

## Jornada "Nuevos usos de la biblioteca pública"

La Jornada "*Los nuevos usos de la biblioteca pública*", celebrada el 26 de febrero de 2015 en la sala de actos del Museu del Disseny de Barcelona y convocada por la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona con la colaboración del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona y las secciones de Biblioteca Pública y Edificios Bibliotecarios y Equipamientos de la IFLA, ofreció un espacio de debate entorno de los **cambios que se están produciendo en los usos de la biblioteca pública** y como afectan a los servicios, usuarios, espacios i profesionales.

Uno de los retos actuales que nos encontramos los profesionales es definir el modelo de biblioteca en un conjunto global que ha de responder a una situación de profundos cambios e incertidumbres sociales y económicas. Una sociedad en constante evolución que se caracteriza por factores como el incremento en el uso de la tecnología, cambios en el consumo cultural, tendencia al acceso inmediato al conocimiento, diversidad de intereses y multiculturalidad.

Estos condicionantes sociales alteran las formas como la ciudadanía se aproxima a las bibliotecas y generan nuevos desafíos bibliotecarios para dar respuesta a las necesidades y expectativas en el diseño de los servicios y equipamientos. Con este objetivo, la jornada se organizó en **tres mesas redondas sobre Usuarios, Servicios y Profesionales** y constituidas, en todos los casos, con un moderador local, un profesional de la Red de Bibliotecas Municipales de Barcelona (XBM), un miembro de la sección de Públicas y otro de la sección de Edificios. El programa finalizó con una presentación de buenas prácticas aplicadas en la demarcación de Barcelona.

La **primera mesa**, alrededor de la visión de los **Usuarios**, fue moderada por Judit Terma, del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona y contó con la presencia de Jeffrey A. Scherer, arquitecto de Founding Principal MSR de Minneapolis (EUA), Marta Granel, directora de la biblioteca Central de Castelldefels y Sidel Bech-Petersen de la biblioteca de Aarhus de Dinamarca.

Las tres experiencias presentadas ponen de manifiesto la necesidad de tener bibliotecas adaptadas a la realidad más inmediata y para hacerlo es necesario abrirlas en la **participación de la comunidad**. Los ejemplos aportados al debate muestran modelos de participación desde diferentes ámbitos de gestión de la biblioteca que van des de la fase de definición del proyecto

arquitectónico hasta la configuración de programas de servicios y/o actividades.

Por lo que hace a la fase de diseño de los edificios, Jeffrey Scherer destaca la evolución que se ha seguido en la forma de trabajar y la progresiva incorporación de las opiniones de los usuarios y la comunidad no experta para construir equipamientos más afines a las necesidades del territorio. Las aportaciones de los no expertos han multiplicado el efecto democratizador en la toma de decisiones de los espacios públicos dirigidos a la comunidad.

A partir de su experiencia, enumera como pueden trabajar los profesionales para conseguir que la participación de los usuarios aporte valor a la definición de la biblioteca pública:

- es necesario generar confianza y confiar
- hacer participar a toda la comunidad sin prejuizar
- mostrar empatía hacia todas las aportaciones
- saber explicar/comunicar las problemáticas y/o limitaciones que nos encontramos
- no tener miedo a interpelar sobre los aspectos más problemáticos
- escuchar a todo el mundo
- no intentar convencer.

Las opiniones y manifestaciones expuestas en el curso de un proceso participativo deben poder traducirse en las necesidades reales de la comunidad. Por otro lado, resalta que el debate y la participación, más allá de potenciar la definición de la biblioteca, hace que se refuercen los vínculos o conexiones de la comunidad, a la vez que permite aumentar la comprensión entre las diferentes colectividades.

La biblioteca de Castelldefels apuesta por la integración de la biblioteca dentro de la comunidad a partir de la **programación de actividades**, un nuevo ejemplo de implicación de la población, en el modelo de biblioteca. En este caso, fruto de la colaboración con el talento local, el tejido asociativo, empresarial y económico.

Se abre el espacio de la biblioteca con la voluntad de ser el centro cultural de la población. Se cruzan las paredes del equipamiento físico para salir a la calle e implicar su desarrollo a entidades, asociaciones y empresas del municipio. La implicación del tejido del territorio permite dar a conocer la biblioteca como centro de creación, de experimentación, de inspiración, de relación y la reivindica al servicio de la ciudadanía. Se destaca la capacidad de adaptar y transformar los espacios a las necesidades de la programación.

El siguiente paso para Castelldefels es ir más allá de la programación de actividades e integrar la visión del ciudadano en la definición de las líneas estratégicas de la biblioteca con la voluntad de que esta implicación se haga evidente en la prestación de otros servicios.

Sidel Bech-Petersen de Aarhus nos presenta su experiencia de trabajo basada en la utilización del método "*Design thinking*", una metodología de diseño centrada en la persona. Aplicada a las bibliotecas, introduce una manera de trabajar que permite pensar y diseñar los servicios, espacios y experiencias a partir de las personas e involucrando a la comunidad.

El sistema de aplicación de este método se estructura en tres fases definidas que se podrían resumir:

1. Salir al mundo y aprender
2. Hacer una lluvia de ideas
3. Desarrollar la idea y probar

A partir de la experiencia de bibliotecas que han aplicado esta metodología, las recomendaciones serían:

- pensar en conductas más que en datos estadísticos.
- no pensar únicamente en procesos grandes, también se puede aplicar en el día a día.
- aprender a experimentar de los fracasos y de los servicios que no tienen éxito.
- No necesariamente tiene que ver en la creación de un nuevo servicio. Una nueva manera de presentar un servicio ya existente también es innovación.

Se destaca como reflexión conjunta de todas las aportaciones hechas la responsabilidad para entender, observar, escuchar e integrar las necesidades reales de la comunidad. En definitiva, diseñar en el marco público respetando las opiniones y los usos posteriores que se harán.

La prestación de los servicios bibliotecarios y como estos se ven afectados por usos heterogéneos que los usuarios hacen y demandan de la biblioteca pública fue el tema central de la **segunda mesa redonda**. Moderada por Ferran Burguillos, director de la biblioteca Vapor Badia de Sabadell, contó con las aportaciones de Sílvia Barragán, directora de la biblioteca Antoni Comas de Mataró, Karen Latimer, bibliotecaria de la Universidad de Queen de Belfast y Jonna Holmgaard de la Agencia de Cultura de Dinamarca.

Des de la experiencia de Mataró, la directora incide, como continuidad de la mesa anterior, en la relevancia de cada organización/biblioteca para conocer su entorno y de ser conscientes de su realidad como el objetivo de conseguir unos espacios físicos que potencien la comunidad, la creatividad, la relación, la experimentación, el aprendizaje y el conocimiento a partir de cuatro ingredientes básicos: el personal, la colección, los espacios y el trabajo en red.

Se destacan tres ejes fundamentales a tener en cuenta en la prestación de los servicios bibliotecarios: **la cohesión social, la inclusión digital y la**

**participación.** En relación a la cohesión social, la biblioteca pública se configura como tercer espacio, abierto a todos y propenso a la interacción entre colectivos diversos. Fomenta actividades que favorecen el diálogo, la relación, la crítica y la identidad para incrementar su valor en la sociedad. Las estrategias de cohesión se enmarcan en los campos de acción de la biblioteca como el fomento a la lectura, el acceso a la información o el aprendizaje a lo largo de la vida.

Por lo que hace a la inclusión digital promueve la apuesta de la biblioteca para ofrecer un modelo inverso que se sustente en interfaces, recursos y actividades dirigidas a la alfabetización informacional y no sólo en el acceso a los equipos y programarios.

El tercer eje, la participación, se centra en la diversidad de usos que se hace del espacio y su dimensión multifuncional. Se evoca las experiencias emocionales y vivenciales que proporcionan las bibliotecas y los efectos que pueden producir en los individuos. Se remarca el talante y carácter de los gestores y de los profesionales como elemento muy decisivo para dibujar un modelo participativo y colaborativo y para la búsqueda de canales de participación.

De forma transversal y complementaria a los ejes fundamentales se mencionan también elementos que intervienen en el diseño de servicios como colecciones que pasan a ser conexiones, espacio local, cultura de proximidad, innovación y, la capacidad de, a pesar de las carencias, saber mover y encajar estos elementos.

Se inicia la presentación de Karen Latimer resaltando las similitudes que tienen las bibliotecas públicas con las otras tipologías como las universitarias donde, igualmente, las tendencias son el diseño de servicios orientados a los usuarios, la interacción de las conexiones (recursos-usuarios-profesionales) y el carácter multifuncional de los espacios.

Se reconocen las bibliotecas como espacios híbridos y, más allá, de devenir un sitio característico de tercer espacio (el ocio) también tiene coincidencias con los otros dos espacios: el primero (la casa, espacio de intimidad) y segundo (el laboral, espacio de trabajo). Asimismo pone de manifiesto los retos que se deben plantear:

- tipos de edificios
- predicción de futuro en relación con las TIC
- sostenibilidad
- búsqueda de partenariados
- espacio de los recursos electrónicos
- formas de participación ciudadana

Jonna Holmgaard como responsable del *Model Programme for Public Libraries* en Dinamarca presenta el proyecto que consiste en un catálogo de

herramientas sobre la interacción entre espacios y funciones que inspiren a los diseñadores de bibliotecas y, faciliten ideas y buenas prácticas para los programas funcionales.

De acuerdo a los tiempos cambiantes que vive la sociedad actual, el objetivo del programa ha sido fomentar la biblioteca como espacio público que se enfrenta a los retos que se pueden traducir en los conceptos siguientes:

- “de la colección a la conexión”
- “de contenedores de libros a centros de la comunidad” y,
- “de la transacción a la relación” .

El programa parte de la perspectiva que estos retos son equivalentes, internacionalmente, al conjunto de las bibliotecas. Se opta por ofrecer un programa flexible que aporte especificaciones generales para las nuevas bibliotecas y propuestas de rediseño para las bibliotecas existentes.

Se muestran dos ejemplos: uno, centrado en la biblioteca como espacio de inspiración, el la cual la oportunidad es saber como la biblioteca se orienta a usuarios nuevos y experimentados en los campos de las artes, el cine, la literatura, la música, el entretenimiento, etc. Y, un segundo, centrado en la biblioteca como espacio urbano, donde la oportunidad es la creación de espacios que inviten a entrar y a la cohesión entre la biblioteca y el espacio urbano.

Finalmente, invita a visitar el portal web del programa (<http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en>) donde se pueden encontrar plantillas para nuevos casos y oportunidades.

La **tercera mesa: “Los profesionales”** fue conducida por Cristóbal Urbano, profesor de Biblioteconomía de la Universidad de Barcelona, con la participación de Lluís Salvador, director de Recursos Humanos del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, de Marian Morgan-Bindon que expone la presentación de Pirkko Lindberg, directora de las bibliotecas de la ciudad de Tampere i Sharon L. Bostick de la Galvin Library, Illinois Institute of Technology de Chicago.

Las tres experiencias presentadas trataron funciones de los profesionales en la presentación de servicios bibliotecarios, como tienen que ser los espacios bibliotecarios para potenciar una mayor proximidad a los usuarios y que nos facilita un trabajo con mayor transversalidad.

Desde Finlandia, en relación a las cualidades de los futuros profesionales, se destaca que sean: creativos, flexibles, extravertidos, con habilidades sociales, capacidad de trabajo en equipo, de adaptarse a los cambios y con habilidades informáticas. Deslumbra la especialización de los profesionales (juventud, servicios sociales,...), los lugares de trabajo convertirán multiprofesionales y la formación continua continuará siendo clave.

Por otro lado, se prevé que las bibliotecas más pequeñas se orienten a grupos diana, un ejemplo sería [Library 10](#) dirigidas a los jóvenes. Los límites entre las diferentes tipologías de bibliotecas se desdibujaran y los diferentes perfiles profesionales se fusionaran.

Los profesionales tendrán un papel mixto con roles muy diferenciados que van desde el productor, conector, formador, estudiante,...pero destaca que lo importante es arriesgarse a probar cosas nuevas y no tener miedo de cometer errores.

Preguntada por como debe ser la formación continua de estos profesionales, Marian Morgan-Bindon destaca que el desarrollo profesional tiene que ver con el compromiso de garantizar que las bibliotecas estén en el corazón de las comunidades donde trabajan. En las bibliotecas de la ciudad de Gold Coast (Australia) el programa se centra en el mantenimiento de competencias con un amplio abanico de especializaciones a escoger pero también en el reconocimiento para las personas que no tienen una certificación oficial. Como parte de la evaluación de rendimiento, es necesario demostrar que se ha ganado la competencia y también que se puede transmitir.

Para Lluís Salvador de Bibliotecas de Barcelona la **especialización** por parte del personal puede ser una de las herramientas para adaptarnos a los cambios de tendencias. Destaca especialmente las especializaciones en: servicios digitales, niños, dinamización cultural,... también la incorporación de otros profesionales a nivel de red como, por ejemplo, experto en marketing, técnicos de sistemas, educadores sociales, mentores. Para las bibliotecas pequeñas, especialmente, son claves el trabajo en red y la cooperación.

Hace mención a las **habilidades transversales** de los profesionales y, como estas son ahora mismo más esenciales que las competencias técnicas:

- habilidades relacionadas, capacidad de gestionar de manera efectiva las relaciones personales (profesionales, usuarios, colaboradores). La empatía es esencial.
- adaptación al cambio y flexibilidad
- capacidad y atrevimiento para innovar.

Actualmente, hay una contradicción entre las relaciones de puestos de trabajo, las titulaciones, las capacidades... Como reto desde la selección y la formación de carreras de empleos, hay que ver como se incorporaran estas habilidades. Hay que crear sistemas de especialización horizontales. Habrá que mirar también las relaciones de trabajo con ojos innovadores. Los instrumentos de gestión de los recursos humanos no están puestos pensando en el cambio sino en la estabilidad.

Sharon L. Bostick Dean reivindica un diseño de los **espacios laborales** que esté a la altura de los profesionales y la necesidad de poder introducir cambios en estos espacios. De la misma manera se necesitan mostradores más pequeños y

que no intimiden a los usuarios, el personal debe moverse por la biblioteca, acercarse a los usuarios y favorecer la proximidad.

En cuanto a la evaluación, hay que establecer una evaluación continua para medir como el que se hace, satisface las necesidades de los usuarios y como se mejora la vida del personal. Hay que evaluar también como se comporta el personal en su lugar de trabajo y buscar otras maneras de evaluar el uso que el personal hace de la biblioteca.

En la presentación de las Buenas Prácticas, conducida por Ester Omella, jefe de Planificación, Evaluación y Calidad de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas, se presentaron seis experiencias de la Red de Bibliotecas Municipales de Barcelona vinculadas a los ámbitos tratados en las mesas anteriores.

En el ámbito de profesionales, Montse Álvarez, de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas y Ferran Agelet, de Bibliotecas de Barcelona, hicieron dos presentaciones que incidían en las estrategias de las organizaciones para aprovechar el conocimiento de la misma, hablando de organizaciones que aprenden de sí mismas y que ponen en valor el *Know How* generado dentro de la propia institución para innovar.

En el ámbito de servicios digitales, Núria Pi, de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas presentó una propuesta vinculada a los servicios móviles y Anna Bröll, de Bibliotecas de Barcelona, trató la formación en el ámbito digital a Bibliotecas de Barcelona.

En el ámbito de arquitectura bibliotecaria, Santi Romero, de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas y Rodrigo Alamos, del Ayuntamiento de Martorell, y en este caso también arquitecto responsable del proyecto, presentaron un ejemplo práctico del proceso de asesoramiento en la construcción de una biblioteca mediante un diálogo real en el caso de la biblioteca de Martorell.

A modo de conclusiones se identifican puntos en común o estrategias que han estado presentes en las tres mesas del programa y que fueron compartidos, al final de la Jornada, como clausura por parte de Marta Cano, jefe de Servicio de coordinación bibliotecaria de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona.

Hay coincidencia en definir la biblioteca como un lugar común; es primero, segundo y tercer espacio. Un espacio para conectar y de conexiones y, una experiencia emocional y vivencial que puede cambiar la vida. Para disponer de unas bibliotecas más adaptadas a las necesidades del territorio se pueden desarrollar las propuestas coincidentes siguientes:

1. Ser **conocedores de la realidad** inmediata: salir a la calle, aprender de la vida, observar conductas, ser curioso,... Debemos ser próximos: la realidad local debe ser el motor de la biblioteca.
2. Integrar la **participación** como una actitud de trabajo: escuchando sin límites, sin intentar convencer y sin prejuizar. La comunicación con el usuario debe diseñarse como un diálogo permanente.
3. **Confiar**: en el equipo, en el usuario y en nosotros mismos, innovando, asumiendo los riesgos... sin miedo a equivocarnos. Haciendo del fracaso un aprendizaje.
4. **Flexibilidad**: ha sido un concepto recurrente que ha aparecido en diferentes ámbitos de debate. En el diseño de la biblioteca como espacio de uso, en el cual se destaca que el espacio ha de ser una excusa para no tomar decisiones, de deben rediseñar los espacios ya existentes dando nuevos usos y nuevas especificidades. Desde la perspectiva profesional, la flexibilidad para adaptarse al cambio constante; se requiere un profesional mixto, mezclado, productor, conector. Flexibilidad también en la formación continua de los profesionales, lo que hagamos hoy mañana cambiará.
5. **Cooperación**: el establecimiento de alianzas como sistema de trabajo teniendo en cuenta que estas dependerán en gran medida del contexto local. La cooperación es también un elemento esencial para aquellos centros más pequeños y para orientar los equipos de trabajo. Como colectivo profesional hemos de saber integrar otras profesiones y hacer equipos multidisciplinares.
6. Orientarnos en la **experimentación**, escogiendo los servicios más relevantes en nuestra área, centrarnos en aquello en que somos competentes.
7. **Conexión**. Conexión versus colección, profesionales conectados entre ellos. Profesionales conectados entre usuarios y recursos.
8. Ser creativos, flexibles, con **habilidades sociales**, ser buenos trabajando en equipo, con capacidad de liderazgo con habilidades informáticas, amplia cultura general, extravertidos.

*Nos hemos de enamorar... de las bibliotecas y de los usuarios.*

Sílvia Rabat  
Carme Rodríguez  
Relatoras

Barcelona, 12 de marzo del 2015