



# ¿Cuál es el relato de la biblioteca?

Varios son los motivos que preocupan a los bibliotecarios en la búsqueda incansable para la adaptación de los espacios bibliotecarios a los nuevos servicios que requiere la ciudadanía. Por ello, muchas ciudades se están cuestionando cómo proyectar los servicios públicos que ofrecen a través de sus redes de bibliotecas.

Zaragoza es un ejemplo de ello. En línea con su estrategia de convertirse en Ciudad Educadora, las Bibliotecas Públicas Municipales de la ciudad están realizando un 'Estudio de necesidades y expectativas de las personas usuarias de las bibliotecas', a través de encuestas a usuarios y algunas consultas directas a personas clave del mundo de la biblioteconomía entre las que me han incluido.

Me complace compartir en esta MB el resumen de mi visión sobre esta serie de preguntas: ¿Cuál es la biblioteca pública ideal?, ¿cuáles son los servicios con mayor proyección para el futuro próximo?, ¿cómo llegar a más personas usuarias?, ¿considera que deberían incorporarse otros perfiles profesionales a las bibliotecas públicas?

La biblioteca ideal es, sin duda alguna, la más visitada; aquella que se convierte en un servicio de proximidad para su comunidad. La buena ubicación del edificio es fundamental, debe ser el latido del barrio, de ahí la importancia de que su centralidad sea óptima, aunque se instale dentro del centro comercial, si cabe, porque éste sea el lugar más visitado de la zona. Habrá que estudiar cómo se desplaza la gente a la biblioteca, qué medio de transporte utiliza, si es en transporte público ha de estar próximo al edificio, o si lo hace en coche, el aparcamiento es un requerimiento imprescindible. La accesibilidad es clave para el éxito de la biblioteca.

La oferta de servicios será acorde con la población y para eso los estudios demográficos son el primer paso. Las actividades y servicios que los usuarios no siempre sientan como necesidad también deberían ser programados. La biblioteca ha de ser proactiva en dar soluciones para alcanzar el desarrollo sostenible. Por ejemplo, los usuarios de mayor edad, no sienten como necesidad entrar en las tecnologías de la información, pero cuando se organizan cursos de habilidades tecnológicas en la biblioteca de forma gratuita, se dan cuenta de que superan la barrera de la alfabetización informacional y se les abre un nuevo universo.

Además, la biblioteca ha de ofrecer un espacio público de creación para ser utilizado por los usuarios reales y potenciales. Y reforzar el vínculo educación - biblioteca participando con la comunidad educativa (en línea con el concepto Ciudad Educadora). El personal en contacto directo con los usuarios es clave. La política de selección de personal ha de asegurar una contratación acorde con el perfil del público al que se atiende. Los bibliotecarios han de tener competencias específicas adecuadas para servir a los diferentes públicos. No es lo mismo tratar con personas mayores, con estudiantes o con niños que son nativos digitales. Es necesario revisar los perfiles profesionales para vincularlos a las necesidades sociales y realizar esfuerzos de formación continuada e impulsar el trabajo transversal con el resto de profesionales del ámbito social del municipio.

Lo más difícil es definir el relato propio de la biblioteca para superar el reto de conseguir explicar su utilidad, estudiar y encarar las expectativas de la ciudadanía y alinearla a las políticas públicas de su municipio. ▀

\* Glòria Pérez-Salmerón es Presidenta de la IFLA.