose más en la orientación al cliente. Y si hacemos caso a la afirmación de que la decisión es la transformación de la información en acción, lógicamente tendremos que gestionar cada vez más información, independientemente del soporte de ésta.

La evaluación en el ámbito universitario ha traído también otros elementos muy positivos como el trabajo en equipo, la participación de todo el personal, el reconocimiento del esfuerzo. Pero también nos ha introducido el *benchmarking*, la comparación con otras organizaciones de referencia para seguir manteniendo la mejora continua.

La evaluación en la universidad nos ha traído instrumentos para conseguir la mejora en la calidad: trabajo en equipo, motivación, comparación, medidas de impacto, cambio de procesos, orientación satisfacción.

Y ahora sí, le pido disculpas a la moderadora y responderé a su cuestión.

Eulàlia Espinàs

No, al contrario. Yo creo que su intervención ha ido muy bien para plantearnos el escenario desde el punto de vista del directivo. Pero yo quisiera ir a un punto de vista más vivencial, desde el punto de vista de los profesionales ¿Usted cree que realmente el proceso se vive así?

Francisco Herranz

Hasta ahora hemos vivido la fase de reflexión, donde han intervenido muchas personas de la comunidad universitaria, no sólo profesores y estudiantes, sino también bibliotecarios. Ya hay muchos que saben cómo es un proceso técnico sistemático de evaluación. Desde mi punto de vista, el riesgo que corremos ahora, una vez cerrado el proceso de evaluación, es que los profesionales nos creamos que, una vez entregado el informe de evaluación, hemos cerrado una

etapa y que ya se ha acabado todo. En realidad este cierre de etapa es el punto de arranque para desarrollar los instrumentos de mejora que antes comentaba, determinando los factores críticos de la biblioteca que van a asegurar la supervivencia, la competitividad de esa biblioteca. Ahora es el momento de aplicar las acciones de mejora y no debemos caer en considerar que han de aplicarse las acciones de mejora referidas a lo políticos y no las que atañen a los propios profesionales. Si del proceso de evaluación ha salido que se necesita un nuevo edificio y no nos lo construyen, todo se viene abajo. No. Ahora tenemos una serie de roles que competen únicamente a los bibliotecarios: modificar procesos, establecer medidas de la satisfacción del cliente, desarrollar productos y servicios deseados por el cliente. Eso no nos lo va a hacer el rector ni el consejero. Eso debemos ponerlo en práctica nosotros, porque además son acciones que no resultan excesivamente costosas.

Eulàlia Espinàs

Por tanto no deberíamos caer en aquello de la «carta a los Reyes».

Francisco Herranz

Exactamente. Hay acciones que competen a todos. Debemos superar la idea de que con la entrega del informe se ha hecho el trabajo. La entrega del informe es el punto de arranque para mejorar y seguir desarrollando el proceso de evaluación continuado como lo hacemos a lo largo de nuestra vida en nuestras actividades diarias.

Eulàlia Espinàs

Gracias. Nuestro último invitado, en el orden de intervención, es Félix Gutiérrez, responsable de la Red de Bibliotecas Municipales de Málaga desde 1995. Tenemos así un interlocutor que nos puede acercar la aplicación de la evaluación a las bibliotecas públicas. En Málaga están trabajando para integrar un sistema de evaluación en la red municipal. Quisiera que nos comentara cómo se tomó esta decisión y cómo se está viviendo internamente en la red.

Félix Gutiérrez

Esta fue una iniciativa de los bibliotecarios, de forma totalmente voluntaria. El motivo era mejorar los servicios de las bibliotecas.

Veíamos desde hace algunos años que nuestras bibliotecas tenían muchos problemas, problemas comunes a otras bibliotecas municipales, y sobre todo que teníamos presupuestos bastante restrictivos. No obstante, había una inquietud por mejorar eso, aun en ausencia de fondos económicos. Una de las fórmulas para mejorar el rendimiento de las bibliotecas era establecer un programa de análisis y evaluación de éstas. A partir de ahí se tomó la decisión de integrarnos en el año 2002 en el Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB-Redes) mediante un convenio firmado con la Fundación Bertelsmann.

La experiencia de estos años ha sido muy positiva porque, además de lo que aporta la propia metodología PAB en cuanto a información aportada por los datos, análisis de los mismos y contraste con otras redes de bibliotecas, elaboración de una memoria anual como instrumento de evaluación; lo que también nos ha aportado ha sido la experiencia de trabajar en equipo desde una sistemática y con unos procedimientos a los que antes no estábamos habituados.

Eulàlia Espinàs

En vuestra administración municipal ¿hay algún otro ámbito que esté aplicando sistemas de evaluación? Si es así quisiera que nos dijera en qué medida se vio la biblioteca influida por ese entorno o si, al contrario, fue la biblioteca la que influyó para que otros departamentos se animasen en la experiencia de la evaluación.

Félix Gutiérrez

En el Ayuntamiento de Málaga fuimos pioneros y a partir de ahí el Ayuntamiento implantó un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001/200 y de hecho muchos de los indicadores que hemos estado trabajando en la biblioteca se han estado utilizando en los comités de calidad, con los que hemos trabajado conjuntamente. Pues uno de los problemas que tuvimos en los comités de calidad fue la selección de los indicadores, mientras que PAB ya disponía de estas herramientas muy elaboradas.

Por tanto, la biblioteca sí resultó pionera, aunque ya el Ayuntamiento tenía proyectado la aplicación de un plan de gestión de calidad

en la que se han integrado, siempre de forma voluntaria, algunas áreas, entre ellas el Área de Cultura, en la que se inscriben las bibliotecas.

Eulàlia Espinàs

¿Se han cumplido las expectativas que tenían cuando decidieron implantar un sistema de evaluación para las bibliotecas?

Félix Gutiérrez

Sí que nos ha servido para poner en marchas algunas actuaciones de mejora. Por ejemplo, en cuanto al préstamo, conociendo qué libros no salían al préstamo hemos realizado actividades que nos ha permitido rebajar considerablemente el porcentaje de libros no prestados. Es sólo un ejemplo entre otros muchos.

También quería comentar que hay otra serie de herramientas que se han puesto ahora en funcionamiento, como la utilización de cuestionarios a los monitores de actividades; también se están pasando encuestas de satisfacción a los usuarios, se ha establecido el servicio de quejas/sugerencias. Todos los datos que estamos extrayendo de PAB los estamos contrastando con la información conseguida por estos otros medios. De esta forma se refuerzan mutuamente el conocimiento que tenemos de nuestro servicio para implantar un sistema de calidad.

Eulàlia Espinàs

Antes de pasar a dar la palabra al público, quisiera lanzar una pregunta al aire, para que sea contestada por cualquiera de ustedes. A pesar de que, como se ha dicho, la evaluación es una actividad cotidiana, y que la evaluación depende más de dónde queremos ir que el propio hecho de la evaluación en sí, siempre ha tenido algunos fervorosos detractores que argumentan que es una manera muy fácil de confundir calidad con cantidad. Desearía que comentaran hasta qué punto esto es así o no y si hay sistemas de diferenciar una cosa de la otra.

Manuel Barbancho

Sí, ésa es una cuestión tónica en los temas de calidad: enfrentar la calidad a la cantidad. No cabe duda que la cantidad es necesaria pero no suficiente. Se necesitan medios y recursos para cualquier actividad y por tanto también en la perspectiva de desarrollo de un servicio público, así que hay que medir en términos de cantidad los medios que se tienen para el desarrollo de un determinado servicio. Pero es insuficiente: se pueden tener muchos medios y muy pobres resultados. Hay que buscar un equilibrio adecuado entre medios y resultados, no solamente desde la perspectiva del producto final sino también de los procesos que se desarrollan. Hay que integrar ambos conceptos de calidad y de cantidad.

Hay que notar que este razonamiento muchas veces se utiliza precisamente como una argucia para ir contra los procesos de calidad, considerando que sólo van dirigidos a la obtención de más dinero. Los propios procesos de calidad demuestran que eso no es cierto.

Eulàlia Espinàs

Yo me refería sobre todo al hecho de que muchos piensan que los números no lo pueden explicar todo, que incluso puede ser una manera de falsear la realidad. Se puede traer aquí ese ejemplo tan tónico que dice que si hay dos pollos y dos personas, la estadística puede decir que cada persona tiene un pollo, aunque en la realidad puede ser que haya quien no tenga ninguno. ¿Cómo podríamos trabajar estos dos conceptos.

Manuel Barbancho

Sí, efectivamente es un tónico. Los propios modelos integran las dos visiones: por un lado integran indicadores de tipo cuantitativo, que son necesarios, pero incorporan también opiniones y otros elementos de tipo cualitativo que también son necesarios. Por eso yo creo que este modelo de origen europeo conjuga bien ambos tipos de indicadores. No podemos hacer una evaluación suficientemente rigurosa si no establecemos un catálogo mínimo de indicadores cuantitativos, pero esos indicadores pueden utilizarse desde distintas perspectivas. Una de ellas es la perspectiva comparativa: no pueden

establecerse comparaciones si no hay indicadores. Pero también esos indicadores son un elemento fantástico para hacer una reflexión a partir de ellos, para poder deducir qué es lo que hay detrás de lo que nos están indicando.

Por tanto, al menos desde el ámbito universitario, afortunadamente ya son muy pocas las personas que cuestionan que la calidad y la cantidad son dos cosas enfrentadas.

Eulàlia Espinàs

¿Alguien más desea añadir algo?

Francisco Herranz

Estoy de acuerdo con lo que ha dicho el Sr. Barbancho, pero respecto a la pregunta que hacía la moderadora sobre cantidad o calidad, depende del tipo de evaluación que hagamos. Hay distintos tipos de evaluación. El tipo de evaluación que hagamos siempre va a estar en función de los objetivos que tenga nuestra institución. Hasta hace poco lo usual en muchas bibliotecas era solo cuantificar acciones, por ejemplo, número de préstamos. Pero esto por sí mismo no dice nada, hay que saber cómo lo hemos realizado, cuánto se ha tardado, etc. La cuestión no es ya la cuantificación sino la calidad en función de los servicios. Veamos por ejemplo a nivel de empresas. Para General Motors su objetivo es ser el líder mundial en la ventas de vehículos. Lógicamente los resultados de la evaluación que hagan el año próximo estarán en función del número de vehículos que haya vendido. El objetivo de otra empresa del mismo sector, que es Honda, no consistía en ser líder en la venta, si no en mejorar la calidad de su imagen. Lógicamente la evaluación, la parametrización y todo lo demás es diferente. Algo parecido debe ocurrir en el ámbito de las bibliotecas. Hay bibliotecas de préstamo que realizarán un número elevado de préstamos. Pero eso no indica calidad. Hay que ver cómo los realizan, cómo el cliente percibe la calidad del servicio de préstamo.

Eulàlia Espinàs

¿Cómo podemos conocer la percepción? Los números son más fáciles de obtener, pero ¿cómo podemos calibrar la percepción y cómo

hasta qué punto esta percepción puede estar distorsionada por las propias características del sujeto que la expresa?

Manuel Barbancho

Preguntando a todos los sectores involucrados y viendo el grado de coincidencia entre sus opiniones. Y preguntando en audiencias independientes y separadas. Esa es una de las estrategias que se utilizan para evitar ese grado de contaminación. Desde el punto de vista de los resultados, la perspectiva de los usuarios es absolutamente clave. Hay sistemas, incluso estadísticos, para saber si los cuestionarios que se están utilizando son válidos y fiables. Por eso, yo insisto en que los modelos de evaluación no pueden ser excesivamente rígidos ni sintéticos, tienen que ser suficientemente amplios como para que todas las posibilidades que ofrezcan las opiniones, las audiencias, los cuestionarios, los indicadores, las referencias, etc. Puedan ser interpretadas desde la perspectiva del contexto que se está evaluando. Esa es la clave.

Y a la Sra. Duro, decirle que eso que ellos llevan tiempo haciendo a mí me parece una iniciativa fantástica, pues la mejor evaluación, al menos, desde la perspectiva del cambio que se produce en la institución que se evalúa es la que se hace y se percibe desde dentro. Y es la que tienen más garantías de éxito. Ahora bien, eso no puede quedarse sólo en el circuito interno, que puede tender a un cierto grado de autocomplacencia, hay que introducir elementos externos que contrasten esa primera opinión, pero al final la decisión siempre es interna.

Ana Real

Precisamente quería comentar que nosotros no estamos dentro de ningún plan de evaluación formal y que tenemos nuestros propios protocolos y nos evaluamos por nosotros mismos, sin intervención de ningún comité externo, pero sí que en la sociedad jiennense percibimos que nuestra labor es satisfactoria. En varias ocasiones usuarios nuestros han confiado en nosotros para depositar sus colecciones en el centro. Eso parte de una percepción de que sus colecciones iban a estar bien tratadas, con calidad en nuestra institución. Recientemente, una conocida familia de fotógrafos nos ha confiado

toda la producción de tres generaciones de artistas. Nosotros teníamos conocimiento de si lo estábamos haciendo bien o mal, pero, además, si la sociedad jiennense confía en nosotros hasta ese punto nos refuerza en la idea de que, aunque podamos seguir haciendo algunas cosas mal, hay una buena percepción de nuestro centro.

Félix Gutiérrez

A veces es complicado que el ciudadano perciba las mejoras. Esa quizá sea una labor pendiente que el ciudadano entienda las mejoras que los profesionales hemos hecho. Nosotros hemos tenido alguna experiencia en el campo de las actividades. Actividades que antes hacíamos para cualquier tipo de ciudadanos, las hemos convertido en actividades permanentes, dirigidas a un mismo grupo. Con ellos hemos conseguido que esas personas vayan a la biblioteca de forma continuada. Es sólo un ejemplo, pero hay que buscar fórmulas para que el ciudadano perciba esas mejoras que se están haciendo.

Antonio Agustín Gómez

Me parece importante que la sociedad conozca nuestros esfuerzos por mejorar nuestros servicios. Hablando como llevamos tanto tiempo de calidad, hay que recordar que el mayor poema a la calidad y a la excelencia es el propio *Manifiesto* de la UNESCO y ésta debería ser nuestra fuente inspiradora para la calidad.

Volviendo al tema de la aplicación de estos principios a las bibliotecas públicas, y especialmente a las municipales, sigo pensando que si este proceso no viene apadrinado desde tu propia institución o bien aprovechando impulsos como los que ofrece la Fundación Bertelsmann con el programa PAB-Redes, resulta extremadamente difícil. Es un proceso que debe de afectar a todo el equipo de la biblioteca. Todo el personal debe estar imbuido de esa filosofía de mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos, si no, no habría posibilidad de sacarlo adelante.

Francisco Herranz

Quería añadir algo a propósito del debate calidad-cantidad. La definición más básica a la que podemos recurrir de calidad es la propie-

dad que tienen una cosa de ser mejor, igual o superior a otra. No cantidad. Con lo cual, si la finalidad que tienen la evaluación es la calidad, hay que determinar precisamente esas cantidades.

Eulàlia Espinàs

¿Hay alguien del público que quiera intervenir?

Cristóbal Pasadas Ureña

Es en relación a la afirmación de Antonio Gómez sobre que el proceso debe de venir liderado desde arriba. Creo que esa afirmación conlleva riesgos. Nuestra experiencia ha sido justamente la de ser nosotros líderes en comenzar el proceso en la biblioteca y eso ha permitido ganar en imagen de la biblioteca y también llevar el proceso por donde nosotros estimamos que es más conveniente. Si alguien en el ámbito municipal tiene posibilidades, podría iniciar el proceso e incluso luego mostrar resultados a sus autoridades para una posible aplicación en otros ámbitos de la gestión municipal.

Antonio Agustín Gómez

Sustancialmente coincido con lo que has dicho. Sólo quisiera matizar que no he empleado el término liderar sino el de apadrinar, o más bien impulsar. Considero que la biblioteca sí que puede ser el motor de arranque, pero si, además de este impulso inicial no se cuenta con la cobertura de la institución, no será posible. Lo digo por propia experiencia. En la Junta de Andalucía existe una Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios que ha comenzado veintiún programas de autoevaluación, como primer paso para implantar el modelo EFQM de excelencia y calidad y no he sido atendido por más que he solicitado un asesoramiento para iniciar ese movimiento hacia la calidad.

Cristóbal Pasadas

Es que no va a haber nadie en la Junta de Andalucía que te asesore sobre cómo debes de poner en marcha un proceso de este tipo. Eres tú quien debe de asumir la iniciativa para tu servicio.

Antonio Agustín Gómez

De acuerdo contigo. Sólo matizarte que la andadura nos es fácil, el modelo es complejo y difícil de aplicar y debes de estar asesorado y contar con el impulso de la institución en la que te encuadras. En la universidad iniciasteis el movimiento en las bibliotecas pero es ya un movimiento generalizado, que también ha venido motivado por la universidad privada y la competencia del mercado. Las bibliotecas públicas estamos todavía un poco más adormecidas.

Manuel Barbancho

Yo diría que si ése ha sido el motivo, bienvenido sea. El fin aquí podría justificar los medios. Lo que sí es cierto es que desde arriba se pueden impulsar procesos de evaluación de la calidad, pero si no hay un caldo de cultivo suficiente en las instituciones que van a ser evaluadas, difícilmente se va a poder hacer. O se van a recurrir a sistemas externos a los que yo hoy no les concedo gran credibilidad, porque sí son visiones excesivamente distanciadas de lo que está ocurriendo dentro de la unidad.

En nuestro caso la administración andaluza sí que está presente, pues una de las Consejerías responsables de universidades forma parte del consejo en su órgano máximo. Es decir, está presidido por el propio Consejero y forman parte del Consejo Rector los rectores de las universidades. Es decir, hay un compromiso de máximo nivel en el desarrollo de estos modelos y, a pesar de eso, la evaluación de las bibliotecas a tardado en generar una metodología. No porque no hubiera compromiso, sino porque no existía el suficiente sustrato como para generarla en ese momento. Se empezó entonces por las titulaciones porque también había más presión social sobre la imagen que pueda dar el titulado. Pero siempre que haya ese interés y coincida la perspectiva interna con la perspectiva política, será lo mejor para el proceso.

Así es como hemos conseguido tener hoy una metodología de evaluación de bibliotecas universitarias que yo diría que es extensible a cualquier sistema bibliotecario. Desde aquí anuncio que el modelo está a disposición de la Asociación Andaluza de Bibliotecario, como ya les consta, o de cualquier otra entidad que pudiera estar interesa-

do en ello. Es un modelo que ha surgido como consecuencia de la responsabilidad y el interés de los responsables de las bibliotecas de las universidades. Y también diría que desde su interés más particular y por encima de los equipos de gobierno de las universidades a las que ellos pertenecen. Eso creo que da idea de la posibilidad de poner en marcha sistemas de calidad cuando el campo está abonado.

Félix Gutiérrez

No puedo estar del todo de acuerdo. En el caso de las bibliotecas de Málaga yo no concibo poner en marcha un proceso sin el apoyo de la institución. Por nuestra parte se ha liderado la iniciativa de formar parte de un programa de evaluación con la Fundación Bertelsmann y después con la implantación de la ISO. Pero yo no podría desarrollar esos procesos si no contase con el apoyo de la institución. En este caso hemos sido nosotros los que de alguna manera hemos obligado a la institución a que se involucre, pues son ellos los que se tienen que involucrar. Porque ¿de qué serviría el trabajo realizado por nosotros si ellos no se involucran?

Eulàlia Espinàs

Hemos conocido cómo se acercan al tema de la evaluación los profesionales de distintos sectores de bibliotecas ¿Diría ustedes que es posible establecer un conjunto de indicadores comunes a todos los tipos de bibliotecas? ¿Podría conseguirse una metodología unificada?

Francisco Herranz

Es imposible, considerando las distintas características y los diversos objetivos y misiones de cada biblioteca.

Ana Real

Estoy de acuerdo en que es imposible

Manuel Barbancho

Desde luego, es muy difícil alcanzar un catálogo de indicadores único aplicable a cualquier ámbito bibliotecario. Pero creo que merece

la pena el esfuerzo de buscar al menos unos mínimos que sean comunes, se trataría entonces de contextualizar el indicador adaptándolo a la misión de la propia institución.

Félix Gutiérrez

Habría que buscar algunos puntos de encuentro, un sistema de cooperación. Por mencionar sólo un ejemplo, las bibliotecas municipales han de atender a los estudiantes universitarios, que a veces son la mayoría de sus usuarios. A fin de cuentas, todo es dinero público y deberíamos colaborar en mejorar el servicio bibliotecario conjuntamente.

Eulàlia Espinàs

Diversidad de opiniones, pero llegado este momento de cierre podríamos afirmar que este tema de la evaluación no es sólo un aspecto de la gestión interna de los profesionales, como tampoco es algo que nos puedan hacer venir de fuera. Es necesario incorporar la evaluación en la gestión entendida como un proceso de mejora continua. Y hay que reconocer que desde esta perspectiva en los últimos años se ha evolucionado bastante.

Gracias a todos los ponentes por su intervención y a ustedes por su asistencia.

Presentación del libro *La Biblioteca: Espacio de Convivencia*

MERCÈ ESCARDÓ I BAS. Anaya, 2003

Intervienen:

- MERCÈ ESCARDÓ, autora
- ANTONIO VENTURA FERNÁNDEZ, editor
- CRISTÓBAL GUERRERO SALGUERO, Director de la Biblioteca Pública Municipal de Camas (Sevilla)

Cristóbal Guerrero

Tras la ponencia de esta mañana con «*El bibliotecario lector*», hemos logrado contar aquí con la presencia de **Mercè Escardó**.

Cuando fuimos construyendo el programa de las Jornadas, íbamos deseando (utilizando las palabras del título de las Jornadas «*Entre la realidad y el deseo*») encontrar a alguien que nos pudiera proporcionar un itinerario ya hecho, con sus valoraciones, algo manifiesto que nos pudiera servir casi de espejo donde podernos mirar. Hasta que encontramos a Mercè.

Después, la joya de la corona llegó cuando, hace un mes aproximadamente, le otorgaron el I Premio Nacional de Fomento de la Lectura, con lo que nuestro programa, que estaba hecho muy a medida y muy limitado por las posibilidades nuestras, subió de tono. Tenemos aquí a la **I Premio Nacional de Fomento de la Lectura** de este país, por la Federación del Gremio de Editores y Libreros de España. Esto es muy importante porque se reconoce desde el sector de la industria del libro el trabajo de una bibliotecaria a través de 20 años en su pequeña biblioteca –esto nos suena a los bibliotecarios de pueblo– en una pequeña biblioteca de un pueblo de la provincia de Barcelona: en Parets del Vallés.

Esta mañana, en la ponencia de «*El bibliotecario lector*» hicimos una apuesta fuerte por que fuésemos profesionales comprometidos con la historia de nuestro entorno, y que fuésemos capaces de, por un

lado buscar cierta creatividad, en un mundo donde todo se hace monótono, homogéneo, se uniformiza... Que buscásemos cierta creatividad por un lado, y que sobre todo fuésemos capaces también de tener un punto de vista crítico sobre nuestra experiencia; un punto de vista crítico, en el sentido de que hace falta que nos estimulemos a nosotros mismos a crecer y buscar soluciones a tantos problemas que tenemos en nuestra práctica diaria.

Nosotros, cuando pensamos en este libro, en esta persona y en su obra, pensamos que era un buen modelo y que nos lo podía transmitir, para cerrar «esta realidad y este deseo», estos dos días que hemos pasado en Alcalá. Este discurso, tanto de creatividad por un lado, como de punto de vista crítico de desarrollo, por otro ese criticismo de razonar sobre nuestra propia experiencia diaria, es lo que está en la base de la obra de esta mujer, de Mercè Escardó.

Y ahora, te cedo la palabra.

Mercè Escardó

Cristóbal se ha olvidado de decir una cosa muy importante y es explicar por qué estoy aquí hoy, además de todo eso que has dicho. Es que yo aterricé en Andalucía gracias a un LIBER, allá por el año 84, y gracias a que un autobús camuflado de personas importantes aterrizó en nuestra biblioteca y yo como bibliotecaria, que estaba recién estrenada mi biblioteca del 10 de abril del 83, sentí pánico. Pero pensé «de ese follón sólo me pueden ayudar los niños a salir». Y los niños fueron las guías de unas personas que nos llegaron, a las que nosotros no conocíamos, no sabíamos quiénes eran. Entre ellos, camuflados estaba Antonio Martín Oñate, Jerónimo Martínez... que entonces fueron los que vivieron Can Butjosa por primera vez, y decidieron que me tenían que raptar y traerme a Andalucía.

Y así fue como yo aterricé en las Jornadas de Almería. Era la segunda vez que hablaba en público; la primera, en un sala con 500, 600 personas, estaba aterrorizada. Pero entonces fue cuando yo, realmente hablé de quiénes eran los que me ayudaban a mí en mi trabajo, ya entonces, y reconocí públicamente que mis verdaderos animadores secretos siempre han sido los niños. Aún ahora.

Pues aún cuando penséis que yo soy una directora de biblioteca, de un microclima... yo digo que es como una amazonia nuestra biblio-

teca, en la que es muy importante que se mantenga el respeto entre todas las especies que estamos, en la que yo siempre digo que soy el director de la orquesta, y cómo es de complicado a veces... no puedo dejar de pensar en aquel niño que a lo mejor no me oye, no me escucha porque no puede, porque tiene dificultades para hacerlo, pero que sabe que yo le estoy contando un cuento y sonrío porque sabe que yo voy con mi Plan de Lectura a la Escuela de Niños Disminuidos, por ejemplo...

Es decir, que siempre detrás de todo nuestro trabajo, de nuestros proyectos, continúan aún estando los niños, que son nuestros verdaderos motores y nuestros animadores secretos a todo. Por eso estoy aquí.

Hubo una complicidad con gente cuando, gracias a Antonio, yo hablé en voz alta y había gente como Cristóbal. Ellos no pudieron hablar pero hablé yo en su nombre y eso fue lo que nos hizo ser amigos por siempre jamás, como en el País de Nunca Jamás».

Cristóbal Guerrero

Es una historia personal, que si me permitís os la cuento: Fue que yo, en el año 82, (yo empecé en el año 82 en la Biblioteca Pública de Camas) con otros bibliotecarios decidimos ir a Almería, a donde era más difícil llegar de lo que es ahora. Y encontramos que, entre las comunicaciones de las Jornadas, había una que decía «*los animadores secretos de Can Butjosa*». Y a nosotros, que ya nos estaban calentando con tantos problemas en nuestros ayuntamientos, con esos contratos donde la limpiadora que limpiaba la biblioteca ganaba 20.000 pesetas más que yo y ella me decía, «pero ¿cómo es posible?, Cristóbal, con lo 'leío' que tú eres y yo aquí que estoy ganando el salario base»... Ahí empieza toda nuestra historia: cuando leímos el título de la comunicación dijimos, «bueno, por fin alguien va a hablar del bibliotecario de pueblo que lucha, que se entusiasma, que se atreve con todo lo que puede...».

Y nada. Cuál fue nuestra sorpresa cuando esta mujer nos contó que la clave no estaba en nosotros. Nosotros seguimos adelante porque tenemos una riqueza frente a nosotros a los que ayudamos, a los que servimos, que era el motivo de nuestro trabajo y eso a mí me cambió la cabeza.

Todavía hay veces que empiezo a funcionar desde mí mismo y me olvido de que la clave está en quien me anima... en ese servicio que yo tengo que dar y al que dedico las siete horas que trabajo diariamente. Y que todo va en función de ello. Esto fue tan fuerte que yo me acerqué a decírselo...

Como yo he tratado de que hiciesen algunas compañeras de aquí «acercaros a ponentes, preguntadles cosas»... Porque yo me lancé... soy bastante tímido aunque creáis lo contrario y sin embargo me fue muy bien, porque me encontré esa complicidad a la que aludía Mercè; pero sobre todo me encontré que alguien me comprendía, me entendía en mi situación. Y eso, personalmente me dio mucha salud... ¡Hasta salud mental!

Perdonad que os cuente esta experiencia, pero de ahí parten también muchas de las cosas que me he lanzado a hacer en la biblioteca. Han sido por culpa de esta amistad, aunque hubiera mil kilómetros de distancia.

Mercè Escardó

Bien, ahora ya sabéis uno de nuestros secretos. Pero me ha dicho Cristóbal que, recogiendo esas casualidades, que no son casualidades, os nombre lo que dijo Paul Auster en una entrevista que leí ayer en el avión, y que dice que la verdad es que todos tenemos secretos y que nunca, nunca contamos la verdad.

Y yo voy a tener muchos secretos para vosotros porque no os lo puedo contar todo. Ni aunque leáis el libro del principio al final lo sabréis todo. Es verdad; siempre nosotros tenemos esas cosas que nunca llegamos a explicar, y no porque no queramos sino, en nuestro caso, porque el tiempo real es el que manda, no estamos en el tiempo infinito de los cuentos. Estamos en el tiempo de la realidad.

Pero bueno, como vamos a intentar entrar en ese microclima especial, nos vamos a tener que poner unas orejas, unos oídos especiales. Porque a mí ahora me pasa aquello, que me encantaría tener ese don de que ahora todos vosotros cerrarais los ojos y realmente a lo mejor os trasladara a mi realidad a través de no tener ni que hablar; pero me parece que va a ser pedir demasiado, ¿no?

Por tanto, vamos a intentar preparar al menos, nuestros oídos para entrar en un mundo mágico, en el que vamos a continuar hablando de todo lo que hemos estado hablando esta mañana. Yo creo que a lo mejor os voy a dejar cortos, pero entonces preguntad, por favor. Yo prefiero hacer una pequeña introducción y que luego sea este espacio y este coloquio lo que todos queremos de él, por que vayamos a aportar todos mucho.... Para que sea lo que todos esperamos de él.

Bien, yo voy a poner ahora una pequeña música que no vais a tener que hacer ningún esfuerzo para escuchar, ni los de ahí atrás, supongo que la reconoceréis... Voy a daros tiempo...

[Acciona un pequeño organillo de juguete y suena la melodía de *Let it be* de The Beatles]

Pero estos oídos son con los que nosotros funcionamos en la calle y en todas partes. Y para entrar dentro de los misterios que nos llevan a hacer lo que hacemos a veces, y por lo que Can Butjosa es lo que es, vamos a necesitar otras orejas más delicadas. Así que, por favor, vais a tener que hacer mucho esfuerzo.

[Suena la misma melodía, casi imperceptiblemente, alejándose del micrófono]

Esto sólo se oye con los oídos, con las orejas que necesitamos para entrar en el territorio de las hadas, porque es ahí donde vamos a entrar.

Mirad. Cristóbal me dijo: «Mercè, es importante que nos digas desde dónde tú miras». Es que la mirada es la primera que nos ayuda a construir realidades. Fijaos cómo tenemos tantas frases y citas que dicen «estás ciego» o «¿es que no ves lo que pasa?» como queriendo decir «abre bien los ojos y observa».

Pero es importante saber desde dónde miramos, desde qué ojos estamos mirando nuestras bibliotecas: ¿Desde los ojos del concejal? ¿Del alcalde? ¿Ese político que nos cambian cada cuatro años y que, a veces, aunque las cosas funcionen, como tiene que hacer las cosas diferentes del anterior, nos cambia todos los programas culturales del pueblo?

¿Desde qué ojos tenemos que mirar nuestra biblioteca? Yo creo que desde los nuestros, desde los propios.

¿Pero cómo miramos?

Hay una canción muy pequeña que cantan los niños para acordarse de los sentidos que dice:

Las manos son para tocar
Los ojos, para ver
La nariz, para oler
La boca, para gustar
El corazón, para amar
Las orejas, para oír
¿Te lo vuelvo a repetir?

Si contamos los sentidos veréis que nos han salido seis, porque contamos también nuestro corazón como un sentido. Pero realmente tenemos siete, como los siete colores del arco-iris. ¿Y cuál es este séptimo sentido? El Hada.

Los que habéis leído sólo la introducción del libro sabéis que el Hada para mí es algo muy importante. ¿Pero quién es el Hada? Eso me lo preguntan siempre. «¿Quién es esa Hada de la que hablas siempre, que te hizo estudiar Biblioteconomía cuando a ti lo que te apasionan son las matemáticas?» y «¿quién es esa Hada que te llevó a Can Butjosa cuando tú querías ser bibliotecaria de biblioteca especializada?» y «¿quién es esa Hada que te sugiere en cada momento cómo tienes que hablar con aquella persona, qué libro le tienes que enseñar, o qué cuento vas a contar en cada Hora del Cuento en la que no están programados los cuentos, sino que te sientas, miras, y en los que dices –‘Hoy vamos a contar’...».

¿Quién es esa Hada que nos susurra?

Bien. Yo creo que cada uno de nosotros diría algo diferente de esa Hada. Pero yo, si la tuviera que medir, o hablaros de ella, diría que es ese susurro que me ha despertado hoy a las siete de la mañana, cuando yo estaba durmiendo tan ricamente, y me ha dicho: «Mercè, pero ¿por qué te preocupas? Lo que tienes que decir es eso». Y lo he escrito en un papel.

Es un Hada que es mezcla de intuición, de imaginación, de creatividad, de inspiración y de misterio. Pero ¿cuántos gramos de cada cosa? Eso ya depende de cada uno. Así que tampoco os lo puedo decir.

Es etérea, es volátil... Es invisible a los ojos de fuera, sólo se ve con los ojos de dentro. También, mirando desde dentro, con esos siete sentidos, nos tenemos que preguntar ¿a quién miramos? ¿Qué es lo primero que hemos de mirar?

Y tendríamos que mirar al espacio en el que nos vamos a mover, y saber cómo es la Tierra, a los usuarios a los que nos vamos a dirigir, los libros a los que nosotros queremos ayudarles a llegar y mirarnos también a nosotros mismos, porque nosotros somos las almas de las bibliotecas.

Recordad que «animación» sale de «alma», de «anima» y nada más. Y el alma de las bibliotecas somos los bibliotecarios. ¿Qué sería de nuestras bibliotecas si no existieran los bibliotecarios? Unos almacenes de libros que nadie llegaría a lo mejor a encontrar; porque nosotros somos ese puente luminoso que hacemos que nuestros usuarios lleguen a ellos.

Entonces, sólo entonces, cuando miramos todo eso, y lo hacemos con esos ojos de dentro, podemos ver esos puentes, esos hilos que hemos de establecer entre los unos y los otros, esos tejidos de animación que van a mecer, a arropar, a dar calor a nuestros usuarios... Con denominación de origen... Porque, claro, cada uno de nosotros vamos a hacer nuestro tejido, diferente.

Y ayudándonos, sobre todo hemos de ayudarnos a nosotros mismos a ser conscientes, escribiendo sobre todo de nuestras propias experiencias, fantasías, acciones al respecto. Y al hacernos responsables de todo eso que hacemos en la biblioteca, llegar, a través de la mirada, a crear cada día una nueva realidad.

Porque inventar es realizar, sólo con el pensamiento, como decía Saint-Exupéry: «Un hombre solo en su buhardilla puede crear un fuego tan grande que queme el mundo».

Sólo con el pensamiento, los propósitos, los deseos, los sueños... empezamos ya a realizar caminos. Y yo reivindico la creatividad y la imaginación en cada uno de ellos, por modesto que sea todo aquello que empecemos en la biblioteca. Sólo entonces estamos vivos y podemos comunicar vida.

Y realmente podríamos decir muchísimas cosas más: ¿desde dónde encontramos las pistas?

- Leyendo. ¿Qué sería de los bibliotecarios si no leyéramos?
- Compartiendo, localizando compañeros de rutas y de caminos.
- Imitando... y eso lo sabemos hacer muy bien. He dicho «imitar» no he dicho «copiar». Imitar, que lo hacemos de pequeños: la mamá hace así y nosotros hacemos así, pero no lo hacemos a la manera de la mamá, intentamos hacerlo como la mamá, pero no lo hacemos; lo hacemos a **nuestra** manera.

Y recordad, que sólo entonces conseguiremos eso, esa música armónica que sólo se oye con esos oídos diferentes, pero que se junta a todas esas otras músicas que, desde independientes y difíciles realidades de todo el mundo, se interpretan para llegar a obtener la categoría de universal.

¿Cambiamos nosotros la situación de nuestras bibliotecas? No lo sé, pero vale la pena que continuemos intentándolo.

Antonio Ventura

Buenas tardes. Cristóbal me pone el micrófono. Y le pregunto si va a decir algo y me dice que no; con lo cuál... aquí me tienen ustedes...

A esta mesa ahora estamos sentados los tres responsables de este libro: su autora, el editor... Pero la persona que propició que yo publicara este libro en esta colección fue Cristóbal. Yo no había visto todavía la edición catalana del libro, la edición original. Y un día Cristóbal me llamó por teléfono y me dice «Mercè Escardó ha escrito un libro que tienes que publicar en castellano». Y yo le dije: «Sí».

Y bueno, a partir de ese momento, empezaron a suceder las cosas que suceden: es decir, Mercè me envió el libro; yo hice una primera lectura con mi mala competencia idiomática del catalán, pero lo suficiente como para valorar que era un libro que debía vivir en este proyecto editorial. Porque, y aquí hago referencia a la «mirada» a la que se ha referido Mercè: Cuando creamos este proyecto editorial de «La sombra de la palabra», que es como se llama la colección en la que este libro aparece, pretendíamos ofrecer a bibliotecarios y maestros, a personas vinculadas al mundo de la lectura, una colección que recogiera textos referidos a la literatura infantil, a la pro-

moción de la lectura y a las bibliotecas. Y de hecho, los tres primeros libros con los que se inauguró la colección, cada uno de ellos atendía a uno de esos tres componentes.

Pero es verdad que después encontramos otros manuales que nos parecieron valiosos, pero entendimos que tenían una mirada institucional y no nos gustaba. El libro de Mercè, es un libro –yo no se lo voy a desvelar– no es un manual, es mucho más que un manual.

Aunque mi trayectoria profesional, mi acercamiento al mundo bibliotecario siempre ha sido tangencial, (porque yo, como les decía esta mañana pero para los que no acudieron y no me han tenido que soportar, les diré que he sido maestro y ahora editor de libros para niños)... pero desde esa mirada, las cosas que ha contado Mercè las conozco desde hace años porque hemos coincidido en más de un encuentro...

Y entonces, esa mirada suya que se plasma en este manual, que digo que es más que un manual, porque... es libro que es una confesión... Y es un libro que en muchos momentos tiene algo que tiene el que cuenta cuentos... Quiero decir que, cuando uno asiste a un cuentacuentos (no a cualquier cuentacuentos, no), tiene la sensación de que te estuvieran contando a ti solo el cuento. Esa sensación se tiene cuando se lee este libro; parece que no lo estuviera uno leyendo, sino que nos lo estuvieran contando, quizá porque el estilo, no sé si premeditado pero desde luego vibra a lo largo de todas sus páginas: hay un punto de confesión.

Y después hay un punto que podría ser de autoridad o dogmático si estuviera dicho desde la categoría, pero está hecho desde la confesión y desde la experiencia... Y no es un libro que pretenda imponer realidades, no. Es un libro que cuenta verdades. Las verdades de su autora. Y esas verdades contienen mentiras, las mentiras que todos nos contamos a nosotros mismos. Bueno, pues contiene sus mentiras que además hacen más verdaderas las verdades, ¿no?

Una última cosa: Hay un libro de Luis García Montero que se llama *Lecciones de poesía para niños inquietos*, que yo les recomiendo si no lo han leído, publicado en la Editorial Comares. Es un libro que, aunque parece que está escrito para niños, no lo está. Está escrito para adultos, para mediadores. Y hay dos capítulos, los dos primeros capítulos en los que Luis habla de la mirada. Y dice que una de las

cosas que nos diferencia, entre otras muchas, a los seres humanos, es la mirada. Cuando antes les hablaba yo de la pretensión de este proyecto editorial, o cuando les hablaba del libro de Mercè Escardó, me refería fundamentalmente a la mirada.

Si nosotros dos elegimos dos individuos con dos miradas muy diferentes y les subimos a la meseta y miran hacia el valle, uno escribiría un poema... y sería la mirada de un poeta. Y otro diría «menuda urbanización de chalets adosados que podría yo hacer aquí»... evidentemente sería un... constructor».

Cristóbal Guerrero

Es el turno de los asistentes

Francisco Toro. Área de Cultura del Ayuntamiento de Alcalá la Real

Permíteme, Mercè, que hable porque yo estuve también en Almería. Yo también acababa de llegar a las bibliotecas y el relato de Cristóbal me ha emocionado muchísimo a mí que era camionero y he trabajado en una biblioteca.

También quería decir que en esta sala que estamos es la tercera actividad que se hace. La primera fue limpiar; la segunda, poner las sillas y poner la mesa; y la tercera ha sido esta presentación en la celebración de las Jornadas Bibliotecarias, en Alcalá.

Y luego, también quería resaltar la labor de una mujer que ha sido imprescindible en esta biblioteca. Es la arquitecta de esta biblioteca, que hoy ha llegado aquí y está sentada a mi lado.

Mercè Escardó

Pero acuérdate Paco, no son casualidades esas cosas, no son casualidades. Es el Hada.

Cuando Antonio ha hablado de los espacios-tiempos. El espacio-tiempo que habitamos a veces no es el que corresponde con la realidad, como el de los cuentos, ¿no? Sabéis que la buena literatura, realmente las buenas novelas, los buenos cuentos son aquellos que nos hacen olvidarnos de dónde estamos. Cuando tú estás leyendo, te olvidas de si estás sentado, de cuánto tiempo ha pasado... ¿no?

Y cuando, a veces en la biblioteca, viene alguien y nos dice «Es que leer en Can Butjosa es como leer un cuento, como vivir un cuento». Porque muchas personas cuando están en nuestras bibliotecas y lo dicen (seguro que a vosotros también os lo dicen): «Es que cuando estoy en la biblioteca es como si el tiempo no pasara», «Estoy seguro, es como si no me fuese a pasar nada».

Eso es porque la biblioteca también se mueve en el espacio-tiempo, o en el no-espacio/no-tiempo, en el que habitan las cosas misteriosas de los cuentos y de las buenas obras de literatura, ¿no? ¡Qué importante es eso!

Venga, decid. Que si no, no vamos a decir nada nosotros tres. Si queréis saber más tenéis que preguntar.

Cristóbal Guerrero

¿Estamos un poco locos o esto es verdad?

Verán, la cosa es seria, porque a la hora de afrontar y de hacer proyectos bibliotecarios, ¿qué tenemos en cuenta? Unos recursos materiales que tenemos, un edificio (con más o menos carencias, con unas condiciones), unos documentos (variados, actuales, desfasados, obsoletos), una organización (que si CDU para arriba, que si tal tipo de Clasificación)...La biblioteca, ¿qué es? ¿Qué es para cada uno de nosotros? Y cuando hablo de nosotros no me estoy refiriendo a nosotros tres. ¿Qué tipo de experiencias hacemos en nuestro cotidiano? ¿O solamente nos dedicamos a mover recursos de un sitio a otro? ¿A no ser esos puentes luminosos, como decía Mercè, y nos dedicamos simplemente a darles las cosas de cualquier manera?

Hace una hora u hora y media, se hablaba de ese punto de vista crítico sobre nuestra práctica (que podemos definir así la evaluación) y de esa calidad en nuestra práctica, en ese servicio, en esa operación que hacemos tantas veces al cabo del día y con una variedad impresionante de situaciones, porque somos igual bibliotecarios, como decía desde Valdepeñas de Jaén hasta el servicio más especializado que tuviera la administración o una determinada empresa.

Son preguntas que os hago. Para mí ahora es más fácil porque tenéis que responder vosotros. Y nos queda la palabra ¿eh? Como no

hablemos los bibliotecarios, otros hablarán por nosotros, y nos lleven a donde a ellos les interesa y quieren.

La propuesta es una personalización de este compromiso, una toma de postura, que en definitiva vamos indicando a través de todo el currículum que hemos ido expresando con todos los temas de la biblioteca.

El bibliotecario de hoy... ¿Reflexionamos sobre nosotros mismos? ¿Qué personas somos? Decía Paulo Freire que «detrás de cada institución hay un modelo de personas y un concepto de mundo».

Todo lo que hacemos al cabo del día, en esas horas que dedicamos a los demás en nuestro trabajo, damos muchos mensajes, traducimos muchas cosas.

¿Nos preocupa nuestra sociedad? Cuando el CIS saca una investigación con los problemas que les interesan a nuestras comunidades... ¿Nos interesa a nosotros? ¿Somos útiles realmente a nuestras comunidades?

Igual de toda esta especie de idea que os he ido expresando nace un proyecto. Eso, en definitiva, es lo que Mercè ha hecho a lo largo de 20 años. Ha ido intentando acercar esa persona, que es ella, ponerla al servicio de una comunidad, de personas concretas. Y de esa relación, de esa animación secreta que los otros le permitían, ella ha ido desarrollando todos unos programas de actividades que encontraréis en el libro. Pero tenemos que tratar de llegar a esa profundidad, a ese planteamiento final.

Yo me hacía esta reflexión ahora cuando la escuchaba. No sé vosotros. La palabra la tenéis.

Remedios Palma

Yo quería pedir a Mercè que nos contara un poco cómo organiza su tiempo en la biblioteca, su tiempo real, y cuáles son sus prioridades. ¿Cuál es el secreto? ¿En función de qué organiza su tiempo? ¿Por dónde empiezas o qué crees prioritario?

Mercè Escardó

¿Quieres que te diga? Yo llego a la biblioteca normalmente después de haber escuchado al Hada a lo mejor en el coche o a lo mejor

cuando estoy en casa diciendo «mañana...». Ya voy con escritos como de este tipo así. Y cuando llego a la biblioteca, me empiezan a cortar pedacitos, uno por aquí, otro por allí, el otro, tal... Y yo luego llego al final del día y digo «no he hecho nada». ¡Y no es verdad!

Yo, a veces intento decirle a mi equipo... (porque tengo suerte de tener un equipo en la biblioteca: trabajamos tres y medio, desde hace muy poco, tres y medio. Hasta hace exactamente tres años éramos yo una y dos medias. Ahora somos tres y el medio porque además es un chico, se llama Sergi y es el último que ha llegado al equipo. Intento sobre todo decirles que controlemos nuestro tiempo, que a veces hemos de reflexionar hasta en esto: ¿cómo hemos pasado la mañana?

Si tú coges una hoja y vamos diciendo: llama el alcalde, atiendo no sé qué, contesto cuatro *mails*... Y eso lo hacemos durante quince días, luego te das cuenta en qué has empleado tu tiempo y en qué actividad realmente te has volcado más. Eso cuando la biblioteca está cerrada.

Lógicamente, cuando la biblioteca está abierta es atender, lo primero. Siempre, decíamos, esa mirada. Cuando entra un niño por primera vez, o ves un papá con un bebé y no te dice nada, pero tú vas, «¡Hola, bienvenido!». Es ese atender. Siempre que la biblioteca esté abierta, lo prioritario siempre es atender. Atender. Y es complicado a veces. No sé si he contestado a tu pregunta. Si no, vuelves a hacerla, por favor.

Pero, es que, mirad, en este momento, en el disquete hay más de cien actividades y refuerzos que están en activo en la biblioteca. Más de cien.

Aquí ya no está todo; o sea, desde hace dos años, nuestra biblioteca se ha convertido en un centro de formación adscrito a la Universidad de Vic. En este momento estamos formando a bibliotecarios escolares infantiles en un certificado avalado por una Universidad, para ayudar a esa controversia de quién ha de ser bibliotecario, si los maestros o los bibliotecarios. Los maestros con una formación bibliotecaria o los bibliotecarios con una formación de maestro. En este caso somos los dos y vamos a hacer asignaturas, estamos haciendo asignaturas de magisterio en biblioteconomía y el *practicum*, de 6 créditos, en nuestra biblioteca. Eso es novísimo, eso lleva un año.

El trabajo que estamos haciendo, por ejemplo, el Plan de Lectura que se ha derivado del Centro de Justicia que se llama *Els Tíles*, (*Los Tílos*), en el cuál entran los muchachos que tienen delitos graves hasta que el juez declara sentencia, y nosotros vamos allí. Voy a explicar cuentos una vez al mes, en el Plan de Lectura que es éste que nos han premiado, que llevábamos a las escuelas del municipio, al instituto y a una escuela de Educación Especial, el año pasado se ha ampliado a ellos.

Es decir, os podría estar hablando de cantidad y cantidad de todas esas cosas que se hacen... Y además algunas que no están ahí. Entonces, claro, cada uno tiene su parcela de tiempo y a cada uno le tienes que dedicar un espacio. Por ejemplo, el Plan de Lectura que nos han premiado. Mi compañera Sonia, que es la que lleva el Área de Lectura en las escuelas, la mitad de su jornada, de 37 horas y media, la tiene dedicada al Plan de Lectura. O sea, que en la biblioteca ella sólo trabaja media jornada de toda la que tiene.

Entonces, muchos de nosotros tenemos actividades con las que realmente ocupamos casi la totalidad de la jornada o casi, casi.

Ese «medio» es sólo para el espacio de formación: Sergio. Aunque de repente nos hace carteles o, a veces, hace alguna cosa, o lleva «el tendedero», que le llamamos nosotros que es donde colgamos las noticias, le llamamos «el tendedero» porque lo colgamos con pinzas, pues él se ocupa de «el tendedero».

Realmente un buen equipo debe hacer una buena distribución de tareas... y de responsabilidades, sobre todo: saber quién es el responsable de la economía, quién es el responsable de la relación con las escuelas.

Y en este momento estamos intentando en nuestro equipo hacer una cosa que hace un tiempo un buen amigo de la biblioteca, que es psicopedagogo, me dijo: «Mercè, ¿tú te das cuenta que te estás haciendo mayor?». Y yo me lo quedé mirando y digo [sonriendo] «¡hombre, no hace falta ser desagradable!, uno ya sabe que los años pasan, ¿no?». Y me dijo: «No, si yo lo digo por la biblioteca».

Eso es una cosa que yo había pensado en no sé qué charla que vosotros habéis dado y que alguien ha dicho que cuando yo me vaya la biblioteca cambiará. Si cambia el alma cambia la biblioteca. Pero en

Can Butjosa queremos que el alma de la biblioteca, que hemos construido entre todos y que casi, a veces, nos da la sensación de que existe algo ahí dentro, se mantenga aunque yo no esté.

Y en eso estoy: preparando el equipo ya para cuando yo no esté, haciéndonos fuertes, buscándonos un asesor que nos está ayudando a hacer las reuniones de equipo, un psicopedagogo que nos está ayudando a hablar como equipo y a crecer entre nosotros en nuestra relación, para consolidar el equipo con fuerza. Para enseñarnos a hablar, a organizarnos el tiempo, las responsabilidades... a poder decir «esto que has hecho no me gusta» sin tenerme que enfadar. Esas cosas.

O sea, que claro, yo creo que para definir lo que pasa, y eso es un conocimiento constante... nadie sabe lo que va a pasar mañana, aunque pensemos que van a pasar cosas, cada día es diferente. Creemos con la biblioteca. Jamás pensé que Can Butjosa llegaría a ser lo que es, ¡es verdad! Jamás, ni soñando, hubiera podido saber lo que es en este momento nuestra biblioteca, que tiene un corazón así grande, rojo, inmenso, encima de la sala; imaginaos, como si aquí colgara un corazón que es de dos metros, porque nosotros queremos decir que los profesionales trabajamos con corazón.

¿Sabéis que esa es una polémica, no? «Has de dejar fuera tus sentimientos, tus emociones para ser un buen profesional» Nosotros reivindicamos que no, que un buen profesional ha de trabajar CON SU corazón, y cuando tú vienes con los niños y te dicen: —¿Por qué está ese corazón ahí?

Les decimos —Mira y dime qué ves.

—Un corazón

—¿Y qué hace un corazón?

—Claro, la biblioteca está viva, se emociona, tiene sentimientos...

Bueno, pues eso. Nuestra biblioteca se emociona, tiene sentimientos, está viva, porque constantemente cambia. Es difícil. Yo siempre he dicho que desde que soy pequeña, y no lo he conseguido nunca, y esto es un secreto que os voy a decir, no he conseguido nunca que mi tiempo interior esté acorde con el tiempo exterior. Y eso es eso.

¿Cuánto tiempo en nuestra imaginación y creatividad tardamos en imaginar y en soñar y cuánto cuesta que ese sueño lo delimitemos

en un horario, en un *timing*, y que decir: «De 9 a 10 tal, de 10 a 11 tal, de 12 a 12 y media el café...». Cuesta mucho.

Cristóbal Guerrero

Haced el favor de preguntarle cosas. Si no, perdemos la oportunidad. Tiene que ser a base de preguntas, como la que ha hecho Reme u otro tipo de preguntas. Podéis preguntarle lo que queráis, pero hay que preguntarle cosas.

Mercè Escardó

Yo ahora doy clases en la Universidad, también en la privada. En Vic, en la Universidad de Vic. Y voy a evaluar las preguntas, los alumnos lo saben, no las respuestas. Es más importante una buena pregunta que una respuesta. Es más importante cómo ahora vosotros estáis pensando ¿qué le vamos a decir a Mercè? o ¿cómo le voy a preguntar eso que me inquieta? Y cómo vosotros, conectando desde aquí, vais a formular unas palabras, una frase que exprese lo que vosotros sentís en este momento, y lo hacéis en una pregunta... Muy importante las preguntas.

José Enrique Bonilla

En este trabajo nuestro, cuando tenemos que ocuparnos de tantas cosas con tan pocos medios para hacerlo, uno corre el riesgo de dejarse llevar por la rutina del trabajo. Desde luego, viéndoos a vosotros veo que la biblioteca no es un simple trabajo.

Mercè Escardó

Jamás. Lo que se hace en la biblioteca es mucho más que un trabajo. Yo resumiría la biblioteca como una pasión.

Cristóbal Guerrero

Yo te voy a añadir una confesión personal. Cuando tú hiciste tu comunicación para las Jornadas de Granada sobre tu calendario –fíjate cómo me acuerdo– que habías ido descubriendo casi al ritmo natural de tu comunidad, que es Benagalbón, en Málaga, eso es lo mismo que yo había aprendido de Mercè. Porque ella descubrió el

calendario (en el libro se habla de un calendario) que tenemos que ir descubriendo, después de mucho tiempo, de nuestra experiencia, de nuestra práctica diaria y vamos como conformando. Y eso es evaluable.

Mercè antes, preparando la intervención, ha traído unas gráficas donde muestra cómo ciertas actividades que se han descubierto en un momento dado tienen su incidencia en el uso de la colección. Son indicadores. Y eso, esto que puede ser apasionamiento, comprender nuestra profesión de una determinada manera, también es, hasta cierto punto, evaluable, es medible, con una serie de resultados muy interesantes.

Esta mañana concluíamos la ponencia sobre el bibliotecario lector con una frase sobre los árboles que decía «Los árboles crecen en invierno, florecen en primavera, dan sus frutos en el verano y se despojan de lo superfluo en el otoño».

En definitiva es que toda nuestra experiencia necesita, requiere, tiempo porque, en definitiva, hay una gran parte del trabajo que es de implantación, en una comunidad, de unos hábitos culturales que antes no existían y, no somos más listos que nadie, y eso cuesta trabajo, cuesta mucho trabajo, en comunidades no solamente de un municipio, sino en una comunidad universitaria o de un centro escolar o en un medio de investigación. Eso cuesta mucho trabajo. Son proyectos que se convierten en vitales si nos vinculamos a ellos.

Pero exige esa naturalidad, es decir, nosotros no somos más grandes ni más listos que los árboles. La naturaleza nos da mucha sabiduría y sabéis que si el árbol sigue ese ciclo de crecer, florecer, dar fruto y despojarse de lo superfluo (que son los expurgos nuestros de colección y de otra serie de cosas), después la naturaleza sigue y vuelve otro ciclo. Vuelve.

Perdonad que esto pueda parecer poético pero la vida me lo ha ido enseñando así. Y la poesía normalmente enseña bastantes cosas, o expresa bastantes cosas...

Francisco Toro

Cuando has dicho lo de trabajar, lo de la pasión... Yo me pregunto ¿qué está pasando? ¿No todos tenemos sangre? En el Ayuntamiento

hay también gente que tiene sangre. Donde hoy está «*El Bosque de los Libros*», hace cuatro días era un matorral. Bueno, pues eso se ha conseguido con gente del ayuntamiento, un biólogo, que estaba preocupado por la recuperación del entorno.

No sólo hace falta la sangre en la gente de la biblioteca, sino que también hace falta la sangre en muchos sitios.

Mercè Escardó

Eso entraría dentro de la gestión, Paco. Cuando trabajamos en la biblioteca buscamos esos cómplices fuera. Y por ejemplo, nosotros estamos trabajando con el CAP que es el Área de Salud Básica y nosotros tenemos una enfermera que es la que hace prevención y que es la que hace el contacto con los papás «recién nuevos» para la biblioteca. Y eso desde el 88 o el 89. ¿Y cómo lo hemos mantenido? Pues gracias a Guillermina. Sin Guillermina... Ahora ha estado un mes fuera y no nos ha llegado ningún papá. Y es por ella. Porque ella también cree que los cuentos se necesitan desde la cuna y quiere ayudarnos en este proyecto. El día que no esté Guillermina pues a lo mejor la persona que llegue no sentirá esa complicidad con nosotros.

Y yo creo que una de las tareas que tiene el bibliotecario también es buscar cómplices fuera, en vez de irte quejando a veces, que todos tenemos cosas de las que quejarnos en nuestra vida, tampoco ha sido ningún camino de rosas, ni lo es en este momento... porque no os podéis imaginar las envidias y los celos que suscita un Premio, uno en veintitún años... Y bueno, a nivel de ayuntamiento, ¡ufff!, lo que os contaría yo ahora.

Quiero decir que hasta las cosas bonitas suscitan problemas. O sea, que no siempre ha sido un camino de rosas. Pero intentad encontrar esos cómplices. No todos los maestros son cómplices, pero hay algunos maestros que son buenos cómplices. No todos, en un área de salud, no todos los pediatras son cómplices, pero a lo mejor hay una enfermera con la que tú puedes establecer esa complicidad

Yo creo que una de las cosas que también se hablan en el libro es precisamente esto: cómo buscar cómplices fuera de la biblioteca. Que la biblioteca está presente en todo el pueblo a través de estas complicidades también, de esos afectos, también.

Alfonso

En su biblioteca, ¿se deja que los usuarios participen organizando las actividades?

Mercè Escardó

Gracias, Alfonso. Mira, yo siempre digo que es muy importante que los niños jueguen a bibliotecas en la biblioteca. En nuestra biblioteca los niños reclaman los libros «con cola» (que es la lista negra, que les llamamos, que son los que no devuelven los libros), registran los libros, los forran, reciben a las visitas importantes..., todo tipo de cosas están realizadas, las máximas posibles, por los niños. Lo intentamos siempre.

Escuchadlos. Nuestra biblioteca, además del corazón tiene dos grandes orejas verdes que le salieron a los 18 años. Y son inmensas, y gracias, Gianni Rodari, por recordarnos que todos los adultos debemos ponernos esas orejas para escuchar a los niños y esas cosas maravillosas que ellos oyen. Es muy normal que ellos, por ejemplo, cuelguen en la oreja cosas que quieren.

O por ejemplo, por Navidades, tenemos otra manera de escucharlos que es muy sutil, que es pedirles que escriban una carta a los Reyes que se recogen en la biblioteca, para pedirles cosas a la biblioteca. Entonces las leemos y decimos, pues mira, los niños encuentran a faltar esto en la biblioteca. Intentamos continuar escuchándolos. Una vez, hasta pidieron un coche para la bibliotecaria, porque yo tengo un coche rojo, muy grande, de esos que ya no va eléctrico, y siempre vamos diciendo que es como un coche de bomberos, mi coche, y se ve que uno de ellos se quedó obsesionado y diciendo «pobre Mercè con su coche de bomberos» y pidió un coche para la bibliotecaria.

Pero intentamos escucharlos siempre, que ellos sientan que participan en todo, desde montar las exposiciones, guardar los libros... lo que podamos. Es SU biblioteca. Intentamos hacerlo. Lo máximo posible. Creo que vale la pena. Jugar a bibliotecas... Los niños empiezan jugando a bibliotecas, luego se convierten en los voluntarios pequeños que llevan a cabo el espacio familiar que se llama «la mesa camilla» y luego pasan a otro grado de voluntariado que es el que

atiende los programas para niños con dificultades específicas que no llegan a la lectura sin tener un padrino. Esos son los que tienen 17 ó 18 años. Pero muchos de ellos empezaron jugando en la biblioteca, jugando a hacer biblioteca.

Rocío. Biblioteca Pública Municipal de Camas (Sevilla)

Me ha sorprendido mucho lo que se está diciendo aquí. Soy compañera de Cristóbal pero llevo poco tiempo en esto. Ahora mismo no me atrevo mucho a hablar sino que creo que tengo que escuchar más porque me parece más enriquecedor. Todo lo que se ha hablado aquí me ha gustado mucho pero, realmente, un poco porque yo trabajo en una sala infantil, me he quedado con lo que ha dicho Chus. Me ha sorprendido mucho, lo que ella ha dicho de cómo tenemos que trabajar. Yo, después, quise hablar con ella porque tenía muchas dudas, quería que un poco me apuntara (...)

Al final de todo lo que hemos hablado de este tema, creo que el problema que tengo o que encuentro es que, yo voy preguntando mucho. Y tal vez necesite que alguien me diga por aquí o por allí. Lo que tengo miedo es a perder el norte. Lo que ella me decía es que lo que no debo hacer es perder el norte, tienes que saber qué usuarios tienes, tener claro qué necesitan, qué libros tienes para ellos, qué quieres hacer con ellos. Tengo un poco de miedo porque tengo que planificar el trabajo de la sala infantil, porque tengo que trabajar con las compañeras actividades para cuando te viene una niña de ocho años o te viene una niña de tres. Pero cuando una niña muy pequeñita se lleva toda la tarde haciendo los deberes y termina, se apoya en el mostrador y te dice: «-Y ahora qué hacemos». Yo sé que me está pidiendo algo. Realmente no lo tengo claro, porque no puedo entender que una niña de 8 años se quiera seguir quedando en la biblioteca después de llevar tres horas haciendo deberes... Yo le decía al compañero (...) «-que se vaya a la plaza, que se vaya a jugar».

Mercè Escardó

Te va a contestar Antonio, porque tiene muchas ganas de contestarte.

Antonio Ventura

Luego te contestará Mercè.

Es que me parece que estabas, desde mi punto de vista, tocando la clave de lo que sería el aprendizaje o la transmisión del aprendizaje. Yo esta mañana en mi intervención decía una frase de Fernando Savater: «Aprendizaje es poner bibliografía al asombro». Y Mercè antes hacía referencia al corazón, al gran corazón que está colgado en su biblioteca. Y hacía una defensa de la involucración emocional. Si no hay vinculo emocional no hay aprendizaje. Es decir, tú te podrás equivocar, en esa búsqueda te podrás equivocar, pero desde luego en donde no te estás equivocando es en la actitud. Probablemente, en la búsqueda que has ido a hacer con Chus, no estabas buscando recetas didácticas o recetas bibliotecarias. Tú estabas buscando la confirmación de una intuición o de una serie de intuiciones. Y ésas las vas a tener en tu búsqueda porque, como decía antes Mercè, lo inteligente no son las respuestas, lo inteligente son las preguntas. Y me parece que tú estás preguntando de una forma muy inteligente.

Cristóbal Pasadas

Deberías contar alguna anécdota graciosa de cómo se hace el tránsito de tus usuarios pequeñitos a ser usuarios grandes de otras bibliotecas. Si hacéis un seguimiento de cómo ha ido su vida posterior, si vuelven por allí, si colaboran con vosotros después...

Mercè Escardó

Bien. A ver. Controlar cómo nuestros pequeños usuarios van a otras bibliotecas no puedo hacerlo, a pesar de que en nuestro pueblo tenemos dos bibliotecas. La otra biblioteca pertenece a la Red de Bibliotecas de la Diputación y llevan una línea de trabajo completamente diferente a la nuestra. Es así. Entonces yo no puedo controlar. Sé que van allí, a veces, y luego me cuentan a mí lo que pasa allí, los niños o los jóvenes. Pero no puedo hacer este cálculo.

Sé lo que ellos me dicen, que a veces, por ejemplo, una cosa que me parece muy importante... bueno, vosotros averiguáis que tendremos tres objetivos educadores que son como tres columnas salomónicas en la biblioteca, presentes desde el primer día: nosotros queremos que los niños sepan que los usuarios de nuestras bi-

bibliotecas tienen derechos, por ejemplo, uno de los derechos es ser atendido correctamente por el personal que trabaja en la biblioteca. Eso a veces, en las universitarias, no se cumple. Entonces, darles ánimos para que cuando vayan a la universidad sean capaces de decir: «Perdone, usted es la profesional, yo soy el usuario, usted me tiene que ayudar». Porque tienen el derecho a ser ayudados y nosotros tenemos el deber de atenderlos.

Yo siempre digo que la biblioteca es ese lugar en el que... vosotros sabéis aquella Declaración de los Derechos Humanos... Hay uno que habla muy bien que donde acaban nuestros derechos empiezan nuestros deberes. La biblioteca es la presencia de este número, de este artículo de los Derechos Humanos. Fijaos que todo se mueve justo en este punto: tenemos el derecho de utilizar el préstamo, pero el deber de devolver los libros; tenemos el derecho de poder leer, pero el deber de tratar los libros como se merecen. Es ese punto.

Anécdotas preciosas a nivel humano. A nivel humano, las que quieras. Desde ir en un avión y una azafata, tan bien puesta... Yo iba en turista, a Canarias, y ella era la azafata de la clase preferente. Y de repente, me ve que entro, y sólo una inmensa sonrisa: «-Psss, Mercè [susurrando]». Todas serías allí, y se le iluminaron los ojos. Yo no le dije nada más, sólo le sonreí, le respondí con la sonrisa. Luego me vino a buscar, me trajo bombones y me llevó a la cabina del piloto... porque yo era su bibliotecaria.

Y ahora, la satisfacción es de los mayores, quiero decir que ahora son adultos que vienen con sus niños y son papás, y vienen con sus niños como papás. O gente que ha emigrado y está en Bruselas, y te traen a su amor, y se ponen allí, apoyados en el mostrador, con su amor cogido de la mano y dicen «es que yo crecí aquí, es mi biblioteca».

Porque eso es lo importante. Hemos crecido juntos, hay esa complicidad de encontrarte por la calle cuando ya son mayores y poderte mirar a los ojos. Qué profesión hay en la que aún podamos mirarnos a los ojos y sonreír. Y no hace falta decir nada más. Es decir, tú y yo hemos crecido juntos. Porque ellos han crecido en la biblioteca, pero me han hecho crecer a mí, seguro. Aunque por edad no haya crecido, ¿no?

Y anécdotas, pues eso, de encontrártelos en el tren... Uno que me dijo que había estado en la Amazonia, de técnico de medio ambien-

te, de ingeniero, y le hicieron firmar un contrato draconiano por el cuál ahora le faltarían seis años para poder decir lo que vivió allí, y él me dijo –«Cuando yo dije ‘NO’ y me fui, tú estabas presente, y la biblioteca estaba presente». Eso es de las más grandes satisfacciones que puedo tener.

Yo creo que hay mucho esfuerzo pero hay MUCHA recompensa. Todo lo que nos cuesta tiene mucha, mucha recompensa.

No sé si he contestado lo que tú querías o me he apasionado también, porque me apasiono».

Eloísa Puertollano. Biblioteca Pública Municipal de Álora (Málaga)

Yo quisiera preguntarle a Mercè por su proyecto personal. Hasta qué punto la ilusión en tu proyecto como bibliotecaria, es capaz de ilusionar a tus alcaldes. Porque es algo que yo cada vez me pregunto más. Yo tengo mucho empeño, mucha ilusión, sobre todo veo usuarios muy ilusionados con mi proyecto, que son aliados. ¿Hasta qué punto ves que tengo que variar mi proyecto que ilusiona a mis usuarios, para convencer a los políticos?

Mercè Escardó

Es que lo has dicho. Tú misma has hecho la pregunta y te has contestado perfectamente. Sólo se puede comunicar aquello que se siente. Yo te diría: No pierdas el tiempo con eso. No lo pierdas, por favor. Nuestro tiempo es muy breve. Es breve el tiempo que tenemos para hacer las cosas. Es breve nuestro tiempo en la tierra. No pierdas el tiempo en esas cosas que a ti no te dicen nada, que a ti no te emocionan, que a ti no te comunican, que a ti no te hacen sentir que estás haciendo algo importante, que tiene vida, que va a ser semilla que va a crecer. No pierdas el tiempo. Por eso no lo comunicas, porque tú no lo sientes. No se puede comunicar lo que no se siente.

Hoy lo hablábamos con Antonio, ¿te acuerdas que te explicaba que cuando admitimos a ese «medio» que tenemos, a Sergi, yo tuve que entrevistar a cuatro o cinco muchachos, y yo lo primero que les preguntaba era «¿Tú eres lector? Recuérdame algún libro que realmente, de cuando tú eras pequeño que realmente te haya marca-

do». Y me lo decían. Y entonces el que contestaba normal o para cumplir, yo decía «Ese no, porque no es lector». Por tanto no podrá comunicar la pasión por la lectura o lo que realmente es la lectura.

Entonces yo creo que es importante, como decíamos con Antonio, que seamos, los que trabajamos en la biblioteca, lectores».

Remedios Palma

«A mí me encanta. A mí me ha encantado realmente lo de bibliotecarios lectores que se ha comentado esta mañana. Pero, ¿cómo se pone en el perfil?».

Mercè Escardó

¿Por qué no? ¿Quién nos lo impide ponerlo en un perfil bibliotecario? «Ser lector».

Remedios Palma

Bueno, ponerlo sí, ¿pero tú crees que eso es real?

Mercè Escardó

Yo sí. Yo creo que nosotros somos los primeros que hemos de defender cómo queremos nuestro personal de biblioteca.

Remedios Palma

De hecho, perdona, esto es una cuestión que aparece mucho en el mundo bibliotecario, ahora en mi biblioteca hay un personal técnico, al que no se le acumula el trabajo y otra persona que se encarga de hacer lo que yo hacía, y es un poco ese equilibrio que necesita la biblioteca. Uno al que le encanta el trabajo técnico y a ese otro al que le encanta la comunicación. Pero claro, como no todo el mundo tiene esa oportunidad de tener un personal así en la biblioteca ...

Mercè Escardó

Antonio te va a contestar, pero yo te diría que no tenemos problema.

Antonio Ventura

No tenemos ningún problema. Hay en el proceso de aprendizaje, y esto los orientales lo explican muy bien, cuando dicen que se produce el *satori*, palabra que si la tuviéramos que traducir a algún idioma occidental la palabra más parecida sería lo que los psicólogos llaman el *insight* el «ver claro», el «hacerse la luz». Pero el *satori* es algo más. Bueno. Yo creo que en el territorio del que estamos hablando, la verdad está del lado de los lectores. Quiero decir: los otros podrán vencer, pero no convencer. Cuando Mercè comentaba lo de esa selección de bibliotecarios, yo, desde el lugar en el que trabajo, en la editorial en la que trabajo, he tenido que asistir a dos selecciones de personal para dos editores, con la (yo no sé si eso se puede contar, bueno me da igual), con la psicóloga de la empresa. En cada caso fue como once currículums los que se revisaron, y entonces ella me decía «¿qué perfil quieres?». Y yo le decía «No, yo no quiero ningún perfil, yo solo quiero estar simplemente allí delante, y verles los ojos a las personas». Y yo, en algún momento, preguntaba: «¿Te gusta leer? ¿Y qué te gusta leer? Dime qué libros has leído últimamente». Para mí fue el único parámetro que seguí, que tuve claro, las dos veces que contraté a un editor. Me daba igual que fuera filólogo o camionero, me daba igual.

Entonces, evidentemente, claro que tenemos un problema. Tenemos muchos problemas, porque al final, vencen ellos. Pero es una victoria circunstancial, ¿no? Eso que decía Mao Zedong «De derrota en derrota, a la victoria final». Lo que pasa es que a lo mejor no la vemos.

Me imagino que en Biblioteconomía, igual que en Psicología, igual que en Pedagogía, igual que en la mayoría de las ciencias humanísticas, existen las modas didácticas y pedagógicas. Y yo me imagino que vosotros estaréis atravesando alguna estupidez última que se le haya ocurrido a algún universitario, a algún profesor de universidad. Lo digo sinceramente, porque yo eso lo he sufrido, en las didácticas en la pedagogía y la psicología; es decir, en el ámbito de la enseñanza, cualquier cosa que no pasara en los últimos años por el constructivismo y por el aprendizaje significativo pues no estaba bien. Y cualquier escuela de verano que hace diez años no tuviera cuarto de kilo de psicomotricidad pues no estaba a *la page*. Me imagino que vosotros estaréis sufriendo alguna tontería similar.

Pero desde luego ellos no tienen la verdad. Ellos tendrán el poder...
Pero nada más.

Cristóbal guerrero

Me apuntan desde la organización que ya va siendo hora...

Mercè Escardó

Yo, antes de acabar, quería dar las gracias a otra persona que está ahí, calladito, que no dice nada, que es Rafa Ruiz.

El libro tampoco hubiera existido si, desde el Ayuntamiento de Córdoba no me hubieran pedido que diera un curso el año, 93 y que yo le dije: «Oye, ¿puedo hablar de cómo educamos, o la función educadora de la biblioteca o cómo la biblioteca es un espacio de educación no formal o con intencionalidad socioeducativa?». Y él me dijo: «Fantástico, tú misma. Tú haz lo que tú creas que has de hacer». Gracias a aquel primer curso de 30 horas, que así fue, pues salió el libro también. Porque claro, cuando yo les decía «vamos a hacernos las preguntas básicas, ¿qué es nuestra biblioteca? ¿dónde vamos? ¿dónde queremos llegar?». Preguntarnos las cosas para luego ir avanzando... Fue gracias al curso que di en Córdoba con Rafa, y bueno, con Rafi [Rafaela Valenzuela Jiménez, actual directora General del Libro y del Patrimonio Bibliográfico y Documental de la Junta de Andalucía] también y con Rafa Morales, y con todo el equipo de biblioteca.

Y bien, me han pedido que cierre.

Hay dos maneras de cerrar: Una sería recuperar nuestras potentes orejas, esas que tienen que aguantar que nos chillen, que nos rompan a trocitos, como el cuento de *Mamáchillona*, las bocinas, etc. y que, por tanto, las tenemos que recuperar antes de salir.

Pero quería deciros una frase que yo le regalaba hoy a Cristóbal, pero que él me ha dicho «Dila tú hoy y yo mañana la volveré a decir». Estamos hablando de sueños hemos dicho cómo las realidades empiezan en el momento en el que nosotros somos capaces de inventar, de imaginarnos cómo queremos que sea esa realidad. Y Helder Camara dice: «*Cuando soñamos solos, sólo es un sueño; cuando lo hacemos juntos, es el principio de una realidad*».

Así que, soñemos juntos, por favor, ya que estamos aquí. Sencillamente.

Gracias.

[Aplausos]

Gracias, no hace falta. Asustaréis al Hada. Esto se hace así, [agitando las dos manos abiertas a ambos lados de la cabeza, como se aplaude en Lengua de Signos, como aplauden las personas no oyentes], así para no asustar a las Hadas ni a los gnomos en la biblioteca después de los cuentos, cuando hemos vivido algo realmente, que hemos construido entre todos, porque este espacio lo hemos construido entre todos, hemos de ir con cuidado de no hacer demasiado ruido, no sea que las hadas se nos escapen.

Yo sólo, por último, decir que hemos de cuidar mucho esa palabra que amamos todos tanto, que se llama BIBLIOTECA para que no vuelva a caer nunca más ni en la oscuridad ni en el silencio.

[Aplausos silenciosos]

COMUNICACIONES

- * Evaluación y gestión de la calidad: integración de modelos EFQM E ISO
- * Catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias de Andalucía: compartiendo recursos
- * La biblioteca universitaria ante el reto de la convergencia europea. La formación del usuario
- * Formación *on-line*, las nuevas tecnologías al servicio de la formación continua
- * El bibliotecario universitario ante el espacio europeo de enseñanza superior. Propuesta de formación
- * Integración total del acceso a los recursos de información: MetaBUS
- * La Red de Bibliotecas Especializadas y los Centros de Documentación en el Sistema Bibliotecario de Andalucía: propuesta para su constitución
- * Club de lectura infantil de la Biblioteca Municipal de Huelma (Jaén)
- * ¿Por fin nos toca? Reflexiones desde una pequeña biblioteca de pueblo

Evaluación y gestión de la calidad: integración de modelos EFQM e ISO

ROSA ESCOBAR GÓMIZ, IRENE VILLEGAS TRIPIANA y VANESA
PLAZA AYLLÓN. Universidad de Almería Biblioteca «Nicolás Salmerón»

RESUMEN

Se presentan los procesos de evaluación y de gestión de la calidad llevados a cabo por la Biblioteca de la Universidad de Almería. Se describen las características principales de los modelos utilizados: EFQM para la evaluación e ISO para el sistema de gestión.

Comparando los modelos, se identifican las características comunes a ambos y las diferencias más significativas, constatándose la complementariedad de los mismos.

Finalmente se corrobora la viabilidad de su aplicación conjunta así como el enriquecimiento mutuo que supone.

Palabras clave

Calidad de los servicios bibliotecarios, Modelo EFQM, Modelo ISO 9000:2000, Bibliotecas Universitarias

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Universitaria «Nicolás Salmerón» (BUAL) ha efectuado en el pasado acciones puntuales respecto a la calidad con la que se prestan sus servicios y la percepción que los usuarios tienen sobre los mismos. Con objeto de dar continuidad a dichas acciones, la Biblioteca se encuentra inmersa en un proceso de sistematización de la necesidad de proporcionar

un conjunto de servicios acordes con las necesidades y expectativas que tienen los diferentes colectivos de usuarios.

Desplegar dicho proceso en el contexto de la BUAL ha supuesto la realización simultánea de dos acciones complejas:

- Una evaluación orientada a conocer la situación actual de la BUAL respecto a la calidad de sus servicios, aplicando un método basado en la valoración de criterios e indicadores según el modelo EFQM.
- La incorporación gradual al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Área de Administración y Servicios de la UAL, certificado según las normas ISO 9000:2000.

Los resultados alcanzados permiten disponer de una valoración cuantitativa y la identificación de los puntos fuertes y las acciones de mejora aplicables a la situación actual. En los servicios incorporados al SGC se ha alcanzado el nivel de control necesario para garantizar la prestación del servicio, cumpliendo las condiciones pactadas con el usuario.

La evaluación ha tenido como marco de trabajo el fijado por la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), dentro de las funciones otorgadas por la Agencia Andaluza para la Evaluación, Calidad y Acreditación Universitaria en materia de calidad. Entre sus funciones está la coordinación del proceso de evaluación de las bibliotecas de las universidades públicas con objeto de conocer el nivel de calidad de la prestación de sus servicios, culminando dicho proceso con el establecimiento de planes que permitan la mejora de las bibliotecas.

Simultáneamente la Universidad de Almería ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad (SCG) para el Área de Administración y Servicios con el fin de homogeneizar la presentación de los servicios y fomentar una mayor orientación a las necesidades del usuario, estimulando un continuo incremento de su satisfacción con los servicios prestados.

El Área de Administración y Servicios constituye el ámbito de aplicación del SGC englobando todas las actividades de apoyo y soporte necesarias para que la Universidad desarrolle las funciones que le son propias: docencia, investigación y extensión universitaria. En el SGC quedan incluidos, por tanto, un conjunto amplio y heterogéneo de servicios entre ellos los prestados por la biblioteca a la comunidad universitaria y a la sociedad.

EL MODELO EFQM

EFQM constituye una técnica de propósito general construida en torno al principio de «revisar para mejorar». Es un método estructurado de análisis implementado como una herramienta de autoevaluación que permite medir qué se está alcanzando y con qué nivel de excelencia se logra.

La principal ventaja de su aplicación es que obliga a adoptar una visión global del funcionamiento de la organización; siendo uno de los resultados clave la obtención de un conjunto de objetivos de mejora, alcanzables mediante la planificación de una secuencia de actividades.

EL MODELO ISO

Para implantar un SGC, la Universidad de Almería ha optado por el modelo propuesto en la familia de normas ISO 9000:2000. Estas normas, de marcado carácter técnico, han sido desarrolladas para servir de referente a toda organización interesada en la implementación y operación efectiva de un SGC.

A diferencia del modelo EFQM, se trata de un modelo prescriptivo que impone condiciones que debe satisfacer el SGC. Se fundamenta en una serie de principios, siendo destacables, la gestión de procesos y el enfoque al usuario.

El principio esencial que propone la norma es la gestión mediante procesos de cualquier actividad, de hecho, la estructura general del SGC se describe como un modelo de procesos. La organización interna de la norma 9001:2000 recorre el modelo propuesto indicando qué requisitos se establecen sobre cada uno de los procesos. De forma análoga, la norma 9004:2000 establece pautas para la mejora del desempeño.

El concepto básico de proceso es el de un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Esta idea es a su vez aplicable a las actividades mencionadas considerando subprocesos.

La diferencia que aporta un proceso entre la entrada que recibe y la salida que entrega, se denomina «valor añadido». Clasificando los procesos en función del valor añadido que aportan al usuario, diferenciamos entre procesos clave y procesos de soporte:

- **CLAVE.** Aportan valor añadido directamente al usuario. Básicamente son aquellos por los que el usuario solicita el servicio y los que percibe directamente.
- **SOPORTE.** Aportan valor añadido a otros procesos. Forman la infraestructura organizativa necesaria para los procesos clave.

La gestión de los procesos implica usar un método planificado que sistemáticamente permita:

- Identificar y establecer las características de los procesos.
- Establecer las interacciones entre los mismos.
- Ejecutarlos de forma efectiva ajustándose a unos comportamientos previstos, minimizando la variabilidad y maximizando la eficiencia y eficacia.
- Revisar los procesos y actuar sobre los mismos estableciendo acciones que corrijan las desviaciones que excedan la tolerancia admisible.
- Identificar y analizar oportunidades de mejora.

La toma de decisiones debe apoyarse en el análisis de la información sobre el comportamiento y las tendencias de los procesos. Las recopilación de la información y la obtención de los indicadores tienen que formar parte de la actividad planificada.

ENFOQUE AL USUARIO

Se establece como objetivo primordial del SGC mantener y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, estando éste íntimamente ligado a la percepción que tienen sobre el cumplimiento de los requisitos.

Los usuarios demandan servicios y productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Las especificaciones del servicio y las solicitudes emitidas por los usuarios, recogen los «requisitos del usuario» y definen la relación contractual que se establece entre el solicitante (usuario) y el que presta el servicio (la organización).

Un hecho destacable es que los requisitos que deben cumplirse durante la prestación del servicio no están establecidos explícitamente en las normas ISO; sí se exige que deben ser identificados y documentados, así como cualquier modificación que se produzca de los mismos.

Las organizaciones deben proporcionar sistemáticamente servicios que reúnan las condiciones acordadas. Es el cumplimiento de los requisitos pactados lo que determina finalmente la conformidad o no del servicio.

La posibilidad de obtener un reconocimiento externo a través de entidades certificadoras acreditadas ha sido valorada muy positivamente al optar por este modelo. El mismo se alcanza mediante el proceso de certificación en el cual auditores externos examinan, evalúan y avalan el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ISO 9001:2000 respecto del SGC de la organización.

COMPATIBILIDAD DE MODELOS

A fin de determinar el grado de compatibilidad de ambos modelos aplicados en el contexto de los servicios bibliotecarios es necesario identificar las semejanzas y diferencias existentes entre EFQM e ISO.

Los dos modelos tienen como denominador común el enfoque al usuario. Son «modelos de calidad» pero en diferentes niveles; mientras ISO 9000 se centra básicamente en el aseguramiento de la calidad, el modelo EFQM es un referente de excelencia. Ambos contemplan la gestión por procesos en mayor o menor grado siendo ISO quien proporciona el marco operativo en que basar el control de los procesos de prestación de los servicios.

La diferencia fundamental entre ambos radica en el carácter prescriptivo de las normas ISO 9000. Los requisitos establecidos en la norma 9001:2000 constituyen un patrón al que ajustarse siendo verificable mediante auditorías. Esto abre la posibilidad de auditarse para obtener un reconocimiento externo del cumplimiento de la misma a través de la certificación. El modelo EFQM carece de un cuerpo normativo análogo aunque dispone de convocatorias de premios según el nivel de puntuación alcanzado mediante la evaluación.

CONCLUSIONES

La Biblioteca Universitaria está afrontando la necesidad de tratar explícita y sistemáticamente los aspectos de calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios con los mismos.

La evaluación permite identificar y valorar los elementos clave de la situación de partida así como establecer la priorización de las acciones que deban iniciarse. La gestión a su vez permite el seguimiento y control de las actividades y de los servicios prestados. Las actividades de evaluación y gestión se retroalimentan aportándose planificación e información respectivamente.

EFQM e ISO son modelos adecuados para servir de referente a las bibliotecas universitarias en la implementación de los procesos de evaluación y gestión. La existencia de guías de aplicación que adapten e interpreten los modelos en el contexto de las Bibliotecas Universitarias resulta necesaria para la aplicación práctica de estos modelos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARRIONUEVO, M. y PÉREZ, A. «Assessment of academic libraries in Andalusia (southern Spain): an EFQM-compliance guide». En *4th Northumbria International Conference, Pittsburgh, PA, August 2001*.
- GRUPO DE COORDINACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA. UCUA. «La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias. El caso del grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía». En: *Foro biblioteca y sociedad. Experiencias de innovación y mejora* (Murcia 14-16 octubre 2004). Universidad de Murcia.
- ESCOBAR, R. y CANO, A. «Sistemas de gestión de la calidad: Una propuesta de modelo de procesos para un servicio de préstamo interbibliotecario». En: *Foro biblioteca y sociedad. Experiencias de innovación y mejora* (Murcia 14-16 octubre 2004). Universidad de Murcia.

Catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias de Andalucía: compartiendo recursos

Grupo de trabajo del catálogo. CBUA

- NIEVES GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO
- IGNACIO VALDECANTOS LORA-TAMAYO
- ANTONIO FERNÁNDEZ PONCEL
- JUAN JOSÉ SÁNCHEZ GUERRERO
- MILA CASCAJARES RUPÉREZ
- EVA MARÍA NAVARRO GIMENA

RESUMEN:

Se presenta un nuevo catálogo colectivo de bibliotecas universitarias, de base regional, y el primero en el ámbito andaluz. El proyecto se está desarrollando en el marco del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA) y ha sido posible gracias a un elemento común a todas las bibliotecas, el programa de gestión Innopac/Millennium.

Se exponen las causas que justifican la creación de este proyecto, su puesta en marcha y las ventajas que aportará a la comunidad universitaria andaluza.

Palabras claves: Catálogos colectivos, Comunidad andaluza, bibliotecas universitarias, Consorcios de bibliotecas, Programas de gestión bibliotecaria.

0. INTRODUCCIÓN

Efectivamente, las bibliotecas universitarias andaluzas, ante el dilema cooperar o competir y para hacer frente a otras amenazas, optaron por beneficiarse de la doble oportunidad que sin duda les brindaba la constitución del propio Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas (CBUA) y del hecho de que todas sus bibliotecas hubieran acordado adquirir el programa de gestión de bibliotecas Innopac/Millennium. A esto se unió la existencia de un *software* de gestión de catálogos específico para consorcios de bibliotecas, InnReach, de la misma empresa, que va a proporcionar un catá-

logo colectivo de primera magnitud así como un sistema de circulación de documentos pionero en Europa.

1. ALGUNAS CONSIDERACIONES EN TORNO A LOS CATÁLOGOS COLECTIVOS Y LOS CONSORCIOS: ¿SIGUEN SIENDO NECESARIOS?

Los catálogos colectivos son una vieja aspiración del mundo bibliotecario. La vieja idea de compartir la información de fondos de nuestros catálogos reside ya en la propia definición de la OCLC¹, creada en unos momentos propicios, en los años 60, cuya misión era compartir los registros catalográficos y que acabó por transformar el proceso mismo de la catalogación en todo el mundo.

Por otro lado, con el acceso a los catálogos colectivos a través de Internet se sobrepasan las tradicionales funciones de identificación y localización de cualquier catálogo bibliotecario ya que desde el momento en que se reúnen las colecciones de varias bibliotecas, y se posibilita su acceso público a través de Internet, los catálogos se están convirtiendo en una importante fuente de información bibliográfica, al tiempo que se mantiene el objetivo de informar dónde se puede localizar una determinada obra o documento.

Los catálogos colectivos no solo aúnan esfuerzos sino que también permiten colaborar en políticas comunes de normalización: clasificación, catalogación y préstamo, y mejorar las prestaciones que se ofrecen a los usuarios de las bibliotecas consorciadas. Las decisiones consensuadas prevalecen sobre las individuales.

Como lo demuestra la literatura profesional más reciente, los catálogos colectivos siguen siendo hoy día uno de los primeros objetivos de los consorcios.

El concepto de consorcio en el entorno bibliotecario tampoco es nuevo y se refiere a la cooperación, coordinación y colaboración entre bibliotecas con el objetivo de compartir recursos de información. Se empieza a usar en sentido estricto en los años 80².

¹ Fundada en 1967, la OCLC. *Online Computer Library Center*, está dedicada a prestar servicios bibliotecarios automatizados y de investigación, con el propósito de facilitar el acceso a la información mundial y reducir los costes asociados. Al menos 50.000 bibliotecas en 84 países y territorios de todo el mundo utilizan los servicios de OCLC.

² Para una evolución histórica de los consorcios, véase: Kopp, James J Library consortia and information technology: The past, the present, the promise. *Information Technology and Libraries*. Chicago: Mar 1998. Vol.17, Iss. 1; p. 7-13.

El consorcio tiene como objetivo fundamental mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios a través de la cooperación interbibliotecaria con las finalidades siguientes:

- Crear, gestionar y difundir el catálogo colectivo de las bibliotecas del consorcio, de manera que se incremente la efectividad de la investigación y de la enseñanza al aumentar los recursos bibliotecarios disponibles de forma inmediata.
- Mejorar los servicios bibliotecarios existentes y ahorrar costes en la catalogación, al compartir recursos ya existentes, especialmente registros bibliográficos y de autoridades.
- Incrementar la productividad científica al mejorar el acceso de la comunidad universitaria integrada en el consorcio y de la sociedad en general a las colecciones documentales existentes a través de la información bibliográfica y del préstamo interbibliotecario³.

Otros objetivos son:

- Asegurar que estudiantes y docentes de todas las universidades tengan el mismo acceso a los mismos tipos de materiales incluyendo los recursos electrónicos.
- Convertirse en grupos de presión frente a proveedores y editores, para reducir el coste de las compras de productos y recursos de información con las ventajas de una financiación común. Los conflictos con las tendencias restrictivas en el mantenimiento de los servicios públicos y los cortes drásticos del presupuesto, obligan a las bibliotecas a obtener un elevado nivel de eficiencia en el uso de los pocos recursos disponibles.

Aunque uno de los objetivos de los consorcios sea reducir los costes comunes, los nuevos consorcios de los 90 no son sólo clubes de compra (*buying clubs*), sino que lo más interesante ha sido la posibilidad de desarrollar una alianza estratégica institucional en la que un elevado número de recursos compartidos vincula a las instituciones miembro.

El más importante desarrollo de las bibliotecas académicas durante esta década ha sido el cambio de una organización autosuficiente a un mo-

³ Objetivos de los Consorcios de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria (Madroño) y del CBUA.

delo de colaboración como forma de supervivencia, hecho constatado por el aumento del número de los consorcios. El dilema es cooperar o competir. Los beneficios que aporta a las bibliotecas pertenecer a un consorcio son muy elevados, tanto que hoy ya podemos hablar de consorcios de consorcios⁴ y como ejemplo de fusión de consorcios podemos citar Orbis Cascade Alliance⁵.

2. EL CONSORCIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA (CBUA)

Las actividades de cooperación y desarrollo de proyectos cooperativos en España, han tenido tradicionalmente poco apoyo estatal, sin embargo en los últimos años se observa una actitud más positiva tanto de las autoridades académicas como gubernamentales (gobiernos autonómicos), en respuesta a la necesidad de reducir costes compartiendo recursos y para hacer frente a la imparable demanda de los usuarios.

Estas recientes iniciativas de organización de consorcios son impulsadas por las instituciones académicas por acuerdos entre las universidades, como es el caso del Consorcio de Andalucía y de Madrid, o son el resultado de iniciativas llevadas a cabo por gobiernos autonómicos como el Consorcio Gallego o bien, se deben a una confluencia de ambos poderes, como el caso del Consorcio Catalán⁶.

En el caso del CBUA podemos afirmar que nos encontramos ante el primer proyecto de estas características en el ámbito andaluz. Efectivamente, no han existido intentos históricos de creación de catálogos colectivos, al menos en los últimos 30 años, debido fundamentalmente a que la conciencia de pertenecer a un mismo ámbito regional es un sentimiento relativamente reciente y, por otro lado, la existencia de bibliotecas con suficiente peso como para acometer en el pasado un proyecto de esta envergadura, se reduce a dos: Granada y Sevilla.

⁴ ICOLC, *Internacional Coalition of Library Consortia*.

⁵ <http://summit.orbiscascade.org>. Se trata de un consorcio de instituciones de educación superior públicas y privadas. *Pacific Northwest*. *Orbis* y *Cascade* han fusionado sus catálogos colectivos para crear uno nuevo: una base de datos de 22 millones de libros.

⁶ Véase: DUARTE BARRIONUEVO, Miguel New Strategies in Library Services Organization: Consortia University Libraries in Spain. *Information Technology & Libraries*, Jun 2000, Vol. 19 Issue 2, p 96-103.

El Consorcio de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía (<http://cbua.upo.es/>) nace también con el objetivo fundamental de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios a través de la cooperación interbibliotecaria, convirtiéndose en el marco idóneo para la creación de un catálogo colectivo en línea que integre todos los recursos bibliográficos de las bibliotecas universitarias andaluzas y sea el núcleo para la creación de servicios cooperativos.

El CBUA se constituyó oficialmente el 23 marzo de 2001, con la firma de un convenio que realizaron los Rectores de las 10 universidades públicas de Andalucía: Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Sevilla, Pablo de Olavide e Internacional de Andalucía.

Las tres ideas básicas planteadas para cumplir con esta misión son:

- el mejor aprovechamiento de los recursos económicos,
- una mayor accesibilidad a los recursos de información y
- el uso compartido de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En este convenio es donde aparecen los programas comunes que asumirá el CBUA, entre los que se encuentran la «creación, gestión y mantenimiento de un catálogo colectivo» y «la potenciación del servicio de préstamo interbibliotecario».

3. EL CATÁLOGO COLECTIVO: OPORTUNIDADES EN EL SENO DEL CBUA Y CON EL PROGRAMA INNOPAC/MILLENNIUM

Aunque las primeras actividades llevadas a cabo por el CBUA estaban relacionadas con la negociación conjunta en la contratación de los recursos electrónicos, actividad en la que centró su atención durante el año 2001, como hemos visto, entre sus objetivos también se encontraba la constitución de un catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias andaluzas.

Podemos afirmar que el primer paso para la constitución de este catálogo se dio en 1998 cuando se planteó la necesidad de afrontar posibles actividades cooperativas empezando por el análisis de los productos de automatización de bibliotecas existentes en el mercado.

Aunque oficialmente no estaba constituido el CBUA, las bibliotecas universitarias de Andalucía llevaron a cabo una extensa labor de análisis y evaluación de distintos sistemas de gestión de bibliotecas con vistas a la

selección del sistema más adecuado tanto para responder a las exigencias tecnológicas, de funcionalidad y de calidad de las bibliotecas universitarias andaluzas, como para facilitar la cooperación entre las mismas. Esta cooperación se centraba en aspectos tan particulares como el catálogo colectivo y el préstamo entre las bibliotecas del consorcio, como posteriormente quedaría reflejado en los estatutos del CBUA.

Tras un proceso de evaluación, se decidió que Innopac/Millennium de Innovative *Interface*, era el programa que mejor se adaptaba a los requisitos que las bibliotecas universitarias andaluzas consideraban necesarios mejores para la creación de un modelo de consorcio con un sistema central donde se mantuviera un catálogo colectivo en línea y sistemas individuales, todos iguales, que a su vez se conectaran con el sistema central.

En julio de 1999 se firmó un acuerdo de adquisición del *software* Innopac/Millennium para cada una de las bibliotecas que estaban en esos momentos interesadas en su adquisición, incluyendo la mención del sistema InnReach, como gestor del futuro catálogo colectivo del consorcio, cuando este estuviera constituido. Sin duda, la constitución del propio consorcio, el hecho de que todas las bibliotecas universitarias andaluzas hubieran acordado adquirir el programa de gestión de bibliotecas Innopac/Millennium, y la existencia de un *software* de gestión de catálogos colectivos específico para consorcios de bibliotecas, InnReach, de la misma empresa, ofrecían una gran oportunidad para la constitución del futuro catálogo colectivo.

La firma de este acuerdo común que implicaba que todas las universidades andaluzas tuvieran un mismo sistema de gestión para sus bibliotecas, junto con la implementación progresiva del mismo, propició que el 27 de noviembre 2002 se adquiriera el *software* InnReach para hacer realidad el catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias andaluzas.

La incorporación de las bibliotecas andaluzas al catálogo colectivo se haría de forma escalonada, comenzando en el 2004 por las 5 bibliotecas que ya tenían en completa explotación sus sistemas locales Millennium (Granada, Sevilla, Málaga, Cádiz y Pablo de Olavide), para continuar a partir del siguiente año con Almería, Córdoba, Huelva y Jaén.

En la actualidad, el catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias andaluzas es la primera instalación InnReach en Europa, con una comunidad de usuarios cercana a los 300.000 y un volumen de más de 4 millones de registros informatizados, según los datos obtenidos del Anuario estadístico de REBIUN de 2003.

El sistema permite integrar en el catálogo tanto recursos adquiridos por el consorcio (Elsevier ScienceDirect, Kluwer Online, Link Information Service, Wiley Interscience, IEEE, EBBO, Lexis-Nexis, Lion, Aranzadi Online, Blackwell Synergy, Lecture notes in computer science, Lecture notes in mathematics, Tirant Online...) como las colecciones locales, en tiempo real y gestionar las consultas de los usuario y las transacciones de circulación entre las bibliotecas participantes.

4. EL PROYECTO: PRESENTACIÓN DEL SISTEMA INNREACH

El sistema InnReach es un *software* de Innovative Interface, que permite a las bibliotecas participantes contribuir con sus registros locales a una base de datos central y compartir un sistema de préstamo. InnReach utiliza el sistema Innopac/Millennium para construir una base de datos central formada por los registros bibliográficos y los fondos de múltiples bibliotecas, así como para mantenerla y efectuar búsquedas en la misma.

La base de datos InnReach contiene dos tipos de registros: los registros bibliográficos y los registros de instituciones, procedentes de los sistemas locales que envían sus registros bibliográficos, de autoridad, de ejemplar, fondos y pedidos. Los sistemas locales son sistemas Innopac/Millennium que aportan sus registros al catálogo InnReach central a través del *software* InnReach local.

El catálogo InnReach se construye y mantiene automáticamente de acuerdo con la actividad de los sistemas locales. No hay ninguna actividad de catalogación ni actualización directamente en el catálogo por parte de las bibliotecas miembro. Se trata de una solución que presenta la ventaja de la completa integración de la gestión local del catálogo colectivo en la gestión de los propios sistemas locales.

Junto con el catálogo InnReach, Innovative Interface ofrece la Circulación InnReach, que permite a los usuarios de una biblioteca participante beneficiarse del sistema de préstamo de otra biblioteca miembro de la red. Así mismo procesa y envía las peticiones y transacciones de circulación a las bibliotecas que prestan o solicitan el préstamo. Trataremos esta función del sistema más extensamente en el apartado 4.6 de esta comunicación.

Todas las transacciones las envían los sistemas locales a InnReach automáticamente y en tiempo real, a través de Internet. Este proceso tiene lugar de manera continua, durante 24 horas al día.

El sistema proporciona estadísticas completas sobre el número de registros cargados, sobre solapamientos entre registros, o sobre el número de ejemplares en circulación representados en el catálogo.

4.1. Planteamiento inicial del proyecto

Desde que se tuvo conocimiento de la decisión de adquirir el programa, las bibliotecas universitarias andaluzas iniciaron una etapa de búsqueda de información sobre el mismo. Al ser designada la biblioteca de la Universidad de Sevilla como la institución que administraría el sistema y coordinaría su implementación, su personal presentó un informe a la Junta Técnica del CBUA sobre el programa: *Informe sobre el producto InnReach de Innovative y su posible implantación en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía*, Biblioteca de la Universidad de Sevilla, 24 de junio de 2002.

A comienzos del año 2003 se inicia la andadura de este proyecto con una primera reunión con la empresa en Granada donde se presentó el programa InnReach y una primera aproximación a la definición del perfil de datos.

Para la organización del trabajo, se formó un grupo de trabajo para la configuración e implementación del sistema InnReach, cuyos miembros procedían de las distintas bibliotecas que formaban el consorcio y que coincidían con las personas responsables del sistema Millennium en cada institución, coordinados por la responsable del sistema de la Universidad de Sevilla. Además de este grupo de trabajo, se creó un segundo grupo, que trataría los problemas de normalización resultantes de la implementación del sistema y que estaba coordinado por la Biblioteca de la Universidad de Granada.

Dada las dimensiones del espacio geográfico al que pertenecían y para aprovechar todas las oportunidades que ofrecía la red, desde el primer momento se plantó el seguimiento del proyecto de forma virtual, sin necesidad de reuniones presenciales. Se estableció como sistema de comunicación el correo electrónico y como forma de almacenamiento de documentos compartidos el espacio virtual de la Universidad Pablo de Olavide (programa BSCW). En este espacio se alojaron las hojas de trabajo del sistema central y de los sistemas locales, las decisiones conforme se iban consensuando y los temas por decidir, así como las decisiones parciales de las bibliotecas, los diferentes calendarios y los problemas de normalización.

También se han elaborado siete informes sobre la situación del proyecto desde junio de 2003 hasta julio de 2004.

Las relaciones con la empresa se basaron a su vez en el correo electrónico y en la apertura y seguimiento de las incidencias detectadas en la configuración o funcionamiento del programa y estaban centralizadas en la coordinadora del sistema. Para una comunicación inmediata de estas incidencias al resto del grupo, se colgó en el espacio virtual un cuadro permanentemente actualizado con el seguimiento de cada incidencia detectada.

El proceso de trabajo se basó en la definición de las tablas de prioridad de carga y de sobreescritura, la cumplimentación de una serie de hojas de trabajo emitidas por la empresa (*worksheets* de definición y mapeo de códigos), la configuración del servidor y sistema operativo, problemas de indización y de visualización y limitaciones en el OPAC y en la versión *telnet*.

4.2. Calendario de ejecución del proyecto

Desde el primer calendario de trabajo propuesto por la empresa, se han ido desarrollando una serie de versiones del mismo, ya que ninguno de ellos respondía a la realidad de las cargas de trabajo que suponía esta implementación.

En la fase en que nos encontramos, a finales de agosto de 2004, se ha aceptado el último de los *TestPac* basado en una nueva clave de fusión de registros.

A partir de este momento, y una vez realizadas las modificaciones oportunas que exigen los acuerdos de normalización, ya se puede iniciar la carga completa de los registros de los sistemas locales y la puesta en marcha de la actualización en tiempo real, que concluiría con la presentación del catálogo colectivo de las cinco bibliotecas que se encontraban en la primera fase de instalación del sistema, en el otoño del año 2004. A partir del año 2005, se irán incorporando al mismo el resto de las bibliotecas del consorcio que deberán tener en funcionamiento al menos los módulos de catalogación y circulación.

En relación al proceso de puesta en marcha de Circulación, actualmente estamos en fase de configuración del módulo. Su puesta en marcha estimamos operativa a mediados del año 2005.

4.3 Proceso de configuración e implementación del sistema InnReach

4.3.1. La arquitectura informática

La empresa Innovative realizó una configuración para el servidor de InnReach, con una plataforma Sun por ser la plataforma para la cual les solicitaban más configuraciones en sus instalaciones más recientes. Este servidor estaría alojado y mantenido por el CICA, Centro Informático científico de Andalucía. (<http://www.cica.es/>) y, aunque se planteó la posibilidad de reutilizar algún servidor, se adquirió uno nuevo para el sistema al no cumplir ninguno de los disponibles con los requerimientos.

La versión del *software* de InnReach está actualizada a la última versión del programa, la versión Silver de junio de 2004.

La máquina es un servidor SunFire 280R, con sistema operativo Solaris versión 8.

Tiene una CPU de tipo UltraSPARC-III+ a 900 MHz, 1 Gbyte de memoria RAM y 14 discos de 36 Gbytes montados en RAID 5

Para *backup* el servidor dispone de una unidad de cinta DAT DDS-4 (40 Gbytes por cinta). Además está conectado a un servidor de *backup* externo que hace copia de seguridad de todo semanalmente: una total mensual y una incremental semanal.

4.3.2. Los procesos

La configuración de un catálogo como el que define el sistema InnReach, se basa en dos procesos que transcurren paralelos y son interdependientes: la parametrización del sistema central en el que se volcarán los registros de las distintas bibliotecas y la adaptación de la configuración de los sistemas locales para operar con el catálogo colectivo.

La fijación de estos principios, tanto generales como locales, se realiza cumplimentando las ya mencionadas hojas de trabajo. Una cumplimentados, estos documentos se trasladan a Innovative, para que fije estos criterios en el sistema.

En el caso de la configuración del sistema central, ha sido imprescindible el trabajo colectivo del equipo de trabajo del proyecto y el establecimiento de los consensos necesarios para la definición de la configuración

general del catálogo. En estos procesos, y siguiendo las hojas de trabajo de InnReach, se establecieron:

- Los tipos de registros definidos en Millennium y las etiquetas MARC que van a incorporarse a la base de datos central. Así se decidió que serían volcados únicamente registros bibliográficos, de ejemplar y de fondos (publicaciones periódicas), y serían excluidos el resto (autoridades y pedidos).
- Los códigos de longitud fija que utilizará el sistema central y los valores equivalentes que serán visualizados por los usuarios. Estos códigos reflejan la denominación de las bibliotecas participantes, los tipos y soportes documentales, lenguas, los valores de estado de los ejemplares (disponibilidad del ejemplar), etc.
- Las reglas de indización del sistema, especificando los índices que constituirán la base de datos central y las distintas etiquetas y códigos de subcampo MARC que serán recogidas en cada uno de ellos.
- Las opciones de búsqueda desde el OPAC de InnReach, definiendo los campos por los que será posible la consulta y los distintos índices sobre los que cada uno de ellos ejecutará la consulta. Asimismo se determinan los códigos de longitud fija (tipos de documentos y soporte, lengua...) y variables sobre los que se podrá restringir la consulta.
- La visualización de la información, tanto bibliográfica como de ejemplar, OPAC: etiquetas MARC y códigos de subcampo que se suprimirán en la presentación de los registros, el nombre de los campos en los que se visualizarán las distintas etiquetas y su orden.

En el ámbito de los sistemas locales que participan en el catálogo central, es necesario realizar también una serie de parametrizaciones, que puede dividirse según el objeto de la misma:

- Definir la diferente contribución (contribuye o no contribuye) y visualización (será mostrado o no) de los distintos tipos de registros y soportes en los catálogos locales.
- El mapeo informático que fije las equivalencias entre los valores de algunos de los campos de longitud fija que se encuentran en los sistemas locales y el central. La función de estos

mapeos es compatibilizar ambos sistemas, permitiendo la correcta carga de los registros locales en InnReach.

Una vez completadas todas las hojas de trabajo, remitidas a Innovative y cargada esta configuración en los distintos sistemas en base a estas parametrizaciones, era necesario realizar una prueba que permitiera realizar una evaluación del comportamiento del sistema con esta configuración. Para ello se hizo una carga de una selección de registros con características comunes, provenientes de las distintas bibliotecas participantes. Una vez realizada esta carga se procedió a realizar un análisis de la correcta configuración del sistema y del proceso de control de duplicados que a continuación describimos. Producto de esta labor se detectaron una serie de errores que fueron trasladados a Innovative para su corrección en el sistema.

4.3.3 Carga de registros

Uno de los elementos de mayor importancia, y quizás el más complejo, a la hora del diseño e implementación de un catálogo colectivo, es el establecer los sistemas de carga de los registros en el catálogo colectivo. Con este concepto, nos referimos a la definición de los principios de comportamiento en lo relativo a la incorporación de registros catalográficos (bibliográficos y asociados de ejemplar y fondos), tanto en la carga inicial de los catálogos locales como en las actualizaciones continuas que tendrá la base de datos central.

Estos dos criterios se encuentran vinculados intrínsecamente al proceso de control de los registros duplicados que se vayan incorporando al catálogo. Un registro duplicado es aquel que describe un mismo documento en sentido estricto, y por tanto cuya descripción implique coincidencia en autoría y título, editorial y colección, edición y fecha, así como los preceptivos números codificados de identificación (ISBN, ISSN, etc.). Esta similitud, implica la necesidad de que estos registros referidos a un mismo documento se fusionen, en aras de una mayor coherencia, lo que implica la existencia de un sistema que permita el proceso de comparación de los registros y su fusión (añadiendo los asociados) en caso de duplicidad. La eficacia con que el sistema lleve a cabo estos procesos, va a determinar, en gran medida, la calidad del propio de catálogo colectivo.

Antes de proseguir en la descripción de los métodos que utiliza el catálogo CBUA, para la realización de estos procesos, es necesario aclarar

algunos aspectos del funcionamiento del InnReach y de las características de las colecciones que se van a integrar en el catálogo.

El sistema InnReach define para la base de datos una serie de tipos registros (máster-bibliográfico y de institución) según la información contenida en el mismo. El registro máster es aquel que contiene la descripción bibliográfica de un documento, y a él están asociados los documentos iguales, aportados por las distintas bibliotecas. El de institución recoge estos documentos iguales de cualquier tipo (ejemplares y fondos) aportados por cada biblioteca (institución).

El otro aspecto a tener en cuenta, y que realza la importancia del control de duplicados en el proyecto CBUA, es la existencia de un alto nivel de coincidencia entre las colecciones de las bibliotecas participantes. Lo que implica que, potencialmente, se va a producir un elevado nivel de duplicación de registros y por tanto de fusión de los mismos (la empresa lo estima entre el 40 y el 60% de los registros que se incorporen).

En el proceso de parametrización de InnReach, las bibliotecas participantes han establecido una serie de criterios en el establecimiento del registro máster, tanto en la carga inicial como en la actualización o sobrescritura.

1. La prioridad en la carga inicial: se refiere a la definición del registro máster en el momento del volcado de los registros locales en la base de datos central. El consorcio decidió que el criterio de prioridad vendría determinado por el número de registros que, inicialmente, cada biblioteca aportaba al catálogo colectivo. De esta manera, se estableció un orden en la carga inicial de los catálogos locales, basándose en el número de registros con los que contribuye cada biblioteca. El proceso se inicia con la biblioteca con mayor número de registros, estableciéndose éstos en la base de datos central como registros máster con una etiqueta MARC (etiqueta local 989) en base al algoritmo de control de duplicados (véase más adelante) y añadiendo un registro de institución con sus registros asociados. Una vez finalizada la carga de los registros de esta primera biblioteca, se realizaba la de la biblioteca que le seguía en número de registros. En esta segunda carga el sistema realiza un proceso de control de duplicados: crea etiquetas MARC 989 en todos los nuevos registros, y las compara con las existentes de la carga anterior. En

caso de detectar etiquetas 989 coincidentes, añade al registro máster existente un registro de institución de la biblioteca cargada con los registros asociados que contenga. Pero si el sistema no localiza ninguna 989 exactamente igual, crea un nuevo registro máster, con su registro de institución y asociados correspondientes. Este proceso se producirá en cada una de las cargas iniciales que se lleven a cabo.

2. La prioridad de sobreescritura va referida a la incorporación, una vez realizada la carga inicial, de nuevos registros a la base de datos; estos nuevos registros pueden o no ser duplicados de los ya existentes en el catálogo. Esta prioridad define cómo se comportará el sistema en caso de que los nuevos registros aportados por las distintas bibliotecas, coincidan con los existentes o registros máster, una vez generada la etiqueta 989. El criterio que se ha fijado por parte de los integrantes del proyecto, es que estos registros coincidentes no tendrán en cuenta la prioridad de carga inicial anterior, sino que se añadirán a los registros máster ya existentes, sumando su registro de institución, si no existe previamente, y sus asociados. Por tanto tendrán prioridad los registros máster ya cargados frente a los de nueva incorporación que sean duplicados, sin tener en cuenta la biblioteca de la que procedan.

Todo el proceso que hasta ahora hemos descrito depende en buena parte del eficaz funcionamiento de un sistema de detección de duplicados. En el caso de InnReach, la detección de los registros coincidentes se basa en la definición de un algoritmo que extrae información suficientemente identificativa de cada uno de los registros bibliográficos que se incorporen a la base de datos central y realiza un posterior proceso de comparación entre ellos. Inicialmente el sistema InnReach realizaba el control de duplicados mediante dos procesos consecutivos:

1. Un algoritmo o clave de un número de caracteres fijos, generado mediante la combinación de los datos contenidos en determinadas etiquetas y códigos de subcampo MARC (título, tipo de documento, descripción física, mención de edición, editor y año de publicación). Esta clave, como ya hemos comentado, se almacenada en la etiqueta MARC de uso local 989. Una vez el sistema crea esta clave, ésta actúa como medio para comparar los registros de la base de datos y localizar los duplicados. En caso de

detectar dos claves iguales se producirá la fusión de los registros aplicando los principios de prioridad ya descritos.

2. A esta primera clave, InnReach añadía una segunda, que permitía un mayor número de fusiones, ya que aunque un registro no tuviera una clave idéntica, pero coincidiera en la combinación de ISBN o ISSN y las tres primeras palabras del título, los registros se fusionarían.

El grupo de trabajo del CBUA, dentro del proceso de evaluación, detectó que estas claves no alcanzaban el nivel esperado, tanto en los relativos a los registros duplicados y por tanto susceptibles de fusión (entre 24 y 30% de registros duplicados no lo hicieron), como aquellos que se fusionaron erróneamente. En el primer caso los motivos de la falta de fusión son diversos, pero tienen gran peso las distintas prácticas catalográficas llevadas a cabo por las diferentes bibliotecas participantes (uso de etiquetas de códigos de subcampo MARC, formas de redacción de los datos, etc.).

En el segundo caso, la fusión errónea de registros diferentes, se debió en buena parte a la inclusión de la segunda clave en el proceso de duplicados (ISBN o ISSN más palabras del título) de escasa fiabilidad. Ésta se debe en buena parte a la irregular aplicación de la normativa que controla la asignación de los códigos de identificación numérica por parte del sector editorial, no siendo tan estricta en el ámbito español como en el anglosajón. Es por ello que la aplicación de esta segunda clave, produciría la fusión errónea de registros referidos a las distintas ediciones de un documento, con la consiguiente pérdida de calidad de catálogo colectivo.

Ante esta situación, y el consiguiente riesgo de pérdida de calidad en el catálogo colectivo que surgiera de la aplicación de estas claves de control de duplicados, el grupo de trabajo, realizó una serie de propuestas que permitieran superar los citados errores de duplicidad y los trasladó a Innovative. La empresa, más tarde, presentó una nueva clave que mejora la especificidad en la definición de la clave de cada registro ya que aumenta el número de caracteres de la clave en las etiquetas MARC, con mayor índice de normalización interbibliotecaria y realiza un mejor tratamiento de las de mayor diversidad, estableciendo mayor especificidad de los datos a extraer, e incluso permitiendo su eliminación (descripción física y/o edición) de la clave de control de duplicados. A todo esto se añadió la eliminación de la segunda fase de la clave anterior (ISBN o ISSN junto al título), lo que limita la posibilidad de fusiones erróneas de registros.

Actualmente, agosto de 2004, el grupo de trabajo de InnReach ha finalizado la fase de evaluación de la aplicación de esta segunda clave de control de duplicados, que ha necesitado una nueva carga de prueba de registros. A continuación el grupo de trabajo deberá modificar sus registros para adaptarlos a las decisiones tomadas por el grupo de normalización del catálogo colectivo, antes de iniciar la descarga total de los catálogos locales en InnReach.

4.4. La normalización: unificación de los catálogos locales

Como ya se ha puesto de manifiesto en el punto anterior, la implementación del sistema InnReach evidenció la necesidad de unificar las prácticas de catalogación que proporcionararan coherencia al futuro catálogo colectivo.

El modelo de trabajo consiste en la formación de un grupo de trabajo integrado por responsables de gestión de catalogaciones de cada universidad coordinados por la Biblioteca Universitaria de Granada, que organiza los aspectos a estudiar y/o canaliza las propuestas que envían los miembros. La comunicación se realiza fundamentalmente vía lista de distribución electrónica y teléfono y cuando la situación lo requiere se convocan reuniones presenciales.

El método se centró en dar prioridad a la convergencia de las pautas de descripción de los aspectos que afectaban a la fusión de registros así como a la homogeneización de los literales de los distintos campos para dar más uniformidad al catálogo. Para ello se generó una tabla con las pautas de cada universidad referentes a cada uno de los aspectos que incidían en la clave de control de duplicados para su estudio y poder valorar las distintas cargas de trabajo que implicarían los posibles cambios globales (designación general de tipo de documento, edición, descripción física, formato de fechas). A partir de esta tabla se elaboró una propuesta que se difundió a la lista de distribución y, una vez mejorada y consensuada, cada universidad realizó las adaptaciones oportunas en sus registros y manuales de catalogación. La documentación generada se fue colocando en el espacio virtual común para todas las universidades que integran el consorcio. La incorporación de los registros de la base de datos de Early English Books Online supuso la primera experiencia del trabajo en equipo al distribuir el estudio y proceso de los registros entre las distintas universidades.

Hasta el presente se han acordado las pautas de normalización que afectan a:

- Catalogación compartida para recursos consorciados (intercambio de registros y reparto de las tareas que contemplan normalización de los contenidos)
- Designación general de tipo de documento
- Descripción del nombre de editor
- Descripción de recursos electrónicos (determinación de aquellas etiquetas que se consideraban básicas y normalización de sus contenidos)
- Normalización de las descripciones de paquetes electrónicos (estructura de los registros y sus relaciones con los registros de las bases de datos o nombre del producto)
- Normalización de los nombres de productos electrónicos (paquetes electrónicos).
- Normalización de autores y títulos uniformes de fondo antiguo.

Paralelamente a este proceso se van descubriendo nuevas necesidades como la de intercambiar experiencias y formaciones sobre el uso de herramientas comunes o el reparto o asignación de tareas entre los distintos miembros en el proceso de aquellos recursos comunes que nos ofrece una mayor rentabilidad de los recursos humanos.

4.5 Su adaptación a la realidad andaluza: debilidades y fortalezas

Desde los primeros sistemas automatizados de bibliotecas que empezaron a implementarse en Andalucía hasta la constitución del grupo de trabajo para parametrizar el sistema InnReach, se han sucedido diferentes políticas de descripción de documentos, reflejo de la variedad de sistemas que funcionaban en el panorama andaluz, y de las distintas normativas recomendadas por los entes a los que las universidades pertenecían.

La adaptación de los sistemas locales a una convergencia hacia un sistema de gestión colectiva hace ver una serie de debilidades y fortalezas que implican actuaciones concretas para sacar un rendimiento óptimo.

4.5.1 Debilidades

- Falta de uniformidad en los registros bibliográficos, que supone un problema en la generación de la clave. Como se verá más adelante, el proceso llevado a cabo por el grupo de normalización minimiza este problema.
- El uso de diferentes listas de encabezamientos de materias da problemas en la recuperación de información del catálogo colectivo.
- La amplitud geográfica de Andalucía y la dispersión de los puntos de servicio supone un reto a superar en la circulación de documentos.
- El consorcio está formado por bibliotecas con diferentes estructuras: bibliotecas centralizadas y bibliotecas descentralizadas, lo que implica diferentes filosofías de servicios que deben de converger en políticas más globales.

4.5.2 Fortalezas

Frente a las debilidades, son mayores las fortalezas del consorcio:

- Todas las instituciones participantes cuentan con el mismo sistema de gestión bibliotecaria Millennium.
- Se cuenta con un servidor para InnReach ubicado en el CICA que, además, proporciona el apoyo técnico necesario para su mantenimiento.
- Importancia del trabajo en equipo, que se manifiesta en los múltiples grupos de trabajo constituidos por personal de todas las universidades andaluzas para el buen desarrollo del sistema InnReach.
- Creación de un único manual de procedimiento operativo
- Reparto de tareas consorciadas.

4. 6. Más allá de un catálogo colectivo: la circulación de documentos

El sistema central InnReach va más allá de la creación de un catálogo colectivo, permite la circulación de documentos entre los sistemas locales Millennium. En efecto, junto con el catálogo InnReach, Innovative

Interfaces ofrece la Circulación InnReach, que de un modo transparente conecta múltiples sistemas locales permitiendo a los usuarios de una biblioteca hacer una petición de préstamo de uno o varios ejemplares de otro sistema local.

La biblioteca que presta es la propietaria del ejemplar solicitado. La biblioteca solicitante es la biblioteca del usuario que hace la solicitud de préstamo y el sistema local al que se prestará el ejemplar.

El catálogo central InnReach sirve de centro de transacciones entre los sistemas Innopac locales, y traduce los códigos locales a los esquemas de codificación centrales.

Cada registro de ejemplar asociado a un documento puede tener un nivel de circulación diferente a otro, en función del tipo de préstamo que se aplique al ejemplar en la biblioteca de origen.

El *software* de Circulación InnReach incorpora las funciones necesarias para gestionar el préstamo entre los miembros de un consorcio incluyendo la creación de un usuario y un registro, ambos virtuales, en el sistema local correspondiente. Está totalmente integrado con los programas locales de circulación de Innopac.

Los usuarios inician su petición en el catálogo InnReach. InnReach se conecta a la base de datos de usuarios del sistema local reconociendo el estado del usuario, si éste está autorizado, el sistema presta el ejemplar; si el ejemplar pedido por el usuario no está disponible en ese momento, el sistema le muestra los otros ejemplares que le puede suministrar del documento. La localización de recogida del ejemplar se personaliza en cada biblioteca que integra el consorcio.

Cuando se crea una petición, el catálogo InnReach envía la información a los dos sistemas de biblioteca involucrados en la transacción. En la biblioteca del usuario, se crea un registro de ejemplar virtual y se asocia al usuario. En la institución de origen del ejemplar, se crea a su vez un registro de usuario virtual que se asocia al ejemplar solicitado. Estos registros virtuales los crea el sistema automáticamente, junto con índices que enlazan los números de registros. Tales registros virtuales e índices se crean inmediatamente, en tiempo real, cuando el usuario realiza la solicitud.

Cuando el usuario devuelve el ejemplar, la situación del registro virtual de ejemplar cambia de nuevo para mostrar que ha sido devuelto y que se encuentra en tránsito hacia su institución de origen.

En la institución de origen, a su vez, se devuelve el ejemplar, cancelándose entonces en las bases de datos de ambas instituciones tanto el ejemplar virtual como el usuario virtual.

El sistema proporciona estadísticas completas sobre el número de registros cargados, sobre solapamientos entre registros, o sobre el número de ejemplares en circulación representados en el catálogo.

5. CONCLUSIONES

A pesar de los augurios que vaticinaban la futura inexistencia de nuevos proyectos de catálogos colectivos físicos, frente a la realidad de los catálogos colectivos virtuales, gracias a la plena funcionalidad de la norma Z39.50⁷, el proyecto que hoy presentamos, estamos convencidos de que será una herramienta fundamental en el trabajo de las bibliotecas universitarias andaluzas por lo que supone tanto en la optimización de los recursos que se comparten, como en la gestión normalizada de los mismos de cara a proporcionar al usuario una información unificada, integrada y fácilmente accesible.

El objetivo, como el de otros muchos consorcios de bibliotecas desde hace ya algunos años, no ha sido solo compartir la información bibliográfica, sino también los usuarios, los servicios de acceso al documento que se les ofrecen. Queremos señalar que el sistema InnReach va a proporcionar un catálogo colectivo de primera magnitud así como un sistema de circulación de documentos pionero en Europa.

Por otro lado, el análisis de este tiempo de trabajo, aproximadamente año y medio, ha supuesto para el equipo de trabajo una experiencia de trabajo en grupo que ha funcionado de forma virtual y que nos ha permitido constatar los magníficos profesionales con los que se contaba así como establecer lazos de colaboración entre los mismos. Esta fructífera colaboración ha facilitado enormemente la puesta en marcha de este proyecto y ha sentado las bases para una necesaria y continua normalización de los procesos.

Próximamente, el catálogo se encontrará consultable en línea en la URL: <http://fire.cica.es>

⁷ JIMÉNEZ, Miguel. *Las normas que vienen: la integración y el acceso a los recursos digitales*. Salamanca, noviembre del 2001.

La biblioteca universitaria ante el reto de la convergencia europea. La formación de usuarios

– PILAR SÁNCHEZ GARCÍA

– JUAN CABALLERO RUIZ

Biblioteca de Humanidades. Universidad de Cádiz

RESUMEN

Se expone la importancia de la formación de usuarios a partir de los cambios producidos en la enseñanza universitaria y el aprendizaje. Se propone un Plan de Formación para una biblioteca universitaria, analizando los objetivos y las actividades formativas. Se describen los objetivos específicos de cada sesión de formación, organización, metodología y contenidos. Se establecen pautas generales para la difusión y evaluación del plan: indicadores.

Palabras clave

Formación de usuarios, Bibliotecas universitarias, formación en-línea, Sistema educativo universitario español.

INTRODUCCIÓN

El sistema educativo español universitario está cambiando como consecuencia de la convergencia europea. El modelo pedagógico tradicional centrado en la docencia, donde el profesor desarrolla el papel fundamental ya no es suficiente. Es necesario poner en práctica nuevos métodos pedagógicos, más flexibles y abiertos, en los que el estudiante forme parte activa del proceso de aprendizaje.

En este nuevo paradigma la biblioteca universitaria debe sumir el reto de ser un instrumento educativo imprescindible y crítico para los profe-

sores y para los estudiantes, ofreciendo apoyo a la innovación docente y aprovechando las ventajas y posibilidades de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

La participación de la biblioteca en la innovación docente se materializa en una serie de acciones entre las que enmarcamos el Plan de Formación de Usuarios.

La Formación de usuarios ha de ponerse en marcha de forma planificada, cíclica y continua. La planificación será elaborada por un grupo de trabajo transversal que se creará para este fin. Como requisito previo, se hará un diagnóstico de la situación actual para poder valorar los elementos que afectarán al mismo. Así, se llevará a cabo un **análisis del entorno** para poder determinar las oportunidades y amenazas, i.e. factores externos que podrían favorecer o suponer un obstáculo al plan. Se hará asimismo un **análisis interno** con objeto de aprovechar las fortalezas y minimizar las debilidades de nuestra propia biblioteca.

Si no ha habido plan de formación con anterioridad se evaluarán las acciones formativas que se hayan desarrollado en los dos últimos cursos.

ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

Meta:

Formar al usuario en el desarrollo de habilidades informacionales, i.e. conseguir que el usuario sea autosuficiente y disponga de la capacidad necesaria para reconocer cuándo necesita información, identificarla, localizarla, evaluarla y utilizarla de forma efectiva.

Objetivos generales:

- Detectar las necesidades formativas y elaborar un catálogo de las mismas.
- Planificar las actividades formativas necesarias para satisfacer estas necesidades.
- Motivar y formar al personal de la biblioteca que llevará a cabo estas actividades.

A) *Objetivos enfocados a los usuarios*

- Detectar las necesidades formativas y elaborar un catálogo de las mismas.*

Los bibliotecarios deberán conocer los planes de estudios de las titulaciones que se impartan en su universidad o centro; los grupos y proyectos de investigación en los que participan sus usuarios; y el tipo de material que se les exigirá a los estudiantes.

Además, deberán recoger y analizar las consultas más frecuentes que se reciban en el mostrador de información y el correo electrónico de la biblioteca, y tratarlas como exponente de las necesidades de los usuarios.

Por todo ello, el Servicio de Formación necesita un diálogo constante con los miembros de la comunidad universitaria.

En virtud este análisis y tras llevar a cabo una segmentación previa de la totalidad de usuarios, se elaborará el **catálogo de necesidades** de cada grupo:

- Alumnos que inician sus estudios en la universidad.
- Alumnos de 1^{er} y 2^o Ciclo.
- Alumnos de tercer ciclo e investigadores (Según área de interés).
- Docentes (según área de interés).
- Personal de administración y servicios.
- Otros grupos peculiares (Aula de Mayores, Sócrates, Programa Erasmus, etc.).

Planificar las actividades formativas necesarias para satisfacer estas necesidades.

Esta planificación tendrá como origen el catálogo de necesidades desarrollado con anterioridad, el cual servirá para establecer los objetivos de las diferentes actividades formativas, a quién van dirigidas, período de realización, etc...

B) Objetivos enfocados al personal que ejecutará el plan de formación.

Implicar y formar al personal de la biblioteca que llevará a cabo estas actividades.

Será vital para que el plan llegue a buen término contar con un personal motivado e implicado. Entre las actividades encaminadas a conseguir este objetivo podemos citar:

- ❑ **Participación del personal** en la elaboración del plan, a través de un grupo de trabajo transversal.
- ❑ **Formación de los formadores.** Será preciso la adquisición por parte de los profesionales, de las competencias necesarias en su papel de formadores (habilidades informáticas, didácticas y pedagógicas). Para ello se elaborará un Plan de Formación del Personal.
- ❑ Elaboración de un **manual de procedimiento** que contenga el contenido de cada tipo de sesión: Guión, texto explicativo, listado de ejemplos, etc. Nos aseguramos así la calidad del proceso. Y en caso de ausencia de la persona encargada de impartir la sesión, puede ser reemplazada por otra y poder así mantener el calendario de sesiones.

PROPUESTA DE ACTIVIDADES FORMATIVAS

A) Actividades presenciales

Nombre	Conocer tu biblioteca
Dirigido a	Alumnos recién ingresados a la universidad
Objetivo a	Dar a conocer los servicios que ofrece la biblioteca Estrategia de búsqueda en catálogo
Herramientas	Web de Biblioteca y Catálogo
Tiempo	1:30 m
Calendario	Primera quincena de octubre en hora de clase
Inscripción	No precisa. Concertada con profesor

Nombre	Introducción a los servicios de la Biblioteca I
Dirigido a	Alumnos de 1º y 2º Ciclo
Objetivo a	Adquirir habilidades en uso del catálogo y de los diferentes recursos y soportes Adquirir nociones sobre estrategias de búsquedas
Herramientas	Web de Biblioteca y Catálogo
Tiempo	1:30 m
Calendario	2 días a la semana. Horario: mañana y tarde
Inscripción	Mostrador o formulario web

Nombre	Introducción a los servicios de la Biblioteca II
Dirigido a	Alumnos de 1º y 2º Ciclo
Objetivo a	Adquirir habilidades en uso del catálogo y de los diferentes recursos y soportes de un perfil concreto (a petición de los usuarios) Adquirir nociones sobre estrategias de búsquedas
Herramientas	Web de Biblioteca y Catálogo
Tiempo	1:30 m
Calendario	Curso escolar
Inscripción	Mostrador o formulario web

Nombre	Herramientas fundamentales para uso de recursos electrónicos
Dirigido a	Docentes y alumnos de 3 ^{er} ciclo
Objetivo a	Adquirir habilidades en los diferentes <i>softwares</i> utilizados por distintos proveedores Adquirir destreza en las estrategias de búsquedas
Herramientas	Web y Catálogo
Tiempo	1:30 m
Calendario	Curso escolar
Inscripción	Mostrador o formulario web

Nombre	Prácticas de Empresa en la Biblioteca
Dirigido a	Alumnos matriculados con 50% de créditos aprobados
Créditos	8 de libre asignación
Objetivo a	Adquirir destreza en el uso de los diferentes recursos Aprender estrategias de búsquedas Conocimiento exhaustivo de servicios prestados y su funcionamiento
Herramientas	Web y Milenium (Sistema de gestión de la Biblioteca de la UCA)
Tiempo	300 h.
Calendario	Curso escolar
Inscripción	Vicerrectorado de Alumnos

La sesión **Conocer tu Biblioteca** se plantea ante la necesidad de dar a conocer a los alumnos recién matriculados en la universidad la existencia de la biblioteca y sus servicios básicos, así como los derechos y deberes de los usuarios en relación con la biblioteca. No olvidemos que la mayoría de los usuarios que hoy acceden a la universidad vienen de un sistema educativo con graves carencias en servicios bibliotecarios.

Las sesiones de **Introducción a los Servicios** están programadas para profundizar en los diferentes servicios. Con una doble intención: por un lado, para proporcionar a los usuarios la posibilidad de adquirir habilidades necesarias para hacer uso de los diferentes servicios y, por otro, que dejen de percibirlo como una serie de favores.

En cuanto a las **Prácticas de Empresa** es preciso añadir que no sólo son útiles para los alumnos que desean enfocar su carrera profesional hacia el mundo de los archivos o las bibliotecas. Estas prácticas les brindan la oportunidad de adquirir conocimientos y de desarrollar actitudes y aptitudes que se les exigirán en su incorporación al mundo laboral. También podrán aprovechar las habilidades adquiridas en el desarrollo de un trabajo de investigación.

B) Actividades no presenciales:

Dado que la biblioteca universitaria del siglo XXI oferta la mayoría de sus servicios a través de Internet, necesariamente debe ofrecer formación no presencial.

- Paseo de 5 minutos por la biblioteca:** Sesión de iniciación en los servicios de la biblioteca de forma cómoda y rápida.
- Elaboración de tutoriales en web** de los diferentes programas necesarios para el manejo de los recursos electrónicos y/o empleados por los diferentes distribuidores de estos recursos. Deben contener referencia a los índices, estrategias de búsquedas y simulación de ejemplos y ejercicios prácticos y mecanismos de autoevaluación, para que el alumno pueda evaluar lo aprendido.

C) Actividades mixtas: Presenciales/no presenciales

En este apartado incluimos como ejemplo dos proyectos piloto dirigidos al personal docente y a los alumnos, que llevará a cabo el personal de la Biblioteca de Humanidades de la UCA:

Nombre	Internet: Estrategias de localización y recuperación de información y recursos bibliográficos on-line en Humanidades
Dirigido a	Docentes e investigadores de la facultad de Filosofía y Letras
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Generar destreza en el usuario en torno a la navegación, búsqueda y uso pedagógico en el marco de Internet. (Incluye uso de buscadores, metabuscadores, etc.)• Conocer y manejar la Biblioteca Virtual de la UCA posibilitando la búsqueda y recuperación de información para docencia y la investigación
Tiempo	24 h. presenciales y 20 h. no presenciales
Calendario	1 ^{er} trimestre del curso 2004/05
Inscripción	Formulario web

Nombre	Proyecto de apoyo a la docencia adaptado a las necesidades de la asignatura de Geografía Humana
Dirigido a	Alumnos de la asignatura de Geografía Humana. Troncal. 1 ^{er} curso. Licenciatura de Humanidades
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Aprender estrategias de búsqueda de bibliografía en el catálogo de la Biblioteca de la UCA (BUCA) • Identificar diferentes formatos (impresos, CD, electrónicos, etc.), en el catálogo de la BUCA • Localizar los diferentes recursos <i>in situ</i> • Interpretar citas en una bibliografía: artículos de revista, monografías, congreso, cita de recurso en web, etc. • Comunicar la información: Aprender a citar documentos (de cualquier tipo), mejorar el estilo de redacción
Tiempo	8 h. presenciales y 2 h. no presenciales
Calendario	1 ^{er} trimestre del curso 2004/05
Inscripción	Formulario web

MARKETING DEL PLAN

El Plan de Formación de Usuarios que aquí proponemos no tendrá éxito si no tiene un plan de *marketing*. Se deberá llevar a cabo un plan estratégico, i.e. presentando a cada segmento o grupo las ofertas que se ajustan a sus necesidades.

Se pondrá especial atención en difundirlo entre la propia plantilla para que ellos actúen como gestores del *marketing*. También se utilizará a los docentes como misioneros de las diferentes sesiones. La metodología empleada será variada (folletos, carteles y espacio web, entrevistas, etc...), aprovechando todos los recursos disponibles en la universidad.

EVALUACIÓN DEL PLAN

Este plan estaría incompleto si no se contemplara su evaluación. Con objeto de llevar un control sobre el seguimiento y los resultados se plantearán una serie de indicadores. Estos indicadores servirán para verificar los resultados y a partir de ahí emprender las acciones de mejoras pertinentes.

Indicadores propuestos:

Mejora la satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas de satisfacción de los usuarios• Nº de manuales o revisiones realizadas
Aumentar el uso de los servicios	<ul style="list-style-type: none">• Nº de usuarios que han recibido formación / Nº total de usuarios• Nº de consultas a los tutoriales Web / Nº total de usuarios
Aumentar la formación del personal	<ul style="list-style-type: none">• Nº de horas de formación / Nº total del personal de la biblioteca

CONCLUSIONES

La planificación de formación para usuarios aquí esbozada intenta responder al modelo de una biblioteca que ha adoptado una actitud proactiva de cara a los retos que se avecinan a las universidades europeas.

En las bibliotecas del siglo XXI uno de los mayores retos será considerar la formación de usuarios como nuestra principal misión. Los gestores de la biblioteca deberán actuar como promotores del cambio en el nuevo paradigma de la enseñanza y saber situar a la biblioteca como **un valor en alza en el entorno del aprendizaje.**

BIBLIOGRAFÍA

ESPINÓS, M.; SORT, M. *Informar y formar o las dos caras de la misma moneda: la formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad Pompeu Fabra* [en línea]. [Consulta: 9 de agosto de 2004]. Disponible en: <http://www.upf.edu/bib/coneixer/publicac/informar.htm>

ÁLVAREZ, M. H. et al. *La experiencia de la Biblioteca de la EUPVG como un recurso de soporte a la innovación docente en la Escola Universitari Politecnica Vilanova i la Geltrú* [en línea]. [Consulta: 8 de agosto de 2004]. Disponible en: http://vgweb.upc-vg.eupvg.upc.es/web_eupvg/xic/arxiu_ponencias/R0281.pdf

ORDÓÑEZ COCOVI, E: «Formación de usuarios: la experiencia en la biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla». En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. (Sevilla 18-19-20 Mayo de 2000)*. Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2000.

Se ha consultado la planificación de diferentes bibliotecas universitarias:

<http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/GRAL/formacion.html>

<http://biblioteca.unirioja.es/biblio/ser/serfu.html>

Formación *on-line*, las nuevas tecnologías al servicio de la formación continua

GLORIA BARTOMEUS CASAMITJANA
Fundación Bertelsmann

1. RESUMEN

La red de bibliotecas públicas puede reforzar ampliamente su papel dentro de la sociedad de la información y del conocimiento si incorpora con éxito tanto en su gestión como en sus servicios las posibilidades ofrecidas por Internet y las nuevas tecnologías. Fundación Bertelsmann ha desarrollado un proyecto de *e-learning* y de grupos de trabajo *on-line* cuyo objetivo es poner al alcance de un amplio número de profesionales sus acciones formativas específicamente dirigidas a la mejora de la gestión profesional de las bibliotecas.

1.1. Palabras clave

Biblioteca, *e-learning*, nuevas tecnologías, gestión de la información, Internet

2. INTRODUCCIÓN

A través del Área de Formación del portal eBib, la Fundación Bertelsmann da a conocer y mejora la accesibilidad a su programa de formación, el cual incluye tres líneas básicas de acción: la formación presencial, los grupos virtuales de trabajo y el proyecto de formación *on-line* para bibliotecarios.

3. OBJETIVOS

La Fundación Bertelsmann ha desarrollado un primer proyecto de *e-learning* y de grupos de trabajo *on-line* cuyo objetivo es poner al alcance de

un amplio número de profesionales sus acciones formativas específicamente dirigidas a la mejora de la gestión profesional de las bibliotecas. La Fundación Bertelsmann se planteó los cursos y grupos de trabajo *on-line* como una oportunidad de gestionar la formación y la información dirigida al numeroso grupo de bibliotecarios y técnicos de bibliotecas que no podían aprovechar las ventajas ofrecidas por los seminarios presenciales que se desarrollan en la sede de la Fundación. Las oportunidades de comunicación que nos brindan tanto el *e-learning* como los Grupos Virtuales de Trabajo permiten superar las barreras de tiempo y distancia, así como evitar los elevados costes económicos generados por los desplazamientos a encuentros presenciales.

4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Actualmente la formación es vista como un valor. Se concibe el aprendizaje como algo que debe llevarse a cabo de forma continua, pues el conocimiento se ve condicionado por la rapidez en que suceden y evolucionan los acontecimientos, de tal forma que lo que hoy es actual mañana ya no lo es, y lo que necesitan hoy los usuarios de la biblioteca pública mañana ya no lo necesitan. Surge de esa obsolescencia la solicitud de unos servicios distintos o añadidos.

Internet experimenta un uso cada vez mayor entre la población y España no es ajena a esta tendencia. En 1999, el 8,2% de la población era usuaria de Internet, mientras que en el año 2000 el porcentaje ascendió al 15,8% y, en 2001, alcanzó el 21,2%¹. Por otro lado, los hogares con acceso a Internet al finalizar el año 2002 constituían el 18,6%² del total de hogares españoles.

En este contexto, las bibliotecas públicas registran una demanda muy fuerte de asesoramiento y servicios relacionados con Internet: un 63% de la población desearía usar servicios relacionados con Internet en su biblioteca, y sólo el 2% declara poder hacerlo habitualmente³.

¹ ASOCIACIÓN para la Investigación de Medios de Comunicación. *Estudio General de Medios de la Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación*, 2001.

² ANUARIO Social de la Fundación La Caixa, 2002.

³ La BIBLIOTECA Pública vista por los ciudadanos. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000.

En un último estudio se recogen los datos siguientes en referencia a las bibliotecas públicas españolas⁴:

- Sólo el 30% ofrecen el uso de ordenadores a sus usuarios.
- Sólo el 19% ofrecen acceso a Internet a sus usuarios.
- Sólo el 4,6% ofrecen servicios a través de Internet.

Por otro lado, el 50% de bibliotecas declaran tener la intención de ofrecer el servicio de Internet a sus usuarios en un breve plazo de tiempo.

Las bibliotecas públicas en España pueden reforzarse significativamente, en una sociedad de conocimientos e información en pleno desarrollo, ampliando sus ofertas con estas nuevas posibilidades de acceso. Además, la integración de Internet en los procesos de trabajo de las bibliotecas fomentaría el entrelazado y el intercambio de experiencia entre sí mejorando también la calidad de la oferta.

A finales del año 2002, el Ministerio de Educación y Cultura y el Ministerio de Ciencia y Tecnología establecieron un acuerdo para desarrollar el Plan Internet en las Bibliotecas Públicas, en el que se preveía dotar de ordenadores y conexión a Internet al 100% de las bibliotecas públicas españolas (4.050) en un plazo de 3 años (hasta el año 2005). En este marco, la Fundación Bertelsmann confirmó con el Ministerio de Educación y Cultura que no se está desarrollando ningún curso formativo en este sentido

La situación de los profesionales de las bibliotecas públicas en España presenta una gran variedad en cuanto a formación, volumen y tiempo de trabajo. El 67% de bibliotecas está atendida por un único profesional, habitualmente a tiempo parcial. Un gran número de profesionales ejercen sus tareas sin una formación específica para ello, lo cual genera una gran demanda de formación y reciclaje por parte de los propios profesionales. El uso de las nuevas tecnologías y el manejo de Internet son dos de los temas más solicitados actualmente.

5. LOS GRUPOS VIRTUALES DE TRABAJO SOBRE BIBLIOTECAS

Una de las líneas de acción del programa de Formación de la Fundación Bertelsmann son los Grupos Virtuales de Trabajo, que se caracteri-

⁴ *Las COLECCIONES de las bibliotecas públicas en España: informe de situación*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2003.

zan por favorecer el intercambio de información y el aprendizaje colaborativo en un proceso donde los participantes trabajan en equipo. Con la creación de Grupos Virtuales de Trabajo para bibliotecas, la Fundación Bertelsmann facilita que los miembros pertenecientes a los distintos grupos generen nuevos aprendizajes y compartan experiencias sobre sus respectivas prácticas profesionales. Trabajando de forma tanto sincrónica como asincrónica, las llamadas *learning networks*, o redes de aprendizaje colaborativas en línea, permiten generar conocimiento a partir de la interacción mutua desde cualquier lugar donde haya una conexión a Internet, hecho que se puede aprovechar perfectamente para generar espacios dedicados a debatir temas relacionados con la gestión profesional y la práctica bibliotecaria.

6. EL PROGRAMA DE FORMACIÓN *ON-LINE* PARA BIBLIOTECARIOS

La otra línea de acción principal del programa es la implantación de una nueva oferta de formación no presencial dirigida específicamente a los profesionales del ámbito de las bibliotecas. La Fundación Bertelsmann ha iniciado este espacio virtual con el primer curso de Formación *on-line* para bibliotecarios.

La totalidad del curso se desarrolla basándose en el *know how* y en los contenidos del proyecto «Bibweb, formación de Internet para Bibliotecas» que ya se encuentra implantado con éxito por la Bertelsmann Stiftung en Alemania, así como en la experiencia previa obtenida por la Fundación en el desarrollo de proyectos como el Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB), aplicado desde 1995 en bibliotecas de España y Portugal.

El primer curso piloto de formación se estructura en tres módulos de aprendizaje, en el transcurso de los cuales los participantes adquieren los conocimientos completos para el uso de Internet y su aplicación en la oferta tradicional de las bibliotecas y en la práctica laboral de los bibliotecarios. Cada participante dispone de una clave personal que le permite acceder al módulo de aprendizaje correspondiente.

Este primer curso incluye también una parte más general dedicada a tareas relacionadas con el tema Internet, así como una parte dedicada a la práctica biblioteconómica en términos de desarrollo de servicios a través de Internet para bibliotecas públicas, estrategias para la introducción sistemática de los medios electrónicos, motivación de los otros colegas en este campo y sensibilización de los responsables municipales.

Esta oferta está concebida como un programa a distancia basado en Internet, es decir, que la enseñanza y el aprendizaje son totalmente independientes del momento y del lugar en que se den. En los distintos cursos, Internet sirve para facilitar la transmisión de los contenidos y permite la comunicación entre los participantes y el equipo de seguimiento de los diferentes cursos. En esta combinación de información y comunicación radica la ventaja decisiva de las ofertas de formación a distancia basadas en Internet frente a las ofertas tradicionales. Frente a los cursos presenciales, los cursos a distancia, y en especial los que utilizan Internet, ofrecen la ventaja de poderse utilizar de forma personalizada y flexible, sin depender de los parámetros de espacio y tiempo: los participantes pueden acceder al curso en cualquier momento desde cualquier ordenador conectado a Internet.

Las fechas fijas de los cursos y su incompatibilidad con otras obligaciones forman parte del pasado. El aislamiento durante el proceso de aprendizaje, tan criticado en las ofertas de formación a distancia tradicionales, se reduce considerablemente en los cursos de formación a distancia basados en Internet, que incluyen servicios integrados de comunicación. Gracias a estas herramientas de comunicación es posible el diálogo entre los participantes, con lo cual se aporta un valor añadido a esta modalidad de formación, cuyo uso se incrementa de forma considerable anualmente en relación a la formación tradicional.

6.1. Metodología del curso *on-line*

En el primer curso *on-line* para bibliotecarios participan representantes de 13 redes de Bibliotecas Públicas de España y Portugal, en las cuales la Fundación Bertelsmann ya había implantado con éxito el método PAB-Redes (Programa de Análisis de Bibliotecas).

Conocedora de los altos niveles de abandono que según la bibliografía existente caracterizan los procesos de formación a distancia, la Fundación Bertelsmann se planteó el establecimiento de aulas con un número máximo de integrantes, la creación de grupos de trabajo y la realización de procesos periódicos de autoevaluación.

Los contenidos de aprendizaje se diseñaron para que el alumno pueda ir avanzado en el programa sin necesidad de depender directamente de un tutor, puesto que la idea es que éste vaya elaborando su propio conocimiento de forma autónoma y sin depender de nadie, y que los tres cursos

del programa se puedan realizar independientemente y por separado en función del grado de conocimientos del alumno.

Para que el alumno pueda ir comprobando su propio aprendizaje, tiene la posibilidad de ir realizando los tests de cada capítulo con el fin de autoevaluarse, de manera que según los resultados obtenidos (reflejados en un barómetro personal), irá avanzando al ritmo que le marquen sus propias necesidades.

Además de los contenidos propiamente dichos, existen las herramientas de comunicación que permiten al estudiante contactar con el resto de alumnos del curso. Lo puede hacer a través del correo electrónico, del foro o la pizarra electrónica.

Los tres cursos del programa se pueden realizar independientemente y por separado según el grado de conocimientos del alumno. Además, y con la finalidad de ampliar sus conocimientos, dispone de las tareas de exploración, que le permiten relacionar los contenidos del curso con la práctica diaria en su biblioteca (este tipo de ejercicio no tiene una respuesta dirigida, sino que a través de los contenidos del capítulo el alumno tiene que construir la solución más adecuada a su puesto de trabajo), y de los enlaces externos que se recomienda visitar (pues han sido seleccionados para ampliar los conocimientos sobre un tema determinado).

Finalmente, y ya para adquirir el certificado del curso, el alumno debe realizar el examen final (tipo test) con la posibilidad de autocomprobación.

7. CONCLUSIONES

La Fundación Bertelsmann, consciente de que la red de bibliotecas públicas puede reforzar ampliamente su papel dentro de la sociedad de la información y del conocimiento, incorpora con éxito tanto en su gestión como en sus servicios las posibilidades ofrecidas por Internet y las nuevas tecnologías.

Gracias al portal eBib, la Fundación Bertelsmann pone sus acciones específicamente dirigidas a la mejora de la gestión profesional de las bibliotecas al alcance de un amplio sector de profesionales que quizá de otro modo no podrían acceder a ellas.

eBib está concebido como una plataforma que incluya un espacio exclusivamente dedicado al programa de formación de la Fundación, cuya estructura se divide en tres líneas básicas de acción: la formación en seminarios presenciales, la creación de grupos virtuales de trabajo y el proyecto de formación *on-line* para personal de bibliotecas.

El *e-learning* y los Grupos Virtuales de Trabajo para bibliotecas permiten superar las barreras de tiempo y distancia, así como evitar los elevados costes económicos generados por los desplazamientos a encuentros presenciales, lo cual no es óbice para el continuo desarrollo de los seminarios de formación tradicionales.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLAN, B. *E-learning and teaching in library information services*. London: Facet Publishing, 2002.
- BENJES-SMALL, C., JUST, M. L. *The library and information professional's guide to plug-ins and other web browser tools*. London: Facet Publishing, 2002.
- GRAVE, L. *et al.* (2001) «Developments in teaching and learning: the library role». En: *USTLG Spring Meeting*, Wednesday 28 february 2001, Lanchester Library, Coventry University.
- JOHNSON, H. «Information skills, information literacy». En *Library Association Record*, 2001, n. 12, vol. 103, p. 752-753.
- ROSENBERG, Marc Jeffrey. *E-learning: strategies for delivering knowledge in the digital age*. New York: McGraw-Hill, 2001.
- NOAH, C., BRAUN, L. *The Browsable Classroom: An Introduction to E-learning for Librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2002.
- JENSEN, L., HARBO, K. «E-learning: the library as a facilitator in the e-learning environment». En: *EADTU PARIS millenium conference*. September 2000.

El bibliotecario universitario ante el espacio europeo de enseñanza superior. Propuesta de formación

– PILAR SÁNCHEZ GARCÍA

– JUAN CABALLERO RUIZ

Biblioteca de Humanidades. Universidad de Cádiz

RESUMEN

Se presenta un modelo de formación del personal de bibliotecas universitarias acorde a las expectativas abiertas por el Espacio Europeo de Enseñanza Superior y la conversión de las bibliotecas universitarias en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Se esboza un plan de formación que contribuya a la consecución del nuevo perfil del bibliotecario y se propone la formación continua y la autoformación como las bases del desarrollo profesional.

Palabras claves

Bibliotecas universitarias, formación del personal bibliotecario, Espacio Europeo de Enseñanza Superior, Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI, formación continua.

INTRODUCCIÓN

Como dice Ishikawa, *«la calidad, la productividad y cualquier otra cosa comienza por educación y termina con lo mismo»*.

El personal es el activo más valioso que tiene la biblioteca, es el más caro y de él depende el éxito o fracaso de los servicios. En la sociedad actual es evidente la necesidad de una formación continuada a lo largo de toda la vida. Las instituciones deben proporcionar las herramientas necesarias para que sea posible esta formación.

Por otro lado, en el futuro Espacio Europeo de Enseñanza Superior las bibliotecas tienen que asumir el reto de convertirse en Centros de Recursos para la Investigación y el Aprendizaje (CRAI). Deben ser el motor dinamizador de la formación de sus usuarios. El personal de las bibliotecas deberá adoptar un papel proactivo en el entorno de aprendizaje. Por todo ello, será preciso la redefinición del papel del bibliotecario.

En el nuevo paradigma universitario, los CRAI serán lugares donde se den la convergencia de diferentes servicios (informática, publicaciones, ediciones multimedia, etc.) y en este nuevo marco, el personal de la biblioteca deberá:

- Adquirir habilidades en recursos electrónicos y manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- Adquirir habilidades pedagógicas y didácticas para participar en la innovación docente.
- Participar en proyectos transversales junto con otros servicios y departamentos de la universidad.
- Conocer las necesidades de los usuarios para poder satisfacerlas.
- Tener conocimientos de marketing de servicios.
- Colaborar en proyectos de digitalización de la información.
- Adquirir habilidades para la comunicación y resolución de problemas relacionados con la información.
- Gestionar el conocimiento de la organización a la que sirve.

En definitiva, para poder afrontar los retos que se les presentan, los bibliotecarios universitarios necesitan un **plan de formación** que sirva de herramienta dinamizadora del cambio del perfil profesional. El plan que se elabore debe ser fruto de un liderazgo participativo y motivador. Es decir, estará inspirado por el equipo de dirección aunque será fruto de la colaboración e implicación de toda la plantilla.

PREPLANIFICACIÓN

Previamente a la elaboración del plan se deberá:

- Crear un **grupo de trabajo** transversal integrado por personal de todas las escalas, incluido personal del equipo directivo de la bi-

biblioteca y personal del equipo de informática de la universidad. El grupo de trabajo será el encargado de elaborar el plan y elevarlo a las autoridades pertinentes para su aprobación y establecer un **grupo de distribución** para la transmisión y retroalimentación de todo lo relacionado con el plan de formación.

- Establecer las **herramientas** que se emplearán para la elaboración del plan, como la Intranet de la biblioteca (si la hubiese) o el correo electrónico.
- Hacer un **análisis de los planes de formación o las actividades formativas** (si no hubiera habido plan) de los últimos años, al objeto de detectar los puntos débiles y poder establecer propuestas de mejora.
- Establecer un período de **propuestas de actividades formativas** para todo el personal.
- En caso de que la biblioteca se encontrara inmersa en un proceso de evaluación, o se hubiera evaluado recientemente, se **revisará las propuestas de mejora del Informe Final de Evaluación** por si tratara aspectos relacionados con el tema que nos ocupa.
- Elaboración del **Catálogo de Necesidades**. Para ello, segmentaremos al personal por grupos o escalas. Los temas los aglutinaremos en bloques.

Presentamos una serie de temas a modo de ejemplo:

- **Convergencia europea:** Establecimiento de créditos europeos y la necesidad de evolucionar hacia el CRAI.
- **Nueva cultura organizativa:** Plan Estratégico de la Universidad, Plan Estratégico de REBIUN, planes de actuación, gestión de servicios, etc.
- **Habilidades informáticas** y uso de las TIC.
- **Habilidades didácticas y pedagógicas.**
- **Marketing** aplicado a los servicios bibliotecarios.
- **Desarrollo personal:** motivación, sentimiento, emociones, etc.

PLANIFICACIÓN

Teniendo como punto de partida el análisis y reflexión de todos los aspectos citados se procederá a elaborar el Plan de Formación.

Objetivos del Plan:

1. Mejorar la formación del personal de la biblioteca.
2. Mejorar el desempeño de los profesionales de la biblioteca.
3. Motivar e implicar al personal en los objetivos de la universidad y de la propia biblioteca.
4. Mejorar la satisfacción del personal de la biblioteca.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Las actividades deben ser fruto de una programación y no se deben dejar a merced de las ofertas existentes.

Resulta provechoso combinar las actividades formativas con estrategias tipo mejora salarial, promoción laboral, reconocimiento del desempeño, etc. Ello suele traducirse en la motivación del personal para participar en ellas.

Tipología de las actividades:

Formación básica genérica	Nos permitirá el conocimiento y uso de las herramientas de trabajo más habituales: <ul style="list-style-type: none">• Sistema operativo y paquete ofimático básico• Instalaciones/desinstalaciones de programas• Nociones básicas y redes Será obligatoria y a desarrollar en horario laboral Asistencia a criterio de la Jefatura
Formación básica específica	Es la que da singularidad al puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none">• Programa de gestión de bibliotecas• Herramientas de búsqueda en Internet• Aprovechamiento de documentos• Acceso externo a los recursos de la biblioteca• Software específico de los diferentes proveedores de recursos electrónicos, etc. Será obligatoria y a desarrollar en horario laboral Asistencia a criterio de la Jefatura
Perfeccionamiento	Contribuirá a mejorar el desempeño del puesto que ocupa: <ul style="list-style-type: none">• Inglés• Técnicas de gestión de personal• Técnicas de conducción de grupos y reuniones• Habilidades informáticas nivel avanzado• Habilidades en pedagogía y didáctica Es voluntaria. No tiene que coincidir con el horario laboral Asistencia previa autorización del Jefe del Servicio

Formación complementaria	<p>No está relacionada con el puesto que ocupa pero redundará en una mejora personal o del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de eco-escuchas • Técnicas de motivación y participación • Técnicas de gestión de sentimientos, etc. <p>Es voluntaria. No tiene que coincidir con el horario laboral Asistencia previa autorización del Jefe del Servicio</p>
---------------------------------	---

Siguiendo a REBIUN se recomienda que las actividades de formación cuya realización se consideren imprescindibles y/o sean de asistencia obligatoria, se programen dentro del horario laboral para evitar ausencias por obligaciones personales ineludibles. Esto sería aplicable a la formación básica tanto genérica como específica.

Así mismo, se sugiere que para las actividades de formación de carácter recomendable y/o voluntario, la institución facilite la asistencia desde el punto de vista de los horarios, de forma que, al menos el 50% de la actividad se desarrolle en horario laboral. Esto se aplicaría a las actividades de perfeccionamiento y formación complementaria.

En la actualidad, existe una gran variedad en la oferta de actividades formativas y junto con las tradicionales, organizadas por la institución en la que trabajamos, existen otras que combinadas con estas surten mayor efecto. Como pueden ser:

- Cursos de postgrados, másters** y otro tipo estudios oficiales ofrecidos por instituciones educativas (presenciales y no presenciales).
- Conferencias, encuentros, cursos y seminarios** organizados por redes bibliotecarias (Rebiun, Consorcio Andaluz de Biblioteca, Madroño, etc) o asociaciones profesionales (Asociación Andaluza de Bibliotecarios, etc.).

REBIUN recomienda favorecer la iniciativa personal de realizar actividades no programadas mediante el apoyo institucional, dando facilidades como la cesión de un número de horas para la asistencia a cursos o la financiación total o parcial de la actividad.

El plan de formación que proponemos deberá contemplar la asistencia de, al menos, una persona a cada una de las actuaciones formativas organizadas por REBIUN en el ámbito de cada línea estratégica de actuación, de modo que se asegure el conocimiento de la evolución del entorno.

- ❑ **Pertenencia a grupos de calidad, seminarios, grupos de mejora, etc.** Que además de constituir una herramienta de mejora de aspectos concretos constituye una forma de aprendizaje del personal.
- ❑ **Estancias de profesionales** en otros centros (locales, regionales, nacionales e internacionales). El plan de formación deberá apoyar los intercambios profesionales como proceso de identificación de las mejores prácticas en otras organizaciones. El intercambio profesional abarcará tanto la visita para conocer un centro, servicio o proceso que interese particularmente, como la comisión de servicio para la realización de estancias profesionales en otras universidades durante un plazo breve.
- ❑ **Tutorización.** Se denomina así a la relación entre dos profesionales en la que uno de ellos asesora periódicamente al otro y realiza un seguimiento de sus progresos. La tutorización es útil para la adquisición de determinadas capacidades como ejercicio de puesta a punto de los conocimientos y para el acompañamiento del personal recién ingresado en la plantilla.
- ❑ **Lectura continua y compartida del profesional.** Es la mejor herramienta para mantener los conocimientos al día y es la de menor coste ya que mucha de nuestra literatura científica se puede encontrar gratis en la red. Como complemento a la lectura recomendada resulta interesante organizar foros internos de debate.
- ❑ **Autoaprendizaje.** No podemos pretender que toda la formación que necesitamos pueda cubrirse con la asistencia a cursos o congresos. Será preciso inculcar al personal la necesidad de implicarse en su propia formación y hacerse responsables del desarrollo de su carrera profesional.

Respecto al autoaprendizaje, REBIUN recomienda la cesión de un número de horas laborales a la autoformación durante la jornada laboral, con programas previamente establecidos y con un sistema de control por parte de los responsables, siempre y cuando no interfiera con el desempeño de las tareas ni la prestación del servicio público.

MARKETING

El Plan debe incluir unas actividades orientadas a difundirlo. Estas actividades tendrán una doble vertiente. Por un lado, pretenderemos impli-

car a todo el personal de la plantilla para que participe. Por otro, se intentará implicar al equipo directivo con objeto de que:

- Motive al personal a formarse.
- Se implique en la detección de necesidades formativas del personal (Formación básica específica y formación específica).

Como herramientas de marketing se emplearán la web y correo electrónico.

EVALUACIÓN

El Plan estaría incompleto si no contemplara un sistema de seguimiento y evaluación de las actuaciones formativas y de los profesores/tutores, con objeto de disponer de información para la toma de decisiones. Por ello, se incluirán una serie de indicadores que estarán siempre en relación con los objetivos:

Además, y siguiendo las recomendaciones de REBIUN, sugerimos realizar una evaluación de la repercusión de las actuaciones formativas del plan de formación en la práctica cotidiana o en los resultados estadísticos anuales.

Indicadores propuestos:

Mejorar la formación del personal	<ul style="list-style-type: none">• Nº de personas que han recibido formación / Nº total de miembros de la plantilla• Nº de (horas / persona) dedicadas a la formación
Mejorar el desempeño profesional	<ul style="list-style-type: none">• Nº de consulta solucionadas favorablemente / Nº total de consultas realizadas• Encuestas de satisfacción de los usuarios
Aumentar la motivación y la implicación del personal	<ul style="list-style-type: none">• Nº de propuestas formativas del personal / Nº de propuestas realizadas
Aumentar la satisfacción personal	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas de satisfacción del personal

CONCLUSIONES

A modo de conclusión, sólo hay que añadir que la formación continuada adquiere importancia de primer orden durante toda la vida profesional. La institución debe proporcionar todos los medios para que la forma-

ción continuada sea posible, pero el principal motor de la formación es la propia persona y su actitud ante el trabajo. Debemos responsabilizarnos del desarrollo de nuestra propia carrera profesional, de forma que sigamos desarrollándonos como profesionales y como personas a lo largo de toda la vida.

BIBLIOGRAFÍA

BALAGUÉ, N. *La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estudio de la cuestión en España* [en línea]. [Consulta: 9 de agosto de 2004]. Disponible en: <http://bd.ub.es/pub/balague/>

MOSCOYO, P. *La Nueva misión de las bibliotecas universitarias ante Espacio Europeo de Educación Superior* [en línea]. [Consulta: 9 de Agosto de 2004]. Disponible en: http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20-%20nueva_mision_bibliotecas.pdf

ROYO GÓMEZ, M. «Hacia una nueva política de formación» *En: Jornadas universitarias de formación continua* [en línea]. [Consulta: 9 de agosto de 2004]. Disponible en: http://www.forpas.us.es/jornadas2000/ponencias/marisa_royo.html

REBIUN. *Decálogo de la formación: guía de recomendaciones para la elaboración de planes de formación de bibliotecas Rebiun* [en línea]. [Consulta: 9 de agosto de 2004]. Disponible en: http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/guia_recomendaciones.pdf



Integración total del acceso a los recursos de información: MetaBUS

- NIEVES GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO
 - MARÍA VICTORIA JIMÉNEZ CIVIDADES
 - ALMUDENA PASCUAL DEL POBIL VALDENEBRO
 - MARÍA VICTORIA PUY MORENO
- Biblioteca Universidad de Sevilla. Servicios Centrales

RESUMEN:

MetaBUS es un proyecto de la Biblioteca de Universidad de Sevilla que va a permitir la integración total del acceso a los recursos de información que la Biblioteca ofrece: catálogo (FAMA), una amplia selección de recursos contratados por la Biblioteca (bases de datos, revistas electrónicas, portales...), materiales didácticos, bases de datos locales, así como los mejores buscadores (Google, Altavista).

Por un lado el sistema ofrece la posibilidad de buscar simultáneamente en los recursos ofertados mediante una única interfaz de búsqueda y por otro permite que tanto el OpacWeb (FAMA) como aquellos recursos electrónicos que puedan pasar una OpenURL a un servidor de resolución, ofrezcan enlaces contextuales a otros recursos mostrando información adicional y enlaces relacionados con el recurso que el usuario ha seleccionado.

Se muestra cómo esta nueva herramienta de búsqueda de información electrónica será un aliado para la innovación docente en el nuevo contexto europeo de enseñanza superior.

Palabras claves:

Integración, recursos de información, bibliotecas universitarias, metabuscador, sistemas de enlaces a citas.

1. EL CAMBIO DEL MODELO DOCENTE ANTE EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Las universidades europeas se encuentran en proceso de adaptación al nuevo sistema europeo de enseñanza superior para que el desarrollo armónico del llamado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) sea una realidad en el año 2010.

Los cambios profundos en el sistema de educación superior español que exigen la adaptación al espacio europeo, suponen la implantación del sistema de créditos europeos, que comprende toda la actividad educativa requerida por el programa académico: drástica reducción de lecciones magistrales, aumento de clases prácticas y actividades no presenciales, asistencia a seminarios y exposiciones, realización de trabajos prácticos, trabajos de campo y trabajo personal así como tutorías especializadas. Los créditos representan el volumen de trabajo del estudiante para conseguir los objetivos del programa, objetivos que son especificados preferiblemente en términos de resultados del aprendizaje y de competencias que han de ser adquiridas. Esto se traduce en una mayor consulta de las fuentes documentales para alcanzar los contenidos de las asignaturas.

En este nuevo contexto el docente se enfrenta a diversas estrategias para la innovación docente y sobre todo a una evidente necesidad de acceso a los recursos de información. El nuevo rol del profesor será ahora el de creador, productor y editor de materiales docentes, recursos y cursos *on-line*.

Estos cambios afectarán a todos los ámbitos de la actividad universitaria y la biblioteca deberá adaptar sus servicios a estas nuevas necesidades. La clave para la gestión y el acceso de los contenidos y recursos que se demandan será la biblioteca digital y el acceso a la documentación en texto completo¹. En este sentido, Roes² analiza algunos puntos estratégicos de actuación para las bibliotecas que quieran tener una política más activa en relación con los cambios que afectan a la educación superior en Europa, que pueden ser aplicables a nuestro entorno. Una de las áreas en la que las

¹ MARTÍNEZ, Dídac. «Biblioteca y docencia: los servicios bibliotecarios de apoyo a la docencia y al aprendizaje» En: *Jornadas La Biblioteca Universitaria en el siglo XXI: Quo Vadis?*. Biblioteca Universidad de Sevilla, 2004.

² ROES, Hans. «Digital Libraries and Education: Trends and Opportunities». *D-Lib Magazine*, 2001; 7(7/8) [en línea]. Disponible en: <http://www.dlib.org/dlib/july01/roes/07roes.html>

bibliotecas pueden desarrollar actividades que den un mejor servicio a sus usuarios, son las bibliotecas digitales como complemento a los entornos de aprendizaje electrónicos, y aquí tendrían cabida tanto los proyectos digitales de apoyo a la docencia, como los materiales didácticos³ y nuevas formas de acceso integrado a la información que son el objeto de esta comunicación.

2. LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA Y SU ADAPTACIÓN AL NUEVO MODELO DOCENTE

La misión actual de la biblioteca debe ser ayudar a realizar este cambio docente en el que se ve inmersa su universidad y aportar soluciones efectivas a los nuevos problemas de aprendizaje. La Biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS) define como su principal misión ofrecer recursos y servicios de información de calidad que sirvan de soporte y contribuyan a la mejora de los programas docentes, discentes y de investigación de la institución a la que pertenece. Y una vez ofertados estos recursos, el siguiente objetivo es facilitar el acceso a los mismos a través de la integración total de la información.

Con este objetivo y consciente del reto que supone para las bibliotecas estar a la altura de lo que los tiempos nos imponen, la BUS en sus *Líneas de actuación 2002-2003*, incluía como uno de sus objetivos estratégicos «Incrementar y facilitar el acceso integrado a los servicios y recursos documentales que ofrece la biblioteca». Para ello la biblioteca planificaba entre otros objetivos, la adquisición e implementación de nuevos productos que hicieran realidad este viejo sueño. Por un lado se pretendía ofrecer un acceso a los recursos de información en los diversos soportes, para enriquecer el contenido de los registros bibliográficos y por otro se asumía el desarrollo de *los materiales didácticos*, utilizando como herramientas que posibilitaran tales proyectos nuevos módulos del sistema Innopac/Millennium que gestionaba la biblioteca, el módulo de reservas de curso/material didáctico y Millennium Media y posteriormente MAP (Millennium Access Plus).

Continuando con esta línea de trabajo, la BUS, entre sus *Líneas estratégicas 2004-2006*, contempla los siguientes objetivos operacionales para

³ GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves. MENSAQUE URBANO, Julia. ORDÓÑEZ COCOVI, Elvira. «Material didáctico en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla». En: *III Jornadas Andaluzas de Documentación*, Sevilla, 2003.

el año 2004: Ofrecer a través de la Biblioteca un conjunto de información electrónica multidisciplinar y potenciar su uso, mejorando la gestión de los recursos electrónicos a través de una única interfaz de acceso integrado a todos los recursos de la biblioteca (MetaBUS), y la potenciación del uso de los recursos y servicios de apoyo al aprendizaje y a la investigación que ofrece la Biblioteca impulsando la creación de «material didáctico asignatura/profesor» e implantando un sistema de enlaces a citas.

3. FORMAS DE ACCESO AL RECURSO DE INFORMACIÓN. ¿QUÉ SERVICIOS DE ACCESO AL DOCUMENTO ESTAMOS OFRECIENDO?

El crecimiento exponencial de la información, las tecnologías de la información y las comunicaciones han convertido en tareas cada vez más complejas la búsqueda, recuperación y comunicación de la información. Identificar y localizar recursos en un mundo electrónico es una tarea difícil y compleja.

Por otro lado, la adquisición de recursos electrónicos se ha convertido en una práctica habitual en las bibliotecas universitarias españolas, configurándolas como bibliotecas híbridas tanto por las características de los soportes de los materiales que ofrecen como por la forma en que los lectores acceden a ellas, desde sus mismos locales o conectándose desde otro lugar como despachos, aulas y domicilios particulares, para consultar la información electrónica. Véanse en este sentido los datos aportados por el Anuario de REBIUN 2003: las consultas a bases de datos suben un 45%; las visitas a las páginas web de las bibliotecas un 51%; y la descarga de artículos de revistas electrónicas un 35%, el préstamo personal vuelve a aumentar ligeramente (un 1%) y el préstamo interbibliotecario vuelve a descender debido al incremento de las posibilidades de acceder a mucha más bibliografía que hace unos años⁴.

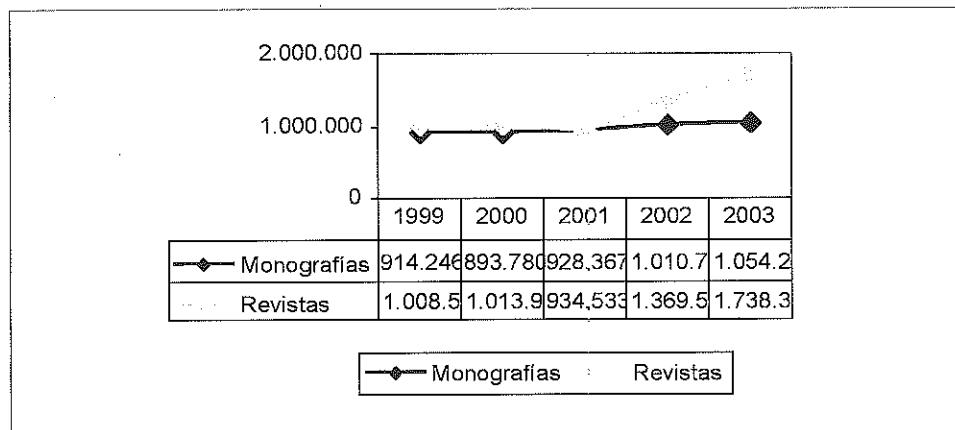
3.1. ¿Qué está ofreciendo la Biblioteca de la Universidad de Sevilla?

Los recursos de información de que disponemos hoy en las bibliotecas son de diversa naturaleza: catálogo automatizado de la biblioteca y catá-

⁴ JIMÉNEZ, Miguel. *La ventanilla única: integración de recursos electrónicos* [en línea]. [Consulta: 16 de agosto de 2003]. Disponible en: <http://biblioteca.uam.es/documentos/donosti-octubre.pdf>

logos colectivos, bases de datos bibliográficas o factuales, fuentes de información en Internet, revistas electrónicas, libros electrónicos, repositorios institucionales de artículos y otros documentos científicos o técnicos. Esto ha llevado a que el gasto en información electrónica según REBIUN, se haya incrementado en un 58% suponiendo ya un 23% del gasto total de información.

Este aumento del gasto es palpable también en la evolución del mismo en recursos de información de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, como puede verse en el siguiente gráfico.



En relación a los recursos electrónicos, la Biblioteca de la Universidad de Sevilla posee una gran colección tanto por su calidad como por su elevado número y tipología. Actualmente (agosto 2004) la colección electrónica consta de unos 10.900 títulos, de los cuales 10.752 son licencia USE y 10.200 están configurados para un acceso remoto. Esta colección está compuesta básicamente por revistas electrónicas, bases de datos, libros electrónicos y obras de referencia (enciclopedias y diccionarios).

El grueso de estos recursos reside en servidores remotos. Actualmente los únicos recursos que residen en servidores locales son las bases de datos en Metaframe, aquellas que requieren un *software* propio de consulta.

En cuanto a su adquisición, una gran parte de los recursos electrónicos que posee la USE se adquiere de forma consorciada (6.400) en el seno del Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas. El otro gran bloque de recursos electrónicos (4.352) procede de la compra individual que hace la Biblioteca, existiendo diversas formas de obtención de la versión electró-

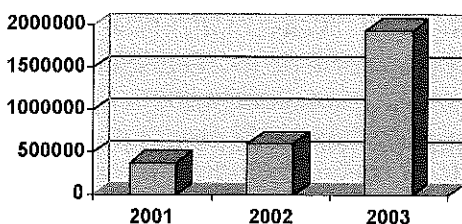
nica dependiendo del proveedor del recurso. Por ejemplo, el pago por el uso potencial del recurso electrónico cuando su acceso se restringe a un campus específico.

Otros títulos (160) son gratuitos y se recogen en la página de recursos electrónicos de la biblioteca, debido a su calidad.

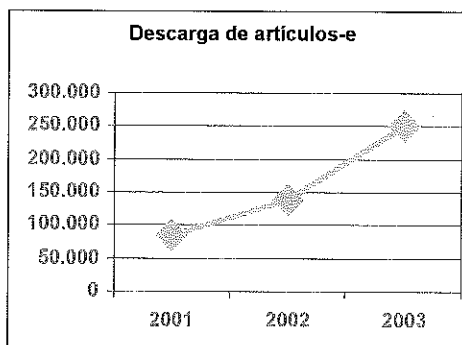
En relación a las formas de acceso, la mayoría de los recursos están configurados para que permitan el acceso por IP. Sin embargo existen distintas modalidades dentro de este acceso: licencias por campus (esto supone que podemos adquirir el producto para todo el campus universitario o bien sólo para determinados centros), y restringido a biblioteca. Otra modalidad de acceso, menos extendida, es la de Usuario (*Username*) y Contraseña (*Password*). Hay proveedores o editores cuyos servidores o bien no tienen la capacidad de permitir el acceso por IP o bien por su propia gestión interna prefieren que el acceso a los recursos que ofertan sea a través de clave y contraseña. Es el caso de determinadas revistas ofrecidas por EBSCO pero que residen en los servidores de los propios editores.

Los datos sobre accesos a esta colección de recursos electrónicos resultan muy en la línea de los datos de REBIUN. Por un lado la oferta ha tenido un evidente incremento que se ha traducido en un aumento espectacular del número de consultas a estos recursos. En estos momentos se tiene acceso a todos los grandes paquetes editoriales de revistas electrónicas (9.535 títulos), se han contratado plataformas que dan acceso a libros electrónicos especialmente en el área de informática y nuevas tecnologías pero también de literatura inglesa (125.000 títulos) y grandes enciclopedias y diccionarios.

Total de búsquedas de bases de datos en línea suscritas por la biblioteca



Descarga de artículos-e



3.2. ¿Qué acceso estamos ofreciendo a estos recursos?

Como hemos visto hasta aquí, el número y sobre todo la diversidad de estos recursos de información dificultan el acceso y el uso de los mismos a la vez que la fuerte inversión económica en recursos electrónicos exige potenciar y estimular su uso de forma correcta.

Así, cada vez en mayor medida, los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla ven cómo aumenta el número de recursos de información a los que tienen acceso y una vez acostumbrados a su consulta electrónica, desean mejoras que les faciliten su trabajo como la ausencia de contraseñas para acceder a los recursos, la utilización de un único programa (el navegador), interfaces similares y predecibles para los distintos recursos, posibilidad de realizar búsquedas simultáneas y pertinentes en múltiples recursos y por último, pasar de un recurso a otro con un simple clic del ratón.

Con el objetivo de facilitar a sus usuarios la localización de la información, ya hemos visto como la Biblioteca de la Universidad de Sevilla ha marcado como prioritario la integración de su creciente y elevado número de colecciones de recursos de información. Aunque tradicionalmente la BUS viene ofreciendo acceso a todos los recursos de información a través de dos interfaces, el portal de la biblioteca (<http://bib.us.es>) y el catálogo FAMA (<http://fama.us.es>), desde hace unos años se está trabajando en la línea de ofrecer cada vez más posibilidades de integración de los recursos ofertados:

- El Catálogo **FAMA** ofrece la posibilidad de acceder al sumario de la revista indizada en Summarev, la base de datos de sumarios de las principales revistas impresas de la USE, desde el registro bibliográfico de la publicación periódica.
- Asimismo, todas las revistas electrónicas a las que se accede desde el portal de la BUS, tienen su acceso a través de FAMA.
- También desde el catálogo FAMA se ofrece información adicional sobre el recurso electrónico, como guías de uso o información sobre el acceso remoto. (Véase *Abi Inform; Nature Biotechnology*).
- El Catálogo FAMA ofrece la posibilidad de acceder a la colección de imágenes del fondo antiguo (Colección Fondo Antiguo Digital) y próximamente incluirá la colección de Manuscritos de la BUS.

- **Summarev**, base de datos de sumarios de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, permite enlazar desde el sumario de cada título a su registro en FAMA.
- **Bases de datos:** aunque cada vez se compran más bases de datos a texto completo, la USE también oferta la posibilidad de llegar al texto completo desde un gran número de bases de datos referenciales (EBSCOHOST, OVID Internet Silverplatter, CSA, etc.)
- La integración del formulario **SOD** de Préstamo Interbibliotecario con las bases de datos, permitiendo que las búsquedas no satisfechas por el Catálogo FAMA ni por recursos electrónicos, puedan gestionarse de forma transparente para el usuario.

Y como paso final para la integración total de sus recursos de información, la BUS presenta su nuevo proyecto **MetaBUS**, que permite por un lado la integración de las búsquedas en todos sus recursos de información y por otro ofrece la integración total de la información a través de un sistema de enlaces contextuales entre los recursos, a través de un resolvedor de enlaces.

4. LA INTEGRACIÓN DE LOS RECURSOS: METABUS Y ENLACES A CITAS

Entre las tendencias que se observan en los Sistemas Integrados de Gestión de Bibliotecas (ILMS)⁵, se encuentran como prioritarios los portales con posibilidad de metabúsqueda que den a los usuarios la oportunidad de buscar en múltiples recursos a través de una única interfaz, y los enlaces a citas, con tecnología basada en la norma OpenURL para generar enlaces contextuales entre los recursos. Algunos desarrollos podemos encontrarlos en los productos SFX y Metalib de ExLibris, Endeavor's LinkFinderPlus y Millennium Access Plus, MAP, de Innovative Interface.

Mediante esta tecnología, el usuario puede empezar consultando un catálogo; una vez localizada una revista puede ir directamente con un clic al artículo que le interesa de ella; de una de las citas bibliográficas de ese

⁵ FELSTEAD, ALISON. «The library systems market: a digest of current literature». En *Program: electronic library and information systems*. Vol 38, n. 2. 2004, pp.88-96.

artículo puede saltar a una base de datos que la referencia y que resume su contenido. En esta base de datos puede buscar otras citas relacionadas y, desde la que pueda ser de su interés, saltar al texto completo o (si la biblioteca no está suscrita), al formulario para pedir el artículo en préstamo interbibliotecario, o a otros recursos relacionados. No importa dónde el usuario empiece su búsqueda, en el OpacWeb, en una base de datos o directamente en una revista electrónica. El sistema le ofrecerá el enlace a recursos pertinentes definidos por la biblioteca. La búsqueda simultánea es una parte de la solución, la otra son los enlaces contextuales⁶.

4.1. MetaBUS y enlaces a citas

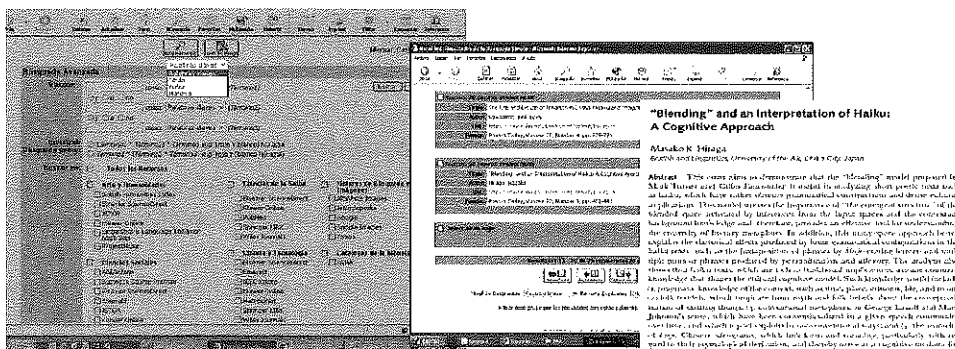
El proyecto que hoy presentamos puede definirse como el paso final hacia la integración total de los recursos de información que ofrece la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. MetaBUS supone sustancialmente una mejora en la consulta al catálogo FAMA (OpacWeb), en el trabajo del personal de la biblioteca y en la consulta de aquellos recursos electrónicos que puedan pasar una OpenURL. Esta mejora supone por un lado la integración de la búsqueda en gran parte de los recursos de información que ofrece la biblioteca, en una única interfaz: un metabuscador. Por otro lado, ofrece la posibilidad de enlazar a otros recursos de información adicionales al recurso solicitado, mediante enlaces dinámicos y contextuales, entre ellos a la llamada «copia apropiada» del recurso contratado para prevenir que enlaces no pertinentes, sean presentados al usuario. Por último, controla el acceso al recurso mediante un flexible sistema de validación de usuarios.

A través de la función de metabuscador, la biblioteca ofrece la posibilidad de buscar de forma simultánea en cincuenta recursos licenciados (bases de datos, revistas electrónicas, portales), más otros recursos gratuitos como el catálogo de la biblioteca y otros catálogos, bases de datos locales como ARQA o SUMMAREV y buscadores como Google y Altavista. A partir del año 2005, el número de los recursos aumentará a setenta al beneficiarse la BUS de la compra por el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, para todas las bibliotecas universitarias de Andalucía, de la herramienta que posibilita este desarrollo.

El acceso a esta función del MetaBUS, se realiza a través del Opac FAMA y del portal de la biblioteca. Los recursos se encuentran agrupados

⁶ JIMÉNEZ, Miguel. o.c.

por los siguientes bloques temáticos que coinciden prácticamente con las áreas temáticas que abarcan los estudios universitarios de la Hispalense: Arte y Humanidades, Ciencias Sociales, Ciencias de la Salud, Ciencia y Tecnología, Motores de búsqueda e imágenes y Catálogos de bibliotecas. La inclusión del buscador Google obedece a la demostrada importancia que como recurso prioritario de información tiene este buscador en el ámbito académico, no sólo en el entorno estudiantil sino también en el docente.



Además de la selección por materias, esta función del MetaBUS permite tanto la búsqueda simple como avanzada, así como distintos formatos de metadatos para buscar y presentar los resultados y admite diferentes opciones de ordenación y exportación de los mismos.

Se trata de una herramienta de búsqueda que no mantiene índices locales sino que ofrece el resultado de la búsqueda en todos los recursos seleccionados con sus propios sistemas de búsqueda. Incluye un traductor para cada recurso, que comprende la estrategia de búsqueda de cada uno y traslada los resultados obtenidos a la página de resultados.

Como segunda funcionalidad del MetaBUS, este proyecto se complementa con un sistema de enlaces contextuales a citas basado en la norma abierta OpenURL. Se trata de un producto de enlaces web, que usa enlaces dinámicos y contextuales, definidos por la biblioteca a través del resolvidor de enlaces OpenURL. Mediante este servicio, que se encuentra en estos momentos (octubre de 2004) en fase de prueba, la BUS construye puentes entre sus cada vez mayores colecciones de recursos de información, enlazándolos cuando y donde sean necesarios.

Esta segunda funcionalidad permite que, desde diferentes puntos de partida, se ofrezca la posibilidad de acceder a «otros recursos» relaciona-

dos con el recurso o con su estrategia de búsqueda. La lista se crea de forma dinámica y sólo se ofrece cuando ciertos elementos de datos del recurso visualizado o de la búsqueda del usuario coinciden con elementos de datos de los recursos que se ofrecen, y sólo enlaza a «la copia más apropiada» del recurso en texto completo. Además de sugerir enlaces, el sistema acepta peticiones de conexiones desde recursos externos al sistema de la biblioteca y devuelve un apropiado conjunto de registros de acuerdo con la información que le pasa el revolvedor de resolución.

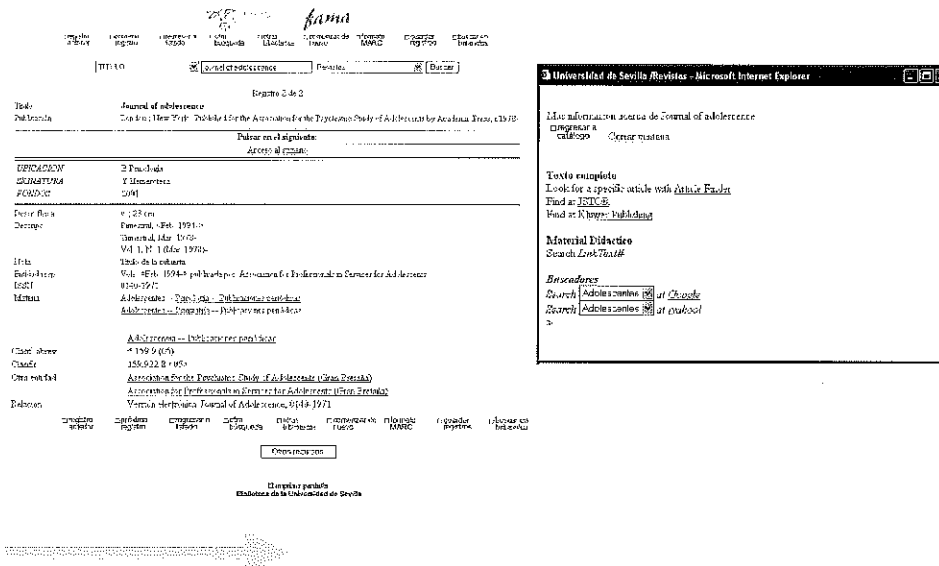
La oferta de recursos relacionados, mostrados a través de una ventana emergente, se distribuye en categorías, que contribuyen a facilitar la navegabilidad dentro del entorno de información académica y que define la biblioteca. Estas categorías son: autor o título coincidente en material didáctico, revisiones de libros, fondos en cualquiera de las bibliotecas de centros de la BUS y en otras bibliotecas (como en el catálogo colectivo del CBUA), texto completo del artículo de revista referenciado por la OpenURL, artículos que citan el artículo referenciado por la OpenURL en índices de citas, resumen, crítica o comentarios del artículo, información sobre el autor o autores, Servicio de Obtención del Documento de la BUS para obtener una copia del recurso, información relacionada con el recurso descrito por la OpenURL: temas parecidos, palabras del título, etc.

Los servicios que se ofrecen bajo estas categorías han sido previamente especificados por la biblioteca y sólo aparecerán aquellos que se hayan considerado apropiados. Por ejemplo, sólo se ofrecerá el enlace al texto completo de un artículo si el artículo está publicado en formato electrónico y la Universidad de Sevilla está suscrita a ese título. Además, se ofrecen otros enlaces adicionales como enlaces al OPAC de FAMA para comprobar los fondos impresos, o temas de política bibliotecaria, o enlaces a servicios adicionales. El bibliotecario determina el ámbito, definición, y descripción de cada servicio que se ofrece basado en la información del recurso desde el que el usuario está enlazando y en el contenido de la referencia. Para que esto sea posible se utiliza un revolvedor de enlaces local gestionado por la propia biblioteca. El bibliotecario como intermediario de la información es la persona mejor situada para determinar cómo deben ser enlazados los recursos para facilitar la navegación, es decir, qué debería ser enlazado a qué y cómo debe enlazarse.

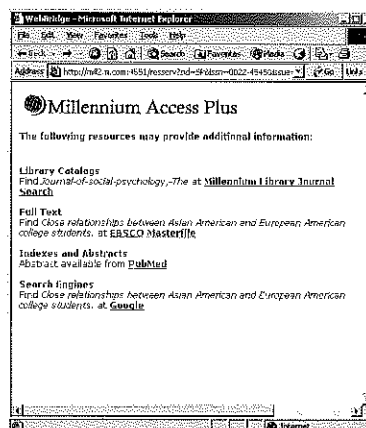
Los enlaces a citas se ofrecen desde diferentes orígenes en los que se encuentre el usuario: desde el OPAC FAMA de la biblioteca, desde los

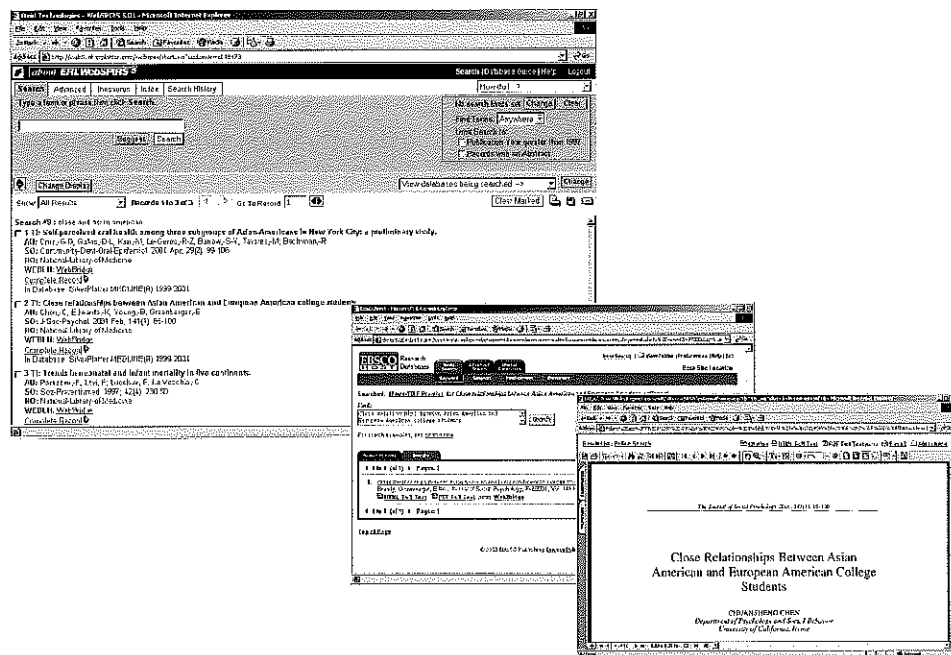
módulos de trabajo del personal y desde otros recursos electrónicos que puedan pasar una OpenURL. Algunos ejemplos pueden verse en las imágenes siguientes:

- Enlaces desde el WebOPAC (Catálogo FAMA), pulsando en el botón «Otros recursos»



- Enlaces desde los orígenes externos (recursos electrónicos) que usen la norma OpenURL

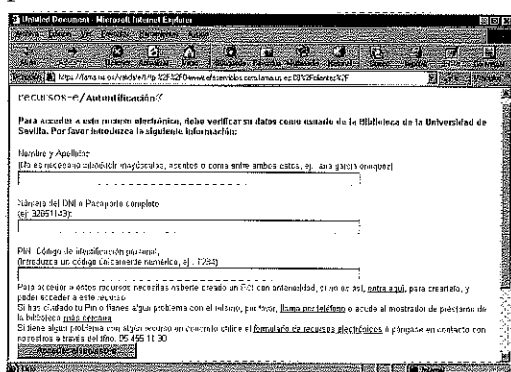




Además del metabuscador y del sistema de enlaces contextuales a citas que ya hemos descrito, MetaBUS ofrece la posibilidad de obtener el texto completo del artículo a partir de sólo unos datos. Mediante el formulario «¡Encuentra el artículo!», la biblioteca ofrece la posibilidad al usuario de obtener la copia en texto completo de un artículo electrónico del que se conocen sólo algunos datos bibliográficos. Para ello, es imprescindible que se tengan cargados en el sistema de gestión de la biblioteca, los datos de fondos (*holdings*) de las publicaciones electrónicas que los proveedores suministran en formato electrónico.

Para controlar el acceso a todos estos recursos de información, tratándose en su mayoría de recursos bajo licencia, la BUS tiene implantado un sistema de validación de usuarios para el acceso remoto y para algunos recursos restringidos dentro de la propia Universidad. Básicamente se trata de que el servidor fama.us.es de la biblioteca actúe de *proxy*, gestionando la petición del usuario de acceso a un recurso electrónico. El sistema por lo tanto acredita a los usuarios antes de permitirles el acceso al recurso licenciado, aunque la mayoría de las veces de forma transparente al usuario. Cuando el acceso es remoto o el recurso está configurado para que pida

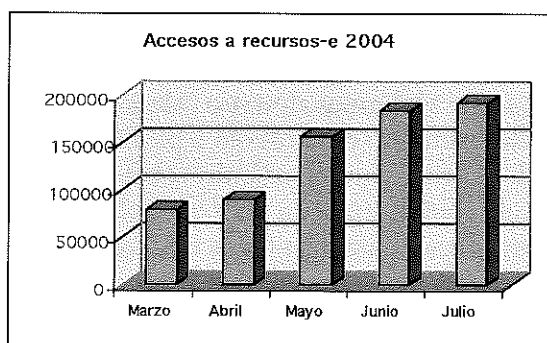
expresamente al usuario que se acredite, el sistema presenta la siguiente pantalla de validación de usuarios:



Se trata de una página html diseñada por la biblioteca, donde se pide al usuario que introduzca una serie de datos. Después el sistema verifica estos datos comprobándolos con la información contenida en su registro de usuario del sistema de préstamo de la biblioteca.

Por último, a través del Módulo de Gestión de Estadísticas del programa Innopac/Millennium, Manage, se pueden consultar las estadísticas de uso de los recursos electrónicos.

A continuación ofrecemos un gráfico de la evolución de los accesos a los recursos electrónicos desde que se configuraron con este sistema en marzo de este año y que también reflejan el incremento en el uso de los mismos con el MetaBUS.



En estos momentos, octubre de 2004, la BUS tiene completamente finalizada la implementación del sistema de validación de usuarios y el metabuscador, y se encuentra en fase de implementación del resto de las funcionalidades, enlaces contextuales a citas desde los diferentes puntos de partida del usuario y la funcionalidad «¡Encuentra el artículo!», estando prevista su finalización para diciembre de este año.

Para dar visibilidad a este proyecto, en julio de 2004, la Biblioteca dio a conocer a toda la comunidad bibliotecaria a través de unas Jornadas de trabajo y se incluyó en la Intranet de la biblioteca una sección de FAQ sobre el MetaBUS. En relación al alumnado, se han diseñado unos separadores que serán incluidos en los sobres de matrículas para el próximo curso

2004-2005. Así mismo a través del portal de la biblioteca, se ofrece más información para la difusión de este proyecto.

4.2. La tecnología: Metabúsquedas y enlaces a citas

Como ya hemos dicho, la tecnología que posibilita este proyecto se basa en la norma OpenURL, el modelo de enlace abierto, para generar enlaces contextuales entre los recursos. No vamos a tratar aquí extensamente sobre esta norma pero sí recordar algunos conceptos fundamentales para su comprensión. Una OpenURL es una URL especial, una forma de codificar la cita de un recurso de información. Es por tanto una URL accionable que transporta metadatos o identificadores de la obra entre servicios de información. El destino es un resolvidor de enlaces OpenURL que es capaz de entender el formato y ofrecer servicios de enlace complementarios sensibles al contexto del usuario; es decir, el sistema resuelve, evalúa cuáles son los servicios complementarios adecuados para ese usuario en función de su filiación institucional o contexto y devuelve el o los URL con posibles servicios relacionados.

Mediante este sistema el usuario recibe la copia más apropiada en función de su filiación institucional, superando de esta forma las insuficiencias planteados por desarrollos como DOI (Digital Object Identifier) y CrossRef al poderse suscribir los diferentes recursos de información a una gran variedad de proveedores y no sólo a la copia del editor, que era lo que permitía CrossRef. Los servicios preparados para trabajar con OpenURL se llaman «OpenURL Enabled Services» y la mayoría de los grandes proveedores de información ya cumplen este requisito⁷.

4.3. Las herramientas: MAP.

La herramienta que ha posibilitado la realización de este proyecto ha sido MAP, Millennium Access Plus de Innovative Interface, la misma empresa del sistema de gestión de nuestra biblioteca, Innopac/Millennium.

Este producto se compone a su vez de tres productos diferentes:

- MetaFind: Metabuscaador.
- WebBridge: Enlaza entre sí los recursos.
- Web Access Management: Gestión del acceso web a los recursos (Validación de usuario)

⁷ TARDÓN, Eugenio. *Los sistemas de enlace y el OpenURL*. Madrid: Universidad Complutense, 2003

El MAP para todos sus componentes, utiliza distintos formatos de metadatos tanto para buscar como para presentar los resultados, XML, EAD, Dublin Core, TEI, XSL, y HTML. Además de buscar en servidores Z39.50, también lo hace en otros protocolos como SQL para acceder a los recursos. Usa XML y Java para ofrecer los resultados de forma integrada y las páginas se ofrecen de forma dinámica en HTML.

El motor de búsqueda del producto Metafind se encuentra en la sede de Innovative Interface, en California, pero se ha anunciado para próximas versiones del MAP su instalación en el servidor del cliente. Para la creación de Metafind, la empresa colaboró con el Proyecto MuseGlobal.

En el WebBridge se definen las relaciones entre los enlaces conceptuales y el parámetro de valores del recurso para el cual ese enlace conceptual es válido. La comparación de los parámetros de cada recurso con los filtros del WebBridge ofrece enlaces pertinentes.

WebBridge puede trabajar con OpenURL, DOI y CrossRef. Puede pasar una OpenURL a cualquier recurso que lo soporte, que pueda enviar información contextual apropiada al usuario. También puede pasarle un DOI a cualquier recurso cuando sea pertinente si se transporta en una OpenURL o a través de cualquier otro sistema como CrossRef.

Mediante la interfaz de gestión del producto, WebBridge, la biblioteca configura y gestiona todos los recursos electrónicos. Se definen los orígenes y se editan las categorías para establecer dónde se van a ofrecer los enlaces a los recursos. Al configurar cada recurso se establece a qué servicios se va a enlazar y mediante la edición de filtros, selectores de campos y test de datos, se definen los criterios para que enlacen a los recursos.

Por último, a través de la Tabla Forward del WAM, se configuran los recursos disponibles, especificando el nivel de servicio de la base de datos, si necesitará validación de usuario y las restricciones de acceso por tipos de usuarios y bibliotecas. Ya hemos visto al comienzo de esta comunicación, la diversidad de tipos de accesos que la BUS tiene contratados con sus proveedores de recurso electrónico. Pues bien, esta misma diversidad debe quedar reflejada en la configuración de la Tabla Forward.

El funcionamiento del WAM es el siguiente: a través del servidor proxy de la biblioteca, comprueba por un lado que el usuario es un miembro autorizado de la comunidad universitaria. Para ello está totalmente integrado con la base de datos de usuarios del sistema de préstamo de la bi-

biblioteca, limitando el acceso por tipo de usuario y rechazando a los usuarios cuyo registro haya expirado. En segundo lugar transmite la IP del servidor (fama.us.es) al proveedor y el proveedor autoriza el acceso.

Por otro lado, para que el sistema funcione, los recursos electrónicos deben reescribirse con una nueva sintaxis de su URL. El sistema utiliza una entrada DNS genérica de manera que todas las peticiones estén controladas a través del servidor donde esté instalado Millennium (FAMA).

`http://<puerto><servidor remoto><servidor Innovative>/<resto URL>`

Actualmente tenemos configurados en el WAM unos 200 recursos y su número no cesa de aumentar en función de las nuevas adquisiciones. La única limitación por ahora y que se encuentra en fase de investigación, son aquellos recursos que requieren la plataforma Metaframe.

5. CONCLUSIONES

Estamos en un momento de verdadera revolución pedagógica en las universidades, empeñadas en lograr un espacio europeo único de enseñanza superior para 2010. No es tarea fácil porque conlleva cambios en los planes de estudios, en las prácticas docentes y de aprendizaje y en la identificación, localización y uso de unos recursos de información que cada vez son más numerosos para toda la comunidad universitaria.

Sin embargo, para las bibliotecas supone una oportunidad histórica que nos va a situar como parte activa y colaboradora de todos estos cambios en la Enseñanza Superior. La BUS, al igual que el resto de las bibliotecas, lleva ya algunos años ofreciendo una amplia gama de recursos informativos, electrónicos e impresos, que, efectivamente, se encuentran cada vez con mayor frecuencia en una gran variedad de lugares y formatos digitales, y actualmente se enfrenta al reto de mejorar y consecuentemente facilitar el acceso a todos estos recursos de una forma transparente y completamente integrada.

MetaBUS se enmarca perfectamente en este último objetivo y representa para la BUS ser una de las primeras bibliotecas universitarias españolas en alcanzar la integración total de sus recursos de información, recursos que hasta estos momentos se ofertaban a través de diferentes interfaces y sin apenas conexión entre ellos.

Por esta razón estamos convencidos de que MetaBUS será una herramienta de gran utilidad para nuestros usuarios tanto por lo que tiene de respuesta a sus propias exigencias en el proceso de búsqueda de información, como por las múltiples ventajas que intrínsecamente tiene el proyecto, ya que facilita un nuevo acceso de forma integrada a los documentos a texto completo y a todos aquellos recursos documentales y servicios adicionales que sean de interés, sin dejar de ofrecer el acceso que tradicionalmente veníamos facilitando a los recursos de información. Efectivamente, esta nueva forma de acceso a los recursos no sustituye las formas tradicionales de recuperación de la información, sino que las complementa, y sobre todo supone un uso mucho más intensivo de los recursos electrónicos contratados por la BUS.



La Red de Bibliotecas Especializadas y los Centros de Documentación en el Sistema Bibliotecario de Andalucía: propuesta para su constitución

- CARMEN MILLÁN RÁFALES
 - ASCENSIÓN GARCÍA GARCÍA
 - CARMEN JURADO GARRIDO
- Centro de Documentación Musical de Andalucía

RESUMEN:

Se analiza la situación actual de las biblioteca especializadas y centros de documentación en Andalucía, y se propone un plan de constitución de la Red de Bibliotecas Especializadas y Centros de Documentación al amparo de la Ley 6/2003 del Sistema Bibliotecario de Andalucía.

Palabras clave:

Bibliotecas especializadas, centros de documentación, redes, normativas de bibliotecas.

1. INTRODUCCIÓN

En todas las sociedades el ciudadano tiene derecho a estar informado, de ahí se deduce la obligación del Estado de informar y de proporcionar los caminos y cauces necesarios para que esa información tenga lugar. Ello comporta que las instituciones administrativas doten a los ciudadanos y a la sociedad de los elementos necesarios para que esa información llegue a su destino.

Esto sólo puede conseguirse con una adecuada programación informativa por parte de los poderes públicos, es decir, con una adecuada política de información y documentación que dote a la sociedad de los elementos necesarios para hacer posible dicha información. En este sentido,

como ha dicho Marta Dosa (1995)¹, «una política de información es un plan para el desarrollo de servicios y recursos de información y de su utilización eficaz».

Evidentemente son los poderes públicos los encargados de la coordinación y arbitraje de las actuaciones en materia de información, de ahí la denominación de políticas, y ello se traduce en la constitución de sistemas nacionales de información y documentación. En el origen de las políticas nacionales de información se encuentran los trabajos de P. OTLET, muchas de cuyas ideas se han intentado llevar a la práctica por la UNESCO a lo largo de la década de los setenta, y a partir también, de los principios programáticos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

En consecuencia, las políticas nacionales de información y documentación se originan por el imperativo de resolver necesidades informativas personales e institucionales en un país por lo que se requiere la construcción de un sistema nacional de información y documentación y la creación de un organismo que desarrolle y mantenga estas políticas, además de desempeñar un papel coordinador de y con otras actividades de carácter informativo que tengan lugar en el ámbito territorial donde la política está actuando.

En España, en materia bibliotecaria, previamente a la constitución de las CC.AA. tuvo lugar un amplio proceso de traspaso de competencias en materia de bibliotecas del Estado a los entes preautonómicos.

A continuación de estas transferencias, el Plan IDOC, 1983-1986², contempla la realidad de armonizar un Plan Nacional de Información y Documentación Científica con la existencia de las CC.AA. debido a la falta de infraestructuras bibliotecarias, la creación o potenciación de una infraestructura comunitaria que mejore la infraestructura bibliotecaria existente.

Así en los Estatutos de Autonomía de todas las Comunidades se recogerán específicamente las competencias a asumir y los medios a emplear. El desarrollo bibliotecario español a partir de los planes, de la promulgación del *Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo* que crea el *Sistema Español de Bibliotecas*, y del Plan de Informatización de la Red de Bibliotecas Públicas del Estado, *PROINRED* elaborado en 1987, ha sido vertiginoso dando origen a la

¹ DOSA, Marta. *Across All Borders: International Information Flows and Applications: Collected Papers*. Lanham: Scarecrow Pr., 1997.

² ESPAÑA. *PLAN I + D*. Madrid: Ministerio de Ciencia y Tecnología, 1988-

puesta en marcha de la automatización de las bibliotecas en España y a la creación de bases de datos comunes (REBECA en las públicas a través de Absys, por ejemplo).

En Andalucía desde la creación de la Comunidad Autónoma, Ley Orgánica 6/1981 de 30 de diciembre, del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y la promulgación de las leyes de Bibliotecas, así como los decretos, reglamentos y órdenes que las desarrollan se han dirigido hacia un fin común: el acceso a la cultura de la Comunidad Andaluza, en definitiva el acceso a la información en general y a la conservación y difusión de su patrimonio bibliográfico. El traspaso de competencias, alcanzadas las transferencias en materia de bibliotecas en Andalucía da paso a una gran política emprendida por la Consejería de Cultura para iniciar la realización del actual Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

La historia de la política bibliotecaria andaluza comienza por el desarrollo paulatino de la **Ley 8/1983, de 3 de noviembre, de Bibliotecas de Andalucía** desembocando en los primeros Planes de Bibliotecas (desde 1983) cuya finalidad era la aplicación de la Ley en sí sobre la marcha, solventando los distintos problemas físicos, técnicos y profesionales que pudieran surgir como resultado de esta aplicación.

Por otra parte, la necesidad de reorganizar el Sistema viene acentuada por la creación y desarrollo de la Biblioteca de Andalucía (Decreto 94/1987, actualmente derogado) y la necesidad de incluirla plenamente en el Sistema, para que pueda desarrollar, de manera adecuada y eficaz, las competencias que según la antigua Ley 8 de Bibliotecas le correspondía y la que actualmente le marca la Ley 6/2003, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

Acabado el periodo de los dos Planes, se intentó materializar un Reglamento (**Decreto 74/1994, de 19 de marzo**) que ponía en orden los nuevos cambios acaecidos desde 1992 a 1994 y que nunca se llegó a ejecutar. Desde 1994 hasta 1998 se fue elaborando otro nuevo para seguir desarrollando la Ley de Bibliotecas y atender a las modificaciones producidas en la estructura de la Consejería de Cultura, con la creación de la nueva Dirección General de Instituciones del Patrimonio Histórico, que provocan un nuevo desarrollo del diseño legal del Sistema. El objetivo principal de este nuevo Reglamento, que viene a sustituir a los anteriormente mencionados, es diferenciar la parte administrativa de la parte técnica en la gestión del Sistema Bibliotecario de Andalucía, diferenciando las funciones de los cen-

tros y órganos bibliotecarios en cada una de estas materias, que en la regulación anterior eran asumidas por la Biblioteca de Andalucía.

Paralelamente el Plan General de Bienes Culturales de Andalucía que cubre el periodo de 1996 hasta el año 2000 contempla los objetivos actuales, actuaciones y medidas a tomar en materia de bibliotecas mientras no era aprobado el nuevo Reglamento. En este Plan General se reitera el reforzamiento de la Red de Lectura Pública.

Así, el **Decreto 230/1999**, de 15 de noviembre, aprueba el esperado Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía. Como innovaciones respecto a la regulación anterior destaca una nueva definición de la Red de Lectura Pública del Sistema «con las obligaciones y beneficios inherentes a la incorporación a dicha Red»³.

Este Reglamento ha sido crucial para el desarrollo bibliotecario de nuestra Comunidad hasta la aparición de la recién nacida **Ley 6 /2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación**, que ha supuesto el definitivo impulso que necesitaba la política de información en Andalucía por parte de los poderes públicos.

Tenemos que reconocer en primer lugar y antes de su análisis, que esta Ley ha dado el avance que las bibliotecas especializadas y centros de documentación andaluces pedían desde hace años, ya que por primera vez se reconocen como tales de manera explícita en una norma superior.

Ya en la denominación de la misma se encuentran claramente reflejados estos centros e insertados en el Sistema Bibliotecario Andaluz. A lo largo del desarrollo de la Ley se irá perfilando sus características, así como sus derechos y deberes.

En el Ámbito de aplicación, vienen recogidos los centros que formarán parte de la Red, siendo el Título II: *Sistema andaluz de bibliotecas y centros de documentación*, de vital importancia para las bibliotecas especializadas y centros de documentación andaluces, ya que clara y definitivamente los inserta en dicho Sistema.

Asimismo estos centros quedan también contemplados en el Atlas de los Recursos del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación coordinados por la Consejería competente en materia de bibliotecas y de centros de documentación que elaborará el Atlas de Centros de Docu-

³ Preámbulo del Reglamento.

mentación, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente. Al igual que la otra Red que contempla la Ley, el artículo 9 sienta las bases de normalización bibliográfica y cooperación interbibliotecaria.

2. SITUACIÓN ACTUAL

La necesidad de la Red viene determinada por la situación actual en la que se encuentran los centros de documentación y las bibliotecas especializadas de la Junta de Andalucía, caracterizada por las distintas peculiaridades de cada centro. Esta situación nos lleva a tener en cuenta una serie de problemas:

- Duplicación de esfuerzos.
- Diferentes políticas tanto en procesos técnicos como en servicios.
- Diferentes niveles de automatización.
- Diferentes niveles de normalización.

2.1. Integrantes de la red: características

Según la Ley 16/2003 de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación:

... será de aplicación a todas las bibliotecas y centros de documentación de titularidad o uso público de competencia de la Comunidad Autónoma, así como a aquellos otros centros y bibliotecas de titularidad privada incorporados al Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación, con o sin perjuicio de la aplicación general de sus normas relativas a las competencias de las Administraciones Públicas de Andalucía en materia de Bibliotecas y Centros de Documentación y las reguladoras del Depósito Patrimonial Bibliográfico Andaluz. (artículo 2.1)

A efectos de esta Ley, entendemos como Centro de Documentación a la *institución que selecciona, identifica, analiza y difunde principalmente información especializada de carácter científico, técnico o cultural, ya sea propia o procedente de fuentes externas, que no tenga carácter exclusivamente de gestión administrativa, ni constituya patrimonio documental, con el objetivo de servir a los fines de la entidad o institución de la que depende y difundir y facilitar el acceso a los registros culturales y de información de esa organización. (artículo 3.1 b)*

Por otro lado se entiende como *institución de uso público general aquella que está al servicio de toda la comunidad, sin ningún tipo de restricción de uso en relación con sus fondos y servicios, salvo los impuestos por la conservación y*

preservación de sus fondos patrimoniales. Tendrán esta consideración las bibliotecas y centros de documentación que la Administración de la Junta de Andalucía y las restantes administraciones públicas de Andalucía destinen al uso público general. La misma consideración tendrán las bibliotecas privadas que reciban de los poderes públicos subvenciones y ayudas en cuantía superior a la mitad de su presupuesto ordinario o que disfruten de beneficios fiscales. (artículo 3.1 c)

Por último se entiende por *institución de uso limitado aquella que está al servicio de la propia institución o de determinados usuarios* (artículo 3.1 d).

En definitiva, para formar parte, los centros deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Que estén especializados en cualquier área temática de carácter científico, técnico o cultural.
- Que sean de uso público general o limitado.
- Que estén inscritos en el Registro actualizado de los Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas (deberá determinarse la forma concreta para su incorporación).
- Que tengan el fondo catalogado (o en proceso de catalogación), disponible para la consulta y organizado con procedimientos normalizados.
- Que cuenten con personal técnico con experiencia en gestión documental.
- Que dispongan de sistemas informáticos para la gestión de su colección.

2.2. Objetivos

La Red de Bibliotecas Especializadas y Centros de Documentación tendrá como objetivos la cooperación entre los centros integrantes y la coordinación para la puesta a disposición de las propias instituciones y de los registros culturales y de información científica o técnica de que dispongan.

Los objetivos generales de la Red son:

- Fomentar la cooperación profesional entre los centros.
- Unificar criterios en el tratamiento de los fondos para facilitar el intercambio de información entre los centros de la Red.
- Elaboración de herramientas de trabajo que faciliten la labor de estos centros.

- Coordinar el esfuerzo y la labor que realizan los centros integrantes de la Red para un mejor logro de sus fines.
- Propiciar la publicidad de los centros de documentación y las bibliotecas especializadas para un mayor conocimiento de sus fondos y servicios.
- Facilitar el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías en el tratamiento y acceso a la información.
- Promover el intercambio con otras redes similares.

2.3. Derechos y obligaciones

Según la Ley 16/2003

...Las bibliotecas y los centros de documentación integrados en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación ejercerán sus funciones mediante servicios presenciales o a distancia, que faciliten el acceso a los registros culturales y de información y a los servicios de información internos y externos. (artículo 4.4).

Concretamente los compromisos que deben adquirir estos centros son entre otros:

- Hacer efectivos los objetivos de la Red y asumir normas comunes.
- Intercambio de publicaciones propias siempre que sean útiles al centro receptor.
- Desarrollar y homogeneizar políticas, procedimientos y prácticas a efectos de permitir una coordinación flexible y una mayor comunicación entre los diversos centros.
- Coordinar y promover actividades y servicios que sean de apoyo mutuo y propicien una economía en las operaciones y los servicios.
- Asentar las bases principales para la utilización de medios informatizados y otras tecnologías como medio de preservación y acceso a los documentos, herramientas para la organización, catalogación y clasificación y como auxiliar en la investigación.
- Establecer normas éticas comunes que garanticen la preservación y el acceso a la información.
- Promover y facilitar el adiestramiento y la preparación profesional y técnica del personal de estos centros.

Por otra parte, junto con las obligaciones de los centros integrantes de la Red, habría que definir las correspondientes a la Biblioteca de Andalucía, como cabecera del Sistema Bibliotecario Andaluz y las de la Consejería de Cultura.

A la Consejería correspondería:

- La elaboración de una normativa al respecto.
- El establecimiento de las fases de incorporación y las condiciones para la misma.
- La dotación de créditos para la constitución y mantenimiento de la Red.

En concreto, los principales beneficios y ventajas que podrían derivarse de la integración en la Red son:

- Normalización de procedimientos.
- Evitar duplicidad de esfuerzos en el proceso técnico.
- Intercambio de información, documentos, etc.
- Optimización de recursos económicos.
- Trabajo en equipo.

2.4. Riesgos

Por último, es necesario reseñar los riesgos potenciales y principales problemas que podrían presentarse:

- Necesidad de apoyo del servicio de informática.
- Dependencia de un adecuado funcionamiento de las telecomunicaciones.
- Cumplimiento de los requerimientos mínimos por los centros participantes.
- La gestión por parte de personal cualificado.
- Dificultad para conjugar diferentes ritmos de trabajo, diferentes administraciones (autonómica, diputaciones...) en fases posteriores, etc.

2.5. Fases

Las fases de constitución de la Red podrían ser las siguientes:

1ª Fase: Información a los distintos centros sobre el proyecto de constitución de la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas, pidiéndoles a aquellos que estén interesados información sobre las características concretas de personal, fondos, grado de automatización, sistemas de gestión... etc. mediante un formulario diseñado a tal efecto.

2ª Fase: Con los datos obtenidos en la 1ª fase, sería necesario evaluar la situación actual concreta con la que nos enfrentamos y establecer con los servicios informáticos la forma de constituir la Red a través de pasarelas virtuales que se adapten a las distintas situaciones tecnológicas.

3ª Fase: Tras este estudio, cada centro debe enviar una solicitud de inclusión donde acepta las condiciones de incorporación.

4ª Fase: Incorporación de los centros públicos con las obligaciones y derechos antes reseñados, con la posibilidad de una posterior inclusión de otros Centros especializados no públicos.

3. CONCLUSIONES

1º. Se propone comenzar la segunda de las fases concretadas en el punto anterior, con los centros dependientes orgánicamente de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.

2º. Las pasarelas virtuales serían la vía para enlazar los diferentes catálogos de los Centros, ya que una fusión de los mismos a semejanza de la red de Bibliotecas Públicas es, en este caso, imposible.

3º. Colaboración de los posibles CENTROS integrantes de la Red desde la primera fase de su constitución.

4º. Apoyo incondicional de las autoridades pertinentes para llevar a cabo esta ardua labor.

BIBLIOGRAFÍA

- RUIZ CAMPILLO, Rosario. «La información referencial en bibliotecas especializadas: un futuro orientado electrónicamente». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1994, n. 36.
- MARTÍNEZ OLMO, M. Del Pilar. «Andalucía en los años 90: la Red RICA y el CICA como apoyo al mundo de la documentación automatizada». En: *DOCUMAT'90*.
- VELOSILLO GONZÁLEZ, Inmaculada. Las bibliotecas especializadas. En; ORERA ORERA, Luisa (ed.). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 379-386.
- «ACTAS del VII Congreso Nacional de ANABAD: información y derechos de los ciudadanos (Toledo, 22 a 24 de abril de 1999)». *Boletín de la ANABAD*, 1999, vol. 49, n.3-4.
- GONZALO, Miguel A., MACIÁ, Mateo. «La legislación española de bibliotecas». *Boletín de la ANABAD*, 1990, vol. 40, p. 65-93.
- AMAT NOGUERA, Nuria. *La documentación y sus tecnologías*. Madrid: Pirámide, 1994.
- ANDALUCÍA. Consejería de Cultura. *Boletín de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía*, 2003, n. 1.
- JEREZ AMADOR DE LOS RÍOS, M^a José. «Panorama actual de la situación bibliotecaria española». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 1988, p. 15-21.
- ANDALUCÍA. Consejería de Cultura. *Sistema Bibliotecario de Andalucía* [en línea]. Disponible en: [http://www.sba.junta-andalucia.es/Biblioteca de Andalucía/biblioteca de andalucia.es.htm](http://www.sba.junta-andalucia.es/Biblioteca_de_Andalucia/biblioteca_de_andalucia.es.htm).

Club de lectura infantil de la Biblioteca Municipal de Huelma (Jaén)

MARÍA DEL CARMEN LÓPEZ DÍAZ
Biblioteca Pública Municipal de Huelma (Jaén)

RESUMEN

Se expone la experiencia del Club de lectura infantil en la Biblioteca Municipal de Huelma (Jaén) y cómo esta actividad de animación a la lectura puede llegar a ser estimulante para que los niños adquieran fácilmente, durante la infancia, la afición a los libros y el hábito de utilizar las bibliotecas como espacio intercultural.

Palabras clave

Club de lectura infantil, animación a la lectura, afición a los libros, espacio intercultural.

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Municipal de Huelma (Jaén) ofrece la posibilidad de participar semanalmente en clubes de lectura infantiles gracias al Plan de Fomento de la Lectura que impulsa el Centro Andaluz de las Letras.

El club empezó el mes de septiembre del 2003 coordinado por M. Carmen López Díaz, bibliotecaria de la B.P. Municipal y Juan León Morales, animador sociocultural del Ayuntamiento de Huelma.

El club de lectura infantil está dirigido a niños entre 7 y 12 años que leen al mismo tiempo un libro común. La lectura se hace en su domicilio pero nos reunimos todos para comentarlo una vez a la semana, generalmen-

te los viernes, a una hora fija. En cada reunión se debate lo leído en casa: los personajes, las acciones, estilo literario, vocabulario desconocido, etc. A continuación, se desarrollan las actividades culturales complementarias respecto a dichas lecturas.

En vista de que los niños necesitan una atención especial, las reuniones se establecen con un mínimo de diez, pero con el máximo de veinte participantes.

DIVULGACIÓN DEL CLUB DE LECTURA INFANTIL

Para reunir a los niños que formen parte del club nos disponemos a hacer propaganda al comienzo del curso escolar; para ello contamos con todos los medios disponibles:

- Octavillas en mano a los usuarios de la biblioteca.
- Carteles impresos situados en lugares visibles del pueblo.
- Vistas al centro de enseñanza y en particular, a los profesores con alumnos que tengan las edades adecuadas para pertenecer al club.
- Difusión en la radio local.

Para incentivar el interés por participar en el club de lectura, en la propaganda incluimos los títulos de los libros más atractivos que vamos a leer y posibles actividades culturales en torno a ellos.

A continuación abrimos una ficha por cada niño que ha mostrado interés en participar. La ficha contiene los datos personales: nombre, dirección, teléfonos de contacto, etc. De esta forma podemos convocarlos a la primera reunión en cuanto se haya formado el club de lectura.

Tenemos la experiencia de que una vez puesto en marcha, los niños divulgan el club con el «boca a boca» y nos hemos visto en la necesidad de establecer límites en cuanto al número de participantes. No trabajamos con un grupo mayor de 20 niños. Dividimos el grupo en dos para que el funcionamiento y desarrollo del mismo sea el adecuado.

EL COORDINADOR DEL CLUB DE LECTURA

La función principal del coordinador del club de lectura es la de moderar las reuniones y estimular a los niños del grupo con preguntas previamente estudiadas.

Además deberá organizar las actividades culturales complementarias que se planifiquen con respecto a los títulos de los libros leídos.

De nuestra experiencia podemos deducir que el perfil profesional del coordinador de un club de lectura infantil debe tener cualidades tales como:

- Ser capaz de orientar al niño en todas sus preguntas e intentar satisfacer su curiosidad lectora.
- Y, por supuesto, facilidad de comunicación y provocación.

Para que el club de lectura siga funcionando correctamente, es necesario que el coordinador tenga la habilidad de sorprender a los niños en cada reunión con novedades y provocaciones para no caer en la rutina. Esto último es muy importante porque la experiencia nos dice que es necesaria la estimulación constante en el encuentro semanal con los niños lectores.

DESARROLLO DE LAS REUNIONES SEMANALES

El funcionamiento del club de lectura es el siguiente:

- Reunión semanal en un día fijo: los viernes.
- Las sesiones siempre son a la misma hora y tienen una duración de sesenta minutos.
- El grupo de niños se dispone en círculo y a veces los sentamos en el suelo disponiendo de una moqueta para ello.
- El coordinador empieza la sesión que previamente se ha preparado de manera minuciosa.

No hay que desanimarse si, dentro del grupo hay niños a los que no ha gustado la lectura del libro. Es por ello conveniente intercalar actividades culturales complementarias para estimularlos y hacer que el libro que resulte pesado o poco atractivo no sea motivo de desánimo para la lectura de los siguientes títulos. En este punto, la habilidad del coordinador junto con las actividades en torno al libro programadas son muy importantes.

LOS OBJETIVOS DEL CLUB

- Fomentar y extender el gusto por la lectura para crear en los niños el hábito lector.

- Orientar al niño en sus preguntas e intentar satisfacer su curiosidad lectora.
- Facilitar el contacto de niños que tienen intereses e inquietudes comunes o similares.
- Fomentar el sentido crítico, el respeto y la libertad.
- Guiar al niño en la elección de libros y materiales que le ofrezcan los fondos de la biblioteca, contribuyendo a que sepan utilizarla.

ACTIVIDADES CULTURALES A PARTIR DEL CLUB DE LECTURA

El club de lectura infantil nos abre las puertas para realizar otras actividades culturales que no sólo motiven a los niños a leer más sino que sirvan para acercarse al mundo de la cultura en general.

Las actividades que programamos posteriormente a la lectura de los libros son, por ejemplo:

- Encuentros con los escritores de los libros leídos o que más han gustado.
- Proyección de películas en video de los libros.
- Visitas a exposiciones o a museos.
- Celebraciones puntuales tales como: carnaval, navidad, fin de curso, etc.
- Todo tipo de actividades relacionadas con el libro, las ilustraciones y el papel: manualidades diversas.
- Fichas de lectura de los libros leídos.
- Anualmente, entrega de diplomas a todos los participantes del club.

Creemos que todas estas actividades no son sólo complementarias sino que son necesarias para contribuir a que la lectura sea para los chavales algo placentero.

Estas actividades son poco costosas y pueden estar al alcance de cualquier biblioteca pública municipal por muy modesta que sea.

Por nuestra experiencia, consideramos que el éxito del club de lectura infantil radica en los alicientes siguientes:

- Posibilidad de compartir la lectura con otros niños de la misma edad.

- Todas las actividades culturales en torno al libro que se hagan, son atractivas y estimulantes para los niños, disfrutan con todas ellas.
- La entrega anual de diplomas por su participación en el club de lectura.

LA ENCUESTA

Cada año, al finalizar el curso escolar que coincide con la entrega del diploma participativo en el club de lectura, se realiza a los niños una encuesta con el fin de conocer la marcha del club y la evolución del hábito lector de los niños que han participado en el mismo.

Es importante que en dicha encuesta se les dé la oportunidad de proponer otros títulos de libros que les gustaría leer en próximos encuentros e incluso otras actividades complementarias.

En conjunto, están satisfechos de este nuevo servicio de animación a la lectura y la mayor parte de ellos les gustaría seguir participando en el mismo.

CONCLUSIÓN

El club de lectura infantil es una actividad más de animación a la lectura dentro del conjunto de todas aquellas actividades cuya finalidad es la de potenciarla entre los usuarios de la biblioteca.

Nuestro objetivo esencial y específico es que los niños de este club de lectura se acerquen a los libros de una forma lúdica, creativa y sobre todo muy placentera por medio de las actividades culturales complementarias.

Dependiendo del personal, medios y presupuesto con el que se cuente, éste club de lectura podrá ser más o menos eficaz. No obstante, con imaginación y entusiasmo podemos hacer que los niños sigan demandándolo.

Aconsejamos la organización de estos clubes porque son un trampolín más para dar a conocer los servicios de la biblioteca como espacio intercultural en el que todos los seres humanos tenemos cabida.

Finalmente sólo me queda agradecer el apoyo de todas aquellas personas que me han animado a seguir con entusiasmo este nuevo servicio, a pesar de las limitaciones económicas que tenemos.

BIBLIOGRAFÍA

- ARELLANO YANGUAS, V. «El club de lectores: un instrumento para socializar la lectura». En *Educación y Biblioteca*, 1995, nº 61, p. 57-58.
- CALVO ALONSO-CORTÉS, B. «Excepciones que transforman las reglas: los clubes de lectura». En: *Educación y Biblioteca*, 1993, nº 35, p.63-65
- CALVO, B. «Receta para un club de lectura», *Travesía: el portal en Internet de las bibliotecas públicas* [en línea]. [Consulta: 30 de septiembre de 2004]. Disponible en <http://travesia.mcu.es/receta.asp>
- GARCÍA RODRÍGUEZ, A. Actividades culturales en la biblioteca. En: ORERA ORERA, Luisa (ed.). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1998, p.289-296
- JAN FERNÁNDEZ, C. «Un taller de animación a la lectura: club de lectura de la biblioteca pública de Ceutí (Murcia)». *Educación y Biblioteca*, 1997, nº 76, p.49-50
- LARA, L. «Elogio de la lectura Colectiva». *Cuadernos de Pedagogía*, 2003, nº 323 [en línea]. [Consulta: 30 de septiembre de 2004]. Disponible en: <http://www.cuadernosdepedagogia.com>

¿Por fin nos toca? Reflexiones desde una pequeña biblioteca de pueblo

JOSÉ ENRIQUE BONILLA RODRÍGUEZ

RESUMEN

Desde la perspectiva de la B.P.M de Benagalbón se da un repaso al acontecer de la biblioteca en esta última década, insistiendo en que la comunidad donde está integrada ha de marcar sus líneas de actuación. Asimismo, se destaca la positiva evolución que se está produciendo en el ámbito de las bibliotecas públicas y la necesidad de que la administración municipal no mantenga sus bibliotecas al margen de esta evolución social y tecnológica.

Palabras clave

Biblioteca pública, biblioteca pública y desarrollo social, política bibliotecaria, biblioteca pública y municipio, personal de las bibliotecas públicas.

INTRODUCCIÓN

Fue en 1996, en las IX Jornadas Bibliotecarias, cuando decidí presentar una comunicación sobre la extensión cultural de la biblioteca en la que trabajo: la B.P.M. de Benagalbón. El lema de aquellas jornadas, «El bibliotecario ante la revolución tecnológica», por un lado y la situación real de muchas bibliotecas medianas y pequeñas, como la mía, ante esa revolución constituían la introducción de la comunicación. Ocho años después y teniendo en cuenta el enfoque que la organización ha dado a estas XIII

Jornadas, he querido nuevamente repetir la experiencia para hablaros precisamente de eso: de qué deseos de entonces se han hecho realidad y cuáles lo serán pronto. Todo ello desde la más absoluta modestia.

No es ésta una comunicación técnica, más bien al contrario. Expresar algunas reflexiones personales sobre lo que ha acontecido en mi biblioteca, enmarcándolas dentro de la evolución que han sufrido el resto de las bibliotecas de la Axarquía, la comarca malagueña a la que pertenece Benagalbón.

Para situar en su justo contexto estas reflexiones creo imprescindible retomar parte de aquella introducción de la comunicación de 1996, pues da la clave de dónde estábamos y hacia dónde queríamos ir:

«A pesar de que el título de estas IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía en principio deja fuera de ellas a muchas bibliotecas públicas, ya que a un alto porcentaje de éstas aún les queda bastante camino para enterarse de esa revolución tecnológica, me atreví a presentar esta comunicación pensando que, mientras esperamos subirnos al tren de la tecnología bibliotecaria, también tienen que dejarse oír las pequeñas bibliotecas públicas. Esas pequeñas bibliotecas que no tienen ordenador, ni fotocopidora, y que a lo sumo cuentan con una colección de discos compactos que venía de regalo en alguna publicación periódica; mientras que otros centros, más afortunados en el interés que demuestran los responsables de la gestión presupuestaria cultural, ya están calibrando las ventajas de integrarse en redes informáticas internacionales, si no lo están ya. [...] Nadie discute, ni por un momento, las múltiples ventajas que supone para una biblioteca disponer de ciertos avances tecnológicos, y que dentro de no mucho tiempo se harán imprescindibles, pero por ahora es tanto el desfase que hay entre unas bibliotecas públicas y otras, incluso en la misma provincia, que habría que empezar por una mínima homologación tecnológica de todas las bibliotecas»¹.

Desde 1996 hasta ahora bien podríamos entonar la canción de Pre-suntos Implicados «Ah, cuánto hemos cambiado...» porque realmente han sido muchos los cambios producidos en estos años en el panorama de las bibliotecas públicas, aunque quizás no todos los deseados.

¹ BONILLA RODRÍGUEZ, J.E.: «¿Es importante la extensión cultural en una biblioteca pública? La Biblioteca Pública Municipal de Benagalbón cumple cinco años de vida». En *IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (Granada 23-25 mayo 1996). Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996.

LA INTEGRACIÓN DE LA BIBLIOTECA EN SU ENTORNO

Benagalbón, antigua cabecera del municipio, es un núcleo poblacional perteneciente a Rincón de la Victoria, que tiene otras dos bibliotecas. Cuenta con unos 700 habitantes –1.500 si incluimos los diseminados– no habiéndose dado hasta ahora el ingente aumento de población que desde 1990 ha ocurrido en el resto del municipio: de 12.000 habitantes en 1990 se ha pasado a 31.500 en 2004.

Lo que sí ha ocurrido es que cuando la biblioteca se abre al público en 1990 la mayoría de los alumnos del colegio de la localidad (300 aproximadamente) era del pueblo y de diseminados y actualmente es lo contrario, el 80% del alumnado es del resto del municipio. Hemos notado tremendamente la caída de la natalidad.

Me acuerdo cuando en 1990 se abre al público la biblioteca, en una primera planta del edificio que acoge también el Hogar del Jubilado, con una expectación inusitada. El primer año teníamos más demanda que oferta de puestos de lectura. Al cabo del tiempo se normaliza la situación, constituyendo el público infantil y juvenil el núcleo de nuestros usuarios.

Pero como no podíamos quedarnos al margen de la evolución del mundo y por mor del desaforado crecimiento urbanístico del municipio, a muy corto plazo vamos a ver duplicada la población de Benagalbón, con todo lo que eso conllevará, en infraestructuras y prestación de servicios.

Esta línea demográfica descrita: escaso aumento de población del propio pueblo, gran cantidad de escolares de fuera y previsión de fuerte crecimiento urbanístico, es algo que inevitablemente tiene su reflejo en el acontecer de la biblioteca pública.

En el momento en que se hizo evidente que había menos afluencia de usuarios –sobre todo a partir de 1998– tomamos como bandera el lema de «si la montaña no va a Mahoma...» y hemos venido incidiendo en las actividades y en la difusión de la biblioteca en el colegio. Ya que la mayoría de los alumnos son de fuera, y muchos no tienen una biblioteca cerca, se ha insistido periódicamente en las visitas programadas por la mañana. Así hemos rentabilizado el uso de la biblioteca en el horario de menos afluencia de público y damos a la vez oportunidad a los chavales de acudir a un lugar que no suelen frecuentar, por cuestión de lejanía.

Las actividades que hemos propuesto siempre han ido encaminadas a dejar claro que el colegio y la biblioteca pública son cosas distintas pero

que pueden ir de la mano, y que la biblioteca tiene su papel formativo e informativo pero también tiene una vertiente lúdica muy importante. En todas nuestras actividades el componente lúdico ha representado un papel fundamental, lo que se ha reflejado en una excelente participación y en un acercamiento del público.

Si a principios de la pasada década, la excepción era que en una biblioteca de la Axarquía malagueña se hicieran actividades de dinamización, actualmente es algo que se ve con normalidad. Y así en muchos centros bibliotecarios ya no se contemplan como algo extraño los cuentacuentos, las exposiciones de libros, los encuentros con autores, las conferencias, la creación de «clubes de lectura», entre las múltiples actividades que se ponen en marcha. Recordamos en este apartado los premios a la dinamización lectora que la F.E.M.P. ha concedido en sus distintas campañas a diferentes bibliotecas municipales de la comarca. Estamos llegando a una situación en que son los propios ciudadanos los que demandan que se hagan actividades en la biblioteca. Quién nos lo iba a decir.

Tenemos hasta el caso de que algunos ayuntamientos, como los de Nerja y Rincón de la Victoria, tomando nota de lo que ya se venía haciendo en otros lugares, han instalado puntos de lectura a lo largo de la playa durante el verano, para hacernos más interesante el tiempo de ocio.

PASO A PASO

En esta línea de recordatorio y como no se trata de hacer una pormenorizada relación de las actividades que hemos llevado a cabo hasta la fecha, sí queremos destacar algunas por lo que han supuesto para nosotros.

Al pasar el tiempo nos hemos dado cuenta de que con un poco de trabajo diario y constancia, a pesar de los escasos recursos, se consigue un balance que podemos considerar para una pequeña biblioteca bastante digno. Lo que nos confirma que no vamos muy descaminados. Pero no creo que sea un caso único ni mucho menos, sino que la casualidad ha hecho que sea yo el que esté aquí hablando en vez de otro compañero u otra compañera.

Mencionar que en estos años la biblioteca se ha convertido en el eje coordinador y organizador de la Semana Cultural de Benagalbón (evento cultural que en 2004 ha cumplido veinticinco años de existencia) y ha consolidado a la vez un certamen literario, convocado por la propia biblioteca,

con diez ediciones, que cuenta con una creciente participación de autores de distintos países de Europa u América.

Quiero destacar los premios a la dinamización lectora que nos ha concedido la F.E.M.P. en las tres ocasiones que hemos presentado proyectos a las convocatorias: la *Ruta de la lectura en la Axarquía*; el *Club leer ¡qué punto!* y *¿Lo intentamos juntos?*, El reconocimiento a la labor bibliotecaria que nos hizo la feria del Libro de Málaga, a través del Departamento de Servicios Bibliotecarios Provinciales (DPBS), a los tres bibliotecarios del municipio o los distintos foros en los que hemos participado a raíz de nuestro trabajo: comunicaciones presentadas a encuentro bibliotecarios provinciales, artículos publicados en medios bibliotecarios, etc.

Eso sí, tenemos un especial cariño a las dos ediciones de *La ruta de la lectura en la Axarquía*², por distintos motivos. Porque conseguimos por una vez organizar una actividad de dinamización de ámbito comarcal, con la implicación voluntaria de diecinueve bibliotecas. Porque los lectores y bibliotecarios participantes disfrutamos enormemente leyendo y concursando y porque a pesar de las dificultades conseguimos llegar a buen puerto. Gracias, eso sí, al apoyo del recién creado Centro Andaluz de las Letras.

¿QUIÉN CUIDA DE NOSOTROS? ADMINISTRACIÓN LOCAL VS. ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

La mayor parte de nuestros usuarios desconoce que si bien la titularidad de nuestras bibliotecas públicas es municipal, la administración autonómica mantiene un compromiso de coordinación y asesoramiento técnico con éstas a través de los respectivos DPBS.

Por paradójico que pueda parecer, en muchas ocasiones, los bibliotecarios públicos hemos sentido que estábamos más cerca de la administración regional que de la local. Y, salvo alguna rara excepción, ha sido la administración autonómica la que más se ha preocupado por las bibliotecas, por su personal y por adaptarlas a los nuevos tiempos.

Las partidas presupuestarias de los ayuntamientos que se consignan anualmente para las bibliotecas públicas siguen siendo ínfimas e irrisorias,

² BONILIA RODRÍGUEZ, J.E.: «II Ruta de la lectura en la Axarquía. Proyecto de promoción de la lectura en las bibliotecas públicas de la comarca malagueña de la Axarquía». En *I Encuentro de Bibliotecarios Públicos para el Fomento de la Lectura* (Baeza 28-30 de mayo 1999)

cuando existen claro, comparadas con otros gastos municipales. Nos olvidamos a menudo de que una biblioteca pública es un elemento esencial para hacer realidad el derecho que tenemos todos de acceder a la cultura, especialmente en municipios pequeños y en el ámbito rural, como ha puesto de manifiesto el informe que el Defensor del Pueblo Andaluz realizó en 2000 sobre las bibliotecas públicas municipales y que todos conocemos.

Ya no se entiende la biblioteca pública como un mero depósito de libros, donde los escolares van a hacer sus deberes. Y aunque tal idea está aún muy enraizada en los pueblos, hay que luchar entre todos por desterrarla y ofrecer nuevos servicios a los ciudadanos; y en esa preocupación la biblioteca necesita una renovación periódica de los fondos y una mínima actualización, mejorar y adecuar sus instalaciones, cosa que nuestros políticos parecen olvidar con frecuencia. La biblioteca no genera plusvalías, ni hace que se llenen las arcas municipales, su rentabilidad va más allá de lo meramente material.

A pesar de todo, somos optimistas. Desde los noventa hasta ahora han mejorado algunas cosas en nuestras bibliotecas. Y en gran parte se lo debemos, insisto, a la administración autonómica.

Contando con las dos que no son de titularidad municipal sino de una entidad bancaria –pero que funcionan igual que el resto– tenemos actualmente 35 bibliotecas públicas repartidas por la Axarquía, de las cuales 10 se han creado en esta última década. Sólo quedan 6 pequeños municipios, de 31 que componen la comarca, sin biblioteca pública: Alfarnatejo, Benamargosa –con proyecto en firme y financiado para abrir en breve sus instalaciones–, Iznate, Macharaviaya, Salares y Sedella, mientras que varios cuentan con más de 1 en su término municipal (Algarrobo: 2, Nerja: 2, Rincón de la Victoria: 3, Torrox: 2, Vélez Málaga: 5 –aunque dos de ellas cerradas por falta de personal– y Viñuela: 2.).

Sabemos que todas estas bibliotecas han de adaptar sus instalaciones a la nueva normativa bibliotecaria de aquí a 2006 si quieren seguir perteneciendo a la red de bibliotecas públicas andaluza: superficie, barreras arquitectónicas, horarios, etc. En la comarca tan sólo tenemos inscritas 6 bibliotecas en el Registro de Bibliotecas de Uso Público y en la provincia de Málaga 23 de un total de 140.

Esta va a ser probablemente la barrera más alta que hayamos de superar. Es imprescindible que los ayuntamientos entiendan que, si quieren que su biblioteca no se quede descolgada, han de hacer un esfuerzo en

mejoras. En este sentido, mi municipio –Rincón de la Victoria– se puede considerar afortunado, ya que de aquí a dos años el Ayuntamiento quiere que tengamos nueva biblioteca en el núcleo de Rincón, nueva biblioteca en Benagalbón y poner por fin un ascensor a la de La Cala del Moral.

Recuerdo que a finales de los noventa, cuando las bibliotecas de la comarca pusimos en marcha *La Ruta de la lectura en la Axarquía*, una de las mayores dificultades fue la de comunicarnos entre nosotros, ya que poco más de la tercera parte de los centros tenía teléfono. Dificultad que sigue existiendo, pues pesar de que se han abierto 10 bibliotecas más desde entonces, a sólo un par de ellas las han dotado de teléfono. Posiblemente porque sea un lujo. Sin embargo, muy pronto, con el proyecto «Internet en las bibliotecas», dependiente de la Junta, en los próximos años la totalidad de los centros bibliotecarios de esta comarca y del resto de la comunidad, incluso los de los pueblos muy pequeños, van a estar dotados de la más moderna tecnología y de acceso Internet para la biblioteca y los usuarios. Va a suponer toda una revolución en nuestras bibliotecas (no olvidemos del tipo de biblioteca de la que estamos hablando) y por si desde los ayuntamientos pudiera ponerse alguna pega por lo gravoso del proyecto, la administración autonómica asume todos los costes: constitución de la red local, conexión a banda ancha, vía satélite si fuera preciso y equipamiento de última generación.

Ya hay 12 bibliotecas de la comarca que están automatizadas con Absys, y de éstas, 9 han entrado en el proyecto «Absys Multicentro» que va a posibilitar que se pueda acceder a su catálogo a través de Internet desde cualquier lugar. Proyecto al que nos sumaremos el resto en un futuro cercano. A partir de ese momento se habrá cumplido el requisito de la mínima homologación tecnológica de todas las bibliotecas y podremos estar en contacto permanente unos con otros, con las ventajas que eso supone: acceder a las actividades que se hacen en otras bibliotecas, a bancos de recursos específicos, a consultar a profesionales.

El nuevo modelo de biblioteca pública que se está imponiendo, y en el que siempre hemos creído muchos bibliotecarios, es el de biblioteca no sólo como agente cultural, sino también como dinamizador de su entorno y como centro de información de la comunidad. Dentro de poco, todos estaremos más cerca de alcanzar nuestra meta. Para ello es necesario que los bibliotecarios estemos preparados y receptivos ante esas nuevas tecnologías y que los gestores políticos y culturales crean en estos proyectos, dotando a las bibliotecas de locales e instalaciones adecuadas y aportando unos presupuestos dignos.

Las bibliotecas públicas municipales no pueden permitirse el lujo de dejar pasar este tren, máxime teniendo en cuenta que son una herramienta esencial para contribuir a un verdadero desarrollo cultural, educativo y humano de nuestros municipios y de sus habitantes, así como un elemento que favorece a la supresión de desigualdades y la tolerancia: a la biblioteca pública podemos acceder todos, sin distinción ninguna, libre y gratuitamente.

En la línea de mejora de prestación de servicios a las bibliotecas públicas por parte de la administración autonómica no podemos olvidar que los antiguos Centros Provinciales Coordinadores hayan pasado a denominarse Departamentos de Servicios Bibliotecarios Provinciales, ajustando mucho más su labor a la realidad de las funciones que venía ejerciendo. Para los que tenemos acceso a Internet la forma de contacto con nuestro DSBP ha mejorado bastante: nos remitimos al momento cualquier información de interés vía correo electrónico (estadísticas, convocatorias, avisos, etc.) con la consiguiente ventaja que supone para ambas partes.

En este sentido parece ser que por fin, y después de varios experimentos, hemos llegado a tener un modelo estadístico consolidado, pero del que cada vez se extraen menos datos útiles: ya no interesa qué se lee o consulta en la biblioteca, aunque suponía más trabajo para nosotros, sino la cantidad.

Sin embargo, este organismo ha sido básico en la evolución de bastantes bibliotecas. Si no llega a ser por las inversiones en lotes de incremento –ahora sólo del fondo regional– los cursillos de formación y reciclaje y el apoyo personal, a pesar de lo escaso que nos pueda parecer, en muchos pueblos la situación de las bibliotecas seguiría siendo muy triste: con la escasa visión bibliotecaria de la mayoría de los ayuntamientos, aún se cree que una biblioteca pública es poco más un local para que los niños estudien y el bibliotecario se dedique a leer el periódico durante su jornada y con abrirla al público los objetivos están sobradamente cumplidos.

En la trayectoria de esta biblioteca, el DPSB de Málaga con su antigua directora, María Luisa Torán, hoy gerente de PAPEL o con la actual Concha García al frente, ha representado un papel fundamental. Siempre han creído en la labor que estábamos desempeñando, nos han guiado y han apoyado proyectos nuestros cuando a otros les parecían descabellados. Es justo destacar aquí mi agradecimiento.

Además, en éstos últimos años hemos visto nacer y crecer dos organismos, dependientes de la Consejería de Cultura, encargados de defender y

promocionar la lectura y el libro en Andalucía, que han asumido funciones hasta entonces desarrolladas con bastante esfuerzo y escasos medios por los DSBP. Son reflejo del creciente interés que está despertando por fin en las instituciones que nos representan lo concerniente al mundo de la lectura. Me refiero al Centro Andaluz de las Letras y al Pacto Andaluz por el Libro.

El C.A.L., creado en 1999, está interviniendo en muchas bibliotecas andaluzas a través de una serie de actividades como son el Circuito Literario Andaluz, que acerca a un extensísimo número de autores de nuestra tierra – consagrados y noveles– a las bibliotecas más lejanas, con un mínimo coste para los ayuntamientos; el Plan Andaluz de Fomento de la Lectura y los distintos premios y ayudas anuales a aquellas entidades o colectivos que quieran desarrollar programas de promoción de la lectura.

El PAPEL. nace del acuerdo firmado 23 abril 2001, y ya ha consolidado el Certamen Andaluz de Escritores Noveles, además de promover las celebraciones en torno al día del libro y la lectura (con la acertada idea de institucionalizar el Día Andaluz de la Lectura conmemorando el nacimiento de García Lorca), e incluso ha propiciado en Málaga el decimonoveno encuentro nacional de editores. Tiene una labor muy ardua, ya que trata de aunar y sumar esfuerzos de distintos sectores sociales: medios de comunicación, librerías, bibliotecarios, editores, etc. en un intento promover un cambio social en torno a la lectura. En este sentido sus objetivos se verán a largo plazo y dependerá de que crean en ellos todos sus integrantes.

BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS: LA DIGNIFICACIÓN DE UNA PROFESIÓN

En el nuevo Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (noviembre de 1999) quedó pendiente el capítulo de personal para desarrollarlo en un futuro.

Pocos somos ajenos a cómo está la situación del personal en la mayoría de las bibliotecas públicas municipales y lo que aún nos falta para dignificar social y laboralmente este trabajo. Mis felicitaciones a los organizadores de las presentes Jornadas por abordar la cuestión y a la AAB, en su nueva etapa, por haber iniciado la labor de encontrar una solución a este asunto en aras de defender nuestra profesionalidad.

Como todos habréis consultado la propuesta que se va presentar a la Consejería de Cultura no me voy a extender en su contenido, sólo hacer

unas puntualizaciones y esperar que la propuesta definitiva, si sale adelante, contente a todo el heterogéneo personal que desempeña su labor en las bibliotecas públicas municipales, tanto a los titulados en biblioteconomía, como a quienes no lo somos, pero llevamos años al frente de una biblioteca pública realizando todas las funciones descritas para personal bibliotecario, desde las superiores hasta las auxiliares, porque en la mayoría de los casos, además, trabajamos solos.

Partiendo de estas premisas, estamos obligados a encontrar vías de solución satisfactorias para todos; y éstas han de pasar a la fuerza por evitar estériles enfrentamientos entre unos y otros, los que han de llegar y los ya estamos. Aquí no sobra nadie, más bien al contrario.

A mi entender, el mayor escollo con que nos vamos a topar va a ser la política de personal de los ayuntamientos. Por ejemplo ¿Estará dispuesto un consistorio de una población de menos de 5.000 habitantes a tener un técnico medio y un auxiliar a tiempo completo? ¿Va a depender lo que ocurra en cada ayuntamiento de lo que puedan conseguir las secciones sindicales –en muchos ni las hay– o se va a emprender una negociación global con la FAMP con acuerdos vinculantes para los ayuntamientos? Si llegado el plazo, un determinado ayuntamiento no cumple con los requisitos de personal ¿se quedará esa biblioteca fuera de la red de lectura pública? Habrá que hallar fórmulas para que la verdadera red de bibliotecas andaluzas que queremos no nazca viciada en lo concerniente al personal.

Ojalá que en las próximas jornadas podamos hablar de los avances que se han logrado.

XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía

21 al 23 de octubre de 2004

ALCALÁ LA REAL (Jaén)

DECLARACIÓN DE ALCALÁ LA REAL

En Alcalá la Real (Jaén), sede de las XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, reunidos bajo la presidencia de D^a Rosario Torres Ruiz, Consejera de Cultura, representantes de la F.A.M.P., la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, los miembros del Pacto Andaluz por el Libro y profesionales del sector del libro y de las bibliotecas, con el propósito de fomentar el servicio bibliotecario y apoyar el desarrollo de su misión en la sociedad de nuestros días, reconocen y suscriben las declaraciones y Manifiestos de organismos internacionales que se han pronunciado sobre el papel de las bibliotecas públicas en la sociedad, (UNESCO, Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias –IFLA–, Parlamento Europeo, Consejo de Europa), consecuentemente con la Ley del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación, las recomendaciones del Informe especial al Parlamento *Bibliotecas Públicas Municipales. El derecho de todos a acceder a la cultura* del Defensor del Pueblo Andaluz (diciembre de 2000) y en apoyo de la Proposición No de Ley 6-01/PNLC-55, relativa al Plan Estratégico de Desarrollo del Sistema Andaluz de Bibliotecas aprobada por unanimidad por el Parlamento de Andalucía,

CONSIDERAN:

- 1) Que las bibliotecas son un servicio básico en nuestra sociedad para garantizar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de acceso a la información y la cultura.

- 2) Que la articulación de un sistema andaluz de información es condición necesaria para que todos los ciudadanos dispongan en igualdad de condiciones de unos servicios bibliotecarios mínimos homologados.
- 3) Que las bibliotecas tienen la oportunidad estratégica de incrementar la calidad de vida y las posibilidades democráticas de los ciudadanos.
- 4) Que la biblioteca escolar es fundamento insustituible del sistema educativo y elemento básico del Sistema Bibliotecario.
- 5) Que se dan las condiciones idóneas para una actuación integral en la mejora y difusión de estos servicios para la ciudadanía andaluza.

Las instituciones y entidades aquí reunidas

MANIFIESTAN

Su compromiso y apoyo a cuantas acciones emprendan las administraciones públicas para el fomento de las bibliotecas, del libro y de la lectura, y en especial a:

- 1) La elaboración de un Plan Estratégico para el desarrollo armónico del Sistema Bibliotecario de Andalucía con la participación de todos los elementos implicados.
- 2) Consensuar un modelo de biblioteca a partir del cual se reconsideren funciones y recursos de los diferentes tipos de bibliotecas y se adapten sus servicios para responder a las nuevas necesidades de cada una de las comunidades a las que sirve.
- 3) Apoyar la integración de las bibliotecas escolares y universitarias en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.
- 4) Asegurar a la ciudadanía el acceso a los recursos de la red de bibliotecas públicas por medio de una difusión efectiva de sus servicios en todos los sectores de la comunidad.
- 5) Promover y apoyar iniciativas encaminadas a fortalecer el reconocimiento social, profesional y laboral de los bibliotecarios y bibliotecarias como elemento fundamental para el cumplimiento de la misión de la Biblioteca.

- 6) Reforzar los compromisos adquiridos por las instituciones firmantes del Pacto Andaluz por el Libro para el cumplimiento de sus objetivos.

Y, en consecuencia,

ACUERDAN

Suscribir esta Declaración e invitan a sumarse a cuantas otras entidades estén interesadas en la defensa y promoción del libro y del sistema bibliotecario como instrumentos idóneos para garantizar la calidad democrática de la sociedad andaluza.

En Alcalá la Real, a 21 de Octubre de 2004

Miembros firmantes:

1. **Rosario Torres Ruiz.** Excma. Consejera de Cultura
2. **Francisco Argüelles Argüelles.** Federación de Gremios de Editores de España (F.G.E.E.)
3. **Juan María Casado Salinas.** Radio Televisión Andaluza. Jefe de Relaciones Institucionales.
4. **Juan Manuel Cruz Gálvez.** Federación Andaluza de Libreros. F.A.L.
5. **Cristóbal Guerrero Salguero.** Presidente Asociación Andaluza de Bibliotecarios. A.A.B.
6. **Manuel León López.** Alcalde de Alcalá la Real.
7. **Francisco Eleuterio Martínez Serrano.** Asociación de Distribuidores de Andalucía.
8. **Jesús Peláez del Rosal.** Presidente Asociación de Editores de Andalucía. A.E.A.
9. **Carlos Rosado Cobián.** Secretario General de Radio Televisión Andaluza. RTVA
10. **Marcelino Sánchez Ruiz.** Presidente de la Comisión de Cultura de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias. F.A.M.P.
11. **Miguel Toro Bonilla.** Director General de Investigación, Tecnología y Empresa. Consejería de Investigación, Ciencia y Empresa.
12. **Francisco Vélez Nieto.** Asociación de Escritores.

XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Entre la realidad y el deseo: Presente y futuro de las Bibliotecas Andaluzas

21 al 23 de octubre de 2004

ALCALÁ LA REAL (Jaén)

CONCLUSIONES

MESA REDONDA

Hacia un Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación

Intervienen:

- Francisco Javier Álvarez García. Biblioteca de Andalucía.
 - Aurelia Daza Bonachela. Centro de Documentación del Instituto Andaluz de la Mujer
 - Remedios Palma Zambrana. Ayuntamiento de Olvera (Cádiz)
 - José Luis Sánchez-Lafuente Valencia. Universidad de Granada. Biblioteca
 - Moderador: Ignacio Aycart Luengo. Asesor de Cultura del Defensor del Pueblo Andaluz.
 - Relator: Sebastián Jarillo Calvarro. Universidad de Jaén. Biblioteca.
1. Hay que eliminar las barreras de falta de comunicación que separan bibliotecas públicas y bibliotecas universitarias.
 2. No hay en la actualidad un sistema completo de bibliotecas y centros de documentación en Andalucía, aunque estamos en el camino de construirlo.
 3. En tanto se produce un desarrollo normativo claro y efectivo, los profesionales podemos ir construyendo el sistema desde abajo, desarrollando colaboraciones de todo tipo.

TALLER

Compartir la lectura: la organización del club de lectura.

Intervienen:

- Angélica Cabello Cordero. B. P. Pozoblanco (Córdoba)
 - Carmela González Rodríguez. B.P. Mieres (Asturias)
 - Juan Manuel Cruz. Librería Rayuela. Málaga
 - Coordinadora: Asunción López Núñez-Hoyo. B.P. Andújar (Jaén)
 - Relator: Francisco Martos Muñoz. B.P. Iznájar (Córdoba).
1. Los clubes y talleres de lectura, son actividades que se realizan en bibliotecas, librerías, asociaciones..., para dialogar en torno a la literatura, en grupo, compartiendo el aprendizaje.
 2. A través de los clubes de lectura se captan nuevos usuarios que tradicionalmente no acudían a las bibliotecas públicas, mostrándolas dinámicas y ofreciéndoles nuevos servicios.
 3. Quienes asisten a los clubes de lectura resaltan, por encima de todo, el enriquecimiento personal, además de aprender conocimientos: «Leer ayuda a ser mejor».
 4. Se pueden realizar numerosas experiencias diferentes, según los grupos a los que se dirige y los objetivos inicialmente marcados (como el club de lectura para padres y educadores, que se pone en marcha desde la Librería Rayuela de Málaga).
 5. A partir de los clubes, también se realizan actividades paralelas, relacionadas con los temas, autores o libros leídos: como rutas literarias (por ejemplo, puestas en práctica en Mieres), viajes, etc.
 6. Las «Tertulias Literarias Dialógicas», que en sus comienzos fueron utilizadas en Centros de Adultos y en las que sólo se lee literatura clásica, pueden suponer un modelo de club de lectura, con metodología educativa.

TALLER

Los espacios de la lectura

Intervienen:

- *Espaços e serviços nas Bibliotecas Publicas de Portugal. A Biblioteca de Portimao.* Dora Pereira. B.P. Portimao.
- *Leer el espacio: el local de la biblioteca al servicio del ciudadano.* Antonio Cayuelas Porras, Escuela Superior de Arquitectura. Granada.

Coordinadora: M.^a Carmen Gómez Valera. B. P. Dos Hermanas (Sevilla).

Relator: Félix Gutiérrez Santana. Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Málaga.

1. Las bibliotecas son centros dinámicos, lugar de encuentro abierto a la comunidad. Disponen de una variada oferta de servicios en continua transformación y ampliación. El edificio debe permitir el desarrollo de la misión bibliotecaria.
2. Una cualidad esencial del edificio de la biblioteca es la flexibilidad, más fácil de conseguir en edificios amplios y diáfanos.
3. El espacio de la biblioteca debe armonizar el edificio con los demás elementos que configuran su espacio: mobiliario, iluminación, color, acústica, calidad y textura de materiales.
4. En la disposición de estos elementos es fundamental tener en cuenta los recorridos de uso de espacios y servicios.
5. Para el éxito de un edificio es esencial el trabajo conjunto de bibliotecario y arquitecto partiendo de un programa de necesidades bien fundamentado.

MESA REDONDA

Recursos y servicios híbridos en bibliotecas universitarias: retos profesionales

Intervienen:

- Félix de Moya y Anegón. Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía.
 - Agnès Ponsati Obiols. Unidad de Coordinación de Bibliotecas del CSIC.
 - Josefina Vilches Pardo. Universidad de Granada. Facultad de Biblioteconomía y Documentación
 - José Antonio Ontalba y Ruipérez. FESABID. Comisión para la Nueva Titulación de Biblioteconomía y Documentación
 - Moderador: Antonio Tomás Bustamante Rodríguez. Universidad de Málaga. Biblioteca.
 - Relatora: Juana M.^a Suárez Benítez. Biblioteca de la Fundación Museo Picasso Málaga.
1. Los nuevos recursos tecnológicos permiten la coexistencia de los distintos tipos de soporte que conforman la biblioteca híbrida.
 2. Las nuevas bibliotecas híbridas permiten una mayor accesibilidad y una mejora de la calidad en el servicio final que se ofrece al usuario.
 3. Las publicaciones electrónicas, debido a su alto coste, requieren un esfuerzo de cooperación.
 4. Los recursos digitales en las bibliotecas universitarias suponen un importante recurso de información, a la vez su gestión introduce nue-

vos retos, tanto políticos y económicos como tecnológicos y profesionales.

5. La convergencia europea de titulaciones universitarias requiere la implantación de un nuevo título de Grado en Información y Documentación.
6. La convergencia europea –con nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje–, la convergencia tecnológica –basada en nuevos formatos y plataformas tecnológicas– y, por último, la convergencia organizativa –con nuevas estructuras de gestión– hacen de las bibliotecas universitarias verdaderos centros de recursos para el aprendizaje y la investigación.

MESA REDONDA

El personal en las bibliotecas públicas municipales de Andalucía

Intervienen:

- Sebastián de la Obra Sierra. Adjunto al Defensor del Pueblo Andaluz.
 - Fernando Platero Ferrando. Asociación Andaluza de Bibliotecarios (A.A.B.)
 - Clemente Rodríguez Sorroche. Servicio de Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación de la Junta de Andalucía
 - Marcelino Sánchez Ruiz. Federación Andaluza de Municipios y Provincias (F.A.M.P)
 - Moderador: Juan Diego Mata Marchena. B. P. Morón de la Frontera (Sevilla).
 - Relatora: Asunción López Núñez-Hoyo. B.P. Andújar (Jaén).
1. La situación del personal en las bibliotecas públicas municipales de Andalucía es muy deficiente.
 2. Hay una voluntad clara por parte de las instituciones con representación en la Mesa para que esa situación mejore.
 3. Existe la intención de que la Orden que regule el personal al servicio de las bibliotecas públicas prevista en la Ley vigente se publique lo antes posible.
 4. Hay que formar alianzas entre los elementos implicados y formular propuestas inteligentes, realistas, eficaces y sostenibles colaborando juntos en el diseño y el desarrollo de textos y planes de trabajo.

MESA REDONDA

Espacio europeo de enseñanza superior y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias.

Intervienen:

- Francisco Sánchez Jiménez. Universidad de Málaga. Secretariado del Espacio Europeo.
- Sebastián Jarillo Calvarro. Universidad de Jaén. Biblioteca.
- José Antonio Gómez Hernández. Universidad de Murcia. Facultad de Biblioteconomía y Documentación
- Josep Vives i Gràcia. Grupo de Alfabetización Informacional y Formación de Usuarios – AlfinCat.
- Moderador: Cristóbal Pasadas Ureña. Universidad de Granada. Biblioteca.
- Relator: José Luis Sánchez-Lafuente Valencia. Universidad de Granada. Biblioteca.

1. El espacio europeo de enseñanza superior va a crear nuevas necesidades a los usuarios y las bibliotecas son verdaderos recursos para el aprendizaje, en tanto que:
 - a. Ayudan a los usuarios a evaluar las fuentes de información
 - b. Son un agente educador que favorece las experiencias de aprendizaje
 - c. Tienen una amplia experiencia en la formación de usuarios.
2. Es necesario realizar una tarea docente desde las bibliotecas, tarea compartida entre el profesor y el bibliotecario para preparar las asignaturas
3. Esta misión es irrenunciable para la biblioteca y no sustituye a la del personal docente, sino que la complementa. Si se producen conflictos de competencias, habría que propiciar un cambio de mentalidad de los docentes.
4. El Plan Integral de Formación de ALFIN contempla al personal de la biblioteca, tanto como usuario como formador, también a los profesores en esta doble faceta de usuario y formador y a los alumnos.

PONENCIA

El bibliotecario lector. Antonio Ventura Fernández.

Presentación: *La experiencia bibliotecaria de animación a la lectura.* Chus Juste Pala. B. P. Zuera (Zaragoza)

Moderador Cristóbal Guerrero Salguero. B. P. Camas (Sevilla).

Relator: Rafael Ruiz Pérez. Servicio Municipal de Bibliotecas de Córdoba.

1. La lectura es tan necesaria como la alimentación en el desarrollo de la persona.

2. Los agentes básicos de acercamiento de la lectura al niño son la familia –ámbito por excelencia– la escuela y la biblioteca.
3. En nuestra sociedad se está imponiendo una subcultura que concede el mismo valor a la verdadera creación cultural que al subproducto degradado.
4. Esta mixtificación cultural tiende a imponerse por medio de refinados mecanismos de manera que la persona en desarrollo –el niño– no tiene posibilidad de elegir ser lector –o no serlo.
5. La familia, en tanto que reproduce el modelo dominante, está quedando inhabilitada para fomentar la lectura. La escuela tampoco cuenta entre sus objetivos básicos fomentar el placer por la lectura. En estas condiciones, sólo la biblioteca puede desempeñar esta misión
6. Se corre el serio peligro de que esta última posibilidad también se pierda si la biblioteca suplanta por otros su misión esencial de fomentar la lectura, en tanto que:
 - a. Los planes de formación de bibliotecarios no atienden al fomento de la lectura.
 - b. Se está comenzando a aceptar en el seno de la profesión que no es necesario ser un buen lector para ser bibliotecario.

PONENCIA

Evaluación y calidad en bibliotecas universitarias. Gregorio García Reche.

Presentación: *La Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) y la evaluación de la biblioteca dentro del marco del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades.* Manuel Barbancho Medina. Director de la UCUA.

Presentación: *Resultados del proceso de evaluación de bibliotecas universitarias.* Miguel Duarte Barrionuevo y Aurora Márquez Pérez. Universidad de Cádiz. Biblioteca.

Moderador: Sebastián Jarillo Calvarro. Universidad de Jaén. Biblioteca.

Relator: Antonio Tomás Bustamante Rodríguez. Universidad de Málaga. Biblioteca.

1. Hay un contexto favorable para la mejora de la calidad de las bibliotecas universitarias.
2. Se acepta la validez del modelo EFQM para bibliotecas universitarias y previsiblemente para otras.
3. Las guías de la UCUA orientan plenamente a lo largo del proceso de evaluación.

4. Las acciones de mejora se aprecian y aplican desde un primer momento.
5. El trabajo en cooperación facilita la labor de evaluación, favorece el planteamiento de acciones de mejora conjuntas y permite perfeccionar las herramientas.
6. El objetivo final de la evaluación es que la biblioteca conozca de forma rigurosa sus puntos fuertes y sus puntos débiles como base para un plan de mejora.
7. El plan de mejora permite conseguir una biblioteca universitaria de calidad con unos criterios de excelencia.

MESA REDONDA

A la conquista del futuro: evaluación y calidad en bibliotecas

- Manuel Barbancho Medina. Unidad para la Calidad en las Universidades Andaluza (UCUA).
 - Antonio Agustín Gómez Gómez. Biblioteca Pública Provincial de Huelva.
 - Félix Gutiérrez Santana. Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Málaga
 - Francisco Herranz Navarra. Universidad de Granada. Biblioteca.
 - Ana Real Duro. Instituto de Estudios Giennenses. Biblioteca.
 - Moderadora: Eulalia Espinás Riera. Fundación Bertelsmann.
 - Relator: Francisco Javier Álvarez García. Biblioteca de Andalucía.
1. La actividad cultural es un elemento de consumo que se rige por las leyes del mercado y también por los impulsos y tendencias que influyen en la percepción de los ciudadanos. Vivir en un entorno cambiante afecta a la biblioteca, igual que al resto de los servicios y actividades sociales.
 2. La biblioteca debe tener el suficiente empeño como para que no le atemorice establecer hipótesis de lo que el posible usuario –el cliente potencial– con sus deseos, necesidades, expectativas, tendencias... le pueda solicitar.
 3. No es suficiente con ofrecer un servicio bibliotecario básico, es imprescindible también que sea de calidad, que aporte un valor diferencial a las múltiples ofertas que perciben los ciudadanos.
 4. La evaluación es una herramienta que nos permite observar el pasado y planificar el futuro.
 5. Evaluar no es nuevo. Es una actividad cotidiana. De la misma manera se puede entender que los profesionales lo aplican, aunque sea de forma inconsciente. Es importante además hacerlo de forma

consciente y sistematizada porque facilita que la biblioteca se oriente a los clientes en todos los sentidos y que se introduzca la mejora continua de los procesos y de los servicios.

6. La mirada externa, la autoevaluación y el apoyo de las instituciones son elementos que pueden favorecer que la evaluación sea una actividad clave para que los profesionales podamos cumplir con la misión que se nos requiere por parte de la sociedad.
7. Establecer un sistema único de indicadores para todos los tipos de bibliotecas es complicado, dado que estos están en función de los objetivos de los centros y éstos son diferentes dependiendo del tipo de biblioteca: universitaria, especializada o pública. Debería estudiarse si es posible establecer algunos indicadores clave coincidentes.

Estas
XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía,
se terminó de imprimir
en los talleres de SOPROARGRA, S.A.,
de la muy noble, famosa y muy leal ciudad de Jaén,
guarda e defendimientos de los reinos de Castilla,
el día dieciocho de octubre del año del Señor
de dos mil cinco, festividad de
San Lucas patrón y fiesta mayor
de dicha ciudad,
fecha muy particular para
regocijo de todos los giennenses

