

s  
t  
a

# Michaela Hertel

Directora de la Fundación Bertelsmann

E  
n  
t  
r  
e  
v  
i  
s  
t  
a



*“Unos clientes bien atendidos se sienten satisfechos y apoyan a su biblioteca”*

por Raúl Cremades y Conchi Jiménez

Para Michaela Hertel las bibliotecas del siglo XXI en España se han de enfrentar a una serie de cambios que desembocan en una mayor calidad de la oferta y de los servicios prestados a sus *clientes*, como ella denomina a los usuarios. La directora de la Fundación Bertelsmann, y miembro del Comité Científico de *Mi Biblioteca*, nos habla de sus proyectos y explica el concepto de biblioteca por el que lleva trabajando desde el año 1995 la prestigiosa institución que dirige.

**¿Cómo comenzó su andadura profesional en el ámbito del fomento de la cultura, en general, y de las bibliotecas, en particular?**

Mi carrera profesional en el ámbito cultural comenzó en el 2001, año en que me incorporé a la Bertelsmann Stiftung, el homólogo de la Fundación Bertelsmann en Alemania, como responsable de proyecto *bibweb*: una plataforma de formación on-line para bibliotecarios que hemos creado y desarrollado en Alemania y que posteriormente hemos implementado también en España, bajo el nombre de *e-bib*. En 2003 fui designada coordinadora para España de la Bertelsmann Stiftung, y desde finales de 2004 dirijo la Fundación Bertelsmann con sede en Barcelona.

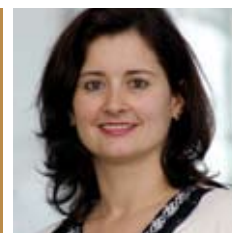
**¿Cómo definiría la Fundación Bertelsmann y cuáles son sus principales actividades en España?**

La Fundación Bertelsmann es una entidad autónoma y sin ánimo de lucro que, junto con sus socios, se propone identificar retos y problemas sociales para desarrollar modelos ejemplares de solución. Su fundador, Reinhard Mohn, la creó en 1995 para ampliar su compromiso filantrópico también en España, país con el que la familia Mohn mantiene muy buenas relaciones tanto empresariales como personales. Durante sus diez primeros años, la Fundación Bertelsmann se dedicó al fomento de la lectura y a la mejora de las bibliotecas públicas. Ha desarrollado proyectos como el programa de análisis de bibliotecas para contribuir a su mejor rendimiento y el programa *biblioteca escuela*. En 2005, coincidiendo con el décimo aniversario de la Fundación, el Patronato, presidido por Liz Mohn, acordó un giro estratégico que se centra en la promoción de la Responsabilidad Cívica en España.

*Edificio que albergará la biblioteca CUBIT en Zaragoza.*



*“Las bibliotecas se financian con medios públicos, por lo que también han de mostrar un carácter de servicio público de cara al cliente”.*



Para ello, se ha creado un centro de competencias para Fundaciones Cívicas, y se trabaja en la difusión de una Nueva Cultura Empresarial, la organización de foros culturales, y la promoción de la filantropía de los jóvenes. En el ámbito bibliotecario, la Fundación Bertelsmann prosigue su actividad con dos proyectos: la construcción de CUBIT, la primera Biblioteca para Jóvenes en España, y la formación para bibliotecarios a través de la plataforma online denominada e-bib.

### ¿Qué herramientas ofrece la web de la Fundación para los profesionales de las bibliotecas y la documentación?

Nuestra web ([www.fundacionbertelsmann.org](http://www.fundacionbertelsmann.org)) contiene abundante información y documentación para los bibliotecarios, como por ejemplo las 14 ediciones de nuestra serie de publicaciones *Biblioteca y Gestión*, que se pueden pedir como libro o descargar en versión pdf directamente de nuestra web, y por otra parte contamos con nuestra plataforma de formación online e-bib.

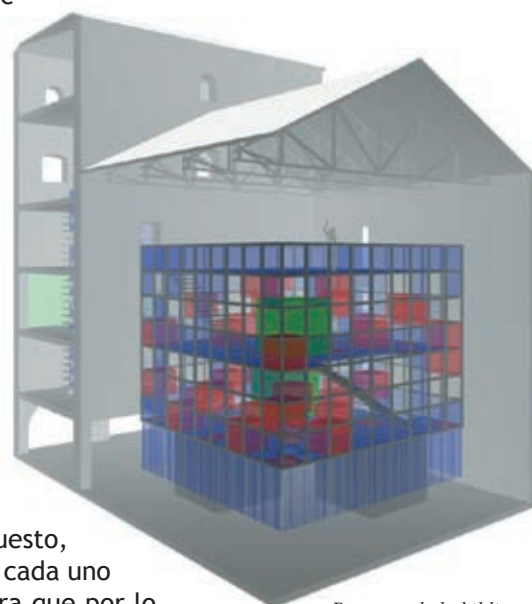
### ¿Puede hablarnos con más detalle de la plataforma e-bib?

E-bib es el sucesor directo del programa bibweb, que hemos llevado a cabo en Alemania y Polonia, y que ha sido distinguido con varios premios como el *European E-Learning Award 2004*, *Top Ten Public Private Partnership Award 2004* y el *E-Learner of the Year Award 2005*.

En España ofrecemos actualmente cuatro cursos a los profesionales del sector bibliotecario: tres módulos que se centran en el tema de servicios y recursos de Internet para bibliotecarios, y un curso sobre las Bibliotecas para Jóvenes. Opinamos que las nuevas tecnologías de información son una herramienta imprescindible para una gestión eficaz de las bibliotecas públicas y por ello hemos desarrollado e implementado los tres primeros módulos. En nuestro curso más reciente sobre las Bibliotecas para Jóvenes los usuarios pueden aprender cómo planificar y desarrollar una biblioteca para un público joven. Además, el curso ofrece información sobre el contexto socio-cultural de los jóvenes, estrategias y técnicas de marketing para el trabajo con jóvenes en las bibliotecas e ilustra la teoría con ejemplos de buenas prácticas internacionales. En estos momentos estamos en fase de desarrollo de nuevos módulos y esperamos poder ponerlos en un futuro próximo a disposición de los profesionales de la biblioteconomía.

### ¿Qué ventajas y qué inconvenientes conlleva, a su juicio, la formación online?

La formación online tiene la gran ventaja de que cada alumno puede aprender a su ritmo, es decir, puede seguir los módulos dónde, cuándo y cómo quiera. Según nuestra experiencia, sobre todo los bibliotecarios provenientes de ciudades pequeñas agradecen la oportunidad de poder seguir nuestro programa. El foro sirve para el intercambio de información y experiencias de los alumnos, y si los alumnos tienen cualquier duda pueden contactar con un tutor por teléfono o por correo electrónico. Por supuesto, la formación online requiere más disciplina que un curso presencial; cada uno se tiene que motivar por sí solo, pero nuestra experiencia demuestra que por lo general nuestros alumnos están muy motivados y siguen el curso hasta el final.



*Proyecto de la biblioteca CUBIT para jóvenes.*

# La fundación y las bibliotecas

Con el fin de promocionar de forma sistemática la creación de bibliotecas en España, Reinard Mohn constituyó en el año 1995 la Fundación Bertelsmann, con sede en Barcelona.

Entidad autónoma y sin ánimo de lucro, sus empleados se han concentrado en encauzar el proyecto modelo para desarrollar la cultura de lectura y medios en España, así como la gestión de bibliotecas. Entre sus iniciativas se encuentran un *benchmarking* de 20 bibliotecas, así como un proyecto para promocionar la cooperación entre las bibliotecas públicas y las escuelas.

Actualmente, la Fundación Bertelsmann ofrece cursos online para la ampliación de estudios de bibliotecarios, e impulsa la creación de una biblioteca en Zaragoza destinada a las necesidades de los usuarios jóvenes.

**Como ya ha comentado, entre sus proyectos más novedosos se encuentra la Biblioteca para Jóvenes en Zaragoza. ¿Qué ofrece esta biblioteca a los adolescentes y jóvenes adultos en comparación con otras bibliotecas ya existentes?**

CUBIT va a ser la primera biblioteca exclusivamente destinada a un público joven en España. Desde la Fundación Bertelsmann seguimos, en colaboración con la ciudad de Zaragoza y la Caja Inmaculada, los modelos exitosos de nuestra fundación madre alemana, la Bertelsmann Stiftung, que ha creado ya tres bibliotecas para jóvenes en Dresde (Alemania), Wrocław y Olsztyn (Polonia).

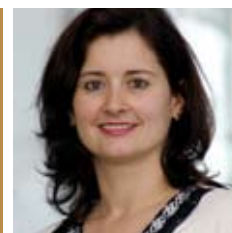
El objetivo de CUBIT es crear una moderna biblioteca modelo que sirva para coordinar de forma centralizada todas las necesidades de información y mediáticas de los jóvenes de entre 16 y 25 años. A través de la orientación sistemática hacia el público objetivo, la introducción de métodos de gestión empresarial y una oferta multimedia en constante actualización, la biblioteca será un espacio acogedor, eficiente y atractivo para el cliente joven. Además apostamos por la utilización de nuevas tecnologías que permitirá realizar búsquedas de información adaptadas a los jóvenes. CUBIT dispondrá también de ofertas para el fomento de las competencias de lectura e información y presentará otros elementos de interés como, por ejemplo, una orientación práctica para la elección de la formación y de la profesión. Al mismo tiempo se prevé que la biblioteca se interrelacione con el entorno local y establezca colaboraciones estratégicas con otras instituciones más allá de su función de modelo.

**Según su opinión, ¿cuáles son las mayores transformaciones que está sufriendo el mundo bibliotecario en la actualidad?**

Las bibliotecas públicas se enfrentan a toda una serie de cambios. En mi opinión, uno de las más importantes son las crecientes expectativas de los clientes de las bibliotecas públicas en lo que se refiere a calidad de la oferta y de los servicios prestados.

«El siglo XXI no es la era de Internet, es la era de los clientes». De este modo formuló Anne Busquet, presidenta de American Express Relationship Services, la futura importancia de la relación con los clientes. En el mundo económico ya hace tiempo que se tiene constancia de que la orientación a los clientes y la buena relación con éstos proporcionan una ventaja competitiva importante y, de este modo, hacen aumentar el valor de una empresa.

*“Sobre todo los bibliotecarios provenientes de ciudades pequeñas agradecen la oportunidad de poder seguir nuestro programa online”.*



Las bibliotecas tienen que aprender de esta estrategia, ya que unos clientes bien atendidos se sienten satisfechos y apoyan a su biblioteca. La razón de ser de una biblioteca pública es el uso que los clientes hagan de ella. Sin clientes, una biblioteca pública no tiene sentido. Las bibliotecas se financian con medios públicos, por lo que también han de mostrar un carácter de servicio público de cara al cliente. Una organización orientada al cliente y la constante evaluación de los datos sobre el uso y sobre los usuarios tienen como objetivo el empleo consciente de esos medios públicos y el ofrecimiento de las máximas contraprestaciones a los clientes de la biblioteca. La perspectiva del cliente puede y deber utilizarse como instrumento para decidir los puntos fuertes de la labor de una biblioteca. Ante el vertiginoso aumento de las exigencias a que debe hacer frente las bibliotecas, esta forma de proceder puede contribuir a desarrollar las funciones realmente importantes en el ámbito local.

Las bibliotecas no viven en el “vacío”, sino que se mueven como prestadoras de servicios públicos en un entorno de competencia, y en ese aspecto el listón está claramente más alto que, por ejemplo, hace diez años.

Por último, pero no menos importante: una elevada satisfacción del cliente repercute en los trabajadores y hace que éstos, por su parte, estén más motivados y satisfechos. ■



*Sede de la  
Fundación Bertelsmann  
en Barcelona.*

**AUTORES:** Cremades García, Raúl y Jiménez Fernández, Conchi.

**FOTOGRAFÍAS:** Archivo Fundación Bertelsmann.

**TÍTULO:** “Unos clientes bien atendidos se sienten satisfechos y apoyan a su biblioteca”. Entrevista a Michaela Hertel. Directora de la Fundación Bertelsmann.

**RESUMEN:** En esta entrevista, Michaela Hertel, directora de la Fundación Bertelsmann, nos habla de la trayectoria de esta institución desde su creación en 1995, de sus principales actividades, así como de los proyectos que han puesto en marcha recientemente para bibliotecas, entre ellos, la Biblioteca para Jóvenes de Zaragoza y el programa e-bib.

**MATERIAS:** Fundaciones / Bibliotecas / Instituciones Promotoras de la Lectura / Entrevistas.