

La biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa

Javier Castillo Fernández
José Antonio Gómez Hernández
Pedro Quílez Simón
(editores)

b



***La biblioteca pública frente a la
recesión: acción social y educativa***

La biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa

Javier Castillo Fernández
José Antonio Gómez Hernández
Pedro Quílez Simón
(editores)

ANABAD
Ediciones Tres Fronteras

La biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa

1ª edición: julio de 2010

© Marta Cano Vers, Javier Castillo Fernández, Edgardo Civallero, María Jesús del Olmo, Loida García-Febo, José Antonio Gómez Hernández, David Martínez Ayllón, Manuel Hernández Pedreño, Cristóbal Pasadas Ureña y Margarita Pérez Pulido.

© Ediciones Tres Fronteras

Consejería de Cultura y Turismo



ANABAD



Editan: EDICIONES TRES FRONTERAS
Avda. de los Pinos 4, 3009 Murcia
www.tresfronteras.es

ANABAD
c/ Recoletos, 5, 3º izda. 28001 Madrid
www.anabad.org

ISBN: 978-84-7564-561-2

Depósito Legal: MU 1341-2010

Impreso en España - *Printed in Spain*

Imprime: Tipografía San Francisco, S.A.
TSF@ono.com

Reservados todos los derechos. De acuerdo con la legislación vigente, y bajo las sanciones en ella previstas, queda totalmente prohibida la reproducción o transmisión parcial o total de este libro, por procedimientos mecánicos o electrónicos, incluyendo fotocopia, grabación magnética, óptica o cualesquiera otros procedimientos que la técnica permita o pueda permitir en el futuro, sin la expresa autorización por escrito de los propietarios del copyright.

Índice

Capítulo 1. <i>Bibliotecas y recesión, una introducción</i> José Antonio Gómez Hernández, Javier Castillo Fernández, Pedro Quílez Simón.	13
Capítulo 2. <i>Estado del Bienestar, pobreza y exclusión social</i> Manuel Hernández Pedreño.	17
Capítulo 3. <i>Captar y generar recursos en tiempos de crisis: oportunidades de fundraising en bibliotecas públicas</i> Margarita Pérez Pulido.	53
Capítulo 4. <i>Competencias básicas, aprendizaje permanente y bibliotecas públicas. Articulación de políticas y experiencias de ámbito nacional e internacional</i> Cristóbal Pasadas Ureña.	65

Capítulo 5. <i>Competencias básicas, aprendizaje continuo y bibliotecas públicas. Experiencias en América Latina</i> Edgardo Civallero	93
Capítulo 6. <i>La prestación de servicios de las bibliotecas públicas a usuarios sin recursos en las bibliotecas públicas estadounidenses</i> María Jesús del Olmo	113
Capítulo 7. <i>La atención bibliotecaria integral a la ciudadanía de Castilla-La Mancha: Biblioteca Solidaria</i> David Martínez Ayllón	137
Capítulo 8. <i>Los planes de formación laboral de las bibliotecas de la red de bibliotecas de la Diputación de Barcelona</i> Marta Cano Vers	153
Capítulo 9. <i>Biblioteca punto de empleo: actuaciones cooperativas de la Biblioteca Regional de Murcia con el Servicio Regional de Empleo y Formación</i> Javier Castillo Fernández	173
Capítulo 10. <i>Los programas sociales y educativos de la Biblioteca Pública de Queens (Nueva York)</i> Loida García-Febo	189
ANEXO. <i>Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas públicas en tiempo de crisis</i>	199

Los autores

Marta Cano Vers.

Diplomada en biblioteconomía y licenciada en documentación por la Universidad de Barcelona. Máster en gestión y dirección de bibliotecas por la Universidad Pompeu Fabra. Su carrera profesional ha estado siempre vinculada a la biblioteca pública, especialmente en el ámbito de la gestión de bibliotecas. Actualmente es Jefa del Servicio de Coordinación Bibliotecaria de la Diputación de Barcelona.

Javier Castillo Fernández.

Licenciado en Filosofía y Letras por la Universidad de Granada, ha realizado estudios de Documentación en la Universidad de Murcia. Técnico Superior de Archivos de la Comunidad Autónoma de Murcia, ha sido Coordinador de Archivos Municipales y responsable técnico del proyecto Carmesí (Catálogo de Archivos de la Región de Murcia en la Sociedad de la Información). Desde 2009 es director de la Biblioteca Regional de Murcia, donde ha impulsado el proyecto “Biblioteca punto de empleo”, para desempleados y personas que quieren mejorar su situación laboral.

Edgardo Civalero.

Docente e investigador licenciado en Bibliotecología y Documentación por la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina). Especializado en tradición oral y bibliotecas en comunidades aborígenes, ha realizado trabajo de campo (2001-2006), dictado cursos y escrito artículos y libros digitales. Ha trabajado también en temáticas como el acceso abierto, el *copyleft*, la bibliotecología progresista, las bibliotecas populares y la promoción de lecto-escritura. Ha sido miembro activo de IFLA, ICIE, ISC y E-LIS, y colaborado como árbitro en publicaciones académicas. Actualmente trabaja en la CDU.

María Jesús del Olmo.

Especialista en Documentación por la Facultad de CC. de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. Licenciada en Historia del Arte por la Universidad Autónoma de Madrid. Desde 1996 es la directora del Centro de Recursos Informativos de la Embajada de EE.UU. en Madrid. Ha trabajado en la Calcografía Nacional, en la Biblioteca Nacional y en el Archivo Histórico de Madrid. También dirigió el centro de documentación de la empresa Sener Ingeniería y Sistemas y trabajó en la *Frick Art Reference Library* de Nueva York con una beca Fulbright. Tiene publicaciones sobre historia del arte y de la arquitectura, biblioteconomía y documentación. Es miembro de la Junta Directiva de SEDIC (Secretaría General) y miembro de APEI.

Loida García-Febo.

Presidenta de REFORMA, *The National Association to Promote Library and Information Services to Latinos and the Spanish Speaking*. Asistente Coordinador para el Programa Nuevos Americanos y para la unidad de Servicios Especiales de Queens Library en Nueva York. En 2007 fue nombrada *Library Journal Mover & Shaker* y también *Outstanding Woman* por Impremedia y El Diario/La Prensa. Vicepresidente de la Mesa Redonda de Libertad Intelectual de la *American Library Association* (ALA) y miembro de su Comité de Libertad Intelectual. Es también Secretaria del Comité de Libre Acceso a la Información y Libertad de Expresión (FAIFE) de la Federación Internacional de Bibliotecas e Instituciones (IFLA) y trabaja con el *New Professionals Special Interest Group* de IFLA el cual coestableció en el 2004. Ha impartido conferencias, talleres y coordinado estrategias bibliotecarias en numerosos países de todo el mundo. Es miembro del *American Indian Library Association*, *Asian Pacific American Librarians Association*, *the Black Caucus of the American Library Association*, *Chinese American Library Association* y *Association of Caribbean University, Research and Institutional Libraries* (ACURIL).

José A. Gómez Hernández.

Doctor en Filosofía, bibliotecario de la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación (1984-1989) y profesor de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Murcia desde 1988. Fue decano de la Facultad de Ciencias de la Documentación (1996-2000) y director de la revista "Anales

de Documentación" (1998-2002). Ha sido coordinador de Cultura de la Universidad de Murcia (2002-2006) y director de la Editorial de esta Universidad, EDITUM (2006-2010). Algunas de sus publicaciones son: "Lectura, Educación y Bibliotecas, ideas para crear buenos lectores" (Anabad, 1994); "La función de la biblioteca en la Educación Superior. Estudio aplicado de la biblioteca universitaria de Murcia" (1996); "Estrategias y modelos para enseñar a usar la información (KR, 2000); "La información y las bibliotecas en la cultura de masas" (Biblioteca Valenciana, 2001); "Gestión de Bibliotecas" (Universidad de Murcia, 2002); y "La biblioteca como espacio de cultura y comunicación" (2008). Ha trabajado y publicado sobre gestión de bibliotecas y alfabetización informacional entre otros temas.

Manuel Hernández Pedreño.

Licenciado en Economía y Doctor en Sociología por la Universidad de Murcia. Profesor del Departamento de Sociología y Política Social de la Universidad de Murcia. Autor de libros y artículos sobre desigualdad social desde las perspectivas de género, vejez, salud, mercado de trabajo e inmigración. Ha participado en el proyecto *European Network on Indicators of Social Quality* promovido por la *European Foundation on Social Quality* (2001-2004). Desde 2005 es Director del Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia siendo el investigador responsable del Proyecto I+D (2007-08): "Aproximación a la exclusión social en la Región de Murcia", financiado por la Fundación Séneca.

David Martínez Ayllón.

Educador Social/ Relaciones Laborales (Universidad de Castilla-La Mancha). Animador Socio-comunitario en el Programa Regional de Acción Social (1992-2001). Desde 2002 trabaja como Gestor Técnico Cultural en la BPE de Cuenca y es el gerente de la Feria del Libro, la Lectura y las Industrias Culturales de Castilla-La Mancha. Coordina el Programa Regional "Biblioteca Solidaria" (Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha). Ha presentado comunicaciones sobre Biblioteca y Gestión Cultural en distintos foros entre los que destacan el Seminario Internacional de Literatura Infantil y Juvenil (Centro de Estudios de Promoción de la Literatura Infantil y Juvenil Universidad de Castilla La Mancha, 2006), Congreso de Bibliotecas Públicas (Coruña, 2008), Curso de Voluntariado Cultural (Escuela de Admón. Regional

de Castilla-La Mancha, 2009) y el Encuentro de Bibliotecas y Gestión Cultural (Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2009).

Cristóbal Pasadas Ureña.

Bibliotecario de la Facultad de Psicología de la Universidad de Granada, ha contribuido a la promoción y desarrollo de la alfabetización informacional (Alfin) y del aprendizaje a lo largo de la vida como justificación social última de las bibliotecas, ha participado en diferentes Secciones, en la Junta de Gobierno y en el Comité Ejecutivo de la IFLA, ha coordinado el Taller UNESCO 2008 de Formación de Formadores en Alfin y ha sido consultor externo del I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía (2008-2011).

Margarita Pérez Pulido.

Doctora en documentación por la Universidad de Salamanca y profesora titular de Biblioteconomía y Documentación en la Universidad de Extremadura. Es coautora de dos manuales de biblioteconomía y autora de numerosas publicaciones en monografías y revistas, y ha participado en congresos de ámbito nacional e internacional. Igualmente colabora con varias Universidades nacionales y extranjeras en materias relacionadas con sus líneas de investigación, organización de servicios bibliotecarios, estudios de usuarios y ética y deontología de la información.

Pedro Quílez Simón.

Licenciado en Filosofía por la Universidad de Murcia. Desde hace más de 20 años viene desempeñando diversas tareas en el área de cultura de la administración autonómica murciana. Trabajó como coordinador en las salas de exposiciones temporales y en la Filmoteca Regional. Actualmente coordina las actividades culturales en la Biblioteca Regional de Murcia. Ha sido director técnico de la Feria Regional del Libro de Murcia en sus últimas ediciones y tiene publicados diversos artículos en torno a la gestión cultural en bibliotecas. Ha coordinado e impartido cursos para las Universidades de Murcia y Salamanca, la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, ANABAD, el Servicio de Asistencia y Recursos Culturales de la Generalidad Valenciana, las Escuelas de Administración Pública de la Región de Murcia y de Castilla y León, Centros de Profesores y Recursos y la Biblioteca Regional de Murcia.

1

Bibliotecas y recesión, una introducción

José Antonio Gómez Hernández

Javier Castillo Fernández

Pedro Quílez Simón

Este libro explica las iniciativas sociales y educativas que las bibliotecas llevan a cabo en situaciones de crisis económica o recesión. Se trata de mostrar las buenas prácticas para estimular su extensión, promover que cada biblioteca haga un ejercicio de reflexión sobre cómo re-adaptar sus servicios para los usuarios desempleados o afectados por las circunstancias que la crisis provoca. En la obra se justifica esta función de la biblioteca, se analiza los orígenes y características de la pobreza y de los procesos de exclusión social, y se intenta proponer a través de la descripción de buenos ejemplos que se impliquen al máximo con los colectivos más desfavorecidos. "En momentos de crisis en los que crece el paro, las personas necesitan actualizar sus conocimientos, buscar y encontrar nuevas oportunidades laborales, reforzar su autoestima o sus capacidades, las bibliotecas públicas deberán poner en primer plano los servicios útiles para minimizar los efectos negativos de la crisis y apoyarles en la solución de sus problemas. (...) Las personas en paro sienten la necesidad de aprovechar el tiempo, salir del hogar en el horario laboral como acostumbraban y acudir a espacios como las bibliotecas, espacios públicos donde formarse, estudiar, informarse y en general para sentir que están haciendo lo posible por su parte para reincorporarse al mercado

laboral, así como para aprovechar de modo creativo y positivo el tiempo de ocio que genera el paro. Con frecuencia las personas más afectadas por la crisis son aquellas ya de por sí con más dificultades: los que tenían empleos precarios, o que se podían realizar con baja cualificación, inmigrantes que tienen menos redes familiares y sociales de apoyo y se ocupaban en los sectores más afectados por la crisis como el inmobiliario... (Gómez y Selgas, 2010).

Creemos que las bibliotecas públicas tienen que ver con la ciudadanía, con la democracia, la integración y la cohesión social; son mucho más que libros y eso las hace fundamentales. De hecho, están cada día más llenas de usuarios con más tiempo, menos recursos, y más ganas de aprender e informarse: si en 2009 recibieron 100 millones de visitas en España (el doble que los museos), en 2010 serán muchas más.

Pero para ayudar a estas personas las bibliotecas están sufriendo grandes recortes presupuestarios, y también deben intentar reivindicar la importancia para la ciudadanía de su acción compensatoria en las desigualdades de acceso a la información y creadora de oportunidades, de modo que se respeten sus presupuestos a pesar de no formar parte de la cultura más espectacular. Generan capital social a través de su labor inclusiva y educadora; a través de sus infraestructuras, conexiones, colecciones, la atención de su personal y sus iniciativas culturales y formativas mejoran la calidad de vida y las posibilidades de los usuarios, y deben defenderse a toda costa.

También desde la gestión bibliotecaria hay que hacer esfuerzos por conseguir cooperación con otras instituciones y en general a través de técnicas de *fundraising* captar en lo posible recursos, tanto económicos como informativos y humanos. Priorizar en función del público objetivo más necesitado, identificar los servicios que hay que mantener frente a aquellos que se puedan reducir, plantearse las colecciones a adquirir en función de la demanda real, reforzando el

uso de los servicios de intercambio y préstamo interbibliotecario, reforzar la colección de materiales y fuentes informativas de apoyo al aprendizaje y los actividades formativas de competencias básicas como las informativo-digitales y las relativas a la cualificación para la empleabilidad, y "aprovechar las posibilidades de las tecnologías y programas de tipo abierto y gratuito, así como las redes sociales, tanto para la prestación de los servicios, como para el intercambio de información, la gestión de contenidos, la colaboración con los usuarios, la promoción y el marketing viral, en un momento en que los gastos de publicidad y marketing se tienden a considerar superfluos frente a la prestación en sí del servicio que se publicita".

Si a pesar de las dificultades se logra incidir en su solución, las bibliotecas ejemplificarán su utilidad social, demostrarán su capacidad de creatividad e innovación, y reforzarán su imagen social.

Y de cómo hacerlo trata este libro. En el segundo capítulo se estudia cómo afecta la crisis a situaciones de pobreza y exclusión social en el contexto del Estado del Bienestar de la mano del sociólogo Manuel Hernández Pedreño. En el siguiente capítulo, la experta en marketing bibliotecario Margarita Pérez-Pulido explica cómo "Captar y generar recursos en tiempos de crisis: oportunidades de fundraising en bibliotecas públicas". A continuación, y bajo el título "Competencias básicas, aprendizaje permanente y bibliotecas públicas. Experiencias de ámbito nacional e internacional", Cristóbal Pasadas Ureña explica cómo las bibliotecas están impulsando procesos de alfabetización permanente tanto en España como a través de las políticas de IFLA en sistemas bibliotecarios de todo el mundo. Complementariamente, en el capítulo 5, el bibliotecólogo argentino Edgardo Civalero hace un recorrido por este tema describiendo las "Experiencias en América Latina", un marco donde el carácter comunitario de las bibliotecas populares ha producido ejemplos emocionantes de cómo las bibliotecas rescatan y ayudan a personas sin recursos en diversas

circunstancias: desde niños en la calle a poblaciones indígenas con sus propias culturas orales en riesgo.

El capítulo 6 sistematiza cómo se lleva a cabo "La prestación de servicios de las bibliotecas públicas a usuarios sin recursos en las bibliotecas públicas estadounidenses", en el que María Jesús del Olmo explica tanto las iniciativas más destacadas como las políticas de actuación de la Asociación Americana de Bibliotecarios en temas como los servicios a los pobres y la atención a la diversidad. El 7 describe "La atención bibliotecaria integral a la ciudadanía de Castilla-La Mancha: Biblioteca Solidaria" a cargo de David Martínez Ayllón.

Los siguientes dos capítulos reflejan iniciativas de atención a las personas desempleadas y otros sectores excluidos desde las bibliotecas de dos comunidades autónomas: el capítulo 8 trata de "Los planes de formación laboral de las bibliotecas de la red de bibliotecas de la Diputación de Barcelona" y está escrito por Marta Cano Vers; el capítulo 9, de Javier Castillo Fernández, expone el programa *Biblioteca, punto de empleo*, que incluye actuaciones cooperativas entre la Biblioteca Regional de Murcia y el Servicio Regional de Empleo y Formación.

Finalmente el capítulo 10 presenta específicamente este tipo de acciones en una de las bibliotecas estadounidenses más destacadas: "Los programas sociales y educativos de la Biblioteca Pública de Queens (Nueva York)", de la mano de la presidente de Reforma, Loida García-Febo.

Finalmente, en el Anexo se transcribe lo que hemos denominado "Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas públicas en tiempo de crisis", que fue aprobada por los participantes en el encuentro sobre el tema que ha dado origen al libro que el lector tiene ahora en sus manos.

2

Estado del Bienestar, pobreza y exclusión social

Manuel Hernández Pedreño

Profesor de Sociología y Director del Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia

Resumen: *En este capítulo se describen los diferentes modelos de Estado del Bienestar en Europa, así como las distintas políticas sociales llevadas a cabo. Asimismo, se analiza la progresiva sustitución del concepto de pobreza por el de exclusión social, analizando su caracterización y contextualización, a la vez que se ofrecen resultados de recientes estudios en España y la Región de Murcia.*

Palabras clave: Estado del Bienestar, gasto social, política social, pobreza, exclusión social y estudios sociales.

Introducción

Las sociedades modernas, más avanzadas y desarrolladas tecnológicamente, han experimentado en las últimas décadas importantes cambios estructurales (envejecimiento demográfico, erosión del modelo clásico familiar, crecimiento de la inmigración, precariedad

laboral, etc.). Estos cambios han venido mediados por la aplicación de políticas neoliberales tras la crisis económica de los años setenta, conllevando una reestructuración del Estado del Bienestar. La consecuente reconfiguración de las políticas sociales europeas ha supuesto la aparición de nuevos colectivos en situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, si bien con diferente intensidad en las distintas regiones de la Unión Europea.

En este marco, el concepto de exclusión social ha venido a sustituir en gran medida al de pobreza, ya que explica con mayor claridad los nuevos grupos sociales vulnerables, así como los distintos ámbitos vitales en los que se ven afectados.

En España son cada vez más frecuentes los estudios sobre pobreza y exclusión social, lo que facilita la identificación de los principales colectivos afectados, así como el conocimiento de las causas y factores que generan ambos procesos.

1. Estado del Bienestar y Política Social

La pobreza y la exclusión social son dos problemas que han estado presentes en la historia de la humanidad y que, a pesar de los avances económicos y sociales, aún no se han podido erradicar. Aunque la implantación del Estado del Bienestar en los países más avanzados a partir de los años cincuenta mermó en su momento los efectos de la pobreza, la crisis posterior de los años setenta introduce nuevas formas de exclusión, afectando a colectivos antes normalizados o en situación de integración social.

1.1. Origen y significado del Estado del Bienestar

El Estado del Bienestar (*Welfare State*) empezó a implantarse en Europa después de la Segunda Guerra Mundial. Es una construcción

esencialmente europea, orientada al logro y el reconocimiento jurídico constitucional de una serie de derechos sociales vinculados a la noción de ciudadanía. “Los gobiernos se comprometen constitucionalmente a asegurar una protección social y bienestar básico para sus ciudadanos, mediante la provisión de una serie de servicios sociales, para cubrir las necesidades humanas y el mantenimiento de un nivel mínimo de vida a todos los que pertenecen a esa comunidad política” (Castón Boyer, 2008: 297). Así, la implantación de un Estado del Bienestar requiere un conjunto de medidas integradas que conforman un sistema de protección social, cuyo regulador fundamental es el Estado. Se necesita una política fiscal redistributiva; una base jurídica, o constitucionalización de los derechos sociales; y, además, una legitimación social, es decir, cierto consenso con los agentes sociales sobre las medidas a aplicar.

En la construcción del Estado del Bienestar tuvo un papel fundamental la Legislación Social del Canciller Bismarck en Alemania, que estableció las bases de la moderna seguridad social bajo el principio contributivo (Moreno, 2002). Asimismo, en la consolidación del Estado del Bienestar en Europa fue determinante el denominado Informe Beveridge (1942), que supone una primera propuesta sobre los ámbitos de actuación, recogiendo la tesis de cobertura “desde la cuna hasta la tumba”, y que contempla la protección al ciudadano frente a la pobreza y la exclusión, con causa en los ciclos económicos o por otros factores sociales o personales. Entre los contenidos de este informe aparecía ya el principio de universalismo. En general, se asume que el Estado debe intervenir en el sistema de seguridad social, en la promoción del pleno empleo y en la implantación de políticas sociales que benefician por igual a todos los ciudadanos en el campo de la educación, la salud, la familia y la vivienda.

En suma, el Estado del Bienestar es un Estado que interviene activamente en los terrenos económico y social para garantizar ciertos

servicios, considerados básicos, a los ciudadanos. No obstante, los niveles de gasto y de intervención del Estado en la protección social darán lugar a diferentes modelos según el papel que desempeñen los tres principales agentes productores del bienestar social: el Estado, el mercado y la familia.

1.2. Modelos de Estado del Bienestar

Aunque existen varias clasificaciones de Estado del Bienestar, una de las más aceptadas es la del danés Esping-Andersen (1993). El autor distingue los modelos de Estado del Bienestar en función de tres dimensiones: las relaciones entre Estado y mercado (cuál tiene mayor protagonismo); la estratificación (grado en que las ayudas públicas segmentan o integran a los ciudadanos); y el nivel de desmercantilización (grado en que los derechos sociales permiten a los ciudadanos que su nivel de vida sea independiente de las fuerzas del mercado) (Moreno, 2002). De este modo, Esping-Andersen diferencia tres modelos de Estado del Bienestar: el liberal, el socialdemócrata y el conservador (corporativista). En el *modelo liberal*, aplicable a países como Estados Unidos, Canadá o Australia, la principal característica sería la escasa intervención estatal; fomentándose las leyes del mercado; con limitada protección social, sólo a los que sufren alguna marginación, mediante ayudas individuales y no universales; y promoviendo los planes privados de protección social. En el *modelo socialdemócrata*, adoptado por los países del norte de Europa, como Dinamarca, Noruega o Suecia, prima el principio de universalismo y la desmercantilización de los derechos sociales; actuando claramente el Estado para fomentar la igualdad en los niveles más elevados de prestaciones, y no sólo en la cobertura de las necesidades mínimas. Por último, el *modelo conservador* (corporativo), establecido según Esping-Andersen en países como Austria, Francia o Alemania, sería un modelo intermedio entre los dos anteriores, en el que la eficiencia del mercado no es lo más

importante y el que Estado se reserva un papel de intervención subsidiario al de la familia; además, los derechos sociales se vinculan a la clase y al estatus social, al depender de las contribuciones, es decir, se supeditan al empleo y a la categoría ocupacional, lo que deriva de un legado histórico corporativista.

La clasificación expuesta permite analizar las distintas modalidades de Estado del Bienestar llevadas a cabo a partir de los años cincuenta por los países más desarrollados de Europa, sin embargo, no a todos. En los últimos años se ha teorizado un modelo distintivo de la Europa del Sur, el *modelo mediterráneo*, que incluiría a países como España, Italia, Grecia y Portugal (Moreno, 2001). Se trata de países que adoptan tardíamente (años setenta y ochenta) un Estado Social, basado en los cimientos de los modelos europeos anteriores, por esas fechas, ya en reconstrucción. Estos estados sociales mediterráneos tienen en común la centralidad del sistema de seguridad social contributivo, muy fragmentado en las categorías de beneficiarios; la asunción de modelos universales de salud y educación financiados por la vía impositiva; la coexistencia de la actuación pública con sectores privados; el mantenimiento del esquema familiarista de asistencia, con escasa o nula implantación de políticas familiares e insuficientes redes públicas de servicios sociales; y, en general, un sistema que origina desigualdades entre ciudadanos según la región o el municipio de residencia.

1.3. Crisis del Estado del Bienestar

El Estado del Bienestar, tal y como fue consolidado en las democracias occidentales (capitalistas e industrializadas) después de la Segunda Guerra Mundial, se ve cuestionado a mediados de los años setenta. Los factores que desencadenan esta crisis o reconfiguración son de tres tipos: económicos, demográficos e ideológicos (Castón Boyer, 2008: 297). Así, en primer lugar, se debe destacar la recesión

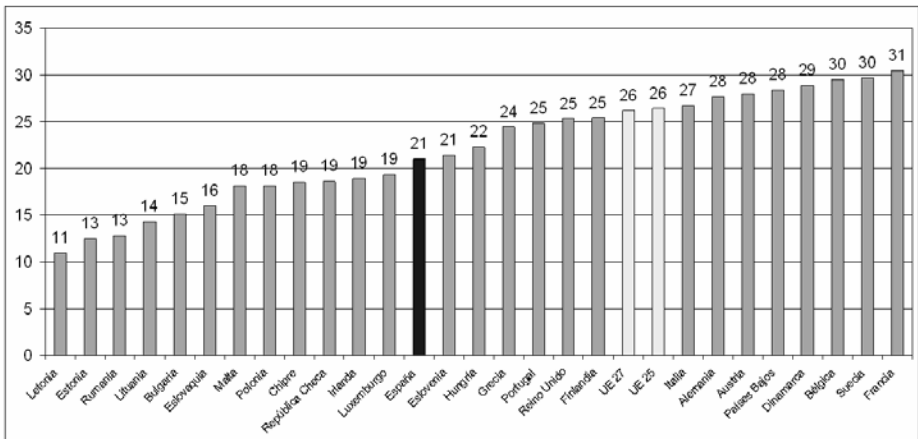
económica de estos años y sus graves consecuencias sobre el mercado de trabajo, provocando la aparición del desempleo estructural y, como consecuencia, la reducción de la recaudación con base en el trabajo. A su vez, la implantación de políticas neoliberales supuso la progresiva liberalización de los movimientos de capital, disminuyendo la capacidad reguladora y recaudatoria de los estados sobre éste. Esta merma recaudatoria conlleva una reducción del gasto social, con la consiguiente pérdida de derechos sociales, y la aparición de nuevos grupos vulnerables y en exclusión a los que el Estado apenas puede dar respuesta. Los factores de tipo *demográfico* se relacionan, por un lado, con el envejecimiento de la población debido al aumento de la esperanza de vida, lo que implica un incremento de los gastos sanitarios y de pensiones; así como, con la caída de la natalidad, que conlleva la disminución de activos; por otro lado, el cambio de modelo familiar supone el aumento del número de personas que viven solas o de familias monoparentales, perdiendo las nuevas familias la capacidad de ofrecer cuidados que tenían las estructuras familiares tradicionales y estables. Sin olvidar la creciente inmigración que, a pesar de la compensación laboral y sus repercusiones positivas en las arcas públicas, obliga a países como España a aumentar el volumen de prestaciones sociales y a elaborar nuevos programas de integración social. Por último, como factor *ideológico*, debe citarse el fin del consenso social keynesiano sobre el papel del Estado para redistribuir las ganancias y proveer servicios públicos, que ha dado lugar al desarrollo de ideologías neoliberales, que fomentan lo privado/individual frente a lo público. Así, se deslegitima el Estado del Bienestar, dando paso a un modelo de intervención con menor capacidad redistributiva.

La crisis de los años setenta plantea la necesidad de llevar a cabo políticas de ajuste del gasto público, lo que provoca un cierto malestar social, sobre todo en España, donde no se había procedido del todo a la construcción de un sólido Estado del Bienestar, afectando las

restricciones sociales a las clases menos favorecidas. La reestructuración del Estado Bienestar provoca importantes conflictos sociales. Los sindicatos denuncian el esfuerzo de contención salarial de esos años, el incremento del número de parados, la precarización del empleo, la desigual redistribución de la renta y el incremento de la vulnerabilidad y la precarización.

En los años noventa se comienzan a ver los resultados positivos de la "política de ajuste": reducción de la inflación, recuperación de los beneficios empresariales, saneamiento de las empresas, crecimiento de la inversión y auge económico. No obstante, desde diversos sectores se critica que, una vez saneada la economía, se haya abandonado el proyecto de construcción del Estado del Bienestar. Desde finales de 2008, tras la crisis financiera, se plantean importantes reformas (nekeynesianismo), aunque aún no se aprecian resultados claramente positivos, más bien al contrario, debido a la actual situación de recesión económica.

Gráfico 1. Gasto en protección social en la UE (% PIB), 2007



Fuente: Eurostat

Los distintos modelos de bienestar europeos y la diferente respuesta ante la crisis de los años setenta (distinta reestructuración) han supuesto la convivencia de importantes diferencias en los niveles de protección social en la Unión Europea de los 27, como se puede apreciar en el gráfico 1. En España, la proporción del gasto social respecto al PIB se sitúa en unos niveles inferiores a la media europea, manteniéndose relativamente estable desde 1990.

2. De la pobreza a la exclusión social

Aunque la pobreza ha sido un concepto muy utilizado en Europa como referente para la implantación de políticas sociales, a partir de los años noventa se empieza a complementar y/o sustituir por el de exclusión social. No en vano, la Unión Europea declaró 2010 "Año Europeo de Lucha contra la pobreza y la exclusión social", sirviendo de consolidación del término, a la vez que se redefinen las directrices de la política social europea.

2.1. El concepto de pobreza

La definición de la pobreza es una tarea compleja, así como su medición, existiendo distintas concepciones y diferentes formas de medirla. Por un lado, estaría la pobreza absoluta, que remite a un conjunto de necesidades básicas no satisfechas, habitualmente ligadas al concepto de subsistencia y que, por tanto, requiere identificar los recursos o los consumos mínimos necesarios para la vida humana. Este enfoque es más utilizado en los países en desarrollo, donde los problemas de supervivencia son más importantes, que en el grupo de países más desarrollados. En cambio, la pobreza en términos relativos se define por comparación con el estándar en una sociedad determinada, fijando umbrales en función de alguna medida representativa (media, mediana, percentiles) de la distribución de los ingresos, o de algún indicador más complejo de las condiciones de vida. La Unión Europea adopta esta perspectiva relativa de la pobreza;

en cuya conceptualización fueron muy relevantes las aportaciones de Townsend (1979: 31), que la definió como "una situación de privación relativa, según la cual son pobres los individuos que, por la escasez de sus recursos materiales, se ven imposibilitados de participar en los patrones de vida, en los hábitos y actividades consideradas normales en una sociedad".

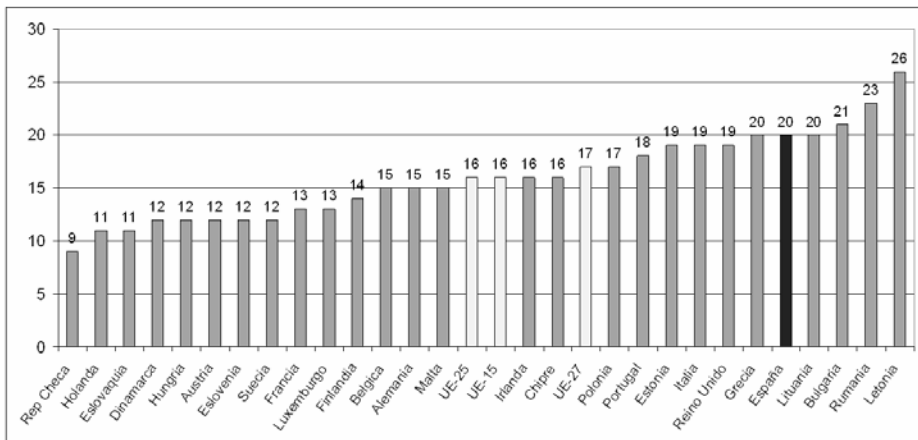
La limitación que se pueden objetar a estas definiciones es que dan por supuesto un patrón de vida normal y que esa normalidad se refiere a los hábitos y valores de la población considerada como no pobre.

La pobreza económica se mide a partir de la renta/gasto familiar/personal disponible en un año, estableciendo una línea de pobreza, un umbral económico referido normalmente a los ingresos, por debajo del cual se considera a una persona pobre. En particular, la Unión Europea establece el umbral de pobreza en el 60% de la renta mediana equivalente, asumiendo que "la pobreza es, por tanto, un concepto relativo definido en relación con el nivel general de prosperidad de cada país y expresado con referencia a un valor central de la distribución de la renta, teniendo en cuenta el tamaño de los hogares" (Comisión Europea, 2004: 12). El uso de la mediana, en lugar de la media, obedece a la menor sensibilidad de esta medida a los valores extremos (Losa y García, 2008).

En la Unión Europea la fuente estadística empleada para la medición de la pobreza relativa es la Statistics on Income and Living Conditions, denominada en España Encuesta de Condiciones de Vida (ECV), que se vienen realizando desde el año 2004. Con anterioridad se empleaba el PHOGUE (Panel de Hogares de la Unión Europea).

Como se observa en el gráfico 2, las tasas de pobreza en la Unión Europea son muy dispares, destacando los bajos niveles de países como la República Checa, Holanda o Dinamarca, en torno al 10%,

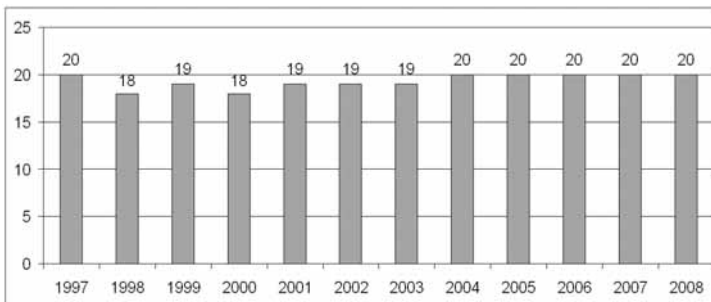
Gráfico 2. Tasa de pobreza relativa en la Unión Europea-27, 2008



Fuente: Eurostat

frente a las de un grupo de países que supera el 20%, entre los que se sitúan España y Grecia, junto a varios países de Europa del Este (Lituania, Bulgaria, Rumanía y Letonia).

Gráfico 3. Evolución de la tasa de pobreza relativa en España, 1997-2008



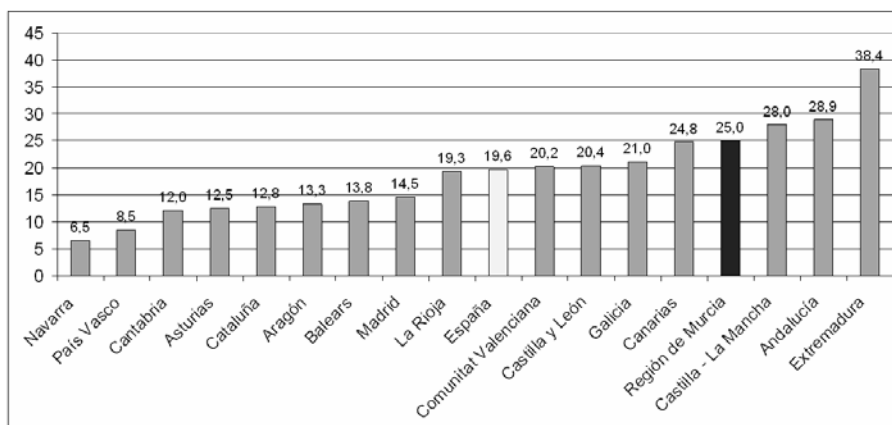
Fuente: PHOGUE: 1997-2003 e INE, Encuesta de Condiciones de vida, 2004-2008

Respecto a la evolución de la pobreza en España durante el periodo 1997-2008, como ilustra el gráfico 3, prácticamente permanece estancada en torno al 20% de la población. Es de destacar que a

pesar del crecimiento económico que ha caracterizado la última década (hasta 2008), las tasas de pobreza no disminuyan, con lo cual, al haber aumentado la población considerablemente y al permanecer el porcentaje de pobres estable, el volumen de personas afectadas por este fenómeno aumenta.

Como ha señalado Ayala (2008: 76), el modelo económico seguido en las últimas décadas ha demostrado tener una menor capacidad de reducción de las desigualdades sociales.

Gráfico 4. Tasa de pobreza relativa por CCAA, 2008



Fuente: INE. Encuesta de condiciones de vida, 2008

Los valores casi constantes de pobreza nacional esconden importantes distancias en materia de pobreza entre las distintas Comunidades Autónomas (gráfico 4). Los reducidos niveles de pobreza de regiones como Navarra (6,5%) o País Vasco (8,5%) contrastan enormemente con el alto porcentaje de pobres que presenta Extremadura (38,4%).

2.2. El concepto de exclusión social

Se atribuye el acuñamiento del concepto exclusión social al francés René Lenoir en su obra *Les Exclus: un Français sur dix* (1975), donde

estimaba que uno de cada diez franceses podía considerarse excluido, identificando incluso los grupos sociales en cuestión (Tezanos 1999: 52; Raya, 2006: 20; Subirats, 2006: 30). El concepto se emplea inicialmente en la política social francesa, si bien, fue tomado de los movimientos sociales contruidos en torno al concepto de cuarto mundo (Laparra y Otros, 2007: 26).

La influencia de la Unión Europea en la generalización del concepto de exclusión social ha sido subrayada por numerosos investigadores sociales, así como la primera aparición del término en 1989 en el II Programa Europeo de Lucha contra la Pobreza (Renes, 1993; Subirats y Gomà, 2003; Moreno, 2000; Arriba, 2002; Raya, 2005; Tezanos, 1999; Abrahamson, 1997).

La Unión Europea impulsó el debate sobre la pobreza y las nuevas formas de desigualdad social. Desde finales de los años ochenta y principios de los noventa la Comisión Europea se planteó como objetivo establecer una dimensión social para la política de la Unión Europea, mediante el impulso del debate, la acción y la investigación de la pobreza (Subirats y Gomà, 2003: 21). No obstante, no será hasta 1991 cuando se fije el término exclusión social en el "Programa de la Comunidad Europea para la integración económica y social de los grupos menos favorecidos" (Pobreza 3) y las indicaciones del Observatorio de Políticas Nacionales de Lucha Contra la Exclusión Social (Subirats y Gomà, 2003: 22).

Progresivamente, el término exclusión social se va consolidando en documentos como el Libro Verde y el Libro Blanco (Comisión Europea, 1993 y 1994, respectivamente). En el primero se enfatiza el carácter estructural de los procesos de exclusión social. El segundo caracteriza a la exclusión social por su dinamicidad y multidimensionalidad; destaca su conexión, no sólo con las situaciones de desempleo y rentas insuficientes, sino con los problemas de vivienda, los niveles y oportunidades educativas, la salud, la discriminación, la ciudadanía

y la integración (Moreno, 2000: 52). De esta forma, la Comisión Europea toma conciencia de la necesidad de superar la visión economicista de la pobreza y, a pesar de convivir durante un tiempo ambos conceptos, como ha señalado Abrahamson (1997: 131), la tendencia es a la sustitución.

Rasgo diferenciador	Pobreza	Exclusión social
Situación	Es un estado	Es un proceso
Carácter básico	Personal	Estructural
Sujetos afectados	Individuos	Grupos sociales
Dimensiones	Básicamente unidimensional (carencia económica)	Multidimensional (aspectos laborales, económicos, sociales, culturales)
Ámbito histórico	Sociedades industriales (o en su caso tradicionales)	Sociedades postindustriales y/o tecnológicas avanzadas
Enfoque analítico aplicable	Sociología de la desviación	Sociología del conflicto
Variables fundamentales	Culturales y económicas	Laborales
Tendencias sociales asociadas	Pauperización	Dualización social
Riesgos añadidos	Marginación social	Crisis de los nexos sociales
Dimensiones personales	Fracaso, pasividad	Desafiliación, resentimiento
Evolución	Residual. Estática	En expansión. Dinámica
Distancias sociales	Arriba-abajo	Dentro-fuera
Variables ideológico-políticas que influyen	Liberalismo no asistencial	Neoliberalismo desregulador

Cuadro 1. Pobreza *versus* exclusión social

Fuente: Tezanos, J. F. (1999). Tendencias en desigualdad y exclusión social. Madrid: Sistema. p. 32.

Esta renovación progresiva, desde finales de los años ochenta y principios de los noventa, ha producido abundantes aportaciones sobre la distinción o similitud de ambos conceptos. Una de las más referidas diferenciaciones entre pobreza y exclusión social es la realizada por Tezanos (1999), que se aporta en el cuadro 1.

2.3. Características de la exclusión social

La generalización de la expresión "exclusión social" y su creciente

uso en la definición de políticas sociales ha fomentado los esfuerzos por dotar a este concepto de mayor precisión. Los elementos comunes que presentan la mayor parte de las aproximaciones realizadas (Subirats, 2004 y 2005; Cabrera, 1998; Raya, 2006; Laparra y otros, 2007; Hernández Pedreño, 2008a) la caracterizan como un fenómeno estructural, dinámico, multifactorial, multidimensional y heterogéneo, que incluye un componente individual y que es abordable desde las políticas públicas.

a) La exclusión social es un fenómeno estructural

La exclusión es entendida como un fenómeno que deviene de causas estructurales y no meramente individuales o causales, es decir, por las transformaciones económicas y sociales que vienen caracterizando las sociedades del conocimiento. Estos cambios han minado la capacidad integradora de la sociedad, cuestionando la completa ciudadanía. Principalmente los cambios en el mercado de trabajo, en la familia, en las relaciones sociales y en los niveles de cobertura del Estado del Bienestar (Subirats y Gomà, 2003: 19; Laparra y otros, 2007: 30; Tezanos, 1999: 31).

En consecuencia, la exclusión social es el resultado de una determinada estructura social, política, cultural y económica. Por tanto, es relativa, depende del contexto. Como han señalado diversos autores, (Tezanos, 2001: 204 y Bauman, 2000: 11), el significado y las consecuencias de ser pobre o excluido son distintos según cada contexto específico; es decir, según el contenido social que se da a la pobreza y a la exclusión social en un espacio-tiempo determinado.

b) La exclusión social es un proceso

Muchas voces han destacado el carácter dinámico y no estático de la exclusión (Castel, 1992 y 1995; Subirats, 2005 y 2006; Estivill, 2003;

Moriña Díez, 2007; Laparra y otros, 2007; Raya, 2006). La exclusión social es un proceso, es una trayectoria social y personal; es un conjunto de procesos, más que una situación estable. No afecta a grupos predeterminados concretos, sino que afecta de modo cambiante a colectivos y personas en función de su ecuación individual de vulnerabilidad respecto a las dinámicas sociales de riesgo y marginación, situándose en un continuo exclusión-integración.

La exclusión es un proceso dinámico que conduce a los sujetos por diferentes estadios, por tanto, existen diferentes grados de exclusión (vulnerabilidad, precarización, exclusión leve, moderada o grave). Se trata de un itinerario que tiene un principio y un final y en el que se pasa por fases distintas, si bien no lineales (inicio, recuperación, deterioro, cronificación...). Se trata, por tanto, de una espiral dinámica que se va forjando a través de un itinerario, en el que se suele pasar por etapas distintas, en el que hay avances y retrocesos, rupturas y cambios de ritmo. La ubicación en una fase u otra vendrá determinada por el ritmo e intensidad de la acumulación de desventajas sociales, entendidas éstas como un alejamiento de las situaciones de integración.

Una de las concepciones más referidas sobre este proceso es la desarrollada por Castel (1997), a partir de su análisis sobre la "metamorfosis de la cuestión social". Según él, la quiebra del modelo de integración social, basado en el empleo asalariado y en las relaciones de solidaridad familiares y comunitarias, ha conllevado la generación de tres espacios sociales diferenciados. Para Castel (1992, 1995, 2004) estos espacios sociales surgen de la combinación de los ejes integración-exclusión laboral e integración-exclusión en el entorno social, en los que se distribuyen los riesgos de exclusión de forma desigual. Los tres espacios posibles de organización social son: una zona de integración (donde trabajo y relaciones son fuertes), una zona de vulnerabilidad (caracterizada por una precariedad en relación

con el trabajo y por una fragilidad de los soportes relacionales) y una zona de exclusión (de gran marginalidad, de desafiliación, en la que se mueven los más desfavorecidos).

Los tres espacios definidos por Castel han sido ampliados por varios teóricos sociales, como Tezanos (1999: 48) o García Serrano, Malo y Rodríguez Cabrero (2002: 85), corroborando la naturaleza procesualista de la exclusión social, aunque resulte complejo delimitar sus etapas o grados; sobre todo, teniendo en cuenta las múltiples causas y dimensiones que la conforman.

c) La exclusión social es multifactorial y multidimensional

En la exclusión social convergen múltiples factores interrelacionados entre sí (Tezanos, 1999; Brugué, Gomà y Subirats, 2002; Subirats, 2005; Raya, 2006; Hernández Pedreño, 2008a). La exclusión social no se puede explicar en función de una sola causa ni desde una única esfera vital, todo lo contrario, se trata de un cúmulo de circunstancias interrelacionadas entre sí.

Los factores de exclusión afectan a diferentes ámbitos vitales, por lo que se dice que la exclusión social es multidimensional. En este sentido han sido determinantes en España las aportaciones realizadas por Subirats y colaboradores (Brugué, Gomà y Subirats, 2002; Subirats y Gomà, 2003; Subirats, 2004; y Subirats, 2005) destacando siete dimensiones de la exclusión social (económica, laboral, formativa, socio-sanitaria, residencial, relacional y participativa). La definición de las áreas vitales en las que pueden tener incidencia los procesos de exclusión es determinante para avanzar en su estudio y comprensión. Estos siete ámbitos han sido consensuados por un gran número de investigadores españoles en un trabajo conjunto (Laparra y otros, 2007) y se han visto ratificados en la práctica, empleándose en el reciente VI Informe FOESSA de 2008.

No obstante, es preciso señalar que varios de los autores mencionados incorporan en el análisis de la exclusión social, además de las siete dimensiones, los cuatro ejes de desigualdad social (el género, la edad, la raza/étnia y la clase social), que como es lógico van a condicionar la situación de cada persona en los distintos ámbitos contemplados.

d) La exclusión social es un fenómeno heterogéneo

La multifactorialidad y la multidimensionalidad de la exclusión conllevan que sea un proceso muy heterogéneo. Afecta a muchos y diversos grupos, sobre todo entendida como proceso, de vulnerabilidad o fragilidad, que puede ser continuado en el tiempo desde una o varias áreas vitales.

Varios estudios han destacado los principales grupos de riesgo de exclusión social. Gaviria, Laparra y Aguilar (1995: 170-186) mencionan 39 tipos de excluidos, clasificados en diez grupos. Los cuatro primeros Planes Nacionales de Acción para la Inclusión (MTAS, 2001, 2003, 2005 y 2006) recogen medidas específicas para diez colectivos con mayor vulnerabilidad y riesgo de exclusión social; en concreto, para personas mayores, mujeres, jóvenes, infancia, familias, minorías étnicas (población gitana), inmigrantes, personas sin hogar, reclusos y personas con discapacidad. No se incluye a personas drogodependientes, que sí son incorporados por un gran número de países de la Unión Europea, ni a personas con problemas psicológicos o de alcoholismo, ni a prostitutas, ni a los desempleados, colectivos que sí introducen otros países (Subirats, 2004: 56).

Brugué, Gomà y Subirats (2002: 15) relacionan los factores de exclusión con los grupos sociales afectados y las políticas de inclusión; destacando ocho colectivos excluidos: jóvenes con dificultades intensas de inserción laboral, adultos desempleados de larga duración, colectivos de inmigrantes, mujeres-madres solas, gente mayor dependiente,

sectores fuera del bloque de transferencias/servicios del Estado del Bienestar, sectores sin acceso a la vivienda y colectivos espacialmente segregados.

Más recientemente, la Fundación Luis Vives (2007: 31) enumera los diez grupos vulnerables y en riesgo de pobreza/exclusión social que se enuncian en el Anexo I del Plan Nacional de Inclusión 2006-2008 desde cinco perspectivas. Desde la perspectiva de la edad estarían: las personas mayores, la infancia y los jóvenes; desde la perspectiva de género: las mujeres; desde la perspectiva de la salud: las personas con discapacidad; desde la perspectiva étnica-cultural: la población inmigrante y la población gitana; y otros grupos: las familias, la población reclusa o exreclusa y las personas sin hogar. Estos grupos han sido analizados también en el VI Informe Foessa de 2008.

Como se ha visto, son muchos los grupos que acumulan desventajas sociales según las distintas investigaciones, lo que confirma la heterogeneidad de la exclusión, así como los distintos criterios de clasificación y denominación de los colectivos que la sufren.

e) La exclusión social es abordable desde las políticas públicas

La exclusión social no debe entenderse como una realidad fatalista e irremediable en las sociedades más avanzadas. Cada sociedad es responsable de sus riesgos de exclusión, de sus déficits de inclusividad, de la gestión de su bienestar social. Como han señalado Subirats y Gomà (2003: 30), la exclusión social es susceptible de ser abordada con medidas colectivas y desde la práctica institucional.

Al ser un fenómeno estructural, es posible abordarlo de forma estratégica, a través de políticas efectivas que promuevan las prácticas de inclusión, ya que en muchos casos la exclusión social es consecuencia de políticas ineficaces (Moriña Díez, 2007: 15). A partir de

actuaciones integrales que repercutan en los diferentes ámbitos (laboral, formativo, económico o social) y en los múltiples colectivos, se puede reducir la cantidad e intensidad de la vulnerabilidad.

En esta línea se inscriben las recientes iniciativas comunitarias instadas desde la Política Europea de Inclusión, desde los Planes Nacionales de Acción, e incluso desde planes regionales y locales. Además, es necesario destacar el papel que vienen realizando las ONGs en la aplicación de las medidas públicas de inserción, ya que en las últimas décadas han pasado de tener un papel subsidiario a desarrollar un rol cooperador.

f) La exclusión social tiene un factor subjetivo/individual/personal

La exclusión social es un proceso personal y, por tanto, no se puede obviar la incidencia de ciertos factores individuales relacionados con la subjetividad y la atribución de sentido a la propia situación de precariedad, vulnerabilidad o exclusión. Diversos autores corroboran la necesidad de tener en cuenta los factores personales a la hora de explicar los procesos de exclusión (Laparra y otros, 2007: 47; Raya, 2006: 33; López-Aranguren, 2005: 193).

Ante situaciones de riesgo, precarización o vulnerabilidad el sujeto actúa según los recursos personales (posición social, estudios, vivienda, estado civil...) por lo que no van a existir dos trayectorias de exclusión idénticas. La exclusión es un proceso personal, único; aunque los estudios cualitativos desvelan puntos comunes en los itinerarios de exclusión, al analizar distintos casos mediante el empleo de las historias de vida (Pérez Yruela, Rodríguez Cabrero y Trujillo Carmona, 2002; Pérez Yruela, Sáez Méndez y Trujillo Carmona, 2004; Subirats, 2006).

Los factores individuales inciden en la salud de las personas, en sus habilidades cognitivas y en su rendimiento escolar, todo ello además

está determinado por su posición en el mercado de trabajo. Los factores individuales también parecen vinculados a conductas anti-sociales y al ejercicio de la violencia en las relaciones sociales, que pueden conducir al aislamiento social (Laparra y otros, 2007: 47). En esta línea, Raya (2006: 33) afirma que la precariedad puede incitar a las personas hacia comportamientos desesperados o rupturistas, como el recurso a la violencia o a las drogas. La precariedad lleva consigo el temor al futuro al explicitar al sujeto su nueva posición social.

En suma, como señala López-Aranguren (2005: 193), en el ámbito personal son muchas las variables que comportan riesgo de exclusión social (minusvalías, discapacidades, enfermedades físicas y mentales, adicciones de diverso tipo), en tanto que la buena salud y la percepción por otros de cualidades socialmente estimadas son variables de integración.

2.4. El contexto actual de la exclusión social

El cambio en las coordenadas socioeconómicas y culturales que conformaban la sociedad industrial comienza con la crisis de los años setenta, provocando desajustes en el mercado de trabajo y en el Estado del Bienestar, que se acentúan conforme se afianza el neoliberalismo, acelerándose las transformaciones sociales y económicas. Así, el contexto actual de la exclusión social viene definido por los cambios acaecidos en la estructura sociodemográfica, en el mundo laboral, en la reconfiguración del Estado del Bienestar y en la reestructuración de las redes sociofamiliares.

a) Cambios sociodemográficos

Los cambios recientes en las sociedades tecnológicamente más avanzadas han supuesto la transición hacia una estructura social

mucho más compleja y fragmentada desde diversos planos. Esta ruptura social es triple, pues deviene de tres procesos paralelos (Subirats y Gomà, 2003: 19; Subirats, 2005: 14): por un lado, se vincula con la diversificación étnica, derivada de la inmigración; por otro, con el envejecimiento demográfico, debido a la alteración de la pirámide de edades, y, por último, con la pluralidad de formas de convivencia, resultado de la erosión del modelo clásico de familia.

Como recientemente ha señalado Tezanos (2007 y 2008), ser inmigrante conlleva una serie de riesgos adicionales de exclusión social. Esta mayor vulnerabilidad de la población inmigrante puede marcar profundamente la dinámica interna del espacio social de la exclusión en España (Laparra y otros, 2007: 35). En particular, es preciso combatir los estereotipos que difunden los medios de comunicación desvalorizando "la condición inmigrante" (Hernández Pedreño y Tovar Arce, 2005: 345).

La familia constituye un importante factor que contribuye a amortiguar los riesgos del mercado de trabajo y de la desprotección social (Laparra y otros, 2007: 33). Sin embargo, las transformaciones en el modelo familiar en la sociedad postindustrial (reducción del tamaño de los hogares, nuevas y diversas formas de convivencia, inestabilidad relacional) han mermado la capacidad integradora de la familia. Las necesidades de las nuevas formas familiares no encuentran respuesta en las políticas sociales existentes, que se ven agravadas por el progresivo envejecimiento demográfico, que a su vez conlleva un aumento de la tasa de dependencia.

b) Cambios en el mercado de trabajo

La centralidad del trabajo como fuente de integración ha sido ampliamente estudiada en las ciencias sociales (Alonso, 2002; Barrera y otros, 2002; Bauman, 2000; Bourdieu, 1999; Castel, 1997; Hernández

Pedreño y otros, 2005; Senett, 2000; Tezanos, 1999 y 2005); siendo mencionado, junto a las redes sociales y familiares, como uno de los dos ejes fundamentales de exclusión-inclusión en las sociedades desarrolladas (Álvarez Uría, 1992: 187; Castel, 1997: 420).

El fin de las carreras laborales estables y el devenir de la precariedad en el empleo han sido señalados en numerosos trabajos (Castel, 1997; Santos Ortega, Montalbá Ocaña y Moldes Farelo, 2004), especialmente desde la crisis del modelo fordista de inserción y de sus tres pilares básicos: trabajo, familia y vivienda (García Serrano, Malo y Rodríguez Cabrero, 2002: 84).

La globalización y el libre movimiento de capitales han reducido el margen de maniobra del Estado para incorporar políticas correctoras del mercado de trabajo (Ararteko, 2006: 58). Siguiendo a Sennett (2000), el liberalismo deja un escaso lugar al trabajo como elemento central de la cohesión social; como argumenta en su obra *La corrosión del carácter*, el ciudadano postindustrial se ve obligado a establecer nuevas relaciones laborales sesgadas por la vulnerabilidad y la flexibilidad.

En el caso de España, la precariedad se manifiesta en forma de temporalidad y trabajo sumergido, afectando principalmente a trabajadores sin cualificación, mujeres, jóvenes e inmigrantes (Laparra y otros, 2007: 31).

c) Reconfiguración del Estado del Bienestar y déficits de inclusividad social

Al igual que el empleo, los límites de la acción del Estado del Bienestar en las sociedades postfordistas han sido destacados por diversos autores (Subirats, 2005; Tezanos, 1999 y 2005; Moreno, 2002; Laparra y otros, 2007; Raya, 2005 y 2006). El Estado del Bienestar está

vinculado al principio de ciudadanía, que justifica la necesidad de intervención pública, como respuesta ante la falta de capacidad del mercado para asegurar a todas las personas una vida digna y cubrir sus necesidades básicas. Si bien, como se vio anteriormente, la respuesta es distinta según cada país de la Unión Europea, en general, la reestructuración del Estado del Bienestar, a partir de los años setenta, conlleva un malestar social al verse reducidos los derechos sociales.

Ante la limitación de las políticas públicas frente a la pobreza, centradas casi exclusivamente en suministrar transferencias monetarias a los hogares, las ONGs o asociaciones no lucrativas están ocupando un lugar hegemónico en la intervención social con los sectores tradicionalmente más excluidos y también respondiendo más ágilmente al nuevo reto planteado por la llegada de la inmigración (Laparra y otros, 2007: 33).

d) Reestructuración de las redes sociofamiliares

Las redes sociales y familiares, junto al trabajo, se han destacado como los principales ejes de inclusión social (Álvarez Uría, 1992: 187; Castel, 1997: 420). Los cambios mencionados en la estructura familiar, hacia modelos nucleares y hacia procesos de desmembramiento de la red social y familiar de apoyo, producen situaciones de verdadero desarraigo familiar y social. Situaciones que, hasta ahora, habían sido invisibilizadas por la intervención de la familia y las redes sociales. Sin embargo, en la actualidad, la precariedad y la vulnerabilidad acaban traducándose con mayor facilidad en situaciones de exclusión ante los menores vínculos familiares y sociales. Haciéndose cada vez más notoria la presencia de mujeres y hombres sin lazos familiares ni afectivos y con diferentes necesidades y dependencias asociadas. Todo ello repercute en el colectivo de menores, el "gran olvidado" de las políticas sociales (Ayala, Martínez y Sastre, 2006; Hernández Pedreño, 2007).

También se debe mencionar la importancia creciente de las nuevas Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TICs), internet, sobre todo, en la evolución de las relaciones sociales. Si bien, por un lado, están favoreciendo unas relaciones más rápidas y flexibles (redes sociales), también pueden suponer un gran elemento diferenciador en la integración, generando una brecha digital o exclusión digital a los que no tienen acceso a ellas. En este sentido es de subrayar la cada vez mayor implicación de las Bibliotecas Públicas, no sólo en la reducción de la brecha digital, sino en la implantación de programas de apoyo social a la inclusión, como los que se describen en este libro.

3. Estudios sobre pobreza y exclusión social en España y la Región de Murcia.

Aunque en los inicios de la investigación social en España primaban los estudios de corte económico, asociados a la medición de la pobreza, desde finales de los años ochenta es cada vez más frecuente el enfoque multidimensional, claramente influido por las directrices europeas sobre el análisis de las desigualdades y la exclusión. Si bien los estudios iniciales tenían una perspectiva eminentemente cuantitativa, cada vez es más frecuente el uso de métodos cualitativos o la combinación de ambos.

Los estudios cuantitativos sobre la pobreza en España cuentan con una larga tradición iniciada ya a finales de los años sesenta. Desde una perspectiva histórica es imprescindible mencionar los estudios realizados por Demetrio Casado (1971) y la Fundación FOESSA, pues fueron los pioneros y, por tanto, una referencia nacional.

Es de destacar el último Informe FOESSA, coordinado por Víctor Renes (2008) y denominado VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2008. El estudio recaba información sobre la pobreza

y la exclusión desde distintas fuentes, principalmente a partir de la ECV y de una encuesta propia, realizada a 2500 hogares considerados pobres y a otros 1000 no pobres. La amplitud de la encuesta y su confección desde un enfoque multidimensional y gradual de la exclusión permite construir un sistema de indicadores por ámbitos de exclusión, pudiendo medir la diferente intensidad de cada una de ellas en los hogares encuestados. Así, los resultados ubican al total de hogares españoles en cuatro espacios sociales: integración (47,6%), integración precaria (35,3%), exclusión compensada (11,9%) y exclusión severa (5,3%). Por último, mencionar que se empleó también un cuestionario longitudinal, permitiendo obtener cierta información sobre la evolución de los procesos de exclusión de los hogares.

Los estudios cualitativos son menos frecuentes y más tardíos en su aplicación al análisis de la exclusión social. No obstante, existe ya en España gran número de ellos, entre los cuales se pueden destacar tres. El llevado a cabo por Aliena (1999) denominado *Adelaida Martínez y el honor de la pobreza*; el de Subirats y colaboradores (2006) *Fragilidades vecinas: Narraciones biográficas de exclusión social urbana*; y, también, el estudio realizado a usuarios de Cáritas por Laparra y Pérez (2008) titulado *Procesos de exclusión e itinerarios de inserción*.

La combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas en el estudio de la realidad social ha sido y sigue siendo defendida por numerosos científicos sociales (Hernández Pedreño, 2000; Ruiz de Olabuénaga, 2007; Subirats, 2006; Pérez Yruela, 2002 y 2004; Olaz Capitán, 2008). En esta línea estarían los tres estudios sobre pobreza y exclusión realizados por Manuel Pérez Yruela y colaboradores en varias comunidades autónomas (Andalucía, 2002; Asturias 2004 y Cantabria, 2006).

La Región de Murcia apenas cuenta con estudios sobre pobreza o

exclusión social. Aunque se han elaborado algunos informes desde la Administración Pública, en muchos casos han tenido solamente uso interno. Cabe destacar el realizado por EDIS en 1995, desde la perspectiva de la pobreza, titulado *Las condiciones de vida de la población pobre de Murcia*. Este estudio analiza la realidad de la población murciana en distintos ámbitos y a partir de varias fuentes (Censo de población y vivienda, 1991; Encuesta de Población Activa). También se realiza una encuesta propia destinada a una serie de familias en desventaja social y económica residentes en la Región de Murcia.

Ante esta laguna, varias ONGs han realizado estudios particulares, sobre colectivos específicos, referidos a inmigrantes o personas en infravivienda. Asimismo, en el área económica, el Consejo Económico y Social de Región de Murcia publica en 2005 un estudio dirigido por García Romero (2005), denominado *El Ingreso Mínimo de Inserción en la Región de Murcia*.

Más recientemente, destaca el llevado a cabo por el Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia (OES) realizado con metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) y publicado recientemente (Hernández Pedreño, 2008b). De este estudio cabe destacar varias conclusiones. Las referidas a la cuantificación de la pobreza en la Región de Murcia y los factores de riesgo ante la exclusión social obtenidos de la ECV; el perfil social de la exclusión extraído del Registro de Usuarios de ONGs del OES; así como los avances en el conocimiento de los procesos y trayectorias de exclusión, derivados de las 24 entrevistas en profundidad y 12 historias de vida llevadas a cabo.

a) La pobreza relativa en la Región de Murcia

A pesar del crecimiento económico del período reciente (2000-2008), la pobreza se mantiene constante en España y la Región de Murcia, superando la Región a la media nacional en pobreza en todos los años. Así, en 2008 en España, uno de cada 5 españoles es pobre,

mientras en la Región de Murcia la proporción es de uno de cada 4 murcianos.

Cuadro 2. Tasas de pobreza relativa en la Región de Murcia y España, 2000-2008

% de población	2000	2004	2005	2006	2007	2008
Región de Murcia	24,4	24,5	24,6	26,4	25,7	25,0
España	18,3	19,9	19,7	19,9	19,7	19,6

Fuente: Elaboración propia a partir de PHOGUE (2000) y ECV (Varios años)

b) Factores de riesgo de exclusión social

Del análisis de la ECV, se obtiene que son factores de riesgo de exclusión social: tener un nivel de estudios inferior al universitario, principalmente ser analfabeto o no tener estudios; gozar de mala o muy mala salud; ser extranjero; formar parte de un hogar numeroso o constituir un hogar unipersonal; habitar en zonas poco pobladas; vivir en entornos con problemas de delincuencia; y no tener relaciones sociales.

c) El perfil social de exclusión social

El perfil general de usuarios de ONGs regionales ofrece las siguientes características. La edad media se sitúa en 32,9 años; suelen ser hombres; solteros; sin apenas cargas familiares; parados mayoritariamente; con ingresos inferiores a 200 €; el 85% son extranjeros, principalmente de Latinoamérica y África; gran parte de ellos poseen un bajo nivel educativo y carecen de residencia estable; apenas se les observa padecer enfermedades físicas ni psíquicas; y habitualmente manifiestan no consumir alcohol o drogas. No obstante, se observan importantes diferencias en los perfiles al tener en cuenta las perspectiva de género y la nacionalidad, presentando los usuarios españoles varones un mayor cúmulo de desventajas sociales: se encuentran en mayor proporción en la situación de parado; tienen menor nivel formativo; se les observa más frecuentemente enferme-

dades físicas o psíquicas; y son los que en mayor medida consumen alcohol y drogas diariamente.

d) Sobre los procesos y trayectorias de exclusión social

Al analizar los 36 casos de personas en situación de vulnerabilidad o riesgo social, se corrobora que la exclusión tiene múltiples rostros, que es un fenómeno muy heterogéneo que explica diferentes situaciones según el alejamiento de la situación de normalización o integración de personas con muy distintas características sociodemográficas (hombres y mujeres, jóvenes y mayores, extranjeros y españoles...).

También se ha verificado la relevancia del factor temporal en los procesos de exclusión. Su efecto negativo se pone de manifiesto en el proceso acumulativo de desventajas sociales, pudiendo provocar situaciones cronificadas de exclusión o descenso a ésta desde la vulnerabilidad o la integración.

Los distintos itinerarios de exclusión examinados corroboran la compleja interrelación entre los múltiples factores que generan los procesos de exclusión; evidenciando que el origen de éstos se vincula, tanto con aspectos institucionales como personales. Los factores institucionales, o del contexto social, se relacionan con la política social y la situación del mercado de trabajo y de la vivienda. Los factores personales se asocian con las características individuales (edad, sexo, nivel educativo, nivel de salud) y con las familiares (origen social, situación y características de red familiar).

Conclusiones

A modo de síntesis, se puede concluir que la política social en los distintos países de la Unión Europea ofrece un mapa muy heterogéneo, situando a España en niveles de gasto social inferiores a la media

europea. Por otro lado, las tasas de pobreza en España permanecen estancadas en torno al 20% de la población, mientras que en la Región de Murcia se aprecian valores superiores a la media nacional y con tendencia al aumento.

Los estudios recientes confirman la gran heterogeneidad de los perfiles sociales de exclusión, confirmando la incorporación de nuevos colectivos. Se trata de grupos sociales y personas que anteriormente se encontraban en situaciones de integración y que ahora acumulan importantes desventajas sociales. En la Región de Murcia, respecto a los usuarios de ONGs, la creciente llegada de inmigrantes se ve reflejada en las peores condiciones socioeconómicas de éstos, ya que superan en gran medida al volumen de usuarios de origen español.

Los estudios también confirman que la exclusión social es un proceso al que se puede llegar desde distintas esferas vitales, no sólo desde la estrictamente económica, sino también de otras como el trabajo, la salud o la educación. Por tanto, las medidas a aplicar para su erradicación deben ser integrales, es decir, desde distintos ámbitos de actuación (empleo, formación, sanidad, vivienda, etc.).

En suma, el modelo económico vigente, además de demostrar su incapacidad para eliminar las desigualdades sociales, las ha visto aumentar, sobre todo en momentos como los actuales en los que todas las sociedades se ven afectadas por la crisis económica iniciada en 2008. Siendo imprescindible, así, realizar una revisión crítica de la actual política social, a la vez que se reflexiona sobre el modelo de desarrollo más deseable, si se desea avanzar hacia una sociedad más integradora.

Bibliografía

- Ayala, L., Martínez, R. y Sastre, M. (2006). *Familia, infancia y privación social*. Madrid: Cáritas-Fundación Foessa.
- Ayala, L. (2008). "Crecimiento económico, política pública y bienestar ¿El cambio de un nuevo?". En M. Hernández Pedreño, M. (Coord.). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum.
- Abrahamson, P. (1997). "Exclusión social en Europa: ¿vino viejo en odres nuevos? En L. Moreno. *Unión Europea y Estado del Bienestar*. Madrid: CSIC.
- Aliena, R. (1997). *Adelaida Martínez y el honor de la pobreza*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Alonso, L. E. (2002). "Centralidad del trabajo y cohesión social: ¿Una relación necesaria?". *Cuadernos andaluces de bienestar social*, 10, 45-71.
- Álvarez Uría, F. (1992). "De nuevo los pobres". En F. Álvarez Uría (ed.). *Marginación e inserción*. Madrid: Endymion.
- Arriba, A. (2002). "El concepto de exclusión en política social". Unidad de Políticas Comparadas. *CSIC: Documento de Trabajo* 02-01. <http://www.iesam.csic.es/doctrab2/dt-0201.pdf>.
- Barrera, A. y Otros (2002). "Aproximación al concepto de exclusión social y su aplicación en ámbito granadino". *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 10, 17-44.
- Bauman, Z. (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.
- Brugué, Q., Gomà, R. y Subirats, J. (2002). "De la pobreza a la exclusión social. Nuevos retos para las políticas públicas". *Revista Internacional de Sociología*, 33, 7-45.
- Bourdieu, P. (1999) (dir.). *La miseria del mundo*. Madrid: Akal.
- Cabrera, P. (1998). *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Casado, D. (1971). *Introducción a la sociología de la pobreza*. Madrid: Euramerica.

- Castel, R. (1992). "La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales". En F. Álvarez Uría (ed.). *Marginación e inserción*. Madrid: Endymion.
- Castel, R. (1995). "De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso". *Archipiélago*, 21, 27-36.
- Castel, R. (1997). *Metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castel, R. (2004). "Encuadre de la exclusión". En S. Karsz. *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa.
- Castón Boyer, P. (2008). "Pobreza, Exclusión y Bienestar Social". En : J. Iglesias de Ussel y A. Trinidad Requena (eds.). *Leer la sociedad*. Madrid: Tecnos.
- Comisión Europea (1993). *Libro Verde. Política social europea. Opciones para la Unión*. Dirección General de Empleo, Relaciones Laborales y Asuntos sociales. Bruselas: OOEPEC-COM(93) 551.
- Comisión Europea (1994). *Libro Blanco. La Política Social Europea. Un paso adelante*. Dirección General de Empleo, Relaciones Laborales y Asuntos sociales. Bruselas: OOEPEC-COM (94) 333.
- Comisión Europea (2004): *La situación social en la Unión Europea, 2004*. Disponible en http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/reports_social_situation_en.htm
- EDIS (1995). *Las condiciones de vida de la población pobre de Murcia*. Madrid: Fundación Foessa.
- Esping-Andersen, G. (1993). *Los tres mundos del Estado del Bienestar*. Valencia: Alfons El Magnánim.
- Estivill, J. (2003). *Panorama de lucha contra la exclusión social: conceptos y estrategias*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Fundación Luís Vives (2007). *Documento provisional para el debate 1. Cuestiones y restos claves en la inclusión*. Madrid: Fundación Luís Vives.
- García Romero, M. B. (dir.) (2005). *El ingreso mínimo de inserción en*

la Región de Murcia. Murcia: Consejo Económico y Social de la Región de Murcia.

García Serrano, C., Malo, M. A. y Rodríguez Cabrero, G. (2002). "Un intento de medición de la vulnerabilidad ante la exclusión social". En L. Moreno (ed.). *Pobreza y exclusión: la "malla de seguridad" en España*. Madrid: CSIC.

Gaviria, M., Laparra, M. y Aguilar, M. (1995). "Aproximación teórica al concepto de exclusión. En F. Álvarez Uría y Otros. *Desigualdad y pobreza hoy*. Madrid: Talasa.

Harrington, M. (1963). *La cultura de la pobreza en Estados Unidos*. México: Fondo de cultura económica.

Hernández Pedreño, M. (2000). *Desigualdades según género en la vejez*. Murcia: CARM, Consejería de Presidencia.

Hernández Pedreño, M. (2007). "El riesgo social de la infancia". En T. Vicente Giménez y M. Hernández Pedreño (coords.). *Los derechos de los niños, responsabilidad de todos*. Murcia: Universidad de Murcia.

Hernández Pedreño, M. (coord.) (2008a). "Pobreza y exclusión social en las sociedades del conocimiento". En M. Hernández Pedreño, M. (coord.). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum.

Hernández Pedreño, M. (dir.) (2008b). *Exclusión social en la Región de Murcia*. Murcia: Editum.

Hernández Pedreño, M. y Otros (2005): "Calidad del mercado de trabajo desde una perspectiva europea". En J. Monreal y Otros (coords.). *Viejas sociedades, nueva Sociología*, Madrid: CIS.

Hernández Pedreño, M. y Tovar Arce, M. (2005). "El capital humano de los inmigrantes". En A. Pedreño Cánovas y M. Hernández Pedreño (coords.). *La condición inmigrante*. Murcia: Universidad de Murcia.

Laparra, M. y Aguilar, M. (1999). "Tendencias de la exclusión y de las políticas de integración en España". En J. F. Tezanos (ed.). *Tendencias en desigualdad y exclusión social. Tercer foro sobre tendencias sociales*. Madrid: Sistema.

- Laparra, M. (2002). "Una perspectiva de conjunto sobre el espacio social de la exclusión". En L. Moreno (ed.). *Pobreza y exclusión: la "malla de seguridad" en España*. Madrid: CSIC.
- Laparra, M. y Otros (2007). "Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión social. Implicaciones metodológicas". *Revista española del Tercer Sector*, 5, 15-57.
- Laparra, M. y Pérez, L. (coords.) (2008). *Procesos de exclusión e itinerarios de inserción*. Madrid: Cáritas-Fundación Foessa.
- Lewis, O. (1961). *Antropología de la pobreza*. México: Fondo de cultura económica.
- Lewis, O. (1972). *La cultura de la pobreza*. Madrid: Anagrama.
- López-Aranguren, E. (2005). *Problemas sociales. Desigualdad, pobreza y exclusión*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Losa, A. y García, O. (2008) "Pobreza, condiciones de vida y privación". En M. Hernández Pedreño, M. (coord.). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2001). *I Plan Nacional de Acción para la Inclusión en el Reino de España (2001-2003)*. Madrid: MTAS.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003). *II Plan Nacional de Acción para la Inclusión en el Reino de España (2003-2005)*. Madrid: MTAS.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2005). *III Plan Nacional de Acción para la Inclusión en el Reino de España (2005-2006)*. Madrid: MTAS.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2006). *IV Plan Nacional de Acción para la Inclusión en el Reino de España (2006-2007)*. Madrid: MTAS.
- Moreno, L. (2000). *Ciudadanos precarios, la última red de protección social*. Barcelona. Ariel.
- Moreno, L. (2001). "La vía media española del modelo de bienestar mediterráneo". *Papers*, 63/64, 67-82.
- Moreno, L. (2002). "Estado del Bienestar y mallas de seguridad". En

- L. Moreno (ed.). *Pobreza y exclusión: la "malla de seguridad" en España*. Madrid: CSIC.
- Moriña Díez, A. (2007). *La exclusión social: análisis y propuestas para su intervención*. Madrid: Fundación Alternativas.
- Paugam, S. (2007). *Las formas elementales de la pobreza*. Madrid: Alianza Editorial.
- Pérez Yruela, M., Rodríguez Cabrero, G. y Trujillo Carmona, M. (2004). *Pobreza y exclusión social en el Principado de Asturias*. Córdoba: CSIC-IESA.
- Pérez Yruela, M., Sáez Méndez, H. y Trujillo Carmona, M. (2002). *Pobreza y exclusión social en Andalucía*. Córdoba: CSIC-IESA.
- Raya, E. (2005). "Categorías sociales y personas en situación de exclusión. Una aproximación desde el País Vasco". *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 23-2, 247-267.
- Raya, E. (2006). *Indicadores de exclusión social. Una aproximación al estudio aplicado de la exclusión social*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Red Vega, N. (2000). "Pobreza y exclusión social". En A. Hernández Sánchez (coord.). *Manual de Sociología*. Valladolid. Universidad de Valladolid.
- Renes, V. (1993). *Luchar contra la pobreza hoy*. Madrid: HOAC.
- Renes, V. (coord.) (2008). *VI Informe sobre exclusión social y desarrollo social en España*. Madrid: Cáritas-Fundación FOESSA.
- Santos Ortega, A., Montalbá Ocaña, C. y Moldes Farelo, R. (2004). *Paro, exclusión y políticas de empleo. Aspectos sociológicos*. Valencia: Tirant lo blanch.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Subirats, J. y Gomà, R. (dir.) (2003). *Un paso más hacia la inclusión social. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social*. Plataforma de ONGs de Acción Social, en http://plataformaongs.org/upload/88/94/un_paso_

mas_hacia_la_inclusion_social.pdf

- Subirats, J. (dir.) (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Colección Estudios sociales nº 16. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Subirats, J. (dir.) (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Fundación BBVA, en http://w3.grupobbva.com/TLFBIndex_pub.jsp.
- Subirats, J. (dir.) (2006). *Fragilidades vecinas. Narraciones biográficas de exclusión social urbana*. Barcelona: Icaria.
- Tezanos, J. F. (1999). "Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades avanzadas. Un marco para el análisis". En J. F. Tezanos (ed.). *Tendencias en desigualdad y exclusión social. Tercer foro sobre tendencias sociales*. Madrid: Sistema.
- Tezanos, J. F. (2001). *La sociedad dividida. Estructura de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas avanzadas*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Tezanos, J. F. (ed.) (2005). *Tendencias en exclusión social y políticas de solidaridad. Octavo foro sobre tendencias sociales*. Madrid: Sistema.
- Tezanos, J. F. (2007). "Nuevas tendencias migratorias y sus efectos sociales y culturales en los países de recepción. Doce tesis sobre migración y exclusión social". *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 117, 11-34.
- Tezanos, J. F. (2008). "Causas y tendencias de los procesos migratorios de nuestra época". En A. Guerra y J. F. Tezanos (eds.). *La inmigración y sus causas*. Madrid: Sistema.
- Towsend, P. (1979). *Poverty in the United Kingdom*. Harmondsworth: Penguin.

3

Captar y generar recursos en tiempos de crisis: oportunidades de *fundraising* en bibliotecas públicas

Margarita Pérez Pulido

Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Extremadura

Resumen: Se presentan las características fundamentales que definen el concepto de *Fundraising* y su aplicación en bibliotecas. Se establece una tipología de sus prácticas y se enumeran algunos ejemplos de buenas prácticas llevados a cabo en bibliotecas públicas de España e Italia.

Palabras Clave: *Fundraising*, planificación de servicios bibliotecarios, *marketing* en bibliotecas, comunicación en bibliotecas, España, Italia

Introducción: algunas consideraciones sobre el *fundraising*

Fundraising no es un término muy consolidado en España y, más en concreto si lo aplicamos a Bibliotecas, aunque si hacemos un análisis exhaustivo de estas prácticas vemos cómo de hecho se está aplicando al ámbito bibliotecario desde hace años a pesar de no encontrarse reconocido bajo este nombre.

Podemos definir el *fundraising* como la captación de recursos de un variado origen como consecuencia de la aplicación de una estrategia de marketing y comunicación. En realidad no hace referencia a una técnica o a un conjunto de técnicas sino a un proceso de investigación de una acción continua que hace sostenible la buena causa de una organización¹. El *fundraising*, por tanto, contribuye a realizar la misión de la Biblioteca gracias a las aportaciones externas. Esta idea procede del ámbito anglosajón, donde la incorporación de esta práctica se viene realizando en el Reino Unido desde el siglo XVII y la promulgación de la famosa Ley de Caridad, y hoy se encuentra muy extendida en Norteamérica, países de influencia anglosajona y en Europa Occidental².

Al considerarlo estrategia de marketing y comunicación requiere una presencia estructurada como parte del ciclo planificador de la biblioteca y supone la creación de un proyecto real y medible, ocasional o duradero. Por eso un componente esencial del *fundraising* es la Investigación, que supone recoger información acerca de la estrategia más adecuada de recolección de fondos, las diferentes técnicas a aplicar, los posibles colaboradores, conocimiento de su política de responsabilidad social, la misión, los valores de la organización, quién se encarga de establecer las relaciones, quién toma las decisiones, y las ventajas o inconvenientes que nos puede reportar esta relación. Por otra parte, también debe estudiarse qué es lo que necesitamos: fondos, servicios, o personas que colaboren como parte de la plantilla. El proceso de gestión se desarrolla en varias fases acorde con el plan estratégico de la biblioteca: individualización de la idea, análisis DAFO, desarrollo del proyecto (presupuesto, recursos humanos, procesos, contactos), elección de la persona o institución con la que

¹ di Domenico, G. *Biblioteconomia e culture organizzative*. Milano: Editrice Bibliografica, 2009, p. 151.

² Véase la interesante entrevista realizada a Daryl Upsall en Canal Solidario en 2002. http://www.canalsolidario.org/web/noticias/noticia/?id_noticia=2039 [consultado en 28/05/2009].

se va a trabajar e informe final. Los indicadores de evaluación de la eficacia, según Upsall, son el retorno de la inversión (ROI) y el valor de tiempo de vida, o lo que es lo mismo, la relación entre gasto invertido en el proyecto y beneficios obtenidos, y la duración del donante y su donación en el tiempo.

Este proceso de planificación y gestión se aplica igualmente en la colaboración con entes privados, administraciones públicas, fundaciones o empresas. Puede resultar más complicado cuando la Biblioteca se relaciona con una empresa, ya que las bibliotecas están acostumbradas a trabajar a diferente ritmo que ellas, en la toma de decisiones o en las personas que asumen directamente responsabilidades. Se considera que la relación de un proyecto de *fundraising* con una empresa suele tener una duración máxima de tres años, después de este tiempo las empresas buscan un cambio. En las relaciones de la biblioteca con una empresa o fundación se pueden establecer un conjunto de pautas: conocer bien la misión de la empresa o fundación, estudiar lo relacionado de la actividad de esponsorización o donación con las políticas de desgravación fiscal, clarificar las motivaciones de la empresa o fundación para invertir, los criterios de elección de proyectos, la modalidad de intervención, el carácter ocasional o duradero de la actividad, los interlocutores en los procesos de comunicación, y la adaptación al ritmo y forma de trabajar de la empresa o fundación.

Por otra parte, al considerarlo estrategia de comunicación, lo estamos relacionando con la identidad corporativa de la institución, de la biblioteca, un instrumento de comunicación y promoción de valores y servicios. El *fundraising* no consiste fundamentalmente en recoger fondos, su esencia se encuentra en el inicio de un discurso de relaciones, imagen, visibilidad y diversificación de contactos con nuevos públicos. El componente ético es muy importante. La identidad corporativa de la biblioteca puede crear un contexto de comunicación

y ética donde aparecen relacionados el personal de la biblioteca, la institución, los usuarios y los potenciales financiadores. Desde el punto de vista ético y legal, la Biblioteca debe tener en cuenta siempre la existencia de ventajas proporcionales y coherentes entre el espíritu de la biblioteca y el potencial donante, y respetar la legislación vigente. Algunas bibliotecas se ven en la necesidad de modificar sus reglamentos internos para posibilitar la entrada de recursos externos, y también en la creación de las Asociaciones de Amigos o la aceptación de Voluntarios. Como parte de la identidad corporativa, la biblioteca debe contar con su Carta de Valores, en donde queda representada la consciencia de su finalidad, la idea de pertenencia, el respeto a los derechos de los usuarios y la obligación con la institución.

Una vez definidas las características fundamentales del *fundraising* podemos realizar una clasificación de las formas de captación de recursos:

1. Donación y mecenazgo. Se consideran contribuciones desinteresadas, sin ánimo de lucro. Debemos prestar atención a las condiciones legales del legado.
2. Esponsorización en dinero. Consiste en un contrato que propone financiación a cambio de visibilidad con un nombre, una actividad, un producto o una marca. Existe una finalidad comercial.
3. Esponsorización en bienes y servicios. Contrato de soporte técnico a cambio de visibilidad. Igualmente existe una finalidad comercial.
4. Financiación pública de proyectos.
5. Recaudación directa de servicios.
6. Cuotas de socios.

7. Alquiler de espacios y venta de productos.

8. Instituciones de servicios adjuntos. Se basa en la idea de *store* anglosajona: museos, cafeterías, restaurantes, tiendas.

Podemos mencionar en nuestro país fuentes para el conocimiento y la aplicación del *fundraising*. El Portal Guíame³, es una guía empresarial bajo el patrocinio de la Caixa y la Diputación de Barcelona. Se sostiene con aportaciones económicas anuales a cambio de visibilidad en la web. La empresa Projecció Mecenatge Social⁴ identifica mecenas y patrocinadores clave para las unidades de información. Se considera un directorio de patrocinio, mecenazgo y responsabilidad social corporativa en España. La Fundación Bertelsmann, creadora de la Red Nacional de Nueva Cultura Empresarial, realiza un estudio y selección de empresas de buenas prácticas en el campo del compromiso social y buen gobierno. Recoge igualmente ejemplos de buenas estrategias de responsabilidad social. Sus proyectos de Biblioteca-Escuela, Programa de Análisis de Bibliotecas o el Proyecto Cubit son ejemplos excelentes de colaboración con las instituciones públicas. Organiza congresos anuales sobre *fundraising* y cuenta entre sus publicaciones con una obra interesante de M. Aalto y T. Knight, titulada *Alternativas de financiación de las Bibliotecas Públicas*. Igualmente cabe destacar las actividades del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-documentalistes de Catalunya (COBDC), que en 2008 incorporó por primera vez en las Jornadas Catalanas de Informació y Documentació una mesa de debate titulada: "Mecenatge i Patrocini: vies alternatives de finansament". Finalmente, me gustaría destacar el artículo de Ciro Lluca publicado en la revista *Item*, n. 35, en el año 2005, titulado "*Fundraising: possibilitats i usos en les pràctiques de captació de recursos per a patrocini, mecenatge o esponsorització*".

³ Portal Guíame <http://esade.edu/guiame/index.guiame.php>

⁴ Projecció Mecenatge Social <http://www.projeccio.com>

Las bibliotecas italianas trabajan en un contexto bibliotecario similar al nuestro, por este motivo considero interesante mencionar los avances incorporados de esta práctica en sus bibliotecas. En el año 2007 se llevó a cabo un proyecto sobre *fundraising* desde la Asociación Italiana de Bibliotecarios (AIB), dirigido por el profesor Giovanni di Domenico⁵, que incluía sesiones de formación y una encuesta a profesionales sobre la aplicación de *fundraising* en las bibliotecas italianas. Este trabajo nos da las claves sobre los puntos principales asociados a su práctica: las motivaciones que llevan a los profesionales a utilizar esta estrategia, las cuestiones éticas, la coherencia entre la misión de la biblioteca y la recogida de fondos, proyectos concretos, impacto sobre los usuarios, características ocasionales o no, canales de comunicación, soluciones técnico-profesionales y crecimiento profesional.

1. Ejemplos y buenas prácticas

De acuerdo a las características que hemos delineado para el conocimiento de la práctica del *fundraising* y a la tipología que hemos establecido de formas de captación de recursos, seleccionamos a continuación algunos ejemplos que pueden resultar de interés, y representan a su vez ejemplos de buenas prácticas en servicios bibliotecarios del ámbito mediterráneo⁶.

1.1. Bibliotecas de Roma

Los proyectos de *fundraising* del sistema bibliotecario del Comune de Roma resultan de interés por la manera en que han sido abordados. En primer lugar, se realizó un estudio preliminar de territorio para estar acorde con la misión de la biblioteca. Establecieron contactos con entidades como la Cámara de Comercio, la UNESCO, y con

⁵ Associazione Italiana Biblioteche. Sezione Marche. *Fundraising per le biblioteche italiane: opportunità ed esperienze*. Roma: AIB, 2008.

⁶ Los ejemplos italianos han sido tomados de la obra ya citada, *Fundraising per le biblioteche italiane: opportunità ed esperienze*.

empresas de editores y libreros. Contrataron a un experto en *fundraising* y formaron a un número determinado de bibliotecarios de plantilla en esta práctica. Los proyectos más significativos son:

Bibliocard. Un carnet privilegiado de acceso a todos los servicios de base, con descuentos en establecimientos para productos comerciales y multimedia. Con un precio de 5 euros consiguieron una entrada anual de 120.000 euros.

Biblioteca Ostiense dentro del Caffé Letterario. Gran librería-bar, un espacio para la dotación de libros, productos multimedia e Internet en plena zona comercial de Roma y al lado de un estudio de televisión. Garantiza la presencia de servicios bibliotecarios en una zona céntrica y comercial de la ciudad.

Bibliotecas Solidarias. Proyectos en colaboración con la UNESCO en Bagdad y Camboya, donde se incluye la construcción de una biblioteca junto a la de escuelas y hospitales.

1.2. El proyecto CUBIT

Colaboración de la Red Municipal de Bibliotecas de Zaragoza y la Fundación Bertelsmann. Una biblioteca para jóvenes, en un antiguo edificio rehabilitado, con una distribución de espacios para jóvenes, exposiciones, torres de libros, lugares de encuentro, talleres y aulas. Horario amplio y carnet único. Además, un Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA) y un Centro de Formación para el Empleo.

1.3. Fundación Per Leggere. Bibliotecas del Sudoeste de Milán

53 bibliotecas asociadas y una división de participantes de la Fundación en tres categorías: sostenedores (particulares), instituciones y voluntarios. En el periodo 2007-2008 realizaron una campaña *fundraising* para atraer a socios particulares. Crearon el carnet especial de socio con descuento en librerías, teatros y museos y realizaron una campaña

de comunicación con el lema "Tutti per leggere", un logo, un sitio web y dos periódicos. En un año consiguieron 500 nuevos socios particulares que esponsorizaron en dinero, bienes y servicios. A partir del grupo de voluntarios hicieron una campaña de *advocacy* (Asociación de Amigos de la Biblioteca). En la sede se llevan a cabo cursos de fundraising.

1.4. Vivencies, La Barcelona que vaig vivre, que vive: 1931-1945

Proyecto de digitalización de la memoria histórica de las Bibliotecas de Barcelona⁷. Un ejemplo de la incorporación de capital humano a los recursos de la biblioteca en la colaboración de personas que aportan su testimonio, ayudan a llevar a cabo el proyecto de recuperación de la memoria histórica, consiguen un acercamiento de público a las bibliotecas y ellos mismos se convierten en usuarios de la biblioteca.

1.5. Apadrinatge. Biblioteca infantil can butjosa (Parets del Vallés)

En la línea de la utilización de voluntarios para la biblioteca, este proyecto consiste en que usuarios lectores voluntarios de la biblioteca apadrinan niños que tienen alguna necesidad lectora o de relación con el entorno, en una actividad programada una vez por semana⁸.

1.6. Olimpiada Solidaria de Estudio. Bibliotecas municipales de Lorca y CAM

Consiste en el cambio de horas de estudio en determinadas salas de las bibliotecas por euros para países en subdesarrollo. Colaboran los estudiantes que aportan las horas de estudio, voluntarios que coordinan y supervisan la actividad y patrocinadores públicos y privados que ceden dinero⁹.

⁷ <http://www.bcn.cat/biblioteques>

⁸ <http://bibut.parets.org/catala/main.htm>

⁹ <http://www.voluntarioscam.org>

1.7. Venta de libros. Biblioteca "Cristóbal Zaragoza" de Villajoyosa

El proyecto consiste en un mercado de intercambio de libros y "Barra libre de revistas", duplicados o números anteriores de revistas fuera de circulación.

1.8. Centro de documentación del centro de Cultura Contemporánea de Barcelona

Constituye un ejemplo de cooperación con la industria editorial. Consiste en ceder espacios para novedades a cambio de incorporarlas a la biblioteca. De esta forma, el usuario tiene acceso a las novedades, la editorial difunde y promociona sus productos a un segmento interesado y la biblioteca crea un servicio innovador, consigue fondo actualizado y sienta las bases de acuerdos futuros. En el proyecto inicial figuraban 45 editoriales, 300 novedades y 0 euros de inversión en ese fondo.

1.9. Proyectos en colaboración con la Caixa

Salas de lectura para tres municipios de la provincia de Barcelona. El usuario accede a la sala con carnet de lector, la entidad se beneficia en la condición de que para acceder al préstamo se necesita tener una cuenta en el banco, la biblioteca cuenta con fondo y videoteca actualizados.

Proyecto Bibliobarris de Palafrugell. En el año 2005 para cuatro barrios de Barcelona. Se precisa la colaboración de las asociaciones de vecinos para el local y los espacios, la Escuela-Taller para el mobiliario y la entidad proporciona el préstamo colectivo de lotes de libros.

Para el préstamo interbibliotecario de las bibliotecas de las comarcas

¹⁰ <http://www.villajoyosa.com/sites/biblioteca>

¹¹ <http://biblioteca/uoc.edu/workshop/ponencies/cccb.htm>

de Girona, Caixa Girona facilita de forma gratuita el uso de mensajería interna¹².

1.10. Vodafone Italia

Proyecto BiblioSMS. Uso de su servicio gratuito para verificar la presencia y localización de un título en las bibliotecas de la ciudad de Roma.

1.11. Proyecto Telebiblioteca. Comunidad de Madrid

Consiste en un servicio de préstamo a domicilio para personas mayores de 70 años y personas con discapacidades físicas. Proporciona un soporte teléfono e Internet de forma conjunta con el 012, servicio de Atención al Ciudadano a través del cual se puede solicitar información general sobre las posibilidades de las bibliotecas de la Comunidad de Madrid, información sobre la Telebiblioteca, formalizar la solicitud de carnet de usuario, pedir el préstamo a domicilio de un libro, darse de baja del servicio, consultar la base de datos bibliográfica, realizar reclamaciones, etc.

1.12. Biblioteca del Istituto per il Diritto. Milán

Ejemplo de colaboración entre la Mediateca de Milán y la empresa 3M Italia. 3M compra los espacios en el interior de la biblioteca a cambio de productos y soluciones ofertadas de forma gratuita. La biblioteca pone a su disposición mobiliario y áreas de paso para poner publicidad.

1.13. Colaboración entre el sistema interprovincial Bibliotecario Piceno y la empresa IMAC

La marca Primigi de calzado infantil de la empresa IMAC adquiere el OPAC Ragazzi dalla Data Management. La biblioteca pone su logo en

¹² Véase el artículo antes citado de Ciro Lluca, "*Fundraising: possibilitats i usos en les pràctiques de captació de recursos per a patrocini, mecenatge o esponsorització*". *Item*, 39, 2005, pp. 27-38.

el OPAC, en el sistema y en los materiales promocionales. Constituye un paso más ya que existen antecedentes de colaboración de la empresa en actividades de formación lectora para niños en la Feria del libro de Bolonia.

Conclusiones

Upsall afirma que el *fundraising* es la actividad con la que se asegura un soporte financiero a las organizaciones sin ánimo de lucro. Esta búsqueda es muy variada pero en cualquier caso necesita de una estrategia propia, un plan de acción y recursos humanos para lograr un resultado positivo. Las técnicas de recaudación de recursos son diferentes y la utilización de una de ellas en un momento determinado con éxito, no garantiza este éxito futuro en otra circunstancia, de ahí que la investigación previa sea un factor fundamental en subvenciones, socios, donantes, patrocinadores, venta de productos, servicios propios y relaciones con empresas y fundaciones. Esto es algo que no debe atemorizar a la Biblioteca sino que debe asimilarlo como parte de su plan estratégico, en el convencimiento de que ayudará a cumplir su misión y aportará visibilidad y reconocimiento de la misma.

Una cuestión interesante a tener en cuenta es que la captación de recursos no solamente se refiere a recursos financieros, el factor humano también es muy importante. Las Asociaciones de Amigos constituyen un soporte eficaz y gratuito para crear voluntarios, atender usuarios, incrementar las actividades de la biblioteca, la búsqueda de nuevos socios y benefactores, para convertirse ellos mismos en donantes en un momento determinado.

Los efectos de la acción social son positivos para el sector privado, y nuestra preocupación debe centrarse en convencer de que una acción de responsabilidad social en el ámbito de las bibliotecas puede

ser igualmente productiva que en cualquier otro sector del ámbito cultural, porque aporta visibilidad a la entidad colaboradora y seguridad en una recta inversión que puede satisfacer sus objetivos sociales. En este intercambio, desde el punto de vista de la biblioteca, ésta debe velar para que las nuevas relaciones le proporcionen ventajas coherentes y proporcionales con su misión, atienda a sus valores éticos y respete la legislación.

La práctica del *fundraising* implica una especialización, por eso el bibliotecario debe tener conocimiento, formarse y prepararse en establecer este tipo de relaciones. Muchas bibliotecas que emprenden proyectos de *fundraising* comienzan por contratar a un profesional, un experto, pero aun así se considera necesario que los bibliotecarios adquieran formación, ya que son los que mejor conocen su propia institución y participan y ponen en práctica los planes estratégicos de la biblioteca.

La cuestión fundamental del *fundraising* es lograr un beneficio para todos.

4

Competencias básicas, aprendizaje permanente y bibliotecas públicas. Experiencias de ámbito nacional e internacional

Cristóbal Pasadas Ureña

Biblioteca de Psicología, Universidad de Granada

Resumen: La importancia cada vez mayor del rol educativo de las bibliotecas dentro de la agenda internacional para el aprendizaje a lo largo de la vida constituye una respuesta a las necesidades de formación de los ciudadanos para que sean capaces de anticiparse y responder a los efectos de la crisis permanente que caracteriza a la sociedad actual dominada por la globalización.

Palabras Clave: alfabetización informacional, Alfin, TIC, aprendizaje permanente, cursos, tutoriales, evaluación, *marketing*.

Introducción

Con ocasión del terremoto y tsunami del Océano Índico de finales del 2004, el entonces Presidente electo de la IFLA Alex Byrne¹ ofreció unas reflexiones sobre los roles de las bibliotecas en situaciones de

¹ Byrne, Alex (2005). "La alfabetización informacional desde una perspectiva global: el desastre agudiza nuestras mentes". En *Anales de Documentación*, 8 (2005), 7-20. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/1571/1631>

desastre y de crisis, afirmando que "estos trágicos sucesos tan recientes subrayan la importancia de un acceso fácil a una buena información y de las habilidades para utilizarla con eficacia" (Byrne: 2005, 8); es decir, las bibliotecas tienen que preocuparse no solo por el acceso de los ciudadanos a la mejor información, sino por su formación en el uso más eficaz y adecuado de la misma. Ante una situación de emergencia en una zona determinada, la respuesta prioritaria y urgente de una biblioteca y de su personal consistirá en difundir información de prevención y de protección ante las consecuencias; pero la contribución esencial a lo largo del tiempo consistirá en "ayudar a crear comunidades educadas e informadas" y en afrontar "nuestra responsabilidad en la promoción de las alfabetizaciones" (Byrne: 2005, 9), como medio para que los miembros de nuestra comunidad estén mejor preparados ante la eventual repetición de una situación catastrófica.

No se puede encontrar mejor prólogo al tema general de estas Jornadas de Murcia sobre "La acción social y educativa de la biblioteca pública en tiempos de crisis" y al específico de nuestra ponencia, especialmente ante las desastrosas consecuencias de los recientes terremotos de Haití y Chile. En efecto, ya se trate de reflexionar sobre la respuesta que deben dar las bibliotecas a una situación de crisis financiera y económica como la que se está viviendo desde hace un par de años, fundamentalmente en favor de las capas de población que más sufren sus efectos, o sobre la responsabilidad de las bibliotecas a la hora de contribuir a paliar las consecuencias de la crisis permanente a que se enfrenta la inmensa mayoría de países del globo, resulta evidente que lo primero en replantearse tiene que ser el rol educativo de todo tipo de bibliotecas en la formación de los ciudadanos en aquellos alfabetismos o competencias que se consideran imprescindibles para poder afrontar los efectos de la crisis y, en general, los retos de la globalización.

1. La alfabetización informacional como contribución de las bibliotecas

La reflexión a este respecto en el ámbito de las bibliotecas se ha centrado en la problemática de la alfabetización informacional (Alfin, en adelante) y su conversión en eje vertebrador de las actividades de formación de las bibliotecas. En realidad, se puede afirmar que la propia evolución del concepto desde la tradicional formación de usuarios en el uso de la biblioteca y de sus recursos físicos hasta la formación de los ciudadanos en el acceso, uso y producción de información a través de cualquier modo, medio, canal y soporte de comunicación constituye un fiel reflejo de la capacidad de respuesta, de adaptación e incluso de anticipación a los cambios críticos, de modelos y de valores, de los últimos decenios por parte de las bibliotecas y de su personal.

Esta aseveración incluye indefectiblemente a las bibliotecas públicas, si bien la asunción por parte de estas últimas de sus nuevos roles en la agenda educativa está sujeta a unos ritmos de cambio y a unas características propias cuyos perfiles no pueden ser objeto de análisis en este trabajo. A partir de las declaraciones existentes sobre los nuevos roles de las bibliotecas y, en especial, de las bibliotecas públicas, así como de la literatura disponible sobre el aprendizaje a lo largo de la vida, las competencias básicas, el multialfabetismo y la Alfin, y después de varias décadas de desarrollo y aplicación práctica de dichos conceptos, parece que se pueden dar por sentadas varias cuestiones fundamentales y que ya deberían estar claras para autoridades, agentes sociales, bibliotecarios, educadores, y todo tipo de instituciones y/o profesionales cuya función sea la de facilitar, en el más amplio sentido de la palabra, el aprendizaje de los ciudadanos a todo lo largo del ciclo vital:

a) La biblioteca debe rendir cuentas a la comunidad sobre el mejor y más eficaz uso de los recursos puestos a su disposición.

b) La justificación última de la existencia de una biblioteca es su contribución a los niveles de formación de los ciudadanos gracias a una adecuada planificación de sus actividades de apoyo a dicha formación; es decir, el rol prioritario permanente de una biblioteca debe ser el educativo, independientemente de situaciones generalizadas de emergencia y de crisis, sean pasajeras o permanentes, siempre habrá grupos de ciudadanos en situación de crisis o de riesgo de exclusión y, por tanto, con necesidades de atención prioritaria.

c) Ese rol educativo se concreta en la oferta de oportunidades a los ciudadanos para que cubran sus necesidades de aprendizaje a lo largo de la vida. Si vivir es aprender, y aprender es algo que se hace a todas horas y en todas partes, las bibliotecas constituyen un entorno y un instrumento de aprendizaje formal, no formal e informal de aquellas competencias básicas imprescindibles para la inclusión social y la comunicación (creación, recepción y utilización de textos, mensajes e información como contenidos de aprendizaje).

d) La competencia es un saber hacer que es resultado de la aplicación integrada de una serie de habilidades, conocimientos, actitudes y valores para afrontar una situación o problema complejo; las competencias se aplican siempre en constelación, por lo que su aprendizaje debe hacerse de forma integrada.

e) De entre las competencias básicas que se consideran indispensables para poder funcionar en el mundo actual en cualquier entorno, las bibliotecas contribuyen especialmente a la formación en lectoescritura y en manejo de la información y de las TICs; es decir, los tres alfabetismos básicos en lectoescritura, informacional y en TICs.

f) Estos tres alfabetismos forman parte esencial de cualquier constelación de competencias, puesto que están en la base de las capacidades de comunicación humana; el concepto de multialfabe-

tismo que los engloba viene a subrayar ese hecho: cada vez más se considera que en la formación en esos componentes clave del multialfabetismo es donde se concreta la principal contribución de la biblioteca a la formación de la ciudadanía, y, por tanto, constituye su principal justificación ante la comunidad.

g) Es en el componente de alfabetización informacional donde se ha hecho más hincapié como responsabilidad máxima de las bibliotecas, puesto que las otras dos alfabetizaciones componentes del multialfabetismo tienen mayor cobertura por parte de la enseñanza tradicional o de otras instituciones públicas y privadas interesadas en la expansión del acceso y uso a las tecnologías, por ejemplo; ahora bien, una buena planificación de actividades de formación en alfabetización informacional por parte de una biblioteca para un grupo concreto de miembros de la comunidad incluirá necesariamente el conocimiento de los niveles de partida de ese grupo en cuanto a los demás alfabetismos, ya que de lo contrario el riesgo de fracaso en la actividad programada y por tanto de ineficacia en el uso de los recursos será muy elevado.

h) Los distintos niveles de formación de la ciudadanía son responsabilidad compartida entre varias instituciones y diferentes profesionales, y los recursos destinados por la comunidad a la cobertura de las necesidades de formación proceden de diversas fuentes con agendas no necesariamente coincidentes, por lo que el sano principio de la eficaz utilización de los fondos públicos resulta si cabe más aplicable en este campo y en tiempos de crisis, ya que la primera reacción colectiva ante una situación de emergencia tiene que ser obligatoriamente la utilización más rentable desde el punto de vista social de todos los recursos disponibles. De ahí la necesidad de planteamientos integrales y coordinados gracias a las alianzas interinstitucionales e interprofesionales más amplias, aunque es en el ámbito educativo donde deberían resultar más ineludibles.

i) Se requiere una planificación especialmente intensa y coordinada de la formación a este respecto de todos los profesionales dedicados de una u otra forma a facilitar las oportunidades de aprendizaje de los ciudadanos, puesto que en la formación de base tradicional de cada una de tales profesiones seguramente se echarán de menos aspectos clave de dicha agenda, por no haber sido cubiertos adecuadamente en el currículo, o por no haberlo sido desde las nuevas perspectivas aportadas por la reflexión más reciente sobre el aprendizaje a lo largo y ancho de la vida. No se debería olvidar aquí la formación específica en este campo de las autoridades locales implicadas de una u otra forma en la toma de decisiones al respecto.

Estos planteamientos están claros y ampliamente aceptados en nuestro entorno bibliotecario a nivel mundial, aunque en la práctica diaria de muchas bibliotecas y muchos bibliotecarios, en todo tipo de bibliotecas y no solo públicas, aún no se han incorporado a las prioridades de actuación de forma bien planificada y estructurada debido a la serie de dificultades enumeradas en los diferentes informes sobre Alfin y bibliotecas públicas de referencia. Entre la audiencia de estas jornadas figuran sobre todo bibliotecarios de bibliotecas públicas municipales que seguramente se sentirán identificados con casi todos los problemas y dificultades allí detectados; sin embargo, con toda seguridad esos bibliotecarios estarán desarrollando en sus respectivas bibliotecas actividades perfectamente encuadrables y subsumibles en un buen plan de Alfin para su comunidad. Constituiría un magnífico resultado de estas jornadas el hecho de que estos colegas volvieran a sus respectivas comunidades con la convicción de que están haciendo cosas interesantes y productivas, y con la confianza y el ánimo para seguir por ese camino, aunque quizás lo que les falte sea el tiempo, la formación y las circunstancias para estructurar esas actividades bajo el paraguas de un sencillo pero bien establecido plan de formación en Alfin para su comunidad, a la espera de poder ir aplicándolo a medida que una buena estrategia de

marketing y de promoción entre las autoridades, los agentes sociales y los usuarios vaya dando los resultados deseados.

Del mismo modo, entre la audiencia de estas jornadas hay un buen grupo de alumnos de biblioteconomía y otros profesionales de la intermediación social y cultural para los que una buena enseñanza a extraer de ellas sería la evidencia práctica de una correcta aplicación de la metodología de la gestión estratégica ante los cambios impuestos por una situación de crisis, cualquiera que sea su naturaleza. Por consiguiente, vamos a intentar seguir las principales fases del proceso de la gestión estratégica como guía para la presentación de los ejemplos y materiales que pueden servir a dirigentes políticos y a agentes sociales de base para la reflexión y la toma de decisiones, y a bibliotecarios y otros profesionales municipales y a alumnos como base para sus propias actividades y planteamientos en este campo.

Por ejemplo, los cambios urgentes e inmediatos en planes de formación y en oferta de recursos de información para cubrir las necesidades de información sobre empleo, o para grupos específicos de población más afectados por la crisis, tal y como aparecen perfectamente ilustrados en las ponencias de las jornadas recogidas en esta publicación, deben entenderse como incardinados de alguna manera en la necesaria planificación estratégica de nuestros servicios; la posibilidad e incluso conveniencia de un cambio de contenidos educativos en Alfin y en los grupos de población al que va dirigida la actividad, por muy repentino que sea, debe estar contemplada en los instrumentos y procesos de planificación, de forma que nunca se nos pueda acusar, como profesionales, de que gestionamos por reacción a la necesidad perentoria de cada momento. De ser así, ello significaría que no hemos hecho una correcta aplicación de los mecanismos de la gestión estratégica. Por ejemplo, el análisis continuo de la situación interna y externa que siempre debe acompañar nuestra gestión debería habernos hecho advertir que esos cambios de última

hora a favor de una población de desempleados o de inmigrantes vienen siendo promovidos desde hace varios años ya por organismos internacionales como la UNESCO o la IFLA en su labor de promoción de las bibliotecas públicas y de sus políticas de formación en Alfin como instrumento imprescindible para el acceso, uso y producción de información vital para los países en vías de desarrollo y para los segmentos de población en desventaja en cualquier parte del mundo (es decir: información sobre salud y economía doméstica, información agrícola, empleo, etc.).

2. Herramientas básicas para articulación de actividades de Alfin

Así pues, en esta contribución nos vamos a centrar en aportar unas herramientas básicas sobre planteamientos prácticos de la Alfin en bibliotecas públicas; es decir, una especie de guía sencilla de la ruta a seguir en el caso de que los asistentes a las Jornadas y los lectores de estas ponencias quieran y puedan dedicarse con el mínimo esfuerzo y la máxima rentabilidad a programar en sus respectivas bibliotecas y organizaciones sus actividades de atención a los grupos de personas más afectadas por la situación de crisis, con la seguridad de que ya tienen a su disposición modelos a seguir y herramientas a utilizar y a adaptar a su propia realidad sin necesidad de partir desde cero o de reinventar la rueda, que es la situación con la que se suelen encontrar tantos bibliotecarios municipales aislados en sus respectivas comunidades y frente a sus autoridades políticas muchas veces insensibles y desconocedoras de esta problemática y de las posibilidades de afrontamiento integral.

Las épocas de crisis siempre ponen a prueba nuestra capacidad de respuesta profesional y la utilidad y validez de nuestros instrumentos profesionales. Y nuestras respuestas a los desafíos de las crisis, tanto permanentes como esporádicas, se deben articular en torno a los tres planos clave en los que siempre se desarrolla nuestra actividad

cotidiana: en el plano local interno; es decir, en el nivel específico de nuestra biblioteca y de la institución de la que depende y a cuyo fin último contribuye y en las actuaciones que se pueden llevar a cabo con los recursos con los que contamos; en el plano local externo, o el entorno local estricto de la comunidad a la que nuestra biblioteca sirve y en la que debemos buscar nuestras alianzas prioritarias para respuestas conjuntas y coordinadas a los desafíos; y en el plano profesional regional, nacional e internacional, a través de los instrumentos, experiencias y buenas prácticas compartidas aplicables y adaptables a nuestras circunstancias locales.

2. 1. Análisis de situación

En primer lugar, el análisis de situación interna, de la propia biblioteca, debe implicar la obtención de una idea clara de la posición de la biblioteca dentro de la institución de la que depende y de la comunidad a la que sirve, qué recursos y posibilidades tiene de actuación y cuáles serían las prioridades a cubrir con esos recursos y para qué segmento de población. En realidad, por esta vía estamos dando cumplimiento a lo que en la teoría y en la práctica correcta de la biblioteconomía entendemos por "estudios de usuarios", tanto reales como potenciales. Estas conclusiones deben completarse con las que se obtengan de un correcto análisis de la situación externa en el entorno local inmediato, para poder determinar, por ejemplo, con quién y para qué se pueden establecer alianzas. Se detectará, así, la presencia en nuestro propio ámbito local de organismos, instituciones, agentes, profesionales, etc. para los que resulta vital un adecuado estudio y segmentación de las necesidades y prioridades de nuestra comunidad y cuyos resultados podemos compartir con vistas a nuestras respectivas planificaciones; del mismo modo, les podremos dirigir nuestras primeras actividades de promoción y de marketing con el fin de convencerlos de la necesidad y conveniencia de planteamientos conjuntos y coordinados para determinadas actividades

y para grupos de población específicos. Pueden verse en esta misma publicación dos excelentes ejemplos: el del Observatorio de la Exclusión Social de la Universidad de Murcia; o el proyecto de Biblioteca Solidaria de Castilla-La Mancha, de la Biblioteca Pública Provincial de Cuenca. Del mismo modo, las experiencias del entorno latinoamericano aportadas por Edgardo Civallero constituyen una excelente muestra de la incardinación de una biblioteca dentro de las comunidades a las que se debe a partir de los recursos disponibles.

Al mismo tiempo, el análisis del entorno profesional más amplio (comarcal, regional, nacional, internacional) supondrá en realidad detectar información y documentación sobre experiencias y mejores prácticas de bibliotecas y de profesionales en otros ámbitos geográficos, más o menos alejados física y culturalmente, cuya experiencia nos pueda servir de modelo para adaptar a nuestra propia situación, de forma que podamos planificar nuestras actividades con un nivel adecuado de seguridad en que lo que hagamos ha funcionado en entornos más o menos parecidos a los nuestros. A facilitar este segundo empeño dedicamos el resto de esta presentación.

La problemática de la Alfin en las bibliotecas públicas y sus posibles soluciones está ya perfectamente documentada en el *Informe del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional del Consejo de Cooperación Bibliotecaria español, Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas*² (2009) y en el artículo de Jane Harding, *Information Literacy and the public library*³ (2008), donde se presenta una revisión sistemática de las evidencias disponibles hasta la fecha en todo el mundo, incluidas las relativas a España. Pero siempre resultará provechoso acudir a una visión panorámica de la situación internacional de la Alfin y de su importancia creciente como la que podemos obtener con una visita a las páginas

² http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/gt_alfin/ALFIN_en_BP_2009.pdf

³ <http://www.thefreelibrary.com/Information+literacy+and+the+public+library.-a0190747227>

correspondientes de la UNESCO y del proyecto conjunto de la UNESCO y la IFLA INFOLITGLOBAL. Para las ocasiones y oportunidades de promoción y marketing de nuestras actividades de Alfin que se nos puedan presentar siempre será interesante poder echar mano de referentes mundiales en el ámbito cultural y educativo como es la UNESCO, referencia que resulta imprescindible, en todo caso, para la inmensa mayoría de países en desarrollo.

En el ámbito nacional, organismos gubernamentales y profesionales suelen disponer de estructuras organizativas más o menos permanentes y de los tipos más diversos que se encargan de la recogida, mantenimiento y puesta a disposición de la comunidad profesional de la documentación, información y experiencias más relevantes; es el caso de los Estados Unidos de Norteamérica con el National Forum on Information Literacy (USA), una plataforma donde participan todas las instituciones interesadas en la Alfin y demás alfabetismos para el siglo XXI, el de España con el sitio Alfa Red patrocinado por el Ministerio de Cultura y su espacio propio para bibliotecas públicas (Alfa-Red Públicas), el del Reino Unido con la asociación profesional CILIP (Information Literacy Website), el de Australia y Nueva Zelanda con el Australian and New Zealand Institute for Information Literacy (ANZIIL), el de los países escandinavos con NORDINFOLIT, o el de Francia (FORMIST-ENSSIB o los diferentes URFIST (como el de Rennes).

En los materiales acopiados y desarrollados para el Taller UNESCO de formación de formadores (Granada/Sevilla, Octubre de 2008) se puede encontrar un recorrido exhaustivo y sistemático por los componentes más importantes del paradigma teórico-práctico de la Alfin, en forma de temas estructurados para un curso virtual en la plataforma de enseñanza en línea de los Servicios educativos de la Biblioteca Universitaria de Granada.

Cuadro 1: Enlaces a los principales sitios web sobre la Alfin en el mundo y que constituyen un primer punto de referencia rápida.

UNESCO	http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=27055&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
InfolitGlobal (UNESCO/IFLA)	http://www.infolitglobal.info/en/
National Forum on Information Literacy (NFIL-USA)	http://www.infolit.org/
Information Literacy Website (CLIP)	http://www.informationliteracy.org.uk/Information_literacy/IL_Public_Libraries.aspx
ANZIIL	http://www.anziil.org/
CAUL - Australia	http://www.caul.edu.au/info-literacy/
ACRL - Information Literacy	http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/infolit/index.cfm
FORMIST (Francia)	http://www.enssib.fr/formist
NORDINFOLIT	http://www.nordinfolit.org/default.asp?nid=59
INFORMATION LITERACY WIKI (LIASA-SA)	http://infolit.wikia.com/wiki/Main_Page
ENIL - Europe	http://www.ceris.cnr.it/Basili/EnIL/index.html
Weblog de Sheila Webber	http://information-literacy.blogspot.com/

El desarrollo y estado actual de la agenda para la Alfin en España no se puede entender sin las actuaciones realizadas en diferentes ámbitos a la hora de aportar a nuestro entorno profesional amplio del mundo hispanoparlante la traducción de los documentos clave producidos en las más diversas partes del mundo, aunque fundamentalmente en el mundo anglosajón, gracias fundamentalmente a revistas profesionales como los Anales de Documentación de la Universidad de

Murcia o el Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios; en la actualidad, por tanto, se dispone de un gran corpus de literatura sobre la Alfin, tanto traducida como de producción propia, a medida que cada vez más profesionales de las bibliotecas y de la educación y académicos han ido convirtiendo la Alfin en su campo principal de estudio, de investigación y de dedicación profesional. Una prueba adicional de la creciente buena salud actual de la Alfin la tenemos en los diversos tipos de congresos profesionales de nuestro país, que llevan dedicando sesiones específicas sobre Alfin de forma ininterrumpida y con gran éxito desde los primeros años del siglo. Por lo demás, como seguimiento de las buenas prácticas en otros países y en cumplimiento de las recomendaciones de la IFLA y de la UNESCO, una estrategia nacional de Alfin ha ido surgiendo poco a poco gracias a la labor de listas de distribución específicas como 'Alfincat' y 'Alfainfor', culminando en la asunción del liderazgo por parte del Ministerio de Cultura y la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria a través de la financiación de las reuniones de expertos, con sus respectivas declaraciones, celebradas en Toledo (2006) y en Vilanova y la Geltrú (2009), y el patrocinio de Alfinred/Alfared.

Cuadro 2: Enlaces a sitios web y documentos sobre la agenda de la Alfin en España y específicamente sobre bibliotecas públicas y escolares.

AlfaRed	http://www.alfared.org/page/bibliotecas-p-blicas/630
TRAVESIA	http://travesia.mcu.es/portalnjb/jsui/index.jsp
Informe 2009 Grupo BP Consejo CB	http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/gt_alfin/ALFIN_en_BP_2009.pdf
Biblioteca Escolar (Gloria Durban)	http://www.bibliotecaescolar.info/castellano.htm

En las declaraciones sobre la agenda de la Alfin mencionadas más arriba se ha puesto especial énfasis desde el principio en que la Alfin no es solo cosa de las bibliotecas y que el entorno educativo formal es nuestro aliado natural, aunque no solo; se trata de una competencia básica cuya adquisición por parte de la ciudadanía como resultado de las políticas educativas en el sentido más amplio es responsabilidad de muchas y diversas instituciones, organismos y profesiones; por tanto, la formación de los ciudadanos en Alfin y en los demás alfabetismos a ella conectados, en los distintos niveles y estadios, debe ser objeto de planificación y de afrontamiento conjunto por parte de centros educativos de todos los niveles, bibliotecas de todo tipo, organizaciones sociales, etc.

Por tanto, en el momento actual el concepto que engloba las prioridades de actuación en torno a la Alfin es el de alianzas y cooperación para la aplicación práctica, fundamentalmente, pero no solamente, dentro del ámbito educativo. La crisis financiera y económica mundial ha venido a subrayar más aún si cabe la necesidad de planteamientos de colaboración y coordinación interinstitucional e interprofesional para un mejor y más eficaz uso de los recursos aportados por la sociedad para la formación de los ciudadanos.

2.2. Planificación y ejecución de actividades Alfin

Ahora bien, la búsqueda de alianzas y de colaboración por parte de una biblioteca concreta en un entorno específico resulta muy difícil si no ponemos el mayor empeño en desarrollar primero a la escala de nuestras posibilidades las actividades que nos resulten posibles con los recursos de que dispongamos, a la espera de poder ampliar nuestra cobertura de población formada o de contenidos de formación una vez que descubramos a los posibles colaboradores y logremos convencerlos para actividades conjuntas y coordinadas en beneficio de la comunidad. Pues bien, para cualquier biblioteca que se plantee

una actuación bien planificada en torno a la Alfin existen ya instrumentos de ayuda para la articulación de los planes y la determinación de sus elementos más importantes: problemas y dificultades a superar, grupos prioritarios a formar, personal, infraestructuras, programas y contenidos de aprendizaje, modelos pedagógicos, etc. Por ejemplo: PULLS y TUNE para bibliotecas públicas; ACRL-ALA para bibliotecas universitarias. De manera que ya podemos aportar ejemplos de bibliotecas universitarias, escolares y públicas con planes de Alfin bien estructurados y perfectamente insertados en la planificación global de sus instituciones matrices.

Cuadro 3: Materiales y ejemplos de planificación de actividades de Alfin para bibliotecas públicas

PULLS	http://www.diba.cat/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxabiblioteques/projectepulls.asp
TUNE	http://pagina.jccm.es/biblioclm/assets/the_tune_model_spa.pdf
Biblioteca Pública Provincial de Huelva	http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/bibliotecas/bibhuelva/servicios/formusuario.html
Documentos CAUL traducidos al español	http://www.caul.edu.au/info-literacy/publications.html
Normas ACRL en español	http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/index.cfm
Directrices sobre buenas prácticas Planes Alfin	http://www.alfared.org/page/bibliotecas-universitarias/579

En la práctica, el momento clave en la planificación de toda actividad de formación en Alfin se suele presentar en el preciso momento en que hay que establecer los objetivos de formación a conseguir para el segmento de población elegido, estructurar los contenidos, selec-

cionar las metodologías pedagógicas y desarrollar las unidades de aprendizaje. Una de las principales dificultades que tenemos los bibliotecarios de todos los niveles a la hora de enfrentarnos a la planificación de actividades de formación en Alfin suele ser nuestra falta de formación específica en cuestiones básicas de pedagogía. Pero ello ni ha sido ni debe ser obstáculo insalvable en estos momentos, ya que contamos con el ejemplo de muchas bibliotecas universitarias, escolares y públicas que ya están impartiendo cursos de Alfin o desarrollando materiales de formación ofertados por las más diversas vías, incluidos tutoriales en sitios web, o cursos en plataformas de enseñanza virtual, que nos pueden servir de guía y de base para nuestras propias adaptaciones y desarrollos.

Cuadro 4: Ejemplos de contenidos de aprendizaje en tutoriales y cursos de Alfin

INTUTE	http://www.intute.ac.uk/
Resultados PULLS	http://www.diba.cat/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxabiblioteques/projectepulls_resultats.asp
PRIMO (Modelos de tutoriales)	http://www.ala.org/apps/primo/public/search.cfm
Materiales del Plan ALBA (Andalucía)	http://planalba.pbworks.com/
Materiales DAMI	http://medina-psicologia.ugr.es/dami/damiunesco.zip (identificación = unescodami; contraseña = unescodami)
Plataforma de enseñanza virtual de la Biblioteca UGR	http://medina-psicologia.ugr.es/biblioteca/
Sitio Alfin de la Biblioteca Complutense	http://www.ucm.es/BUCM/alfin/index.php
Cursos CILIP	http://www.informationliteracy.org.uk/Develop_Professional_Practice.aspx

2.3. Evaluación de resultados

Si damos por sentado que los lectores interesados han seguido estos pasos a la hora de elaborar su propio plan y que ya han aplicado en la práctica algunas de las actividades en él contempladas, el siguiente paso lógico es la valoración de resultados obtenidos y evaluación del programa para su posible mejora y adecuación a nuevas necesidades y condiciones. Sabemos que la valoración y la certificación de los resultados individuales en los alumnos es una cuestión todavía en vías de solución en el ámbito internacional; pero las bibliotecas públicas en este aspecto disponen de ventajas nada desdeñables sobre las bibliotecas universitarias y escolares por cuanto nada impide a la propia biblioteca pública municipal o a la autoridad local de la que depende la expedición a los usuarios de certificados de aprovechamiento en las actividades de formación en Alfin o en los demás alfabetismos realizados en la biblioteca: por ejemplo, certificado de aprovechamiento en un curso de búsqueda de información sobre empleo organizado por la biblioteca para personas en paro, de acuerdo con las organizaciones sindicales; o certificado del nivel de alfabetización en lecto-escritura alcanzado por una persona inmigrante en un curso impartido en la biblioteca pública municipal en colaboración de la biblioteca y una ONG de la localidad. Las carencias actuales de la agenda de la Alfin son particularmente evidentes en este campo, y es de esperar que se produzcan avances importantes a corto plazo toda vez que ésta es una de las prioridades de la UNESCO, por ejemplo, o que esta competencia está ya incluida en los ítems a valorar a través de las oleadas de evaluaciones educativas del programa PISA.

Cuadro 5: Sitios específicos con herramientas de calificación y/o certificación de resultados individuales de aprendizaje en Alfin

IL Assessment Tools (Infolit-Global)	http://www.infolitglobal.info/directory/en/browse/category/products/assessment_tools
---------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Information Literacy Indicators (UNESCO)	http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001587/158723e.pdf
Project SAILS	https://www.projectsails.org/sails/aboutSAILS.php?page=aboutSAILS
ETS iCritical Thinking Certification (antes iSkills Test)	http://www.ets.org/portal/site/ets/menuitem.1488512ecfd5b8849a77b13bc3921509/?vgnextoid=159f0e3c27a85110VgnVCM10000022f95190RCRD&vgnnextchannel=e5b2a79898a85110VgnVCM10000022f95190RCRD
CIL3-2(2009): Focus on assessment	http://www.comminfolit.org/index.php/cil/issue/view/6/showToc

Por el contrario, para la evaluación global de los planes y programas disponemos ya de unos cuantos instrumentos muy útiles que podemos utilizar como listas de comprobación del estadio o nivel en el que nos encontramos en relación con la incardinación de la Alfin como elemento clave de la vida de nuestra institución matriz. Tales instrumentos sirven también, obviamente, como hoja de control de los elementos a incluir en el proceso de planificación, además de tener un gran valor de prueba y convicción ante las autoridades de nuestra institución, o para posibles comparaciones con instituciones del mismo tipo y nivel.

Cuadro 6: Instrumentos de evaluación de programas de Alfin y de posicionamiento institucional respecto de la Alfin

Universidad Alfabetizada en Información (Webber Johnston)	http://www.aab.es/pdfs/baab84-85/84-85a4.pdf
Self-assessment toolkit England	http://www.colric.org.uk/documents/lrsqualitytoolkitfinalversion2.pdf
Assessment Matrix Museums, Libraries (USA)	http://www.imls.gov/pdf/21stCenturySkills_matrix.pdf
Inspiring learning for all (UK)	http://www.inspiringlearningforall.gov.uk/

2.4. Formación de facilitadores de aprendizaje a lo largo de la vida y promoción y marketing de actividades Alfin

Completado, pues, el círculo de la gestión con la valoración de la posición de nuestra biblioteca y de nuestra institución en relación con las políticas de la Alfin, así como con la evaluación de los resultados obtenidos tras la ejecución de las actividades con el fin de mejorar y adaptar las nuevas actividades a programar, resultará evidente que la complejidad de los cambios requeridos por la agenda de la Alfin exigen un planteamiento específico de la formación de todo el personal de las bibliotecas, y no solo de los profesionales directamente implicados en las actividades de formación, en las competencias nuevas que hay que dominar para las actividades de formación en Alfin y en lo que significa hoy en día ser facilitador del aprendizaje a lo largo de la vida. De esta necesidad son conscientes las instituciones, las autoridades bibliotecarias locales, regionales y nacionales y las asociaciones profesionales, tal y como demuestra la oferta de cursos de formación en Alfin para bibliotecarios a lo largo de los últimos años. Véase como muestra lo que se incluye en el I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía 2008-2011, que en su objetivo estratégico nº 6 (Cualificación técnica y formación permanente del personal del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación) incluye la Línea Prioritaria de Actuación nº 19 (Incremento de opciones formativas) y la acción 53 "Formación específica de todo el personal del SABCD en técnicas de ayuda al aprendizaje permanente y a la autoformación en competencias básicas y en alfabetización informacional de la ciudadanía" (p. 35). En aplicación del plan se están desarrollando una serie sistemática de actividades de formación de bibliotecarios municipales bajo el Plan ALBA. Ejemplos por el estilo podrían resaltarse en todas y cada una de las diputaciones y autonomías del país.

Cuadro 7: Ejemplos de sitios con materiales para formación de formadores en Alfin

Taller UNESCO Formación de Formadores (Granada)	http://medina-psicologia.ugr.es/biblioteca/course/view.php?id=3
Handbook for IL Teaching (Cardiff)	http://www.cf.ac.uk/insrv/educationandtraining/infolit/hilt/index.html
Teaching resources (IL website Cilip)	http://www.informationliteracy.org.uk/Develop_Professional_Practice/Teaching_resources.aspx

Del mismo modo, aplicado ya al menos por una primera vez todo el ciclo de la planificación, ejecución y valoración de resultados y de la eficacia de nuestras actividades, es el momento de pasar a la fase de promoción y de marketing de nuestro "producto" entre nuestras autoridades, para que comprendan la problemática, valoren nuestras aportaciones y apoyen la continuidad y expansión de las mismas; entre otras bibliotecas del entorno local, para optimizar recursos y sinergias; entre otras autoridades y entidades, para que unan esfuerzos y recursos en una cobertura conjunta y coordinada de las alfabetizaciones de los ciudadanos; y entre los agentes sociales y el público en general, para detectar segmentos de población con necesidades urgentes y prioritarias.

Cuadro 8: Materiales para planificación de promoción y marketing

Características de un buen servicio de bibliotecas públicas (CILIP)	http://www.cilip.org.uk/get-involved/advocacy/public-libraries/Documents/What_makes_a_good_library_service_CILIP_guidelines.pdf
Documentos clave UK sobre Bibliotecas Públicas	http://www.cilip.org.uk/get-involved/advocacy/public-libraries/Pages/good-libraries-supporting-information.aspx
Manual de marketing Alfin (Lau/Cortés)	http://www.infolitglobal.info/logo/en/manual
Horton Information Literacy Primer	http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001570/157020E.pdf

Sayers Awareness-raising for Information Literacy <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001476/147637e.pdf>

IL advocacy kit ALIA
(Australia) <http://www.alia.org.au/advocacy/literacy.kit.pdf>

IL Marketing CILIP (UK) <http://www.informationliteracy.org.uk/Marketing.aspx>

Entre los ejemplos de alianzas y de colaboración a conseguir con las campañas que desarrollemos se incluye:

a) cooperación entre bibliotecas (bibliotecas como sistema local, regional, nacional):

- Coordinación de actividades de formación entre bibliotecas escolares y universitarias
- Planteamientos conjuntos de formación de alumnos entre bibliotecas públicas y bibliotecas escolares y/o universitarias
- Consorcios y mancomunidades de bibliotecas públicas de zonas geográficas concretas para planificación y ejecución de actividades de formación en la zona común

b) colaboración entre bibliotecas e instituciones educativas y culturales:

- Colaboración entre bibliotecas y centros de enseñanza para inserción de actividades de formación en el currículo
- Planificación de actividades conjuntas entre bibliotecas y telecentros o centros de acceso a las TICs
- Planificación de actividades conjuntas entre bibliotecas, archivos y museos
- Colaboración de bibliotecas públicas con agentes sociales, organizaciones sindicales y empresariales y otros organismos de la administración pública local, regional o nacional para actividades específicas.

Cuadro 9: ejemplos de colaboración de bibliotecas entre sí y con otras instituciones

Bibliotecas del Aljarafe (BIMA)	http://www.aljarafe.com/cultura/bima/
Formación FAMP Universidad de Granada	http://medina-psicologia.ugr.es/biblioteca/course/category.php?id=7
Desarrollo de tutorial en colaboración de universitaria y pública (Bradford-UK)	http://www.bradlibs.com/intranet/POPi_testOneRO/ProjectWelcomePage.htm
Informe IFLA sobre cooperación entre bibliotecas, archivos y museos. Idea Stores de Londres, con catálogo de cursos ofertados.	http://archive.ifla.org/VII/s8/pub/Profrep108.pdf
Joint-use libraries (Bibliotecas de uso compartido)	http://www.ebase.bcu.ac.uk/events/joint-use-conference.htm
Bibliografía sobre bibliotecas de uso compartido (Escolar-Pública; Pública-Universitaria) y ejemplos de referencia	http://www.ala.org/ala/professionalresources/libfactsheets/alalibraryfactsheet20.cfm http://www.ebase.bcu.ac.uk/events/joint-use-conference.htm

En el marco específico de estas Jornadas y de esta publicación, referimos al lector a los capítulos donde se describen las experiencias de la Biblioteca Regional de Murcia y de la Diputación de Barcelona en relación con su colaboración con las autoridades responsables de la promoción de empleo para formación de los desempleados y para conversión de las propias bibliotecas en centros de atención a los ciudadanos en busca de empleo.

2.5. Los marcos locales, autonómicos y nacionales para la agenda de la Alfin

Finalmente, el ciclo tiene que cerrarse obligatoriamente con la constatación de la necesidad imperiosa de una correcta y adecuada

articulación a nivel local, regional y nacional de la agenda para la Alfin, puesto que si se trata de una competencia clave para el aprendizaje a lo largo y ancho de la vida, resulta imprescindible un mecanismo organizativo que facilite y favorezca la planificación de actividades según niveles y estadios educativos, la elaboración de directrices, normas y marcos, o el acopio de buenas prácticas y de recomendaciones, con el fin de que cada profesional enfrentado en su práctica diaria a este tipo de actividades de formación no tenga que gastar sus energías y sus recursos en desarrollar desde cero lo que con seguridad ya han desarrollado con éxito multitud de colegas en entornos y circunstancias muy parecidas. Los enlaces aportados para el cuadro 1 son de obligada referencia aquí, por lo que en el nuevo cuadro que sigue aportamos únicamente algunos enlaces adicionales que se juzgan de interés en este contexto, como demostración de las tendencias en expansión en todo el mundo.

Cuadro 10: Enlaces adicionales que confirman la expansión de las agendas nacionales

Marco escocés de Alfin	http://caledonianblogs.net/nifls/2009/12/08/information-literacy-in-public-libraries-%E2%80%93-the-lifelong-learning-agenda/
Portal Alfin (Rusia)	http://www.mediagram.ru/en/
Competencia informacional en Brasil	http://www.competencia-informacional.blogspot.com/
Informe de Alfin en Alemania	http://www.ifla.org/en/publications/information-literacy-state-of-the-art-report-germany
Alfin en Argentina	http://alfinenargentina.blogspot.com/
Alfin en Cuba	http://alinfomed.blogspot.com/

Conclusiones

En conclusión, estamos convencidos de que el siguiente salto cualitativo en la agenda de la Alfin se tiene que dar y se va a dar en el

entorno de las bibliotecas públicas municipales, en el marco de la imprescindible e insoslayable renovación, modernización y adaptación de las administraciones locales a los requisitos y a las posibilidades de las nuevas modalidades de participación e implicación de la comunidad en los procesos de toma de decisión en el entorno local. Puede resultar muy ilustrativo de las tendencias más actuales en este campo el tratamiento que se da a las bibliotecas públicas dentro del marco global de la reforma de la administración local dentro del *Department of Environment, Heritage and Local Government* de Irlanda.

En efecto, si las consecuencias de la crisis se sienten y se sufren en primer lugar en el entorno local donde se desarrolla la mayor parte de la vida cotidiana de los colectivos más golpeados por la misma, sería lógico deducir que habrá cada vez mayor espacio y mejores razones para exigir a las autoridades locales un mayor liderazgo y una mejor preparación para liderar y coordinar las respuestas a nivel local a los retos de la crisis. Y la primera y más urgente respuesta será la utilización más eficaz posible de los siempre escasos recursos disponibles, recortados aún más en tiempos de crisis. Constituiría un auténtico despropósito que las autoridades locales no fueran capaces de aprovechar estas circunstancias para sacar las conclusiones pertinentes de cara a una mejor utilización de los recursos de aquí en adelante, al margen de que la crisis se vaya superando y vengan nuevas épocas de normalidad económica y social. Las reformas que se necesitan en la administración local presentan siempre un gran componente de reflexión sobre la necesidad de planteamientos de coordinación y de trabajo consorciado y mancomunado a múltiples niveles.

En este contexto, las bibliotecas públicas municipales pueden convertirse en un buen referente para otras ramas o unidades de la propia administración local gracias a su experiencia de trabajo y de

respuesta centrada en las necesidades de las capas más diversas de la comunidad y a su inserción en la vida de la comunidad. Los bibliotecarios municipales, sobre todo los que desempeñan su trabajo aislados y sin mucha trayectoria de colaboración y coordinación para múltiples actividades, tienen una magnífica oportunidad de hacerse visibles en esta nueva situación gracias a su liderazgo en todo lo que se refiere al fomento de la formación y del aprendizaje. Para ello, deben estar atentos a reciclarse y a formarse en los aspectos básicos de lo que implica aprender a lo largo de la vida en la sociedad actual, con el fin de poder hablar un lenguaje común con el resto de facilitadores de aprendizaje que permita y favorezca el intercambio de ideas, de análisis y de propuestas de actuación conjunta.

Deben saber que cuentan para ello, como se ha visto, con instrumentos y modelos de afrontamiento de estas situaciones, porque pertenecen –y pueden sentirse orgullosos por ello– a una profesión que se ha caracterizado por su dedicación al mejor servicio a los usuarios y por haber sabido desarrollar individual y colectivamente las soluciones más diversas a diferentes problemas, la inmensa mayoría de las veces sin la posibilidad de aumentar los recursos. Los bibliotecarios municipales tienen cada vez más la posibilidad de hacer valer sus aportaciones a muchas necesidades de la comunidad más allá de la mera oferta de lectura pública, espacio para realización de deberes escolares o de acceso a Internet, sobre todo a través de la cooperación y coordinación de actividades con otro tipo de instituciones, como los telecentros o puntos de acceso público a las TICs; los propios centros educativos, en el ámbito estrictamente local; a través del funcionamiento en mancomunidad con las demás bibliotecas de la misma zona geográfica para una serie de servicios; o incluso mediante la alianza para el uso de determinadas soluciones tecnológicas con otras bibliotecas u otras instituciones de ámbito provincial o regional, como las universidades (a través de la utilización de sus plataformas de enseñanza virtual, por ejemplo), las bibliotecas regionales cabeceras

de sistema, o incluso las propias asociaciones profesionales de bibliotecarios, que cada vez más deberían servir de acicate y ejemplo poniendo, dentro de sus posibilidades y a escalas asequibles, sus herramientas e infraestructuras tecnológicas al servicio de la comunidad bibliotecaria como solución provisional (imaginemos que un colegio o asociación profesional de bibliotecarios se planteara poner en plan piloto y con carácter provisional a disposición de sus miembros una plataforma de enseñanza virtual para impartir cursos de Alfin en una biblioteca pública municipal mientras se gestionan otras alianzas como alternativa).

Si la profesión de bibliotecario se ha distinguido siempre por su capacidad y disposición para estar alerta ante las innovaciones de todo tipo que puedan suponer un mejor servicio a su comunidad, las iniciativas de otras instituciones a favor de toda la comunidad local, provincial o autonómica pueden encontrar en la biblioteca un instrumento de cooperación insustituible, como lo demuestra la experiencia del proyecto Wikanda, "el sitio del saber popular de Andalucía". Se trata de un excelente instrumento con filosofía 2.0 para la recogida, recuperación y reelaboración de la memoria antropológica y cultural de los pueblos de Andalucía. No se nos ocurre mejor instrumento para que una biblioteca pública municipal se convierta en eje vertebrador y animador de la contribución de su comunidad local a las entradas del sitio, favoreciendo así la constitución, disponibilidad y estructuración de los contenidos de historia local, folklore, experiencia vital, tradiciones y nuevas vivencias, etc., como parte sustancial de lo que conocemos tradicionalmente como "fondo local" de la biblioteca, pero también como mecanismo de formación de determinados grupos en los tres alfabetismos clave, o incluso como elaboración colectiva de contenidos locales para el aprendizaje en los diferentes estadios educativos en coordinación con los correspondientes profesores de los colegios de enseñanza primaria y secundaria de la localidad, o con otras instituciones locales.

Nuestra convicción de que el siguiente salto cualitativo en la agenda de la Alfin en nuestro país se está produciendo ya en el sector de las bibliotecas públicas y de que ello constituye sin duda un motivo de satisfacción y de orgullo profesional no puede hacernos olvidar que la situación de las bibliotecas públicas municipales dista de ser la más adecuada en una gran cantidad de casos, y sus profesionales no están ni adecuadamente retribuidos ni justamente reconocidos en sus aportaciones a la comunidad. Pero, como ha sido siempre el caso en el desarrollo de nuestra profesión, la lucha personal y colectiva por ese reconocimiento en todas sus vertientes no es incompatible con los cambios que la nueva agenda del apoyo al aprendizaje a lo largo de la vida impone; antes al contrario, la capacidad y disposición para el liderazgo en estos desarrollos por parte de los bibliotecarios, y su esfuerzo de adaptación, puede y tiene que convertirse en un instrumento eficaz de demostración y de evidencia del rol insustituible que la biblioteca juega en la sociedad actual.

Pero, también como siempre, no es seguro que las autoridades locales estén en general en disposición de sacar de esas evidencias las mejores conclusiones para sus bibliotecarios, para sus bibliotecas y, en definitiva y sobre todo, para la comunidad a la que se deben. Por supuesto, estamos convencidos igualmente de que tal inseguridad no podría achacarse ni válida ni exclusivamente a la crisis actual.

5

Competencias básicas, aprendizaje continuo y bibliotecas públicas. Experiencias en América Latina

Edgardo Civalero
Bibliotecólogo y editor

Resumen: Experiencias educativas y de alfabetización en bibliotecas públicas y redes bibliotecarias de América Latina con especial atención a determinados colectivos como mujeres, infancia o campesinos.

Palabras clave: bibliotecas públicas, educación, alfabetización, alfabetización digital, desarrollo comunitario, América Latina, experiencias.

1. Bibliotecas públicas en América Latina

1.1. Sistemas paralelos: redes públicas y bibliotecas comunitarias

El marco de esta ponencia se centra en la figura de la biblioteca pública¹, que en Latinoamérica posee varios equivalentes: las bibliotecas públicas propiamente dichas y sus pares comunitarias, barriales, escolares, rurales, indígenas, comunales, parroquiales, municipales y populares. Tales pares suelen ser propuestas ciudadanas (con

¹ Según la definición proporcionada por el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública de 1994. Vid. <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

ayudas muy diversas por parte de las autoridades), y señalan claramente un cúmulo de necesidades insatisfechas desde la esfera pública que la comunidad se ocupa de responder con sus propios emprendimientos, de los que obtiene resultados similares, a veces incluso más optimizados al entorno local. En algunos países el porcentaje de bibliotecas comunitarias es exageradamente elevado en comparación con el número de entidades directamente dependientes del Estado. En lo sucesivo ambos sistemas (estatal y comunitario) serán despojados de las etiquetas de "institucionalidad" y tratados como iguales en cuanto a sus objetivos, resultados, modos y campos de actividad. Pues, en resumidas cuentas, los dos se ven abocados a desarrollar servicios parecidos, a pesar de que originalmente sus planteamientos puedan ser muy distintos, y que los recursos y apoyos con los que cuenten se vean, en ocasiones, marcados por profundas diferencias.

1.2. Algunas características de las bibliotecas "públicas" en América Latina

La biblioteca pública posee:

- Una comunidad más amplia y variada que otras categorías de bibliotecas.
- Un contacto más estrecho con esa comunidad de usuarios potenciales y reales.
- Una labor "de trinchera", de interfaz primera entre los usuarios y la información.

En América Latina, concretamente, este tipo de bibliotecas se caracteriza además por:

- La dependencia de su comunidad. Excepto las estrictamente públicas (bajo el control directo del Estado²), las demás están

² Este hecho puede implicar dependencia del signo y del comportamiento político de turno. Además, los bibliotecarios de estas unidades son funcionarios y las políticas, presupuestos y actividades que rigen su actividad están designadas por una autoridad superior.

soportadas por la comunidad que las rodea y que, muchas veces, las crea, las mantiene y las favorece expresamente para dar respuesta a sus necesidades particulares.

- Su diversidad de roles dentro de la comunidad. Pueden ser o albergar espacios de gestión cultural y apoyo educativo, archivos, museos, centros vecinales, casas de la mujer, emisoras de radio, ámbitos de desarrollo de proyectos comunales, salones de ensayo y festejos y un largo etcétera.
- Su forma. Salvo las rigurosamente públicas (casos de las redes de Chile, Colombia y México, p.e.), las formas, estructuras y modos de organización de estas bibliotecas "de trinchera" pueden ser de lo más variopintas.

Debido a este conjunto de características –sobre todo a su estrecha relación comunitaria– y por su naturaleza y realidad (generalmente bibliotecas y bibliotecarios comparten las condiciones de vida de su entorno) la institución posee o debe poseer una fuerte capacidad / filosofía de adaptación al medio, un medio cambiante que no deja de evolucionar. Dado que la biblioteca no es *per se*, sino que existe por y para sus usuarios, necesita de fuertes anclajes en la comunidad, de herramientas de constante evaluación de las necesidades e inquietudes fluctuantes de sus destinatarios, de una adecuación continua de los servicios y de un diálogo fluido con todos los actores socio-culturales que la rodean. Lejos de forzar a su comunidad a ajustarse a cierta realidad, la acompaña en su camino y la respalda dentro de sus posibilidades.

2. El rol educativo

El apoyo a la educación es uno de los principales cometidos que desarrolla y cumple la biblioteca. En cierta forma, dicho papel puede

³ Vid. Civallero, Edgardo. El rol social de las bibliotecas públicas en América Latina. En I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile, Santiago (Chile), 0610.nov. 2006 [En línea] http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_644.pdf

considerarse como parte fundamental de su rol social³, entendido como una respuesta a los requerimientos de los grupos sociales servidos.

Dentro del universo educativo podemos hablar de educación formal (altamente institucionalizada y determinada por una estrategia educativa), informal (a través de la familia, medios de comunicación, libros, Internet, clubes deportivos, asociaciones culturales, etc.) o no formal (actividades educativas fuera del marco del ámbito oficial). La biblioteca posee la capacidad potencial de responder a las necesidades que se generen desde cualquiera de ellas, colaborando tanto con los educandos como con las entidades y actores encargados de tal educación. Sin embargo, y debido a los recursos limitados con los que cuenta (especialmente en América Latina, incluso en el caso de bibliotecas estrictamente públicas) debe marcarse una serie de prioridades que tendrá que respetar si desea concluir con éxito su acción real.

El paso de lo potencial a lo real se realiza mediante una cuidada evaluación⁴ (que dista mucho de los clásicos estudios de usuarios) de la comunidad global y la respuesta a sus necesidades primordiales aprovechando técnicas como desarrollo de base, investigación-acción, prácticas basadas en la evidencia o filosofías / ideas de otros movimientos socio-educativos. De esa forma se desarrolla un plan "a medida" que apoya el aprendizaje a lo largo de la vida⁵.

3. La "crisis"

El plan debería contemplar incidencias y urgencias en situaciones de

⁴ Vid. Civallero, Edgardo. *Bibliotecas sin muros: el saber para todos*. En I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile, Santiago (Chile), 06-10.nov.2006 [En línea] http://eprints.rclis.org/8041/1/Bibliotecas_sin_muros.pdf

⁵ Según la Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. Vid. <http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>

"crisis". En el caso de América Latina, por un motivo u otro tal "crisis" es prácticamente endémica⁶. De ahí que, por lo general, la mayoría de las bibliotecas no elaboran ni incluyen planes de emergencia, sino que se concentran en intentar paliar las consecuencias de esa "crisis endémica". A veces con recursos. Y otras, con mucha imaginación⁷, en colaboración y de manera solidaria.

4. Las temáticas básicas abordadas desde la biblioteca

4.1. Temas generales

Teniendo en cuenta la categoría de bibliotecas incluidas, el criterio educativo, la situación de "crisis" ya reseñada y las características de cada comunidad particular, las principales temáticas abordadas en los planes de actuación son las siguientes:

- Alfabetización básica (especialmente para adultos).
- Difusión de información prioritaria (epidemias, natalidad, higiene, alimentación adicciones, violencia, formación laboral en rubros comunitarios, gestión de recursos naturales, reciclaje, etc.).
- Apoyo a la educación formal, no formal e informal (apoyo escolar, secundario, laboral y profesional, cursos, talleres, auto-aprendizaje).
- Desarrollo comunitario (actividades culturales comunitarias con elementos locales, soporte a emprendimientos comunitarios, centro comunal, museo y archivo, radio, etc.).
- Alfabetización informacional.

4.2. La alfabetización digital

En América Latina, como en el resto del mundo, la alfabetización

⁶ Tal visión constituye un análisis "externo" de la situación: desde dentro sólo se habla de "crisis" cuando las condiciones empeoran hasta límites que para un observador del exterior serían dramáticos.

⁷ Cf. <http://www.javierleiva.info/bibliotecas-creadas-con-imaginacin-por-paola-andrea-ramrez>

digital sólo puede ser abordada por aquellas bibliotecas que cuenten con un espacio adecuado, equipos informáticos, conexión a Internet y personal capacitado en la transmisión de esas destrezas. En la actualidad, y debido a la profunda brecha digital existente⁸, sólo las principales redes de bibliotecas públicas y algunas grandes bibliotecas comunitarias están capacitadas para dictar cursos y talleres de alfabetización digital a grupos de población significativos. Las demás apoyan, dentro de sus posibilidades, la instrucción de grupos reducidos.

Algunos ejemplos de alfabetización digital son los proporcionados desde la red de bibliotecas públicas de Chile auspiciada por la DIBAM⁹ y su programa "BiblioRedes"¹⁰; la red nacional de bibliotecas públicas de Colombia¹¹ dependiente del Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional; los nodos de la red de bibliotecas populares de Buenos Aires (Argentina); y la red nacional de bibliotecas públicas de México¹² gestionada por CONACULTA¹³.

5. Los sectores involucrados y las actividades

Respetando los criterios anteriores, los sectores de mayor "riesgo" (si de tal cosa puede hablarse en sociedades con numerosos colectivos permanentemente en riesgo desde un punto de vista externo) y las actividades relacionadas son los siguientes:

5.1. Infancia

Dentro de esta categoría se encuentran los distintos ejemplos de

⁸ Vid. Civallero, Edgardo. *La brecha digital y su amenaza en Latinoamérica*. En IX Congreso Nacional de Bibliotecarios, Riobamba (Ecuador), 23-25.nov.2006 [En línea] http://eprints.rclis.org/13546/1/La_brecha_digital_y_su_amenaza.pdf.

⁹ Vid. <http://www.dibam.cl/>

¹⁰ Vid. <http://www.biblioredes.cl/bibliored/>

¹¹ Vid. <http://www.bibliotecanacional.gov.co/?idcategoria=27535>.

¹² Vid. http://65.99.205.133/~dgbcona/index.php?option=com_content&task=view&id=63&Itemid=112

¹³ Vid. <http://www.conaculta.gob.mx/>

bibliotecas escolares, salas infanto-juveniles de bibliotecas públicas/comunitarias y centros destinados a la promoción de la educación y la alfabetización infantil. Las experiencias se cuentan por miles, y sus objetivos son coincidentes: reforzar la atención a la infancia desde la lectura y el apoyo educativo. Sus condiciones de trabajo, empero, pueden diferir en grados asombrosos.

Los centros de apoyo a la lectura y a la educación infantil más conocidos en América Latina son la biblioteca de la comuna de Puente Alto¹⁴ (Santiago de Chile), dependiente de la DIBAM; en ella destaca el programa "Puente Alto crece leyendo"¹⁵. Las bibliotecas de la Red del Área Metropolitana de Medellín¹⁶ (Colombia) ocupan asimismo un lugar prominente, sobre todo con sus "Parques-biblioteca"¹⁷ y su estrecha colaboración con la Escuela Interamericana de Bibliotecología¹⁸ (Universidad de Antioquía). La Dirección General de Bibliotecas de CONACULTA, en México, ha lanzado asimismo fuertes campañas de apoyo a la lectura infanto-juvenil (y de formación de los bibliotecarios encargados de tales actividades) en su Red Nacional de Bibliotecas Públicas¹⁹.

Estos proyectos poseen un fuerte respaldo estatal, y se han convertido en verdaderos "caballos de batalla" de la bibliotecología latinoamericana. Sin embargo, no todas las bibliotecas estrictamente públicas cuentan con una financiación tan generosa. Es el caso de las Bibliotecas Públicas Periféricas (antiguas Bibliotecas Públicas Modelo): seis unidades que se localizan en los barrios más deprimidos de la Lima suburbana (Perú). En un entorno con grandes carencias, con altas

¹⁴ Vid. <http://www.centrobibliotecario.cl/>

¹⁵ Vid. <http://www.centrobibliotecario.cl/creceleyendo.asp>

¹⁶ Vid. <http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/Paginas/Default.aspx>

¹⁷ Vid. <http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/PaginasParquesBiblioteca.aspx>

¹⁸ Vid. <http://bibliotecologia.udea.edu.co/>

¹⁹ Vid. http://65.99.205.133/~dgbcona/index.php?option=com_content&task=view&id=85&Itemid=201

tasas de desempleo y violencia y con recursos escasos, estas instituciones logran proveer, entre otras muchas actividades, servicios de alfabetización y apoyo escolar. Su vínculo con la inestable comunidad que las rodea queda de manifiesto en dos de sus objetivos: servir de foco de cultura a la comunidad y promover la integración de la biblioteca con las instituciones de la comunidad.

Muchas organizaciones no gubernamentales, asociaciones civiles y organismos dependientes de las administraciones nacionales y regionales latinoamericanas poseen bibliotecas "públicas" que, como queda dicho, suplen a veces las carencias de otras instituciones equivalentes. Desde ellas también se hace un hincapié especial en la promoción de la lectura entre niños y jóvenes.

Las bibliotecas escolares son organizadas normalmente por los propios docentes, y entre sus objetivos se cuenta la provisión de textos didácticos a los alumnos que no puedan disponer o acceder a ellos de otra manera. Además, por supuesto, fomentan la lecto-escritura y la interacción con el libro en todas sus formas, y generan espacios de apoyo educativo. Quizás las experiencias más valiosas se hallen en el amplio contexto rural latinoamericano, en donde las escuelas (y sus bibliotecas) son muchas veces el único punto de acceso a la cultura de la población menor de edad, además de proveer, en ocasiones, alimento y abrigo a sus estudiantes.

Una propuesta íntimamente relacionada con el mundo del libro y de las bibliotecas es la de los "libros cartoneros". Nacida como "Eloísa Cartonera" en Buenos Aires (Argentina) en 2003, al calor de la crisis socio-económica de 2001, el modelo se extendió rápidamente: Animita Cartonera (Santiago de Chile), Lupita Cartonera (México D.F.), Sarita Cartonera (Lima) y Yerba Mala Cartonera (La Paz, Bolivia)

²⁰Vid. http://www.bnp.gob.pe/portalbnp/index.php?option=com_content&task=view&id=61&Itemid=80

fueron las primeras iniciativas que se sumaron a la idea y las más conocidas en la actualidad. Si bien se trata de acciones de la sociedad civil, colaboran estrechamente con las bibliotecas para la elaboración y la difusión de sus trabajos²¹. Tras ellas surgirían numerosos proyectos similares en Paraguay, Brasil, Ecuador, El Salvador, Colombia, Uruguay, Puerto Rico y República Dominicana.

Finalmente cabe destacar trabajos como el realizado por el CEDILIJ²² (Centro de Difusión e Investigación de la Literatura Infantil y Juvenil), una organización civil sin fines de lucro con sede en Córdoba (Argentina). Posee una de las bibliotecas más completas del país en su área de interés, y desde ella gestiona actividades como animación a la lectura, cuenta-cuentos, talleres de capacitación a mediadores especializados, bibliotecas ambulantes y portátiles en pueblos aislados del interior del país y en hospitales infantiles, y su ya célebre "puesto de libros" en una de las ferias o mercados públicos de la ciudad de Córdoba. CEDILIJ está vinculado con la Universidad Nacional de Córdoba (a través del programa de extensión universitaria PROPALE²³) y con las bibliotecas públicas y comunitarias de la provincia.

5.2. Mujer

Quizás uno de los segmentos poblacionales más desfavorecido, el universo femenino latinoamericano cuenta con abundantes iniciativas destinadas a fortalecer su educación y sus vías de acceso a un mayor nivel de bienestar e independencia.

Dentro de esta categoría, uno de los centros más reconocidos en América Latina es la biblioteca del Colectivo de Mujeres de Matagalpa²⁴ (CMM, Nicaragua). Nacido en 1984, entre sus numerosas

²¹ Vid. <http://www.eloisacartonera.com.ar/>, <http://www.animita-cartonera.cl/>, <http://www.saritacartonera.com/> y <http://yerbamalacartonera.blogspot.com/>.

²² Vid. <http://www.cedilijweb.com.ar/>

²³ Vid. <http://www.ffyh.unc.edu.ar/programas/propale/plan1bis.htm>

²⁴ Vid. <http://www.cmmmatagalpaorg.net/>

y variadas actividades destacan el trabajo de difusión del oficio de partera, los cursos de formación sobre salud sexual y reproductiva, los talleres para la prevención de la violencia doméstica y de género, los grupos de teatro, las actividades de alfabetización básica, la construcción de una Casa de la Mujer o la creación y el apoyo a una red de Bibliotecas Comunitarias Rurales²⁵.

En Argentina, el programa "Mujeres en Bibliotecas Populares y Espacios Comunitarios"²⁶ y la Biblioteca de la Mujer Campesina e Indígena "Rosita Quinteros"²⁷ generan espacios de información y soporte a proyectos comunitarios. El primero, fomentado por el Ministerio de Cultura, fue dirigido a un número determinado de organizaciones barriales lideradas principalmente por mujeres. Por su parte, la segunda propuesta está estrechamente ligada a la organización "Mujeres Campesinas e Indígenas Argentinas", y fue establecida por el INTA (Instituto Nacional de Tecnología Agrícola), organismo oficial con fuerte presencia en los sectores rurales del país.

También desde un nivel estatal, pero esta vez de forma digital, se han puesto en marcha la Biblioteca Virtual "La Morita" (Aragua, Venezuela) y su Escuela de Formación Socialista para la Igualdad de Género²⁸, y la Biblioteca Digital del Hospital de la Mujer (México)²⁹.

Otras experiencias entresacadas del cúmulo de ideas que jalonan las tierras latinoamericanas son la Biblioteca Pública Municipal "Rafael Milanes García" de Cereté³⁰ (Córdoba, Colombia), la cual colabora con la Casa de la Mujer local (y tiene valiosos programas alternos,

²⁵ Vid. <http://www.cmmmatagalpaorg.net/publicaciones/investigaciones/Biblioteca%20Comunitaria.pdf>

²⁶ Vid. <http://www.cultura.gov.ar/prensa/index.php?info=noticia&id=325>

²⁷ Vid. <http://www.inta.gov.ar/extension/profeder/actualidad/bole79/mujeres.htm>

²⁸ Vid. <http://ead.efosig.gob.ve/>

²⁹ Vid. <http://www.bidihmujer.salud.gob.mx/>

³⁰ Vid. <http://bibliotecapublicacerete.blogspot.com/>

como "Leer te sana" o el aula de informática); la Biblioteca Pública de Belén³¹ (Heredia, Costa Rica), que alberga la Oficina de la Mujer; o la Biblioteca Pública de Ancud³² (Chiloé, Chile), que trabaja conjuntamente con la Universidad "Arturo Prat" y el programa "Biblio-Redes" de la DIBAM para proporcionar formación laboral a mujeres del programa "Jefas de Hogar" y a la Oficina de la Mujer de la municipalidad de Ancud.

5.3. Indígenas y campesinos

El ámbito rural es preponderante en toda América Latina. Asimismo, la presencia indígena es innegable, siendo detectable (directa o indirectamente) en cualquier país del continente, pero especialmente en naciones como Bolivia, Perú, Ecuador, Guatemala o México. Ambos sectores se encuentran entre los más postergados de la región y es por ello que, tímidamente, surgen compromisos e iniciativas destinadas a proveerlos de formación e información, tanto desde la biblioteca como desde otras instituciones asociadas.

Existen varios trabajos recopilatorios de las experiencias sobre bibliotecas indígenas³³. Entre las propuestas más relevantes se encuentra la del Plan Nacional de Lecturas y Bibliotecas de la Biblioteca Nacional de Colombia, actualmente en desarrollo, que implementa bibliotecas en "resguardos" indígenas³⁴. Una de ellas está situada en el resguardo de Guambia (pueblo Guambiano) y otra en el de Colimba (pueblo Pasto).

Una idea curiosa llevada a cabo en aquel país para llevar la lectura a pueblos campesinos e indígenas de las estribaciones de la Sierra

³¹ Vid. <http://www.belen.go.cr/bienestar-social/biblioteca-publica.html>

³² Vid. <http://pasionancuditana.bligoo.com/>

³³ Vid. <http://bibliotecasy pueblos originarios.blogspot.com/2009/11/libros-digitales.html>

³⁴ Vid. <http://www.bibliotecanacional.gov.co/index.php?idcategoria=23717>

de Santa Marta es el biblio-burro³⁵, una biblioteca móvil que, como bien indica su nombre, se desplaza a lomos de mula y lleva libros y otras actividades a comunidades de los pueblos Kankuama, Kogi y Wiwa.

Otras acciones, localizadas en Perú, tienen como foco las poblaciones Quechua de la Sierra. Se trata de la Red de Bibliotecas Rurales Quechuas³⁶, un proyecto de la sociedad civil que pronto se convirtió en una extensa red con numerosos programas y servicios de alfabetización, radio, recuperación de tradición oral y promoción de la lecto-escritura. En Perú también se logró el Acuerdo de Cajamarca sobre Bibliotecas Rurales (1985), puesto luego en práctica por las propias Bibliotecas Rurales de Cajamarca. En el oriente del país, en la región amazónica, se asientan bibliotecas para pueblos como los Asháninka o los Iquito, en las cuales se realizan actividades de alfabetización digital y se recuperan lenguas y tradición oral.

La red de bibliotecas públicas de México posee numerosas unidades en comunidades indígenas, proveyéndolas de conexión a Internet y herramientas de alfabetización y desarrollo comunitario. En Brasil y Venezuela se trabaja con las sociedades amazónicas. En el primer país, uno de los ejemplos más divulgados es la biblioteca-museo "Magüta" del pueblo Tikuna (estado Amazonas), que colabora con las escuelas aborígenes de la zona y con los propios maestros de la etnia, promocionando su formación docente y abasteciéndoles de las herramientas adecuadas para su trabajo. En el segundo, son varios los programas relacionados con educación intercultural bilingüe y bibliotecas públicas, destacándose las numerosas bibliolanchas y biblioalcas que, siguiendo el curso del río Orinoco, se internan en la Amazonía venezolana para proveer atención a las comunidades más aisladas. Como ejemplo de trabajos puntuales podría mencionarse

³⁵ Vid. <http://biblioburro.blogspot.com/>

³⁶ Vid. <http://www.papelenblanco.com/bibliotecas/la-red-de-bibliotecas-rurales-quechuas>

el plan conjunto de la Dirección de Identidad Regional de la Gobernación del Zulia y la Biblioteca Pública del Zulia, para llevar adelante un rescate del acervo cultural del pueblo Añu³⁷.

En Chile existen desarrollos físicos y virtuales para proveer información a los pueblos Aymara y Mapuche, entre los que se cuenta el Centro de Documentación del Instituto de Estudios Indígenas³⁸, dependiente de la Universidad de la Frontera (Temuco). En Argentina, por otra parte, han surgido varios emprendimientos que tienen que ver con los pueblos Mapuche y Qom, así como la red de Bibliotecas Rurales Argentinas³⁹.

5.4. Sectores de riesgo

Los "sectores de riesgo" son numerosos y de distintas categorías dentro del complicado entramado social, político, étnico y geográfico de América Latina.

Las catástrofes naturales reciben inmediata respuesta por parte de las bibliotecas, que usan los recursos disponibles para intentar paliar las consecuencias dentro de sus posibilidades y sin descuidar sus objetivos. Tal es el caso de la iniciativa bibliotecaria tras el terremoto de Perú (2007) de montar ludotecas en las localidades de Ica, Pisco y Chincha en colaboración con UNICEF⁴⁰, o la que condujo a los profesionales salvadoreños, nicaragüenses y hondureños a organizarse para recuperar estructuras y fondos de sus bibliotecas, destrozadas e inundadas tras el paso del huracán Mitch en 1998⁴¹.

Los estragos provocados por la violencia política también obtienen respuesta. Quizás los casos más ilustrativos sean los proyectos de

³⁷ Vid. <http://www.gobernaciondelzulia.gov.ve/detalle.asp?id=5502&plantilla=1>

³⁸ Vid. <http://www.estudiosindigenas.cl/>

³⁹ Vid. <http://www.biblioteca.org.ar/antecedentes.htm>

⁴⁰ Vid. http://www.unicef.org/spanish/infobycountry/peru_43482.html

⁴¹ Vid. http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=51131&orden

animación a la lectura y de alfabetización en las comunidades desplazadas por los interminables conflictos de Colombia⁴².

Los servicios bibliotecarios se adaptan a las características del ambiente. La biblioteca móvil de Antigua (Guatemala), dentro del programa PROBIGUA⁴³, ofrece servicios a una vasta región desfavorecida. Sus ingresos provienen de una escuela de español para extranjeros ubicada en el casco de la ciudad colonial (y eminentemente turística) de Antigua. Además de la biblioteca ambulante, se generan pequeñas bibliotecas para las poblaciones más necesitadas.

Las poblaciones marginales son atendidas por numerosas bibliotecas, que muchas veces se levantan en el mismo corazón de las barriadas más abandonadas. Uno de los ejemplos a destacar es la Red Distrital de Bibliotecas Comunales de la comunidad urbana autogestionada "Villa El Salvador", al sur de Lima (Perú). Entre sus numerosas actividades comunitarias⁴⁴ han desarrollado un Centro de Comunicación Popular. Otros modelos son el de la Biblioteca Comunal de Cotabambas (Apurímac) y el del Centro Cultural "Ricardo Palma" (antigua Biblioteca Municipal de Miraflores, Lima), también en Perú. El de la primera es claramente libertario⁴⁵, y pretende suministrar a su comunidad aquellos elementos que requiera para su autogestión y su educación.

La red de bibliotecas públicas de La Paz (Bolivia) realiza un excelente trabajo desde sus sucursales en la ciudad-satélite de El Alto, caracterizada por una imparable efervescencia social. En el oriente del país, APCOB⁴⁶ (Apoyo para el Campesino Indígena del Oriente Boliviano) lleva a cabo tareas ingentes no sólo en el rescate de la cultura y la

⁴² Vid. http://www.inforosocial.net/fsidyb2006/article.php3?id_article=37

⁴³ Vid. <http://www.probigua.org/>

⁴⁴ Vid. <http://www.amigosdevilla.it/Documentos/doc012.htm>

⁴⁵ Cf. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtual/Tesis/Human/Dom%C3%ADnguez_R_A/cap2.htm

⁴⁶ Vid. <http://www.apcob.org.bo/pagina.php>

identidad de pueblos indígenas como los Ayoreo o los Avá, sino también en el fortalecimiento de sus organizaciones sociales, sus actividades productivas y la gestión ambiental, así como en la provisión de herramientas con las cuales reclamar y defender sus continuamente violados derechos.

El proyecto "Biblioteca viva" del área metropolitana de São Paulo (Brasil) es manejado por organizaciones civiles, y pretende llevar libros y animación socio-cultural a los centros comunitarios localizados en las favelas. Orientado a los niños y a sus docentes, trabaja a favor de la educación y para lograr la erradicación de la pobreza en grupos vulnerables, un objetivo enorme al que intentan acercarse con pasos pequeños y sólidos.

Finalmente, propuestas estatales como el ya mencionado programa "BiblioRedes" de Chile buscan promocionar la alfabetización digital entre todos los sectores sociales del país y, a través de las redes digitales, proveer la información necesaria para perfiles determinados.

6. Elementos a considerar

6.1. Problemáticas

Excepto en el caso de bibliotecas con firme apoyo estatal, las unidades "de trinchera" poseen recursos fluctuantes y generalmente insuficientes. Ése es el principal problema al que deben hacer frente. Las posibles soluciones (que no siempre se llevan a cabo o llegan a buen puerto) son tan variadas como las instituciones que las ponen en práctica: solidaridad, redes de trabajo, donaciones, generación de recursos económicos y/o informativos propios y un imaginativo y proactivo etcétera.

Otro problema es la falta de capacitación de los bibliotecarios para tratar de resolver las situaciones de trabajo reales, que no suelen

verse incluidas en las materias de la currícula bibliotecológica y distan mucho de los esquemas teóricos enseñados en las aulas. No existe una formación concreta en competencias tan básicas como apoyo a la educación, recuperación y difusión de ciertas categorías especiales de información (p.e. sanitaria, legislativa), alfabetización o promoción de la lecto-escritura, y mucho menos en el apoyo y la respuesta a necesidades de grupos sociales desfavorecidos o a situaciones complejas y/o críticas. Por otro lado, un amplio conjunto de responsables de bibliotecas latinoamericanas no cuentan con la instrucción especializada que debería requerir su cargo, existiendo además una profunda y detectable carencia de propuestas de formación a tales profesionales por parte de universidades, bibliotecas nacionales o gobiernos.

El manejo de las bibliotecas estrictamente públicas por parte de los diferentes gobiernos representa, en muchas ocasiones, una problemática añadida. En numerosas oportunidades se ha detectado el aprovechamiento de esas unidades para la aplicación y puesta en marcha de ideologías y políticas nacionales, o su uso con fines electorales. Dado que los bibliotecarios son empleados de esos gobiernos, su capacidad de actuación ante semejantes situaciones -si es que las detectan o quieren hacerlo- es prácticamente nula.

Por último, el panorama altamente fragmentario que representa el mundo bibliotecológico latinoamericano dificulta el logro de consensos a la hora de definir políticas, directrices o modos de acción a nivel regional o incluso nacional. Generalmente tales líneas se implementan en las principales redes de bibliotecas públicas y académicas⁴⁷, y alcanzan poco o nada a otras unidades, quizás las más necesitadas de apoyo y estímulo.

⁴⁷ Por ejemplo el Foro Iberoamericano de Responsables Nacionales de Bibliotecas Públicas, las reuniones de la Asociación Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas, la Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe o el Programa de Vinculación y Cooperación Bibliotecaria hacia Centroamérica.

6.2. Conexiones

Generalmente las bibliotecas trabajan para insertarse en la red socio-cultural local, colaborando estrechamente tanto con instituciones como con asociaciones y actores particulares. Sus espacios (sumamente variados, como queda dicho) están abiertos a diversas experiencias como son cursos, talleres, charlas, intercambios, radios comunitarias, archivos, museos y diferentes expresiones culturales locales. Se hace un especial hincapié en el aprovechamiento de los recursos propios y regionales, sin despreciar, por cierto, los contactos y vínculos con entidades estatales y supraestatales.

Las redes de trabajo locales y externas se crean actualmente de modo virtual, buscando intercambio de recursos, información y experiencias, así como oportunidades de (in)formación específica y de financiación para afrontar nuevos desafíos. Sirven como ejemplos la Coordinadora de Bibliotecas Populares de La Matanza⁴⁸ (Buenos Aires, Argentina), el Portal BiblioNica⁴⁹ y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Nicaragua, el Programa de Bibliotecas Comunitarias de CEDRO (Perú) en zonas marginales de Lima y la Red de Bibliotecas Municipales y Comunitarias de Cuzco (Perú).

La difusión de las actividades -es decir, la conexión con los usuarios- se realiza habitualmente a través del boca a boca, los boletines y los avisos informativos. Poco a poco están cobrando protagonismo las nuevas tecnologías de información (en especial los blogs), que ayudan en cierta forma a difundir novedades y compartir conocimientos entre aquellos usuarios con acceso a las redes digitales y conocimientos suficientes para operarlas.

⁴⁸ Vid. <http://coordibibliomatanza.blogspot.com/>

⁴⁹ Vid. <http://www.biblionica.org/>

Conclusiones

Las distintas realidades sociales, económicas, educativas, étnicas y geográficas que conforman América Latina obligan a las bibliotecas públicas a adoptar un colorido mosaico de respuestas. Con gamas y tonalidades tan variadas como sus naturalezas, las condiciones políticas y administrativas en las que se encuentran inmersas y la formación de sus responsables.

Sin embargo, y a pesar de tan abrumadora diversidad, todas poseen un factor común: partiendo desde un contexto difícil y extraordinariamente complejo, han conseguido, de una manera u otra, proveer a sus comunidades de los servicios que precisaban. Han construido propuestas positivas con gran impacto en la sociedad, y han influido en una mayor calidad de la relación entre biblioteca y usuario.

La biblioteca se transforma así en el "brazo informativo" del entorno humano que la rodea. Es un miembro de la comunidad, que hace posible que esta última pueda obtener la información que necesita urgentemente, encontrar las novedades que le facilitan el mantenerse conectada a la evolución del mundo, y disfrutar los momentos de ocio y encuentro con la cultura, la identidad y la memoria.

El reto del bibliotecario pasa por convertirse en un profesional creativo, reflexivo, dúctil y abierto al diálogo directo, más allá del feedback de las modas 2.0. Tiene que ser capaz de evaluar y repensar continuamente los servicios y las actividades que presta. Debe estar con un ojo en el universo extracomunitario (vinculándose con otras entidades y aprehendiendo elementos valiosos) y con el otro en el intracomunitario (manteniéndose atento a cambios y necesidades) que es, en definitiva, a quien se debe. De este modo logrará que la biblioteca pertenezca realmente a quien la usa, que no sea un archivo estéril sino un lugar de encuentro, que sus acciones tengan los

resultados esperados en pos de la mejora de las condiciones de vida de sus destinatarios, y que sea reconocida por ellos como algo útil, como un espacio de participación del que quiera formar parte.

El reto de los educadores de bibliotecarios consiste en mantener un marco teórico fuerte pero flexible, y en dotar a sus alumnos de herramientas prácticas que les permitan afrontar la realidad de un trabajo complejo con posibilidades de éxito, o al menos de respuesta. Las mejores notas no alcanzan: se impone la necesidad de una buena dosis de experiencia en los currículos.

El reto de las bibliotecas como instituciones se centra en proveer plataformas de comunicación e intercambio de experiencias, de educación y actualización.

Finalmente, el reto de las administraciones y los gobiernos está en la elaboración de una normativa adecuada para el bienestar de la sociedad, dejando de lado afanes meramente políticos y/o económicos, y permitir que tales normas sean permeables y adaptables, para que no se conviertan en límites y barrotes sino en líneas de trabajo.

Las respuestas referidas a educación (y a cualquier otro aspecto) que puede dar una biblioteca en tiempos de "crisis" podrán percibirse inicialmente como "humildes" y de "impacto insignificante". Sin embargo, si se desarrollan de la manera adecuada, la comunidad terminará por considerarlas pertinentes, coherentes y, sobre todo, valiosas. He ahí todo el secreto. Entregar las herramientas que se necesitan, cuando se necesitan. Y caminar al lado, estar cerca del usuario que, a fin de cuentas, es un vecino, un conocido, un amigo o un conciudadano que espera del bibliotecario nada más y nada menos que un servicio.

6

La prestación de servicios a usuarios sin recursos en las bibliotecas públicas estadounidenses

María Jesús del Olmo

Directora del Centro de Recursos Informativos

Embajada de EE.UU. en Madrid

Resumen: El texto ofrece un panorama general sobre el papel que juega la biblioteca pública en la sociedad estadounidense y algunas de las actuaciones específicas para dar servicio a los usuarios con pocos recursos; aborda además su justificación teórica sobre la "Regla 61" de la *American Library Association*. Describe un plan reciente de ALA para recuperar los empleos perdidos en bibliotecas a raíz de la crisis económica y las ayudas que prestan las bibliotecas para ayudar a los usuarios a encontrar trabajo.

Palabras clave: Biblioteca pública, pobreza, brecha digital, acción social, responsabilidad social, usuarios desfavorecidos, voluntariado, American Library Association (ALA), EE.UU., "Policy 61".

Introducción

Este texto está basado en la conferencia pronunciada el 18 de febrero de 2010 en las jornadas "La acción social y educativa de la biblioteca pública en tiempos de crisis" celebradas en la Biblioteca Regional de

Murcia. El asunto que nos ocupa me interesa sobremanera ya que está en línea con la idea de futuro que adivino para nuestra profesión: la del compromiso social de nuestro trabajo.

Mi charla en Murcia arrancó de una presentación sobre la web 2.0 en EE.UU. que formaba parte de un panel colectivo sobre redes sociales presentado en FESABID'09; allí destaqué que aunque la penetración de internet llega hasta el 75% de la población estadounidense, no debe olvidarse que ese 25% de desconectados representa a más de 75 millones de personas, una cifra altísima. Las bibliotecas en EE UU, junto a la atención por la red social, dedican buena parte de sus servicios al grupo de población desconectada, que abarca desde los inmigrantes hasta los ancianos, los reclusos, las minorías étnicas, los pobres, los sin techo y un segmento creciente de desempleados.

1.1 Sin techo, pero conectados

En EE.UU. está muy extendida la creencia de que internet es esencial para la participación ciudadana. De hecho existe abundante información sobre personas sin techo que tienen conexión a Internet y la consideran un elemento esencial en sus vidas¹.

En EE.UU. se dan dos fenómenos relativamente frecuentes, alimentados últimamente por la crisis económica: la suburbialización de la pobreza² y la gente que vive en vehículos. Muchos de los que pierden su trabajo tampoco pueden permitirse pagar una vivienda y se "mudan" a sus propios coches o furgonetas; esta gente suele instalarse en barrios acomodados, donde se sienten más seguros, pero donde

¹ Phred Dvorak "On the Street and On Facebook: The Homeless Stay Wired. Mr. Pitts Lacks a Mailing Address but He's Got a Computer and a Web Forum" en *The Wall Street Journal*, May 30, 2009, p.1. (consultado 27/01/2010).

² Elizabeth Kneebone y Emily Garr, *The Suburbanization of Poverty: Trends in Metropolitan America*, 2000-2008. Brookings Institution, January 2010.

despiertan también más rechazo. En cuanto a la suburbanización de la pobreza, sería interesante elegir uno o varios de esos barrios empobrecidos y realizar un estudio de las actuaciones concretas que están llevando a cabo las bibliotecas públicas de la zona, las estadísticas de uso, los servicios que prefieren los usuarios y comparar los hallazgos de dicho estudio de campo. Desafortunadamente eso sería un trabajo de investigación que excede los límites de este texto.

Para los estadounidenses las clases medias son las representantes genuinas del país, y tras la crisis económica, el gobierno fue consciente de la necesidad de apoyarlas, para lo que creó un grupo de trabajo y presentó una propuesta de paquete de ayudas similar al plan de estímulo de la banca; un hecho que demuestra que la biblioteca pública no está sola en su empeño por aliviar el impacto de la crisis en sus usuarios y en los grupos desfavorecidos.

1.1 ¿Brecha digital o membrana porosa? La "ósmosis conectiva"

En enero de este año el diario *El País* publicó un artículo³ sobre la brecha generada por internet y sobre los que quedan al margen porque no tienen acceso y no entienden la red, asuntos de sobra estudiados, pero que este artículo presenta como novedad; su autor aborda el caso de una academia estadounidense que se dedica a la alfabetización informacional, sin hacer la más mínima referencia al papel que juegan en EE.UU. las bibliotecas públicas en ese campo. El artículo cita las teorías neoliberales de Benjamin Compagnie, que afirma que la brecha digital no existe y que sólo el mercado debe resolver estos asuntos. Aunque las teorías de Compagnie puedan resultar desconcertantes, expone un concepto que me ha parecido interesante, el de la "membrana porosa" que separa el grupo de los

³ David Alandete, "Internet también crea marginados: La brecha digital se ceba con pobres, mayores y población rural". *El País*, 26/01/2010. http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Internet/crea/marginados/elpepusoc/20100126elpepiso_c_1/Tes (Consultado 27/01/2010).

conectados y los desconectados. Aplicado este concepto a nuestro caso, nos permitiría entender que la biblioteca podría actuar como un elemento estabilizador que evitara que aquellos que quedan en paro pasen al grupo de los desconectados del otro lado de la membrana, con el consiguiente incremento de exclusión social.

1.3 Un WASP y madre africana se miran a los ojos

En Estados Unidos existen normas establecidas sobre cómo atender al segmento de población marginada o desfavorecida, aprobadas por la *American Library Association*, una asociación profesional muy numerosa y de mucha influencia. Con la crisis económica el número de desempleados sin conexión a internet ha crecido sobremanera y del mismo modo arrecian los planes de las bibliotecas públicas para apoyar a esos nuevos desconectados, que al perder su trabajo, pierden también la posibilidad de acceso a la red, elemento esencial en la sociedad estadounidense, cada vez más dependiente de los trámites en línea. Pero el hecho de atender a tan distintas comunidades de usuarios potenciales plantea dificultades intrínsecas, como explica el historiador de las bibliotecas y profesor de biblioteconomía y documentación, Wayne A. Wiegand en la revista *Educación y Biblioteca*:

Sobre la "Sociedad de la Información y del Conocimiento" tengo que decir que ese es un término cuanto menos contestado. Lo que es conocimiento para mí, un blanco de 63 años de clase media alta estadounidense, no es necesariamente lo mismo que para otros; pongamos, por ejemplo a una mujer negra de 21 años que viva en situación de extrema pobreza en Zimbabwe. Como yo tengo un poder social, económico y político del que ella carece, mi tipo de "conocimiento" prima sobre el suyo y es favorecido, y mis necesidades de información son prioritarias frente a las suyas. El tipo de conocimiento y de información que ella necesita –aun cuando para ella pueda significar la

diferencia entre sobrevivir o morir— no es considerado tan importante como el mío, entre otras cosas porque yo puedo costear mis propias necesidades de información y ella no. Porque ¿cuál es la probabilidad de que ella tenga acceso a internet? Los bibliotecarios tienen la obligación de dar un servicio igualitario a estos dos tipos de usuarios tan diferentes, algo harto difícil, ya que suele prestarse más atención a aquellos que pagan por los servicios de información⁴.

2. De la ceca a la meca: los lazos económicos y emocionales entre ciudadano y biblioteca pública

2.1. Impuestos y bibliotecas

Cuando me propusieron que participara en las jornadas "La Acción social y educativa de la biblioteca pública en tiempos de crisis" mi primera idea fue transmitir la importancia crucial de la biblioteca pública en la sociedad estadounidense y la fuerte implicación que sienten los ciudadanos en su biblioteca. Me parecía esencial ayudar a entender que, además de la tradición, una parte importante e identificable de los impuestos que pagan los ciudadanos sobre la propiedad inmobiliaria se dedican a la biblioteca pública. Este es un elemento esencial para entender la sensación de control directo que siente el contribuyente de EE.UU. sobre su biblioteca pública, y que en España no compartimos. Es más, el impuesto sobre la propiedad inmobiliaria que pagan los estadounidenses varía según los Estados, pero puede llegar hasta el 5% del valor real de la vivienda, una cantidad que en las grandes ciudades es verdaderamente importante⁵.

⁴ María Jesús del Olmo y Javier Pérez Iglesias, "En Primera Persona: Entrevista a Wayne August Wiegand" en *Educación y Biblioteca*, n. 175, enero-febrero 2010, p. 41.

⁵ Para un ejemplo real, ver la presentación de Salvador Vergara, "Integración y compromiso social" en la *II Jornada profesional de la red de bibliotecas del Instituto Cervantes*, Madrid, 10 de diciembre 2010. http://www.cervantes.es/imagenes/File/biblioteca/jornadas/vergara_salvador.pdf (consultado 27/01/2010).

2.2 Los lazos emocionales o "Perdone, usted ¿puede decirme quién soy yo?"

Un cuento de Gina Berriault de este título me sirve para ayudar a explicar la arraigada sensación de posesión y pertenencia que sienten los estadounidenses por sus bibliotecas. El cuento de Gina Berriault es la historia de un bibliotecario a punto de jubilarse, descendiente de exiliados españoles del franquismo, que se cruza en la biblioteca con un joven indigente aficionado a la literatura que decide ir a morir a la biblioteca pública, allí donde encuentra calor humano y calor frente a la intemperie. El joven vagabundo describe la biblioteca como un lugar donde nadie podría rociarlo de gasolina y prenderle fuego o acuchillarlo mientras duerme; un sitio que aunque frío y oscuro de noche, al menos no tiene goteras. "Un hombre joven allana su propia morada" es una de las reflexiones finales que hace el bibliotecario cuando hallan al joven vagabundo muerto en la biblioteca; la biblioteca pública es la casa de todos los ciudadanos, es un concepto de lo público como "algo de todos", no como "algo de nadie" como el que tantas veces parece prevalecer en España⁶.

2.3 Bibliotecas estrella

En 2009 la revista *Library Journal* estableció un programa de "bibliotecas estrella" dedicado a destacar bibliotecas con programas especialmente relevantes; pero, en contra de lo que pudiera parecer a primera vista, no se refiere a bibliotecas con presupuestos altos, edificios antológicos, o a aquellas que destacan según parámetros habituales, como visitas y circulación. No, el programa "bibliotecas estrella" toma como referencia otros parámetros como el número de gente que acude a los programas desarrollados por la biblioteca, o el uso de internet a través de los ordenadores en sala, "...más relevantes en estos momentos de crisis económica. Estas bibliotecas

⁶ Gina Berriault, "Who Is It Can Tell Me Who I Am?" en *Women in Their Beds*. Washington, DC: Counterpoint, 1996, pp. 17-33.

están completamente integradas en su comunidad, implicadas de muchas formas diferentes. (...) Una biblioteca estrella no va de biblioteca *per se*, va de compromiso cívico. Esa implicación supone un alineamiento absoluto con las necesidades de la comunidad de modo que se establecen las prioridades de la biblioteca en función de esas necesidades. No se quedan observando lo que sucede en su área, ni permiten que los problemas presupuestarios les hagan olvidar su compromiso social. Buscan formas creativas de trabajar junto a otras instituciones para exprimir cada dólar y seguir ampliando sus servicios"⁷.

2.4 La entrega personal, la recaudación específica y el voluntariado

Otro elemento que conviene destacar para ubicar el entorno en el que se llevan a cabo estos programas que caracterizan a las "bibliotecas estrella" es que, en muchos casos, las bibliotecas organizan, mantienen y financian sus programas de inclusión por el empeño y la entrega personal de los bibliotecarios, ya que es frecuente que los contribuyentes no quieran que se inviertan los fondos públicos en atender a los que no pagan impuestos. Ejemplo de ese sentir, tan extraño a las prácticas de la sociedad del bienestar europea, es también el resultado de las encuestas de junio 2009 sobre la universalización de la atención médica a sectores desfavorecidos de la población de EE.UU. Dichos sondeos se hicieron a raíz del plan de extensión de la cobertura sanitaria del presidente Obama que se ha aprobado recientemente en EE.UU. con recortes considerables. Pues bien, los resultados de las encuestas realizadas entonces mostraban que el 80% de los votantes estadounidense se oponía a que el gobierno diera asistencia sanitaria a los inmigrantes ilegales, dentro de la reforma planteada; y sólo el 11% lo consideraba positivo⁸.

⁷ Francine Fialkoff, "The New Star Libraries" en *Library Journal*, November 15, 2009, p. 8
⁸ *Rasmussen Reports*, "Americans Support Universal Health Coverage", Junio 2009
http://www.rasmussenreports.com/public_content/politics/current_events/healthcare/june_2009/americans_support_universal_health_coverage_but_not_if_it_covers_illegal_immigrants (consultado 11/02/2010).

A pesar de ello y como comentaba, en muchas bibliotecas, la financiación y la organización de actividades sociales es en casi su totalidad fuente de recaudación específica, fuera de los presupuestos de la biblioteca; además el personal que se dedica a ello es, en muchos casos, voluntario. Estos dos aspectos son también distintos a lo que sucede en nuestro país, ya que el sector del voluntariado en EE.UU. es muy poderoso, casi el 27% de la población, 63 millones y medio de estadounidenses, se han dedicado al voluntariado en el último año⁹; no creo necesario recordar que a menor cobertura social, mayor implicación de la sociedad civil en cubrir aquellos aspectos que el Estado deja descubiertos. Es importante destacar que a pesar de los drásticos recortes sufridos por las bibliotecas públicas en estos últimos tiempos, gracias al *fundraising*, al voluntariado y a la entrega personal de los bibliotecarios, se ha seguido manteniendo un nivel altísimo de actividad y de programas de inclusión social.

3. Las bibliotecas no van de libros, van de democracia

3.1 Un "grupo terrorista" muy bien organizado

En este sentido, creo que conviene destacar también que el grueso de la profesión bibliotecaria en EE.UU. es de tendencia progresista, cosa que no parece tan habitual en España. Como decía Michael Moore, los bibliotecarios son un "grupo terrorista" muy bien organizado, no me gustaría tener que enfrentarme a ellos... Michael Moore se refería a un episodio ameno e interesante que narra Ann Spananese¹⁰ de cómo la reacción en cadena de un grupo grande de bibliotecarios consiguió que el libro de Michael Moore, *Estúpidos*

⁹ U.S. Bureau of Labor Statistics, Usbls, Volunteering in the United States, 2009. <http://www.bls.gov/news.release/volun.nr0.htm> (consultado 11/02/2010).

¹⁰ Ann Spananese, "Algunas reflexiones sobre el activismo bibliotecario en Estados Unidos" en *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Ediciones Trea, 2007. pp. 71-91.

hombres blancos, que había sido retirado por el editor por ser "antipatriótico" después del 11-S, fuera puesto a la venta y distribuido.

Es común en EE.UU. que el sentir de los profesionales responda a la conocida máxima que encabeza este apartado: "las bibliotecas no van de libros, van de democracia". La concepción de que las bibliotecas juegan un papel esencial en el desarrollo y mantenimiento de la participación ciudadana está muy extendida; las bibliotecas son centros que proveen información sobre temas relevantes para ejercer el voto y para garantizar usuarios informados a la hora de ejercer su papel como ciudadanos en democracia, como información sobre los candidatos, sobre el gobierno, los presupuestos y mucha otra información relevante para el ciudadano, como información financiera, de salud, de búsqueda de empleo, etc.

3.2 El grupo de trabajo de responsabilidad social de la ALA, SRRT

Es de gran interés recordar que la tendencia mayoritaria ha sido influida por la corriente de biblioteconomía socialmente comprometida o progresista, de modo que usos y actividades que hoy son habitualmente reconocidos por las bibliotecas públicas de EE UU, fueron logros incorporados a raíz de la corriente más progresista, como la atención a los desfavorecidos, la inclusión de programas de enseñanza gratuita del inglés y de preparación de los "nuevos ciudadanos" y ese tipo de actividades sociales, que los bibliotecarios aplican con naturalidad a pesar de las reticencias de buena parte de la población¹¹.

Uno de los organismos más importantes a la hora de definir unos servicios especiales para la población situada bajo el umbral de la pobreza, los indigentes sin techo incluidos, es la propia ALA, y en

¹¹ María Jesús Morillo Calero, "El Compromiso de bibliotecas y bibliotecarios" en *De volcanes llenas: biblioteca y compromiso social*. Gijón: Ediciones Trea, 2007. pp. 25-47.

particular la mencionada SRRT (*Social Responsibilities Round Table*). En los años 90 la SRRT consiguió que se aprobara la Policy 61 de la ALA, específica para servicios a los más desfavorecidos, los pobres y los sin hogar, para asegurar que las bibliotecas sean accesibles para la gente de menos ingresos y a la vez asegurar un conocimiento más a fondo de la pobreza en sí, su alcance, sus causas y posibles formas de atajarla.

En 1996 los miembros de SRRT crearon el Grupo de Trabajo sobre hambre, mendicidad y pobreza¹² para fomentar la implantación de la "Regla 61" y alertar al resto de bibliotecarios sobre asuntos relacionados con la pobreza. Desde entonces, el grupo ha conseguido:

- Colaborar habitualmente en los programas de conferencias, jornadas, talleres y seminarios de bibliotecas.
- Asegurarse el apoyo de todos los candidatos a presidir la ALA.
- Abordar un análisis riguroso de los encabezamientos de materia relacionados con la pobreza.
- Distribuir información sobre recursos y colecciones relacionadas con la pobreza, el hambre y la mendicidad.
- Crear un sub-comité dedicado a la pobreza en el marco de la oficina de alfabetización de la ALA.
- Publicar una declaración sobre "clases sociales y biblioteca" en la publicación *American Libraries*.
- Inspirar la publicación, en 1998, de la obra de McFarland titulada *Gente pobre y servicios bibliotecarios*.
- Coordinar las encuestas realizadas por la ALA sobre la pobreza en 2007.

La SRRT ha ido consiguiendo que la ALA se haya hecho más democrática y que haya ido estableciendo poco a poco prioridades más progresistas, no sólo de cara a la propia asociación y sus asociados,

¹² <http://www.hhptf.org/about> (consultado 17/12/2009).

sino para toda la profesión en EE.UU. La preocupación por los derechos civiles y económicos sigue siendo hoy día un elemento fundamental para la SRRT. Sus miembros creen firmemente que bibliotecas y bibliotecarios han de reconocer que su ayuda en la lucha contra los problemas sociales y la falta de igualdad es elemento primordial para perseguir el bien común y construir una sociedad más democrática.

3.3. Más allá de la caridad: servicios bibliotecarios para la población que está por debajo del umbral de la pobreza

La ALA persigue un acceso igualitario a la información y por ello reconoce la imperiosa necesidad de hacer frente al número creciente de familias pobres en EE.UU. Este grupo humano adolece de una serie de limitaciones que dificultan el acceso a los servicios bibliotecarios tradicionales, como son analfabetismo, enfermedades, aislamiento social, hambre, discriminación y falta de hogar. Los bibliotecarios han de ser conscientes de ello y tratar de repararlo por medio de una amplia gama de recursos y estrategias encaminadas a que este grupo pueda participar plenamente en la sociedad. Para ellos es fundamental diseñar programas específicos de formación y desarrollo para sensibilizar al personal bibliotecario sobre las necesidades especiales de los indigentes en la biblioteca, labor que favorece la ALA por medio de programas y actividades específicas y mecanismos de coordinación de dichas actividades dentro de la asociación.

3.4. Los objetivos de la "Regla 61"

La ALA deberá implantar los objetivos generales de la Regla 61 por medio de las siguientes actuaciones¹³:

¹³ ALA library services for the poor, policy revised Feb 09. <http://www.ala.org/ala/aboutala/governance/policymanual/servicespoor.cfm> (consultado 17/12/2009).

1. Fomentar la eliminación de cualquier traba que se ponga al acceso a los servicios bibliotecarios, como cánones, tarifas o multas en metálico por retraso en las devoluciones.
2. Fomentar la publicación, creación o adquisición de materiales que afronten el problema de la indigencia y la mendicidad desde un punto de vista honesto y respetuoso y que, al mismo tiempo, resulten de interés para usuarios de pocos ingresos.
3. Fomentar una financiación estable para los programas de la administración destinados al sustento de familias pobres y, del mismo modo, para programas bibliotecarios no tradicionales capaces de incorporar a niños, adultos y familias sin recursos a los servicios que ofrece la biblioteca.
4. Favorecer la formación de los bibliotecarios en programas de captación de fondos, con el fin de mejorar los servicios para indigentes.
5. Fomentar la incorporación de programas específicos para indigentes en el presupuesto general de la biblioteca.
6. Incluir en el presupuesto de la biblioteca aquellas instalaciones, materiales y equipos dedicados a cubrir las necesidades especiales de los usuarios desfavorecidos.
7. Conseguir un presupuesto complementario para servicios especiales destinados al usuario desfavorecido, convenciendo a las autoridades y al sector privado de la pertinencia de sufragarlos.
8. Concienciar a la sociedad en su conjunto de la relevancia de los programas bibliotecarios para usuarios sin recursos, por medio de exposiciones, bibliografías, publicidad y actos específicos.
9. Promover medidas adecuadas para afrontar las necesidades de la comunidad, tras haberlas evaluado; es importante hacer hincapié en las necesidades de los grupos con menos ingresos e incluirlos en el proceso de evaluación, así como a otras organizaciones de ayuda a la indigencia.

10. Promover la presencia de indigentes y miembros de ONG *ad hoc* en las juntas directivas de las bibliotecas y fomentar la creación de comités asesores para detectar y resolver las necesidades de los colectivos desfavorecidos.
11. Organizar cursos y seminarios para el personal de la biblioteca sobre los problemas específicos que afectan a los indigentes y sobre las trabas que dificultan el uso de la biblioteca, incluyendo la actitud de los propios bibliotecarios.
12. Promover la cooperación entre todos los agentes implicados en asistir a los grupos desfavorecidos, bibliotecarios, miembros de ONG, voluntarios e instituciones oficiales, para desarrollar servicios y actividades para los más desfavorecidos.
13. Apoyar cualquier actuación pública destinada a paliar los efectos de la pobreza como acceso a vivienda protegida, sanidad pública, políticas de promoción de empleo, incremento del salario mínimo y de los subsidios de inclusión y cualquier medida destinada a reducir la pobreza.
14. Promover la recogida de ropa y alimentos por el personal de la biblioteca y facilitar que dediquen tiempo al voluntariado y a ayudar a los desfavorecidos de cualquier modo, donaciones incluidas.
15. Promover programas similares destinados a minorías y mujeres, ya que esos colectivos están más representados entre los de menores ingresos.

La propia existencia de la Regla 61 indica un estado muy avanzado sobre los servicios que la biblioteca pública puede ofrecer a los desfavorecidos. Por este motivo, en una situación particular de crisis como la actual, la biblioteca pública en EE.UU. está más preparada para prestar su ayuda a los usuarios que han perdido sus empleos y están en riesgo de exclusión.

El informe de 2009 sobre el uso de la biblioteca pública constata que su uso se incrementó en 2008, pero no sólo en busca de entretenimiento gratuito, sobre todo se aprovechan los programas específicos

de ayuda a desempleados o a gente que corre el riesgo de perder su vivienda por no poder afrontar el pago de las hipotecas¹⁴.

4. Servicios dedicados a la población sin recursos

Este texto ofrece una visión teórica y general sobre el funcionamiento de las bibliotecas públicas de EE.UU., ya que contamos con la experiencia de primera mano de Loida García-Febo, que abordará el caso particular de la Biblioteca Pública de Queens, paradigmática en cuanto a inclusión social¹⁵.

4.1. Proyectos

Gracias a un trabajo de Bonnie Knight vamos a disponer de unos casos preseleccionados sobre servicios específicos para la población sin recursos¹⁶.

Muchos programas específicos para la población sin recursos que han llegado a buen puerto tienen dos cosas en común: el uso local de los recursos y la implicación de la comunidad a la que sirven; dichos programas incluyen la participación activa de los usuarios y la identificación de recursos adecuados para los más desfavorecidos.

● **Proyecto "conexión aprendizaje familiar" de la biblioteca pública de Cleveland.** En este proyecto, que se remonta a 1997, se utilizaron fondos del gobierno federal para la construcción de bibliotecas y servicios relacionados. El programa se diseñó como un programa integral de alfabetización familiar, para ofrecer oportunidades de interacción entre los niños y sus progenitores por medio del juego,

¹⁴ ALA, *Libraries: Getting America Back to Work. A Legislative Proposal to Save Libraries and Help Job Seekers*. <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/wo/libraryjobs.pdf> (consultado 26/01/2010).

¹⁵ Ver el trabajo de Loida García Febo en esta misma obra.

¹⁶ Bonnie Knight, "Library Services to America's Poor People" paper, San Jose State University, Verano de 2005.

la lectura y el uso de las TICs. Los fondos se dedicaron a la compra de ordenadores, programas, libros para niños y para la remodelación de dos instalaciones. Se reclutó personal y voluntarios para el proyecto y se les dio formación específica para asistir a tareas de lectura y matemáticas. El aspecto de mayor éxito fue el de los ordenadores que fueron usados continuamente durante las horas de apertura. Lo más complicado fue, como es habitual, llegar a los padres y a los profesores pero también se consiguió a través de acuerdos con las escuelas.

- **El proyecto de la biblioteca del condado de Hennepin, Minnesota,** fue un programa especialmente diseñado para los mayores, para gente que vive en residencias de ancianos y a los que resulta prácticamente imposible acceder a la biblioteca. El personal bibliotecario preparaba cajas de materiales que podían tener interés para los mayores y mandaban las cajas a cada residencia; en ellas incluían libros, audio libros y películas. Los programas de envío de materiales tuvieron resultados muy satisfactorios e, incluso, se crearon colecciones permanentes en las residencias. Con este programa la biblioteca de Hennepin cumplía con sus cinco "mandamientos" estratégicos: centrarse en el usuario, tener presente la diversidad, buscar colaboración con otras instituciones, fomentar el aprendizaje a lo largo de toda la vida y realizar planes globales de actuación.

- **La biblioteca escolar "Clara Barton" en el Bronx, Nueva York.** El programa se llevó a cabo con donativos privados y con el objetivo de atender las necesidades de los más pobres de la zona: la colección se triplicó, el tamaño de la biblioteca se duplicó y se diseñó un espacio más atractivo para el aprendizaje a través de la informática. Esto fue lo que determinó el éxito del programa, ya que los niños acudían a estudiar en el nuevo espacio con los ordenadores a su disposición. Para el desarrollo del programa fue esencial la colaboración entre la dirección del colegio, el personal de la biblioteca y los profesores;

entre todos, consiguieron convertir la nueva biblioteca en el corazón del colegio y de su proyecto educativo.

- **La Biblioteca Pública de Denver** recibió una subvención de la Red Nacional de Bibliotecas Médicas para mejorar su presencia en internet, con el objetivo de llegar a la gente que buscaba información sobre salud. El programa se llama "*Healthy People 2010*" y tiene dos objetivos primordiales: incrementar la calidad de vida los habitantes de Denver y al mismo tiempo eliminar las disparidades existente dentro de los distintos grupos de población.

- **La Biblioteca Pública de Hialeah, en Florida**, creó un programa de sucursales de la biblioteca asociadas a comisarías de policía. Así conseguían lugares céntricos y bien comunicados en los barrios y con acceso garantizado a internet; como valor añadido, los usuarios disfrutaban una sensación de "absoluta seguridad". Hialeah es una ciudad con más del 90% de población hispana y casi un 35% de pobres, de modo que el acceso gratuito a ordenadores y a internet resultó ser una medida muy popular. En dichas sucursales bibliotecarias se ofrecían también cuenta-cuentos para niños, y servicios básicos como imprimir en color, hacer fotocopias o escanear documentos. Además las sucursales funcionan también como verdaderos "quioscos informativos" que reparten folletos de todas las actividades que organiza la comunidad. Una ventaja adicional del programa es que los ordenadores son utilizados también por los colegios cercanos para clases de inglés y ALFIN.

- **La Biblioteca Pública de Nelsonville (Ohio)** ofrece, desde 1998, un programa de comida para los niños que acuden a la biblioteca durante la campaña de lectura de verano; todos los niños que van a la biblioteca a la hora de comer pueden quedarse a almorzar. El programa se lleva a cabo con fondos del Departamento de Agricultura y cumple la función de ayudar a las familias desfavorecidas.

- **La Biblioteca Pública de San Francisco** ofrece programas específicos para los usuarios desfavorecidos como los de alfabetización y los de ayudas a la búsqueda de empleo, pero de todos los servicios que se ofrecen, el que más éxito tiene es el acceso a Internet, en particular entre los usuarios sin hogar, ya que les permite entrar en contacto con gente de otras zonas del país que están en su misma situación y les ofrece una sensación de pertenencia a una comunidad.

4.2. Una propuesta de acción

En diciembre de 2009, la *American Library Association* hace pública una propuesta legislativa como respuesta a la crisis económica para "conseguir que Estados Unidos vuelva a generar empleo y salvar las bibliotecas y, al mismo tiempo, a los desempleados que buscan trabajo"¹⁷.

La idea de la ALA es que los bibliotecarios se pongan en contacto con sus representantes en ambas cámaras del Parlamento para solicitar que introduzcan la propuesta de ley en el parlamento. La ALA considera que la biblioteca pública está en primera línea de fuego en cuanto a las ayudas a los desempleados y a la pequeña y mediana empresa, sobre todo porque proporciona acceso a los recursos tecnológicos e informativos necesarios para salir adelante.

De este informe se obtienen datos muy útiles para comprender el panorama bibliotecario estadounidense, algo que nos habíamos propuesto exponer en esta intervención. En EE.UU. hay más de 16.000 bibliotecas públicas y una gran mayoría de ellas ofrece información y recursos orientados al mercado laboral y a la búsqueda de empleo. Semejante número de bibliotecas supera, con mucho, a los 1.800 "centros de ventanilla única" (*one stop centers*) para el desarrollo profesional, que se crearon a raíz de la "Ley de inversiones en el

¹⁷ Ver nota 14.

mercado laboral" (*Workforce Investment Act*). Dichos centros coordinan la actuación de diferentes organismos del gobierno para canalizar las ayudas a la colocación, y ofrecen distintos servicios enfocados a prestar información útil sobre distintos aspectos para desempleados, ancianos, jóvenes, sobre educación para adultos, veteranos de guerra, vivienda, desarrollo urbano, prestaciones de desempleo, formación y aprendizaje, etcétera¹⁸.

En EE.UU. se pone de manifiesto la labor crucial que juegan las bibliotecas a este respecto, máxime cuando la mayoría de estos centros remite a sus usuarios a la biblioteca pública más cercana para ampliar la información y acceder a los recursos más apropiados.

Según este mismo estudio de 2009, la asistencia en la búsqueda de empleo es uno de los roles fundamentales de las bibliotecas estadounidenses y más de un 62% de las bibliotecas así lo mencionan, considerándolo además como un servicio crucial de la misión de las bibliotecas públicas, un incremento importante si lo comparamos con el 44% del año anterior.

A principios de 2009, el 90% de las bibliotecas públicas de EE.UU. ofrecía acceso a bases de datos especializadas orientadas a facilitar la redacción de *curriculum vitae*, técnicas para salir airoso de las entrevistas de trabajo, prácticas de tests de selección, ayudas para la obtención de certificados de capacitación profesional, perfiles de empresa, información sobre las ocupaciones más demandadas, ayudas para la elaboración y desarrollo de planes de negocio para las pymes y hasta ayuda con los deberes del colegio.

A principios de 2009, además, el 90% de las bibliotecas ofrecían alfabetización digital y en TICs, desde clases formales hasta asesoría

¹⁸ <http://www.doleta.gov/usworkforce/onestop/partners.cfm> (consultado 11/02/2010).

y ayudas puntuales a los usuarios que las usan en la sala. La alfabetización cubre desde lo más básico hasta los asuntos relacionados con la búsqueda de empleo y el desarrollo profesional.

En 2007 había 208.000 terminales de uso público en las bibliotecas de EE.UU.; los hogares del país utilizaron la biblioteca pública más que nunca en 2009: 25,4 millones de estadounidenses hicieron uso de la biblioteca pública más de 20 veces al año.

Para muchas Pymes los recursos de las bibliotecas y la ayuda de los bibliotecarios que poseen la formación adecuada para conseguir información relevante, suponen una fuente de información que de otro modo no podrían permitirse. Un número creciente de bibliotecas está abriendo servicios especializados en negocios y empresa, con colecciones específicas sobre el tema y con formación y servicio de investigación y búsqueda especializada; dichos centros también ofrecen asistencia para el desarrollo de planes de negocio, información y asistencia sobre licencias de apertura de negocios, impuestos, oportunidades de subvención y otras iniciativas relacionadas con el desarrollo empresarial.

4.3. La paradoja de los recortes presupuestarios

A pesar de la importancia del papel de las bibliotecas en los momentos de crisis, su presupuesto está siendo recortado; mientras más gente acude a la biblioteca para aprender a redactar mejores curriculum en respuesta a las ofertas de trabajo online, el presupuesto se recorta, lo que fuerza a muchas bibliotecas a abrir menos horas y reducir personal.

En noviembre de 2009, las agencias bibliotecarias estatales informaron de que el 77% de los Estados recortaron el presupuesto destinado a dichas agencias y por tanto a las bibliotecas, lo que se ha traducido

en despidos, jubilaciones anticipadas y excedencias forzosas. Además esto se ha traducido en un recorte de los servicios al público ya que se han cancelado suscripciones a bases de datos utilizadas para la asesoría laboral, búsqueda de empleo y asistencia con los deberes escolares, además de recortes de los servicios de referencia de 24 horas, un servicio muy demandado por estudiantes y Pymes.

El 50% de las bibliotecas de los Estados informa también de recortes presupuestarios que han supuesto la reducción de servicios al público, cierres de bibliotecas regionales, excedencias forzosas que han causado cierres temporales de bibliotecas, y reducción de las horas de atención y del acceso público a ordenadores.

Las bibliotecas de EE.UU. están sufriendo recortes presupuestarios en la financiación estatal y local, además de una reducción en la contribución de las agencias bibliotecarias. En mayo de 2009, más de la mitad de los Estados de la Unión que ofrecen financiación estatal a las bibliotecas habían hecho recortes a dichos presupuestos, en algunos casos de hasta el 30% y se esperan más recortes para 2010¹⁹.

4.4. El plan de la *American Library Association*

En el plan para salvar las bibliotecas propone una inversión inmediata de 650 millones de dólares, que serían distribuidos a través del IMLS (institución que se hace cargo de servicios de museos y bibliotecas). Según ALA, dicha inyección conseguiría crear 13.000 nuevos puestos de trabajo en bibliotecas en tan sólo unos meses. Esas nuevas plazas serían con perfil de bibliotecarios formados para asistir a los usuarios en sus búsquedas de empleo, por lo que el impacto potencial en el número de gente que encuentre trabajo gracias a esta iniciativa sería elevado. Con una visión que se puede tachar de muy optimista,

¹⁹ Ver nota 14.

aclaran que serían millones los que encontrarían trabajo gracias a esta iniciativa. La primera acción del plan sería volver a contratar a los bibliotecarios que fueron despedidos por los recortes presupuestarios. Afirman que aunque los tiempos de recesión económica son duros, el público quiere que haya buenos servicios bibliotecarios, como destacan los medios de comunicación. Y describe diversos casos en los que los gobiernos locales tuvieron que desdecirse en sus planes de recorte de horas de servicio bibliotecario por las protestas de la gente²⁰.

Una parte importante de la justificación de la relevancia de los servicios bibliotecarios para aliviar el estado de crisis que tantos ciudadanos padecen en la actualidad, es una amplia recopilación de artículos de prensa y otros medios sobre el papel de la biblioteca como catalizadora de los servicios de ayuda al empleo.

Conclusiones

Como si el texto que nos ocupa fuera un relato de suspense, no conocemos el desenlace de este plan de estímulo propuesto por ALA; desde estas páginas invito a los lectores a hacer su propia investigación para comprobar si lo consiguen o no.

Además me siento en la obligación de aclarar que, a pesar del desarrollo de la *Policy 61*, no todo son mieles en los servicios que las bibliotecas públicas de EE.UU. ofrecen a los sin techo, ya que son un grupo heterogéneo que plantea dificultades y retos que los bibliotecarios han de resolver como parte de su trabajo diario.

De todos modos, gracias a la *Policy 61* y a los años dedicados a ejercer y debatir sobre servicios a desfavorecidos, la biblioteca pública estadounidense acarrea un bagaje que le ayuda a afrontar mejor la

²⁰ *Ibídem.*

nueva situación y el creciente número de desempleados; pero, además, la ALA tiene otras *políticas* que, combinadas con ésta, definen una profesión bien pertrechada para luchar contra las desigualdades causadas por la crisis económica, ya que la biblioteca puede ayudar al usuario con recursos, asesoría y formación. Me refiero, en particular, a la *Policy 60*, sobre la atención a poblaciones diversas y la lucha contra cualquier tipo de discriminación, una normativa que data de 1986 –aunque se asienta sobre actuaciones de los años 30– y que no es objeto del presente trabajo²¹.

Por último, no quería dejar de mencionar que los medios de comunicación españoles reflejan una realidad similar a la estadounidense en cuanto al uso de las bibliotecas. Por ejemplo, *El Mediterráneo* de Castellón habla sobre el incremento de hasta el 60% en las visitas a bibliotecas de la zona:

*El crecimiento se debe, en buena parte, a la presencia de desempleados que, o bien tienen más tiempo para usar los recursos bibliotecarios, o bien, lo más frecuente, acuden a consultar las ofertas de empleo en prensa e internet, o a estudiar para presentarse a oposiciones, a tenor de las consultas realizadas en distintos centros de la provincia*²².

Las realidades se asemejan y a lo largo de las jornadas sobre "La Acción social y educativa de la biblioteca pública en tiempos de crisis" de Murcia hemos visto ejemplos de bibliotecas españolas que ofrecen multitud de servicios específicos encaminados a afrontar el desafío que supone, en época de crisis, buscar empleo en Internet, preparar un *currículum* ajustado a la oferta y salir airoso de una entrevista.

²¹ <http://www.ala.org/ala/aboutala/governance/policymanual/index.cfm#S2-60%20Diversity> (consultado 11/02/2010).

²² Maribel Amoriza, "La crisis dispara el uso de las bibliotecas en toda la provincia". *El Mediterráneo*, 25/01/2010 <http://www.elperiodicomediterraneo.com/noticias/noticia.asp?pkid=526831> (consultado 26/01/2010).

No me cabe duda de que la biblioteca pública juega en este frente un papel esencial frente a la crisis económica como adelantada entre los ciudadanos y como elemento de inclusión y cohesión social.

7

La atención bibliotecaria integral a la ciudadanía de Castilla-La Mancha: *Biblioteca Solidaria*.

David Martínez Ayllón

*Coordinador Técnico del programa "Biblioteca Solidaria"
y Gestor Técnico Cultural en la BPE de Cuenca*

Resumen: Descripción de las actividades que desarrolla el programa de voluntariado cultural *Biblioteca solidaria* (red de bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha) cuyo objetivo es que los colectivos más desfavorecidos puedan acceder al conocimiento, la información, la educación, la participación social y el diálogo intercultural.

Palabras clave: voluntariado cultural, animación a la lectura, *Biblioteca Solidaria*, alfabetización informacional, Castilla-La Mancha.

Introducción

El Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública insiste en que la participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información. La biblioteca pública proporciona a la sociedad actual un servicio básico e imprescindible para todas las personas, sin distinción de edad, raza, sexo, condición social, nacionalidad o idioma. Es una puerta abierta al conocimiento y a la

información que requieren todas las personas para su autoaprendizaje a lo largo de los años, para su independencia personal y para el progreso cultural como individuos y como grupos sociales.

Todos los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, pero la realidad hace mucho más difícil ese acceso para numerosos colectivos que por diversas circunstancias no acuden o no pueden acceder a los servicios de una biblioteca pública sin ayuda.

1. El programa "Biblioteca solidaria"

"Biblioteca Solidaria" es un programa de voluntariado cultural en las bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha, impulsado por la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía de Castilla-La Mancha e implantado como proyecto piloto desde octubre 2009 en la Biblioteca Pública del Estado (BPE) "Fermín Caballero" en Cuenca, como centro impulsor del programa. "Biblioteca Solidaria" está gestionado desde la Consejería de Cultura a través de la Fundación de Cultura y Deporte de Castilla-La Mancha y colaboran otras Consejerías e instituciones públicas de la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha, así como diversas entidades locales, organismos y colectivos sociales.

Las bibliotecas públicas son centros básicos para el desarrollo social y cultural de los ciudadanos. Son espacios abiertos a todas las personas, sin distinción de edad o condición social o educativa, centros para el aprendizaje, el ocio creativo y un acceso sin límites a la información y al conocimiento.

Las bibliotecas públicas tienen la obligación, como servicios públicos que son, de intentar llegar a todos los ciudadanos, pero los recursos públicos nunca son suficientes para que los servicios culturales lleguen a toda la comunidad y muchos ciudadanos, por muy diversas razones, no están pudiendo acceder a sus servicios. Pero si la propia comunidad

se implica en el desarrollo cultural y social de la ciudad, las posibilidades aumentan de manera muy significativa. Desde la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha se abre, mediante "Biblioteca Solidaria", una vía de participación a la ciudadanía para mejorar la vida de todos los ciudadanos. Se invita a todos a unirse a una nueva opción de voluntariado compartiendo su tiempo y su talento para marcar una diferencia en la calidad de vida de nuestra comunidad.

Biblioteca Solidaria pretende animar a muchos ciudadanos a que participen activamente en su comunidad como voluntarios culturales, demostrando que entre todos y con el apoyo imprescindible de los recursos de las instituciones, podemos enriquecer y reforzar los servicios bibliotecarios y culturales para que lleguen a un mayor número de ciudadanos.

Imagen 1



Materiales del programa "Biblioteca solidaria"

1.1. Objetivos

El proyecto Biblioteca Solidaria pretende eliminar las barreras físicas, sociales y culturales para que los colectivos sociales más desfavorecidos puedan acceder al conocimiento, la información, la educación voluntaria, la participación social, la convivencia y el diálogo intercultural. Para ello se requeriría la labor del voluntariado inscrito en esta región.

- Promocionar hábitos de lectura entre los colectivos en desventaja social, proporcionándoles una mejor formación, información, educación e integración en el ámbito de las bibliotecas públicas como recurso de enseñanza permanente, democrática y de libre acceso.
- Favorecer el acceso a colectivos e individuos desfavorecidos socialmente, habilitando recursos específicos para poner en marcha el proyecto en sus centros y en sus propios domicilios.
- Fomentar el voluntariado, como medio de dinamización y difusión cultural, impulsando su formación y coordinación como medio de canalización de las distintas acciones a llevar a cabo.
- Sensibilizar a la población en general en materia de tolerancia, igualdad, accesibilidad, respeto, solidaridad y otros valores sociales que contribuyan a apoyar de forma efectiva los fines y derechos de las entidades colaboradoras.

2. Ser voluntario cultural en la biblioteca

Ser voluntario es dedicar una parte de nuestro tiempo a la acción solidaria, sin recibir remuneración ni contraprestaciones por ello. Biblioteca Solidaria propone la colaboración de los ciudadanos que, disponiendo de una formación, conocimiento o aptitudes adecuados al programa cultural de las bibliotecas, quieran brindar un poco de

su tiempo libre para formar a otros conciudadanos que no pueden acceder a sus servicios sin una ayuda.

Ser voluntario de Biblioteca Solidaria implica por tanto colaborar con la Red de Bibliotecas, en sus proyectos y acciones para beneficiar a los colectivos de ciudadanos más desfavorecidos, contribuyendo al enriquecimiento cultural de la comunidad y mejorando la calidad de vida de muchas personas que no pueden hacer uso de los servicios bibliotecarios estandarizados.

Para la gestión del voluntariado se han establecido unas pautas, basándonos en proyectos de voluntariado ya existentes en organizaciones no gubernamentales del entorno, o en las propias oficinas de voluntariado regional o los distintos programas establecidos en diversos Ayuntamientos de la región.

Se puede ser voluntario de Biblioteca Solidaria a partir de los 16 años. Se ha cumplimentar y firmar la Hoja de Inscripción del Voluntario y entregarla en las Bibliotecas, por correo electrónico, fax o personalmente. Por parte de la biblioteca se concertará una entrevista posterior para que podamos organizar las acciones de cada voluntario en función de su perfil y aptitudes y con la inscripción final en la Oficina Municipal del Voluntariado. Es imprescindible el compromiso por escrito del voluntario aceptando las condiciones que en cada caso se requieran. Los voluntarios serán seleccionados en función de su perfil y colectivos a atender, según la demanda social asociada al Programa.

Los voluntarios de la biblioteca serán apoyados y ayudados por el personal de la biblioteca que corresponda.

Aunque ser voluntario no implica contraprestación laboral o económica, se recibe una importante compensación personal, pues uno se desarrolla más como persona al ayudar a los demás, conocer

otras situaciones diferentes a la suya, enriquecerse con otros puntos de vista, trabar relaciones de amistad con otros voluntarios... y aprender nuevas cosas cada día.

2.1. Formación previa a la labor del voluntariado

La formación es fundamental y el voluntario debe aprovechar todas las oportunidades formativas que se le ofrezcan. Antes de iniciar la acción concreta de voluntariado cultural, todos los voluntarios deberán recibir una formación previa a través de cursos y sesiones realizadas en la biblioteca por personal especializado. La formación consistirá básicamente en conocer bien las colecciones, recursos y servicios bibliotecarios, la organización y funcionamiento de la biblioteca y la metodología a seguir ante los distintos colectivos objetos del programa. No es un programa improvisado o ideado para dejar solo al voluntario con su buena voluntad.

2.2. Gestión del voluntariado

Los voluntarios trabajarán en equipo, apoyados por gestores culturales y bibliotecarios. Estarán organizados por un coordinador general del voluntariado y otros coordinadores de áreas o colectivos. Habrá sesiones periódicas de trabajo para seguir formándose, compartir experiencias, buenas prácticas, preparación de materiales de lectura, recursos, etc. que ayuden en la labor del voluntariado.

La biblioteca contactará previamente con centros, domicilios e instituciones donde se desarrolle la tarea voluntaria, y todos los voluntarios del Biblioteca Solidaria irán debidamente identificados con una tarjeta, mochilas y otros objetos y materiales con el logotipo del Programa que los señalen como voluntarios culturales del programa Biblioteca Solidaria.

La tarea del voluntariado será evaluada periódicamente por los coordinadores del Programa, que deberán aplicar criterios de calidad para supervisar las tareas del voluntario y rechazar o suprimir aquellas que no se correspondan con los objetivos y fines del voluntariado de Biblioteca Solidaria.

Una vez al año se realizará una Jornada del Voluntario de Biblioteca Solidaria, para intercambiar experiencias y resultados y destacar el reconocimiento a su tarea.

2.3. Información complementaria

El voluntario debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Su colaboración como voluntario es altruista, desinteresada y libre.
- Es obligatoria la formación previa a la labor voluntaria.
- La biblioteca establecerá todas las acciones a desarrollar primando a los colectivos desfavorecidos.
- Todo el programa "Biblioteca Solidaria" responde a la misión y objetivos de la Red de Bibliotecas de Castilla La Mancha, que deben ser conocidos por los voluntarios.
- Cuando sea necesario el desplazamiento en vehículo, el voluntario deberá utilizar su propio vehículo o medios públicos de transporte y el gasto de transporte se abonará con cargo al presupuesto del programa.
- Durante el periodo en que se preste la acción voluntaria, se estará cubierto por un seguro de responsabilidad civil.
- Antes de iniciarse la acción voluntaria, la biblioteca entregará a cada voluntario el documento que acredita su Compromiso de Colaboración Voluntaria, donde se especifican los derechos y deberes del voluntario, la acción a desarrollar y el grado del compromiso.

3. Actividades de *Biblioteca Solidaria* para colectivos específicos

Los voluntarios, una vez formados, acudirían a las sedes sociales y domicilios donde vivan o convivan individuos o grupos de ciudadanos pertenecientes a colectivos sociales desfavorecidos (inmigrantes, discapacitados, mayores, enfermos, presos...) llevándoles libros, revistas, periódicos, música, cine, documentales, lectura, narración oral, conversación, diálogo, información, Internet... todo lo que la biblioteca pública proporciona al resto de ciudadanos.

3.1. Materiales de lectura

Selección, adquisición y elaboración de los distintos documentos específicos para este proyecto: textos adaptados a cada colectivo y edad, formatos y soportes adecuados a las discapacidades, creaciones de textos propios, textos en otras lenguas, programas informáticos que faciliten el acceso a la información, etc. Los materiales han de ser diseñados por personal especializado.

3.2. Formación del voluntariado

- Curso de voluntarios de bibliotecas:
- Formación general sobre el voluntario cultural.
- Formación general sobre los colectivos desfavorecidos.
- Formación general sobre proyectos culturales con colectivos específicos.
- Formación específica sobre el ámbito de las bibliotecas públicas.
- Formación específica sobre animación a la lectura.
- Jornadas del voluntariado cultural

Para favorecer la coordinación del voluntariado y evaluar los resultados y actuaciones se desarrollarían:

- Una reunión general anual con todos los voluntarios participantes

en el proyecto, a nivel regional, y con las instituciones colaboradoras.

- Dos reuniones anuales provinciales, con los voluntarios participantes y las instituciones colaboradoras.

4.3. Actividades de lectura e información para colectivos específicos

- Mayores:

- Talleres de lectura (de textos, de libros, de periódicos o revistas...) en los centros y residencias de mayores
- Talleres de teatro.
- Actividades de música y cine.
- Actividades de narración oral.
- Préstamo de materiales de la biblioteca pública

Imagen 2



Talleres de lectura para mayores y personas con discapacidad.

- Discapacitados (físicos y psíquicos):

- Talleres de animación a la lectura en centros de estancia parcial o permanente.
- Sesiones de aprendizaje y consulta de Internet, correo electrónico, chats...
- Actividades de narración oral.
- Préstamo de materiales de la biblioteca pública.

- Inmigrantes:

- Colaboración en los cursos de alfabetización.
- Talleres de iniciación a la lectura en español.
- Talleres sobre el uso de una biblioteca pública.
- Actividades de narración oral.
- Préstamo de materiales de la biblioteca en sus lenguas.

- Presos:

- Colaboración con las instituciones penitenciarias para la organización de talleres de animación a la lectura, préstamo de materiales, etc.
- Conexión informática con otros grupos de lectura de similares colectivos.
- Actividades puntuales de cine, música, teatro...

- Enfermos:

- En hospitales, préstamo de materiales de la biblioteca, animación a la lectura.
- En centros de salud: bibliotecas móviles en salas de espera, para niños y adultos.

- Otros colectivos: colectivo gitano, centros de acogida, transeúntes...:
 - Préstamo de materiales de la biblioteca.
 - Sesiones de animación a la lectura y al diálogo.
 - Visitas a la biblioteca y sus servicios...

3.4. Proyecto mochilo

Es un proyecto de animación a la lectura en barrios marginales, especialmente para niños y jóvenes, que funciona en Cuenca desde hace varios años y cuya experiencia permite intentar nuevos desarrollos en Cuenca y en el resto de la región.

3.5. Visitas a la biblioteca

- Programas de sesiones especialmente diseñadas para los distintos colectivos específicos que pueden acercarse físicamente a los edificios, para dar a conocer la biblioteca y sus servicios.
- Programas y proyecciones audiovisuales para dar a conocer la biblioteca y sus servicios vía Internet, desde el domicilio o centro de los ciudadanos objeto de este proyecto.

3.6. Apoyo a las entidades e instituciones que trabajen con los colectivos específicos

- Préstamos de materiales de la biblioteca.
- Recogida de material educativo, escolar, etc, como contribución a campañas promovidas por diversas ONG.
- Espacios para desarrollar sus actividades.
- Actividades culturales en colaboración.

4. Acciones desarrolladas por el voluntariado

4.1. Apoyo al estudio

El voluntario apoyará los estudios de niños o jóvenes con fracaso escolar, tanto en las instalaciones de la biblioteca como en sedes o centros que se acogen al programa. Les ayudan a hacer las tareas escolares, ilusionarse por aprender, facilitar la comprensión y el aprendizaje, utilizando los materiales y recursos de la biblioteca. La acción se desarrolla fuera del horario escolar, en invierno o verano.

4.2. Conversación en español

Cada vez vienen más personas de otros países a nuestras bibliotecas y cuando llegan desconocen nuestra lengua. Se requieren voluntarios que les hablen en español a quienes acaban de llegar a nuestras ciudades, que les enseñen a utilizar los recursos básicos de la biblioteca y de la ciudad para mejorar su aprendizaje de nuestra lengua y facilitarles el primer contacto con nuestra cultura y forma de vida.

4.3. La biblioteca de puerta a puerta

El voluntario acerca a domicilios y centros donde residan personas que no puedan salir de casa por diferentes razones (enfermedad, discapacidad, edad avanzada...) y les llevan libros, revistas, periódicos, dvd's y otros materiales adaptados a la edad y condiciones de cada persona o colectivo, guías de lectura, folletos informativos, boletines... Además pueden leerles en voz alta, contarles historias o cuentos, charlar con ellos, enseñarles nuevos documentos y posibles nuevas lecturas, hablarles de las actividades de la biblioteca o las que se desarrollen en la ciudad, usar portátiles para mostrarles otras posibilidades a través de Internet o de programas informáticos, etc. El voluntario toma nota de las peticiones o solicitudes informativas de los usuarios para poder preparar el servicio en la siguiente visita.

4.4. Te llevo a la biblioteca

El voluntario recoge en su vehículo a personas desde sus hogares o centros, y les lleva en coche hasta la biblioteca para que puedan seleccionar por sí mismos los materiales o servicios de lectura y consulta. Después, les vuelve a llevar a casa con los documentos que quieran llevarse en préstamo. También se presta este servicio con entidades que disponen de vehículos adaptados.

4.5. Acompañamiento a centros culturales

El voluntario acompaña a los distintos grupos y colectivos implicados en el Programa Biblioteca Solidaria, a visitar de forma activa los distintos centros culturales de la ciudad (museos, exposiciones, archivos...) así como a asistir a obras de teatro, conciertos, cine o cualquier otra manifestación artística o cultural, con una previa preparación de la actividad con la institución cultural competente.

4.6. Enseñar a utilizar ordenadores (Tecnologías de la información y comunicación - TIC)

El voluntario enseña a utilizar básicamente las herramientas tecnológicas para comunicarnos e informarnos: Internet, ofimática, correo electrónico, blogs, redes sociales, tratamiento de imágenes... tanto en la biblioteca como en las sedes de los colectivos.

4.7. Alfabetizar en información

Alfabetizar en información es enseñar a reconocer cuándo y para qué necesitamos la información y generar nuevas capacidades para localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información para solucionar nuestros problemas o necesidades. No basta solo con aprender a manejar el ordenador o Internet, hay que formar también a las

personas con menos posibilidades educativas, o sin recursos informáticos, para aprender a utilizar adecuadamente la información mediante sesiones prácticas y con los recursos y equipamientos que proporcionen la biblioteca, los bibliotecarios y los centros colaboradores.

Ejemplos de actividades formativas realizadas en colaboración con la Fundación Ínsula Barataria, para alfabetizar en información:

- Familiarizarse con los servicios públicos electrónicos: cómo empadronarse, el DNI electrónico, citarse en Sanidad, impuestos, subvenciones o ayudas, consultar catálogos de bibliotecas, renovar libros, enviar quejas o reclamaciones...
- Cómo buscar empleo o mejorar el trabajo a través de Internet.
- Autodesarrollar los intereses de ocio a través de Internet: cómo organizar un viaje, comprar entradas de cine o teatro, aprender nuevas formas de cocinar, buscar materiales de lectura, aprender idiomas, visitar un museo por Internet, deportes, música ...
- Las fuentes para informarse (no sólo Internet): familiarizarse con los recursos de las bibliotecas, aprender a manejar la diversidad de formatos y materiales informativos (texto, imagen, libros, historietas gráficas, prensa, diccionarios, enciclopedias, álbumes, hipertexto...)

4.8. Talleres de lectura y escritura en centros

Coordinar grupos de lectura en centros de mayores, centros de discapacitados físicos o psíquicos, centros de atención a drogodependientes, población reclusa, colectivos de mujeres u otros colectivos de niños, jóvenes y adultos.

Conlleva seleccionar las lecturas, preparar las sesiones, ejercer de moderador de las sesiones, dirigir los debates en común, prestar los

libros, fomentar la escritura individual, elaborar memorias de cada sesión, llevar y devolver los materiales de lectura. Y se pueden incorporar otras muchas opciones a desarrollar si se desea, como preparar blogs donde intervengan los participantes, revistas o boletines... Si hay demanda de colectivos en otras lenguas, el voluntario puede también realizar esta acción en el idioma del propio colectivo, fomentando siempre la lectura y el debate en común en dichas lenguas.

4.9. Leer en voz alta, contar historias

Hay muchas personas (niños y mayores) que les gusta escuchar, que es otra forma de leer. El voluntario lee directamente del texto, seleccionado entre las colecciones de la biblioteca, o cuenta historias, trabalenguas, adivinanzas, cuentos, recita poemas... tanto a niños como a mayores. Se realiza esta acción dentro de las visitas de los colectivos a la biblioteca, o cuando se llevan materiales en préstamo a domicilios, hospitales y centros.

4.10. Apoyo a la Gestión del Programa de Voluntariado

Son muy complejas las tareas para coordinar a todos los voluntarios en los distintos centros y sedes donde residen o se reúnen los colectivos sociales, y se requieren voluntarios que colaboren con el área de Promoción y Gestión Cultural de la Biblioteca para las gestiones diversas relacionadas con los voluntarios: procedimientos administrativos, preparación de los materiales de lectura, registro de las actividades, gestiones institucionales, etc.

4.11. Apoyo a acciones interculturales especiales

Se organizan cada año eventos especiales para fomentar el diálogo intercultural de los distintos colectivos que conviven en nuestra región, procedentes de otros muchos países y culturas. Se requieren

voluntarios para que nos ayuden a llevar a cabo algunas acciones especiales como el Mercadillo Solidario, Jornadas del Voluntariado, actividades interculturales con motivo del Día de la Biblioteca o del Libro, encuentros interculturales, etc.

4.12. Carros y quioscos solidarios

Se requieren voluntarios para facilitar a los ciudadanos la utilización de los carros de libros y documentos que se están ubicando en los centros de salud, el Hospital, centros de mayores, Albergues de transeúntes, centros sociales, centros de acogida y otras sedes sociales y educativas de la ciudad. Se van renovando periódicamente las colecciones para niños y para adultos, así como los quioscos solidarios, que contienen periódicos en otras lenguas editados en diversos países del mundo, para cuidar su instalación y promover su uso en distintas zonas y centros.

Imagen 3



Proyecto "Recetando libros". Puntos de lectura en centros.

8

Los planes de formación laboral de la Red de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

Marta Cano Vers

*Jefa del Servicio de Coordinación Bibliotecaria,
Gerencia de Servicios de Bibliotecas.*

Área de Cultura. Diputación de Barcelona

Resumen: La Diputación de Barcelona, en colaboración con el Servicio de Empleo de Catalunya, desarrollan Connecta't un programa de alfabetización digital para la búsqueda de empleo en la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona. Este programa se enmarca en un conjunto de acciones para posicionar la biblioteca pública como centro de aprendizaje, en un momento de crisis económica donde la formación adquiere un papel relevante para la búsqueda y mejora del empleo.

Palabras clave: Alfabetización digital, biblioteca pública, búsqueda de empleo, Red de Bibliotecas Municipales, Diputación de Barcelona.

Introducción: La Diputación de Barcelona y las bibliotecas públicas

La Diputación de Barcelona centra su actividad en el despliegue de servicios y de políticas de soporte a la administración local y lo hace, desde el pleno respeto a la autonomía municipal, construyendo

instrumentos de reflexión, planificación y consenso conjuntamente con los municipios. La Diputación trabaja para potenciar el despliegue de modelos territoriales sostenibles y competitivos que generen riqueza, fomenten la ocupación, mejoren la calidad de vida de los ciudadanos e impulsen la cohesión social; elementos todos ellos necesarios siempre y especialmente significativos, en tiempos de crisis.

En el ámbito de bibliotecas públicas la Diputación de Barcelona tiene una larga y solvente tradición en el desarrollo de los servicios bibliotecarios municipales y constituye una de las redes de bibliotecas públicas más consolidadas de nuestro país. A través de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas ofrece asesoramiento y soporte a los ayuntamientos en la creación y desarrollo de servicios bibliotecarios y lidera la Red de Bibliotecas Municipales que garantiza el equilibrio territorial del desarrollo bibliotecario en la provincia, la calidad del servicio en materia bibliotecaria y el acceso igualitario de toda la ciudadanía a la información, el conocimiento y la cultura. Cada día más de 58.000¹ personas visita alguna de las 196 bibliotecas de la provincia.

Nuestra Red de Bibliotecas Municipales está formada por 196 bibliotecas y 9 bibliobuses que ofrecen servicio a más de 229 municipios de la provincia de los 311 existentes. El 96,4% de los habitantes de la provincia disponen de servicio de lectura pública, ya sea mediante una biblioteca estable o el servicio de bibliobús².

Todas las bibliotecas públicas de la red comparten un modelo de biblioteca pública y comparten la preocupación por adaptarse día a día a las necesidades cambiantes de nuestros usuarios.

¹ Datos de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona a 31 de diciembre de 2009.

² *Ibídem*.

1. Las bibliotecas públicas como centros de aprendizaje permanente

1.1. El aprendizaje permanente como el camino obligado. La fase de análisis

En el año 2007, en el marco de la reflexión del plan de mandato 2007-2011, se analizó el modelo de biblioteca pública para la provincia de Barcelona y el camino que debían tomar las bibliotecas en los próximos años.

Si bien en ese momento la crisis económica no era aún una realidad, sí era evidente que el conocimiento y la información eran (y son aún) la clave social para el crecimiento y la riqueza. En este contexto es importante que los ciudadanos adquieran como valor personal la renovación intelectual y en consecuencia el aprendizaje permanente aparecía ya como camino obligado, manifestándose totalmente necesario trabajar para poner al servicio de todos los ciudadanos las posibilidades de acceder a una formación adaptada a las nuevas realidades. Cuando los escenarios del aprendizaje se sitúan más allá del ámbito puramente escolar, las bibliotecas públicas deben consolidarse como espacios de aprendizaje abiertos y ser reconocidos como tales para el conjunto de la población.

La participación de la Gerencia de Servicios de bibliotecas en el programa europeo PULLS (Public Library in Learning Society: 2004-2006) fue el embrión para avanzar en el desarrollo de las bibliotecas de la provincia como centros de aprendizaje abierto³.

³ Los objetivos de PULLS eran básicamente: a) contribuir al desarrollo de los ciudadanos no cualificados en información para que lleguen a ser competentes en información mediante el desarrollo de programas ALFIN en las bibliotecas públicas dirigidas especialmente a las personas adultas más desfavorecidas; b) Desarrollar un modelo europeo de bibliotecas como centros de aprendizaje abierto, impulsando el uso de las TIC en la vida cotidiana como el comercio electrónico, la comunicación con las instituciones públicas y el aprendizaje permanente.

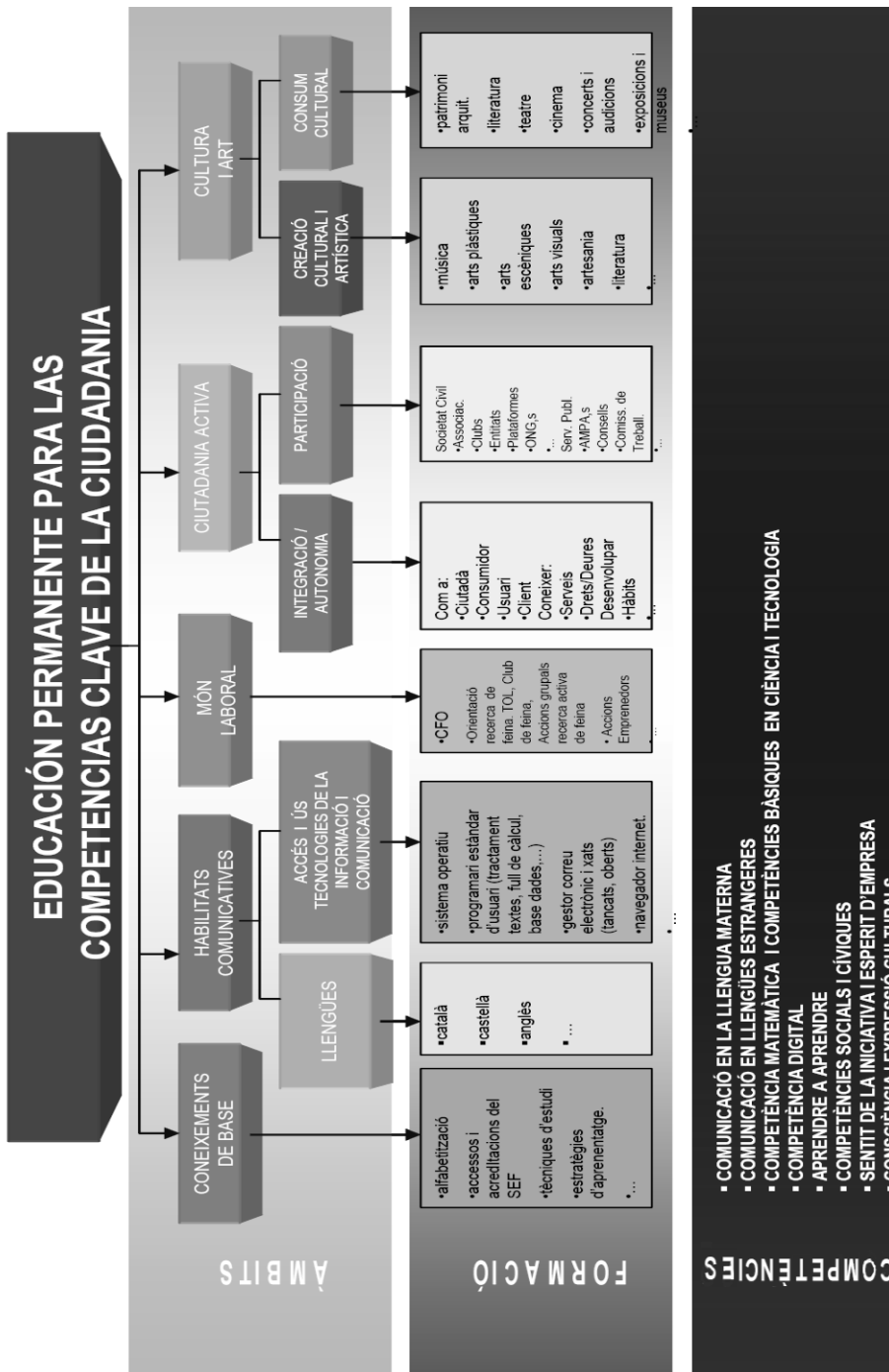


Imagen 1

En primer lugar, y en colaboración con el Servicio de Educación de la Diputación de Barcelona se analizó el marco teórico de la educación permanente en la población adulta para poder decidir en qué ámbitos actuaríamos: conocimientos básicos, habilidades comunicativas, mundo laboral, ciudadanía activa o cultura y arte.

Si bien el aprendizaje permanente debe ser un proyecto global para desarrollar la adquisición de competencias personales y aptitudes para vivir en sociedad y que nos prepare para hacer frente a los cambios y transiciones que se producen en nuestra vida, era evidente que debíamos poner el acento de nuestras actuaciones en aquellos ámbitos de mayor impacto para favorecer el equilibrio y la cohesión social en el territorio, disminuyendo la fractura digital y la fractura educativa. El planteamiento de trabajo partía de la premisa de que nuestras políticas no debían ser asistenciales sino políticas para la ciudadanía. Decidimos centrar nuestra actuación en tres ámbitos:

- La formación instrumental y la formación básica.
- La formación para el mundo laboral.
- La formación para el ocio y la cultura.

Definimos además como factores clave de éxito para la formación de adultos los siguientes aspectos:

- la proximidad,
- la personalización,
- la adecuación de la oferta a los intereses y a la demanda,
- la necesidad de diseñar programas donde el participante tuviera un papel activo,
- desarrollar autoformación pero también un entorno de apoyo y de continuidad necesarios en muchos casos,
- relacionar las acciones formativas con la práctica.

En segundo lugar analizamos cuál era el perfil formativo de los usuarios reales de nuestra red y los comparamos con el perfil formativo de la población (usuarios potenciales. Los resultados fueron reveladores: las bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona tienen un impacto del 54,8% entre las personas con estudios superiores y sólo un 6,9% entre las personas con estudios primarios⁴. Entendíamos que justamente el programa de formación para personas adultas debía dirigirse a aquel colectivo tradicionalmente más alejado de los servicios bibliotecarios y que podía ser, por lo tanto, un revulsivo para la captación de nuevos usuarios.

Por último analizamos cuál era la situación de los programas de aprendizaje permanente en nuestra red de bibliotecas. En el 2008 el 30% de bibliotecas no tenían programas de formación permanente de forma estable, es decir, no incluían en su planteamiento estratégico los programas de formación dentro de la biblioteca⁵. Las principales causas identificadas por las cuales las bibliotecas no programaban actividades de formación fueron:

- Falta de recursos económicos.
- Falta de recursos materiales (problemas de infraestructura especialmente).
- Falta de formación del personal.
- Necesidad de que las bibliotecas fueran centros acreditados para la formación para ser reconocida esta labor.
- La no identificación de los profesionales con el rol de formador y de la biblioteca pública como agente de formación en el territorio por parte de los responsables de las bibliotecas ("No me toca, ya lo hacen otros").

⁴ Los datos están basados en el estudio de usuarios realizada en la red de bibliotecas de la provincia durante el año 2007. Este estudio excluye a los usuarios menores de 28 años. El índice de penetración de la red sobre la población global de la provincia por niveles de estudio es: Sin estudios 0,8%. Estudios primarios 6,9%. Estudios secundarios 46,2% y estudios superiores 54,8%.

⁵ Para considerar que existía un programa de formación estable la referencia era programar un mínimo de 6 actividades formativas al año.

1.2. La hoja de ruta: materializando proyectos de formación para las bibliotecas públicas municipales

En el plan estratégico 2008-2011 la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona destaca como eje prioritario de actuación promover la biblioteca pública como centro de aprendizaje abierto, una apuesta necesaria para hacer frente con garantías de éxito tanto en el ámbito colectivo como individual, a los retos de la sociedad del conocimiento.

Los ámbitos de actuación de este eje recogen:

- Fomentar la biblioteca pública como Centro de Aprendizaje Abierto (CAO)⁶ (*Opening Learning Center*), entendiéndose no sólo como espacio físico sino como concepto de trabajo para todas las bibliotecas públicas.
- Disponer de recursos de información necesarios para dar apoyo a las actividades de aprendizaje, facilitando el acceso a recursos formativos especializados a través de un entorno virtual de aprendizaje.
- Configurar una oferta de servicios orientados a la formación, con capacidad de responder de forma anticipada a las nuevas demandas de formación de los ciudadanos.
- Favorecer un cambio progresivo y modernizador de la biblioteca pública orientando el interés de los profesionales hacia los procesos de aprendizaje.

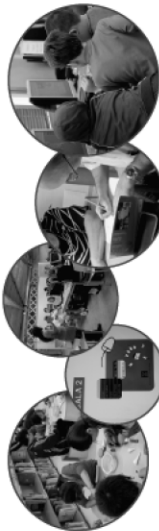
A partir del 2009 empiezan a materializarse algunos proyectos y acciones en los ámbitos de colección, servicios, formación para profesionales y comunicación. Se realizan compras especiales de colección y se realizan guías de recursos para el aprendizaje; se programan diversos cursos de formación de formadores para los profesionales de las bibliotecas públicas; se lleva a cabo una campaña

⁶ Siglas de Centre d'Aprenentatge Obert (en catalán).

Àmbits de formació de la Xarxa de Biblioteques Municipals

Ús l'accés
a les tecnologies **64%**

-
- | Sector | Porcentatge |
|----------------------------|-------------|
| Creació i consum cultural | 38% |
| Aprendre i desenvolupar-se | 22% |
| Aprendre i treballar | 10% |
| Aprendre i viure | 8% |
| Aprendre i jugar | 8% |
| Altres | 5% |

Diputació
Barcelona

de promoción de la biblioteca pública en *La Vanguardia* donde se dedica un especial a la biblioteca como espacio de aprendizaje y se diseña un programa de apoyo específico a los ayuntamientos en el ámbito de la inclusión digital.

Este programa, bautizado como "Taller de bits ", propone un catálogo de acciones formativas en los ámbitos de ofimática, navegación e Internet, herramientas de tiempo libre y creación y participación. En una primera fase, estas acciones formativas estarán vinculadas a aquellas bibliotecas públicas donde la Diputación de Barcelona está mejorando su servicio de acceso a Internet, pasando a ofrecer también acceso a ofimática (Internet i +) y está previsto que se empiecen a programar en el segundo semestre del 2010. En el futuro se estudiará la posibilidad de ofrecer este catálogo a los ayuntamientos para que puedan programar estas actividades en sus bibliotecas públicas municipales en régimen de subvención.

2. Connecta't: Programa de alfabetización Digital para la Búsqueda de empleo

Aunque la reflexión acerca de la necesidad de fomentar la biblioteca pública como espacio de aprendizaje en la Red de bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona es previa al estallido de la crisis, la situación económica y el aumento del desempleo aceleran el diseño de acciones a favor de la formación de un sector específico de población: las personas en paro.

Las bibliotecas, desde una perspectiva municipal son un firme instrumento para potenciar la cohesión social y a su vez un incentivo para la promoción económica del territorio, en la línea de la sostenibilidad cultural y la calidad de vida.

Teniendo en cuenta que las bibliotecas públicas son equipamientos de proximidad en el territorio, que ofrecen sus servicios de forma

gratuita y que su función se sitúa en el ámbito de la formación, la información y la promoción cultural en el municipio, son servicios que contribuyen de forma decisiva al derecho que todo el mundo tiene a la actualización y perfeccionamiento de sus conocimientos de acuerdo con las exigencias laborales, sociales y culturales. Desde el año 2008 el incremento de los usos de los servicios bibliotecarios ha sido general en toda la provincia (superior al 10% en el 2008 y al 7,5% en el 2009) y parte de este aumento ha estado generado por la coyuntura económica en la que nos encontramos y que propicia el uso de los servicios bibliotecarios de forma masiva entre los nuevos parados. Entre los servicios que experimentaron un mayor crecimiento se identifican las demandas relacionadas con el uso de herramientas ofimáticas y la búsqueda de empleo. Las bibliotecas disponen de herramientas materiales (ordenadores, fondos documentales, recursos digitales...) que contribuyen a dar respuesta a esta demanda pero en muchas ocasiones les faltaban recursos humanos para poder realizar estas acciones formativas

Aunque con anterioridad a la crisis existían ya recursos dirigidos a personas en paro, se detecta la necesidad de contar con un soporte específico de contenidos relacionados con el uso de las nuevas tecnologías para la búsqueda de empleo ya que el desarrollo de las competencias TIC es por un lado, una herramienta básica para la mejora de la ocupabilidad y de la competitividad de los trabajadores y por otro lado una herramienta para reducir la creciente brecha digital y favorecer la inserción laboral en el actual contexto económico.

En la provincia de Barcelona en un año (de abril de 2008 a abril de 2009) el número de demandantes de empleo aumento el 63,2%. El 31 de marzo de 2009 estaban inscritas en las oficinas de empleo de la provincia de Barcelona 373.364 personas de las cuales casi 11.000 buscan su primer empleo⁷. Entre ellos hay un alto porcentaje de

⁷ Fuente: Observatori del Treball, marzo de 2009.

personas con formación superior pero que no pueden acceder a las ocupaciones para las que se han formado porque no tienen la experiencia requerida. Entre el resto de desempleados, el 78,62% sólo dispone de la formación básica y de éstos el 35,7% son mayores de 45 años. Este grupo de edad (en promedio) tiene las perspectivas de ocupación más bajas de todos los tramos de edad, así como el nivel formativo inferior.

En este contexto la pregunta era clara: ¿Cómo podemos ayudar desde las bibliotecas públicas en los momentos de crisis económica?

Alrededor de esta pregunta empezamos a imaginar qué programas y acciones podíamos realizar desde la Diputación de Barcelona para ayudar a ayuntamientos y ciudadanos a mejorar su situación frente a la crisis económica y de este proceso nació el proyecto Connecta't: programa de alfabetización digital para la búsqueda de empleo



Diputació de Barcelona | Àrea de Cultura
Xarxa de Biblioteques Municipals

► Si estàs a l'atur...



Imagen 3. Flyer de promoción del programa *Connecta't*

2.1. Objetivos de Connecta't

El Área de Cultura de la Diputación de Barcelona en colaboración con el Servei d'Ocupació de Catalunya de la Generalitat (SOC) elaboran un programa dirigido a personas demandantes de ocupación de la provincia de Barcelona para la mejora de sus habilidades en TIC en relación con la búsqueda de empleo. A su vez, el programa recibe recursos del Fondo Social Europeo.

Los objetivos generales del programa son:

- Facilitar oportunidades de inserción laboral a personas en paro especializadas en las áreas sociales, educativas y de nuevas tecnologías, para que adquieran experiencia laboral.
- Facilitar a otros colectivos de personas desempleadas la familiarización con las nuevas tecnologías, y a su vez poner a su alcance herramientas y técnicas para activar su búsqueda de empleo.
- Difundir entre la ciudadanía las bibliotecas públicas como espacios de dinamización del conocimiento. De esta manera se pretende ofrecer al territorio un modelo bibliotecario basado principalmente en la interactividad de los servicios y en el aprendizaje permanente.

Y los objetivos específicos son:

- Formar y contratar a personas desempleadas como equipo técnico del proyecto.
- Realizar sesiones de formación relacionadas con el uso de las TIC aplicadas a la búsqueda de empleo en 44 bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona.
- Ofrecer apoyo a las personas demandantes de empleo para activar su búsqueda de empleo.

Desde la Gerencia de Servicios de Bibliotecas se valora positivamente

posicionar un programa de estas características con la mayor rapidez posible para poder responder a las demandas emergentes económicas, sociales y culturales de los municipios. Además implica participar en una cultura organizativa basada en la adaptación al cambio: de ninguna manera las bibliotecas pueden permanecer al margen de una realidad social como la provocada por el aumento del desempleo en nuestro país, convencidos de que acciones de este tipo ayudan a acompañar la actitud innovadora de nuestros profesionales y a visionar la biblioteca pública como motor de transformación y gestión estratégica del territorio.

Este camino no lo podíamos recorrer solos y una vez más, un elemento clave de la actividad bibliotecaria debía ser la cooperación y el diálogo con un agente social, en este caso el vertebrador de las políticas de empleo en Catalunya: el Servicio de Ocupación de Catalunya.

El SOC ofrece servicios a personas, empresas y territorios en los ámbitos que afectan la ocupación y el desarrollo local y tiene como objetivo promover la ocupación de calidad, en condiciones de igualdad, para contribuir a la cohesión social y al desarrollo competitivo de la empresa catalana. Antes de la crisis se vivía en una situación casi de pleno empleo y las Oficinas de Trabajo pasaron de ofrecer un servicio de orientación al desempleado casi individual a tener que atender una gran avalancha de demandas. Desde este servicio se detecta también la necesidad de programar acciones formativas especialmente dirigidas a aquellas personas con más dificultad de reincorporación al mundo laboral.

2.2 Desarrollo de Connecta't

El programa Connecta't se lleva a cabo en 44 bibliotecas públicas municipales de la provincia de Barcelona. Las condiciones exigidas desde la Diputación de Barcelona para poder participar en el proyecto

eran disponer de un espacio formativo como mínimo con ocho pc's, facilitar acceso a Internet, programas básicos de ofimática y el compromiso en programar un mínimo de dos cursos por biblioteca al mes. Todos los municipios que cumplían estos requisitos y quisieron participar fueron admitidos en el programa.

El programa, que se realizó entre junio y diciembre de 2009, se estructuraba en dos modalidades para poder facilitar los itinerarios formativos. La primera modalidad ofrecía los conocimientos básicos de las herramientas ofimáticas y de Internet para aplicarlas en el proceso de búsqueda de empleo. La segunda tenía como objetivo poder redactar el *currículum vitae* y la carta de presentación según los modelos estándar y dar a conocer los principales portales para la búsqueda de empleo. Ambas modalidades tenían una duración de 10 horas cada una y los alumnos podían participar en sesiones grupales así como tener acceso a tutorías personalizadas.

Estas sesiones debían servir también para dar a conocer el servicio de biblioteca pública entre los participantes, muchas veces personas que visitaban la biblioteca pública por primera vez. En este sentido era el personal de la biblioteca el que realizaba las presentaciones de los cursos y que aprovechaban la ocasión para ofrecer información sobre los servicios que la biblioteca les podía ofrecer, tanto para la búsqueda de empleo como para otras actividades de su vida cotidiana.

De acuerdo con el SOC se establecieron como usuarios del programa personas desocupadas demandantes de empleo y las inscripciones a las distintas sesiones se realizaban directamente desde las oficinas de trabajo de cada localidad, quienes analizaban el perfil de los demandantes de ocupación y los derivaban a los distintos cursos programados por las bibliotecas. En una primera fase, las bibliotecas no podían inscribir a ciudadanos que fueran usuarios de las bibliotecas sin conocimientos de ofimática pero que no estuvieran en situación

de demanda de empleo. Sólo en el caso de que quedaran vacantes en el curso se podían añadir personas desocupadas no demandantes de empleo.

El proyecto se planteó en un tiempo récord: en algo más de un mes y medio se definió el proyecto, se realizó la selección y formación del personal dinamizador de las sesiones, se preparó el contenido y el material de las mismas, se programaron las actividades y se empezaron a realizar las primeras sesiones la segunda semana de junio de 2009.

2.3. El equipo del proyecto

Desde el inicio, uno de los objetivos del proyecto era fomentar el empleo entre personas desocupadas y por esa razón la mayor parte de personas que llevaron a cabo el proyecto fueron contratadas mediante un programa ocupacional. Se contó con un coordinador del proyecto y 13 técnicos auxiliares que fueron supervisados por personal de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas y personal del SOC.

Para la coordinación del proyecto se contrató a un técnico medio en jornada completa. Sus funciones eran la coordinación de la organización de los cursos, la resolución de incidencias, facilitar los materiales didácticos, seguimiento y evaluación del proyecto y el contacto con dinamizadores, bibliotecas y oficinas de trabajo. El perfil definido para su contratación era formación universitaria de grado medio, dominio de las TIC, experiencia en coordinación y gestión de equipos humanos, planificación y evaluación de proyectos.

Los técnicos dinamizadores tenían como función realizar las acciones de dinamización y iniciación a las TIC programadas, realizar tutorías personalizadas de alumnos, la gestión administrativa de las sesiones

y el control estadístico. En total se contrataron 13 personas como técnicos auxiliares con un contrato de entre 25 horas para los meses de verano y de 30 horas de septiembre a diciembre. El perfil definido para su contratación fue el de técnico auxiliar (estudios mínimos de bachillerato), dominio de las TIC, conocimiento de técnicas y herramientas para el empleo, asesoramiento grupal o individual para la inserción laboral, diseño y desarrollo de itinerarios de orientación y/o inserción laboral, conocimiento del mercado de trabajo y de los perfiles profesionales y metodología didáctica. Debido a la definición del perfil, la mayoría de las personas contratadas eran sobre todo personas vinculadas a la psicología y a los trabajos de orientación laboral mucho más que a perfiles más vinculados con la tecnología, por lo que fue necesario reforzar su formación en este ámbito.

Todos ellos recibieron formación en capacitación para la dinamización en la búsqueda de empleo, formación en prevención de riesgos laborales, formación en *software* libre, plan de acogida a la Diputación de Barcelona y visitas a las bibliotecas participantes.

2.4. Evaluación

Desde el inicio del proyecto se estableció el proceso de evaluación en dos fases: la primera en el mes de julio y la última al finalizar el programa en diciembre. La primera de las evaluaciones nos debía servir sobre todo para corregir todos aquellos aspectos que la experiencia de dos meses de programa nos marcara que era necesario cambiar. Como ya he mencionado anteriormente, el programa se diseñó en un tiempo muy corto y éramos conscientes de que probablemente surgían aspectos de mejora ya en una primera fase.

La evaluación final pretendía determinar y medir la utilidad y adecuación del programa mediante datos cuantitativos sobre los participantes y datos cualitativos (de opinión) de participantes, formadores y responsables de bibliotecas.

Al final del proyecto, 2.993 personas desocupadas y demandantes de empleo habían participado en el programa. De estos 1.507 eran hombres y 1.486 mujeres. En total se habían programado 469 cursos y la media de alumnos por curso era de 6,3.

El principal inconveniente durante el desarrollo del programa era el elevado nivel de abandono entre los participantes derivados desde las oficinas de trabajo. En muchos casos estas personas acudían a las bibliotecas sin conocer muy bien los contenidos del curso y el nivel entre los participantes era muy desigual, hecho que dificultaba la acción del dinamizador. A pesar de ello, entre los alumnos que seguían las sesiones la nota global era de 8,6. El elemento mejor valorado era la acción de los dinamizadores (9,2) y el peor valorado la duración de los cursos (6,3) que estimaban demasiado cortos por el contenido a explicar.

Los dinamizadores valoraban la experiencia con una nota global de 7, alcanzando la mejor puntuación el interés de los alumnos (9,2) y la peor nota la duración de las sesiones (2,1). Los docentes expresaban la dificultad de tener que atender grupos muy heterogéneos tanto en niveles de formación como en realidades culturales y lingüísticas distintas que dificultaban el proceso de aprendizaje y requerían una mayor dedicación

Las bibliotecas por su parte valoraban de forma muy positiva la oportunidad del proyecto y el impacto que había tenido en su comunidad. A nivel operativo necesitaban mayor flexibilidad para cambiar horarios en la programación, pedían mayor difusión y posibilidad de participar entre los usuarios de la biblioteca no demandantes de empleo. Además algunas bibliotecas sufrieron problemas logísticos debido a las propias características de los espacios formativos o la dificultad de compatibilizar estos cursos con el resto de programación de las bibliotecas. Asimismo manifestaban la mayor

necesidad de programación de sesiones para el uso de herramientas ofimáticas que para la segunda modalidad de búsqueda de empleo. Y sin duda la mayor demanda de las bibliotecas era poder participar en el proceso de inscripción para equilibrar mejor el nivel de los grupos.

2.5. El futuro del proyecto

El proyecto terminó en diciembre de 2009 y dos meses después el escenario que tenemos es la demanda por parte de oficinas de trabajo, bibliotecas y ayuntamientos de volver a programar los cursos.

La voluntad del SOC es ampliar su programación a todo el territorio catalán y la voluntad de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas es seguir colaborando con el SOC para su programación dentro del territorio de la provincia de Barcelona.

Es evidente que deberemos repensar algunas partes del proyecto para mejorar el servicio y aumentar la satisfacción de bibliotecas y ciudadanos. Sin duda uno de los retos es poder abrir la inscripción a personas no demandantes de ocupación pero que quieran mejorar su situación laboral dando entrada así a usuarios de la biblioteca pública.

A su vez será necesario mejorar los materiales y traducirlos como mínimo al castellano ya que buena parte de los participantes de la primera sesión fueron inmigrantes que difícilmente conocen el catalán

Uno de los principales inconvenientes del programa es que está basado en programa ocupacional y por tanto no está garantizada su continuidad si bien es cierto que existe una voluntad política para que esto suceda.

Conclusiones

Del desarrollo de Connecta't en la Red de Bibliotecas Municipales de la Diputación de Barcelona sin duda podemos destacar cuatro elementos básicos de impacto para las bibliotecas públicas:

1. Alineamiento de la biblioteca pública con los objetivos de las políticas locales y autonómicas.

Sin duda la preocupación máxima de la agenda política en el último año son las políticas para el empleo. Que las bibliotecas sean instituciones públicas que participen en acciones de fomento para la ocupación las sitúa en una posición privilegiada para conseguir recursos y para poder explicar mejor su rentabilidad social y económica. Las bibliotecas dan un paso gigantesco para posicionarse como elementos necesarios para la transformación y la gestión estratégica del territorio.

2. Mejorar la visibilidad de las bibliotecas como espacios de aprendizaje por parte de la ciudadanía.

El programa ha atraído en su mayor parte población que no era usuaria de la biblioteca pública y por lo tanto ha sido una oportunidad de oro para convertir a usuarios potenciales en usuarios reales. Además, por su repercusión en los medios ha contribuido también a que los usuarios de la propia biblioteca descubrieran esta función a través de los cursos para desempleados.

3. Trabajo colaborativo con el SOC (nivel autonómico), con las oficinas de trabajo y con fomento para la ocupación (a nivel local).

Cada vez más se pone de manifiesto que las bibliotecas no pueden trabajar aisladas y que deben colaborar con otros agentes para lograr sus fines y participar en las políticas transversales del territorio. En este sentido, la Diputación de Barcelona, como intermediario de la administración local tiene la responsabilidad de abrir nuevas oportu-

tunidades y de construir nuevas alianzas que ayuden a posicionar la biblioteca pública en el municipio. En esta crisis económica el liderazgo en estos procesos es vital y la colaboración con los actores económicos y políticos es totalmente decisivo.

4. Oportunidad y capacidad para darse a conocer.

Sin duda este programa ha tenido un impacto importante en los medios de comunicación locales y nacionales. Se ha hablado de empleo, se ha hablado de aprendizaje y se ha hablado de bibliotecas por parte de los políticos, de los profesionales y de los usuarios.

9

Biblioteca punto de empleo: **actuaciones cooperativas de** **la Biblioteca Regional de Mur-** **cia con el Servicio Regional de** **Empleo y Formación**

Javier Castillo Fernández

Director de la Biblioteca Regional de Murcia

Resumen: Se analiza la génesis y el desarrollo del proyecto "Biblioteca punto de empleo" que tiene entre sus objetivos ayudar a las personas en situación de desempleo o que quieren mejorar su situación laboral en la búsqueda de información relevante en esta materia y favorecer su formación y la adquisición de competencias básicas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Palabras clave: Alfabetización informacional, biblioteca pública, búsqueda de empleo, orientación laboral, formación a lo largo de la vida, aprendizaje permanente, "Biblioteca punto de empleo", Región de Murcia.

Entre finales de 2008 y comienzos de 2009, coincidiendo con uno de los momentos álgidos de la actual crisis económica global, tanto en reuniones informales como en el habitual seguimiento que toda biblioteca pública tiene que hacer de los perfiles y demandas de sus usuarios, se planteó la necesidad de ayudar a los ciudadanos que en el entorno más cercano a nuestro centro perdían su empleo o se

veían perjudicados por la situación económica global. De aquellas reflexiones iniciales, y tras diversas reuniones de trabajo tanto del personal de la biblioteca como con responsables y técnicos de los servicios públicos de empleo, surgieron un proyecto ("Biblioteca punto de empleo") y varias actuaciones, una de las cuales fue la realización de las jornadas "La acción social y educativa de la biblioteca pública en época de crisis

Esta aportación se divide en tres partes: una primera en que se analiza el contexto socio-económico actual, una segunda en que se explica cuál es –a mi entender– el papel que puede y debe asumir la biblioteca pública y una tercera y final donde se detalla en qué consiste el proyecto "Biblioteca punto de empleo", puesto en marcha desde la Biblioteca Regional.

1. El contexto

¿Cómo decide la Biblioteca Regional poner en marcha un proyecto de estas características? En primer lugar, porque como todos sabemos la biblioteca pública debe ser permeable a las necesidades de la sociedad a la que sirve y está obligada a reorientar sus servicios en función de las demandas de los ciudadanos. Según el último barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas, realizado en marzo de 2010, el 82,8 de los españoles considera que el paro es el principal problema que existe en España¹.

Si nos centramos en la Región de Murcia, el desempleo registrado afectaba en esa misma fecha a 130.755 personas². De éstos, 24.503

¹ http://www.cis.es/cis/opencms/-Archivos/Marginales/2820_2839/2831/es2831.pdf

² *Paro registrado y contratos por municipios (marzo 2010)*. Murcia. Disponible en: http://www.sepe.es/contenidos/cifras/datos_estadisticos/municipios/marzo_2010/MUNI_MURCIA_0310.pdf. Los datos de la encuesta de población activa (EPA) del primer trimestre de 2010 referidos a nuestra Región son, incluso, más preocupantes, pues llegan hasta los 170.100 parados (<http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epapro0110.pdf>).

eran extranjeros, en su inmensa mayoría extracomunitarios (el 81,6% de esa cifra). Con respecto a 2008, y en términos relativos, el paro aumentó en la Región de Murcia en un 34,44%, uno de los porcentajes de crecimiento más alto de todo el país³. Por tanto, en muy poco tiempo Murcia ha pasado de ser una de las comunidades con más índice de ocupación a sufrir con más crudeza el azote del desempleo.

Igualmente, en febrero de 2010 existían en nuestra Región 33.206 personas ocupadas y que estaban registradas en las oficinas de empleo porque deseaban mejorar su situación laboral⁴. A este segmento específico también se debe atender desde la biblioteca pública mediante distintas acciones e iniciativas que coadyuven a su formación a lo largo de la vida y que les permitan adquirir competencias básicas en la búsqueda y tratamiento de la información que necesiten.

Los datos muestran que entre los usuarios de las bibliotecas el colectivo de desempleados es importante y creciente. En el reciente estudio *Opiniones y actitudes de los usuarios de las bibliotecas públicas del Estado 2008*, realizado por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y el Ministerio de Cultura⁵, el 10,1% de los usuarios de las mismas se encontraban en paro, porcentaje que debe ser superior si tenemos en cuenta que algunos de los encuestados, que se definen como estudiantes (casi la mitad de los usuarios de este tipo de bibliotecas) en muchos casos son opositores que optan a algún tipo de empleo público. Los datos de campo de esta encuesta se tomaron a finales de 2008: es de suponer que este porcentaje se haya incrementado en la misma o parecida proporción coincidiendo con la fuerte subida del desempleo durante 2009 y el primer trimestre de 2010. Según

³ Este porcentaje supera en casi diez puntos a la media nacional, que fue del 25,40%.

⁴ Servicio Público de Empleo Estatal: *Datos de los registros del Servicio Público de Empleo Estatal: Demandantes de empleo, paro, contratos y prestaciones por desempleo. Febrero 2010*, pág. 19. Disponible en: http://www.sepe.es/contenidos/cifras/datos_avance/datos/datos_2010/AV_SISPE_1002.pdf

⁵ Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portaInb/jspui/handle/10421/1621>

este mismo estudio, "buscar información es algo que declaran hacer frecuentemente cuatro de cada diez usuarios (...); para la mitad de los adultos de 35 a 54 años y para las personas en paro resulta una actividad especialmente frecuente en sus visitas a la biblioteca".

En segundo lugar, la Biblioteca Regional decide actuar, en la medida de sus posibilidades, porque desde nuestros puntos de atención al público se empieza a percibir desde comienzos de 2009 nuevas y crecientes necesidades. Así, coincidiendo con el incremento de visitantes –por nuestro centro pasan diariamente unas 2.500 personas– y de demanda de los servicios que de forma gratuita ofrecen las bibliotecas públicas –incrementos que, en parte, se pueden atribuir a las consecuencias de la crisis– se aprecia el aumento de usuarios en paro o con necesidad de mejorar su situación laboral y la extensión del número de consultas sobre materias como búsqueda de empleo, preparación de oposiciones, entrevista de trabajo, actualización de conocimientos, etcétera.

A menudo es complicado detectar este nuevo perfil de usuarios, porque a los propios interesados les cuesta asumir su nueva situación y, por tanto, requerir de forma activa orientación en esta materia o, incluso, no identifican a la biblioteca como un servicio público que les puede ofrecer oportunidades de información y de formación.

En cualquier caso, las labores de información relacionadas con el empleo no son nuevas en nuestro centro. Además de colecciones relacionadas con la materia, la Biblioteca mantenía tradicionalmente un servicio actualizado sobre ofertas de empleo público (que se ha sustituido remitiendo a los interesados a portales especializados y a nuestro "Twitter punto de empleo", del que hablamos más adelante), además de un punto de información del Instituto de la Juventud que se ocupa de este y de otros aspectos que interesan a los jóvenes. También constituye un lugar de intercambio de ofertas y demandas

de trabajo entre los propios usuarios, a través de sus tablones de anuncios, fundamentalmente referidas al ámbito doméstico, docente...

Nuestra Biblioteca cuenta, además, con un proyecto marco de ALFIN ("Aprender a encontrar y usar la información") que, en algunos aspectos como el de la formación en habilidades tecnológicas, estaba por desarrollar y con el proyecto multicultural "Biblioteca para todos", que tiene entre sus objetivos atender en las necesidades y la integración social del colectivo inmigrante. Tampoco es ajena a esta destacada sensibilidad social el hecho de que la Biblioteca Regional cuente con una carta de servicios y con una política de gestión de calidad, que tiene como objetivo último la satisfacción del usuario, además de orientar nuestros servicios en función de sus sugerencias o demandas⁶.

2. El papel de la biblioteca pública ante la crisis económica

Las sucesivas pautas bibliotecarias europeas de la última década, tanto PULMAN (*Public Libraries Mobilising Advanced Networks, 2001-2004*)⁷, y en menor medida CALIMERA (*Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resources Access, 2004-2005*)⁸, destacan el papel que deben jugar las bibliotecas públicas en al apoyo de la formación a lo largo de la vida de los ciudadanos, en la inserción social, en el desarrollo de habilidades y uso crítico de la información y en el desarrollo social y económico de las comunidades en las que se incardinan.

El desarrollo de estos objetivos aún está en ciernes en muchos casos y, si bien hay que reconocer que las bibliotecas públicas no siempre

⁶ <http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-gestion-de-calidad-y-medio-ambiente>

⁷ <http://www.pulmanweb.org>

⁸ <http://www.calimera.org/> Versiones en español de estas pautas se pueden consultar en <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/bibliotecas/bibhuelva/infgeneral/proy.html>

están lo suficientemente preparadas para acometer estas nuevas tareas, la situación actual brinda excelentes oportunidades para incidir en el valor social y educativo que pueden y deben desempeñar. Como afirma José Antonio Gómez en una reciente aportación a Think EPI (octubre de 2009), aludiendo al contexto en el que nos hayamos:

*Es una circunstancia donde la biblioteca creo que debe (...) aprovechar la crisis para implantar servicios como los de alfabetización informacional, que pueden evidenciar su utilidad en estos momentos y que ayudarán a vincular a la biblioteca con el aprendizaje permanente en la imagen social de nuestras instituciones*⁹.

Por tanto, el papel de la alfabetización informacional puede jugar una baza importante en el apoyo a la búsqueda y mejora de empleo de nuestros usuarios. De hecho, el foro español de ALFIN, Alfared¹⁰, y el grupo de trabajo vinculado al Consejo de Cooperación Bibliotecaria¹¹, en sus últimos informes hace hincapié en esta nueva línea de trabajo: la formación para la búsqueda de empleo.

⁹ <http://www.thinkepi.net/accion-bibliotecas-publicas-tiempos-crisis>

¹⁰ <http://www.alfared.org/> *Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas: Informe de trabajo del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional (2009)* “En este contexto de la sociedad del aprendizaje las BP se configuran como proveedores de capital importancia, tanto de recursos como de cursos de formación, estimulando y apoyando el aprendizaje a cualquier nivel para las nuevas necesidades de las vidas de los ciudadanos. Esta posibilidad de formación continua reporta beneficios educativos, económicos y sociales, mejora la calidad de vida y contribuye a” —entre otras cosas— (...) “Dotar a todo el mundo con las habilidades básicas que se necesitan para mejorar sus posibilidades de empleo. Los ciudadanos deben tener la capacidad de adaptarse y estar dispuestos a aprender y a reciclarse a lo largo de su vida laboral” (pp. 24-25). http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/gt_alfin/ALFIN_en_BP_2009.pdf

¹¹ *Informe del Grupo de Trabajo ALFIN 2010: en el desarrollo de aplicaciones concretas para la puesta en marcha de acciones ALFIN en el ámbito de las bibliotecas públicas*: la primera de estas acciones iba a ser, aprovechando la situación social y económica, la de “formación para la búsqueda de empleo” (Informe del Grupo de Trabajo presentado al Consejo de Cooperación Bibliotecaria, Valladolid, 9 al 11 de febrero de 2010). A finales de abril de 2010 no estaba disponible aún en http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/GruposTrabajo/GT_Alfabetizacion.html

También nos han servido de acicate las experiencias que estaban desarrollando algunas bibliotecas en otros países, como Estados Unidos¹² o Singapur¹³ (donde el programa "Go Library, que incluye un canal denominado "Economic Survivor" con variada oferta de actividades formativas "anti-crisis", de su biblioteca nacional ha recibido el primer premio en la "7th IFLA International Marketing Award for 2009"¹⁴). Pero también en España: me refiero en concreto al proyecto de la Red de Bibliotecas Municipales de Barcelona¹⁵.

3. El proyecto "Biblioteca punto de empleo"

Ante el contexto general de crisis económica y de aumento del desempleo, las demandas de nuestros usuarios y la asunción de la misión renovada de la biblioteca pública, nos propusimos hacer algo al respecto.

Lo primero que quiero destacar es que "Biblioteca punto de empleo" es un proyecto colaborativo en el que se han implicado numerosas unidades del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF), comenzando por su propio director y siguiendo por la Subdirección General de Formación, el Servicio de Orientación y el Servicio de Informática. Sin su ayuda y la colaboración de sus técnicos nuestro proyecto habría sido mucho más modesto y de menor alcance. Desde los primeros contactos se mostraron totalmente receptivos a nuestra demanda de colaboración y entendieron que la BRMU era un lugar idóneo para acciones de orientación y de formación laboral, debido al perfil y al número de sus usuarios, y a las instalaciones con las que cuenta.

De esta intensa colaboración nació el proyecto "Biblioteca punto de

¹² Véase, en esta misma publicación, las aportaciones de M^a Jesús del Olmo y de Loida García-Febo.

¹³ <http://golibrary.nlb.gov.sg/Channel.aspx?Channel=072>

¹⁴ <http://archive.ifla.org/III/grants/marketing-award-winners.htm>

¹⁵ Véase el trabajo de Marta Cano en esta misma obra. Más información en http://www.diba.cat/biblioteques/especials/recerca_feina/sumari.asp



Imagen 1. *Cartel promocional de Biblioteca punto de empleo.*

empleo", gestado a lo largo del pasado año y presentado a la opinión pública a mediados de diciembre de 2009, y que –por tanto– apenas lleva en marcha unos meses.

Sus objetivos son:

- Contribuir a la mejora de las posibilidades de inserción laboral de la ciudadanía, mediante acciones de orientación y de formación a lo largo de la vida.
- Ayudar a la adquisición de competencias básicas de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

- Potenciar la función social de las bibliotecas, destacando su labor educativa y de aprendizaje permanente.

Este esquema de objetivos y acciones se ha plasmado en una pequeña campaña publicitaria, con folletos impresos, información mediante carteles en la biblioteca y en nuestra página web, mensajes de bluetooth para teléfonos móviles e incluso la portada del penúltimo número de nuestra revista "Actual Biblioteca"¹⁶; para dar a conocer el proyecto y sus servicios entre nuestros usuarios y captar a los primeros interesados en las distintas modalidades ofertadas.

Por lo que respecta a la financiación del proyecto, algo a tener muy en cuenta en época de crisis, la Biblioteca aporta como recursos propios su capital humano, altamente cualificado y motivado (siendo conscientes de que el mismo y escaso personal tenía que asumir nuevas tareas), sus instalaciones (aula de formación con equipos informáticos, servicios de información...) y una pequeña partida dedicada a crear la imagen del proyecto y la publicidad: básicamente cartelería, folletos y marcapáginas. Por su parte, el SEF colabora cediendo a su personal de orientación, material e infraestructura (publicaciones especializadas y terminal informático) y, especialmente, una ayuda económica propia y del Fondo Social Europeo para las actividades de formación.

Es aún prematuro hacer una evaluación global del desarrollo del proyecto, debido a lo reciente de su implementación –algunos aspectos están empezando a desarrollarse todavía–, por lo que me voy a limitar, una vez conocida su filosofía, de forma preferente a hacer una exposición descriptiva de los contenidos del mismo.

"Biblioteca punto de empleo" se organiza en tres líneas de actuación: información, orientación y formación.

¹⁶ Nº 40, otoño de 2009. Disponible en <http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-revista-actualbiblioteca>

● Información:

Como he señalado, se trata de una de las funciones habituales de la Biblioteca. Antes de la puesta en marcha del proyecto se formó, por parte de técnicos del SEF, al personal de las unidades de Información general y de Información bibliográfica y referencia en el manejo de las herramientas básicas de búsqueda y mejora de empleo que a continuación explicaremos¹⁷.

A esta labor de información directa ofrecida por nuestro personal se han agregado dos recursos nuevos, situados visiblemente en la planta baja del edificio: un centro de interés y un kiosco informático del SEF.

- El "Kiosco" es un punto de información dotado con una pantalla y un ordenador, adaptado también a personas con movilidad reducida. Desde él los usuarios de la biblioteca pueden acceder a los portales regionales de empleo (<http://www.sefcarm.es> y "Murcia Orienta") y a los del Servicio Público de Empleo Estatal (www.redtrabaja.es y www.sepe.es). Contiene numerosos recursos sobre formación y búsqueda de empleo. A través de un sencillo menú, se puede –mediante acreditación– acceder "en línea" a las oficinas de empleo y realizar trámites tales como concertar una cita previa, darse de alta y de baja como demandante de empleo, renovar el paro, solicitar informes personalizados, solicitar ayudas y subvenciones, etc. sin necesidad de acudir personalmente a la oficina. Además, en abierto para todo tipo de usuarios, se ofrece información sobre ofertas de trabajo, publicaciones de interés, oficinas en nuestra Región, bolsas de empleo, estadísticas, oportunidades empresariales, cursos de

¹⁷ Dicha labor se realizó durante el verano de 2009. Tras la celebración de las jornadas sobre "Acción social y educativa de la biblioteca pública...", en febrero de 2010, y ante la demanda de los profesionales de las bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia, se impartió otra sesión formativa, en marzo de 2010, a la que asistieron una veintena profesionales de dichos centros.



Imagen 2

"Kiosco" y centro de interés en la Biblioteca Regional de Murcia

formación y un largo etcétera. La aplicación que gestiona estos kioscos no permite, por ahora, generar estadísticas de uso del mismo, por lo que no podemos evaluar el número y tipo de consultas gestionadas desde nuestro terminal; aunque la percepción que tenemos es que es usado de forma creciente.

- El "centro de interés", ubicado junto al kiosco, contiene un fondo especializado para préstamo y consulta, identificado con el logotipo del proyecto y en el propio catálogo, que actualmente cuenta con 130 títulos editados recientemente (la mayoría entre los años 2007 y 2010), en continuo movimiento. Entre las materias que abarca destacan temarios de oposiciones, test psicotécnicos, ensayos sobre la actual crisis económica, manuales sobre entrevistas de trabajo y elaboración de currículos, recursos para inmigrantes, estudios sobre el mercado laboral, guías sobre recursos de empleo y autoempleo, etcétera.

Imagen 3

The screenshot shows the website of the Biblioteca Regional de Murcia. The header includes the library's logo, navigation links (Inicio, Mapa, Uso y privacidad, Buzón sugerencias, Blog, RSS), and a search bar. A horizontal menu bar contains links to various sections: La Biblioteca, Catálogo, e-Biblioteca, Servicios, Actividades Culturales, Biblioteca Infantil @, Zona Juvenil, and Red de Bibliotecas Públicas. The main content area is titled 'Biblioteca Punto de Empleo' and is divided into three columns. The left column lists services under the heading 'Servicios', including 'Préstamo personal', 'Préstamo colectivo', 'Mediateca', 'Sala de visionado', 'Depósito legal', 'Hemeroteca', 'Información bibliográfica y Referencia', 'Comicteca', 'Fondo regional', 'Sala de investigadores', 'Bibliobuses', 'Reprografía', and 'Biblioteca Punto de Empleo'. The middle column contains text about the library's information units, including 'Información general' and 'Servicio de Referencia', and lists additional resources like a 'Kiosco' and a 'Centro de interés'. The right column has two sections: 'Documentos' with links to various documents (e.g., 'Hoja de inscripción cursos', 'Hoja de inscripción orientación', 'Boletín informativo de Empleo y Formación (SEF)', 'Becas, ayudas, premios y subvenciones') and 'Saber más' with links to external websites (e.g., 'www.sefcarm.es', 'Portal de EURES', 'www.canaltrabajo.com'). A footer link 'Directorio Empleo (PDF / 65 KB)' is also visible.

Biblioteca Regional
bibliotecas públicas
región de murcia

laverdad.es **Premio mejor web institucional**

Iniciar sesión Welcome Bienvenue

Buscar

Inicio Mapa Uso y privacidad Buzón sugerencias Blog RSS

La Biblioteca Catálogo e-Biblioteca Servicios Actividades Culturales Biblioteca Infantil @ Zona Juvenil Red de Bibliotecas Públicas

Servicios

- > Préstamo personal
- > Préstamo colectivo
- > Mediateca
- > Sala de visionado
- > Depósito legal
- > Hemeroteca
- > Información bibliográfica y Referencia
- > Comicteca
- > Fondo regional
- > Sala de investigadores
- > Bibliobuses
- > Reprografía
- > **Biblioteca Punto de Empleo**

Biblioteca Punto de Empleo

La Biblioteca cuenta con dos unidades de información:

- **Información general** (planta baja), que atiende, entre otras, consultas sobre convocatorias de empleo público y cursos de formación, con el apoyo de mediadores interculturales que ofrecen información multilingüe para extranjeros.
- **Servicio de Referencia** (primera planta), más especializado en la búsqueda de información de interés para los usuarios.

Además, en relación con el proyecto, se ha instalado en la planta baja, visiblemente señalizados, los siguientes elementos:

- "Kiosco" proporcionado por el SEF y dotado con un ordenador táctil, adaptado también a personas con movilidad reducida, desde el que se accede a su portal (<http://www.sefcarm.es>) y al portal de "Murcia Orienta".

A través de estas páginas web, se puede acceder "en línea" a las oficinas de empleo y realizar trámites tales como concertar una cita previa, darse de alta y de baja como demandante de empleo, renovar el paro, solicitar informes personalizados, solicitar ayudas y subvenciones, etc. sin necesidad de acudir personalmente a la oficina. Además se ofrece información sobre ofertas de trabajo, publicaciones de interés, oficinas en nuestra Región, bolsas de empleo, estadísticas, oportunidades empresariales, cursos de formación y un largo etcétera.

- "Centro de interés": ubicado junto al kiosco se ha creado un fondo especializado relacionado con el tema para préstamo y consulta.

ORIENTACIÓN

Hay programadas sesiones básicas de orientación en la Biblioteca, impartidas por técnicos orientadores del SEF, dirigidas a grupos de de 10/15 personas y con una duración de 3 h. en horario de mañana. **Los interesados deberán rellenar una hoja de inscripción para poder participar, disponible en el**

Documentos

- > Hoja de inscripción cursos. [DOC / 336 KB]
- > Hoja de inscripción orientación. [PDF / 30 KB]
- > Hoja de inscripción orientación para EUROPA. [PDF / 246 KB]
- > Boletín informativo de Empleo y Formación (SEF). [PDF / 65 KB]
- > Becas, ayudas, premios y subvenciones. [PDF / 2.762 KB]

Saber más

- > www.sefcarm.es
- > Portal de EURES
- > www.canaltrabajo.com
- > www.infoempleo.com
- > www.infojobs.net
- > www.computrabajo.com
- > www.primerempleo.com
- > <http://ciberconta.unizar.es>
- > www.opcionempleo.com
- > www.redtrabaja.es

Directorio Empleo (PDF / 65 KB)

Información sobre Biblioteca punto de empleo en la web de la Biblioteca Regional

A todo ello habría que sumar la información que aparece en la web de la Biblioteca¹⁸: en la página principal hay un logotipo del proyecto, a través del cual accedemos a su contenido, podemos descargar el folleto informativo, consultar el subcatálogo de obras del "centro de interés", imprimir el formulario para las sesiones de orientación, acceder al boletín informativo del SEF y a una selección de enlaces para la búsqueda de empleo. La última aportación, aprovechando las oportunidades que ofrece la web 2.0, ha sido la creación de un canal en la red social "Twitter", que hemos denominado "Twitter punto de empleo", donde diariamente nuestro personal difunde

¹⁸ <http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-biblioteca-punto-empleo>.

ofertas de trabajo, de empleo público y de formación a nivel regional.

● **Orientación:**

EL SEF define la orientación laboral como un servicio técnico de ayuda a las personas que buscan empleo y cuyo objetivo es su inserción laboral.

Tras diversas reuniones con especialistas del Servicio de Empleo, la modalidad elegida –por su versatilidad y capacidad de llegar a un mayor número de usuarios– ha sido la de "sesiones básicas de orientación laboral": charlas en una jornada única de de tres horas de duración, impartidas por técnicos de orientación del SEF y dirigidas a colectivos tales como jóvenes, inmigrantes, parados de más de 45 años y emprendedores. En ellas el orientador ofrece información sobre el entorno laboral, elección profesional, el currículum, maneras de emplearse (por cuenta propia y ajena, empleo público), los principales recursos en Internet para búsqueda de empleo, puntos de orientación en la Región, etcétera.

Mediante un sencillo formulario, disponible en nuestros mostradores y en la web, se recogen datos básicos sobre formación y perfil y se establecen los grupos de alumnos, en función de la demanda.

Hasta la fecha se han inscrito casi un centenar de interesados, y se han celebrado diversas sesiones en nuestra aula de formación, equipada con la infraestructura informática necesaria y acceso a Internet para grupos de 15 personas.

Podemos sacar algunas conclusiones provisionales respecto a los demandantes de estas sesiones de orientación laboral, analizando los datos de los usuarios que se han inscrito hasta el momento. Respecto a la edad, destacan por un lado los menores de 35 años

(que suponen la mitad de los interesados) y los mayores de 45 años, que suponen el 26%. La edad media de los demandantes de estos servicios es de 34'6 años, siendo el más joven de 17 años y el más veterano de 63. Por lo que se refiere al género, la mayoría son hombres (63%) frente al 37 de mujeres.

Respecto a las nacionalidades, los extranjeros suponen el 40%, destacando como principales regiones de origen América del Sur (Ecuador, Colombia y Bolivia) y, a mayor, distancia, África; es anecdótica hasta ahora la demanda de ciudadanos de Europa del Este.

Por su parte, los que solicitan orientación para montar su propio negocio, es decir, los denominados "emprendedores" alcanzan sólo el 17%. En el aspecto de nivel de formación, destacan los que cuentan con estudios medios (35%) y superiores (37%), sumando ambos grupos casi tres cuartas partes de los interesados, lo que se corresponde con el tipo de usuarios más habituales de nuestra biblioteca. A la vista de los datos, podemos concluir que el perfil predominante entre los demandantes de estas sesiones de orientación es el de varón, español, joven y con estudios medios o superiores: uno de los segmentos más castigados por el desempleo.

La contestación a una sencilla encuesta al final de la sesiones revela la buena opinión de los asistentes respecto a la mismas. También se mide el grado de autonomía respecto a la búsqueda de empleo, tanto antes como después del curso. En general, hacen una valoración muy positiva de los contenidos, la metodología y la duración y consideran que les ha sido útil, que saben cómo buscar trabajo y se sienten más motivados para hacerlo. Algunos deciden solicitar una tutoría individual en una oficina de empleo u otro punto de orientación (municipal, sindical, etc.); con lo que las sesiones constituyen un primer paso para derivar a los demandantes de empleo a servicios más especializados.

Dentro del ámbito de la orientación laboral se va a poner en marcha en la Biblioteca Regional una nueva iniciativa más específica, dirigida a ciudadanos de la UE, con conocimientos de un segundo idioma y formación media o superior. Se trata de sesiones, dirigidas de nuevo por personal del SEF, para informar sobre la iniciativa EURES¹⁹, el portal europeo de la movilidad profesional, con el objetivo de divulgar las posibilidades de trabajo y aprendizaje en el espacio europeo.

● **Formación:**

Es el tercer elemento del proyecto "Biblioteca punto de empleo" y pretende habilitar en conocimientos básicos de uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, mediante cursos de alfabetización informática. Gracias a una ayuda económica del área de Formación del SEF y del Fondo Social Europeo, y tras acreditarse la Biblioteca como centro de formación homologado, se ha programando una serie de cursos de 25 horas de duración para grupos de quince personas, tanto desempleados como ocupados que quieren mejorar su formación (éstos en una proporción de hasta el 30% por edición), a los que no se les exige conocimientos previos en la materia. Las solicitudes se reciben en la propia biblioteca o se derivan desde las distintas oficinas de empleo, por lo que estamos recibiendo nuevos usuarios que, en muchos casos, no conocían nuestro centro.

Se ha planificado la realización de unas veinte ediciones de este curso, denominado "Iniciación a la informática e Internet", que se comenzaron a desarrollar en nuestra aula de formación a partir de abril de 2010, y en las que se prevé proporcionar a lo largo de este año formación básica en alfabetización informática a un mínimo de 300 personas.

¹⁹ <http://ec.europa.eu/eures/home.jsp?lang=es>. Según la web, "la red EURES le ofrece vacantes de empleo en 31 países europeos, currículos de candidatos interesados, lo que necesita saber para vivir y trabajar en el exterior, y mucho más".

Conclusiones

Los primeros resultados de estos cursos evidencian una importante demanda –que está desbordando nuestras expectativas iniciales– por parte de personas de mediana edad que cuentan con mínimos o ningún conocimiento en el uso de estas tecnologías, con lo que para muchos de ellos constituye la primera oportunidad para salvar la "brecha digital". Este perfil de escaso conocimiento y uso de las TIC's por parte de la mayoría de los alumnos –por otra parte, el segmento al que nos queríamos dirigir– ha promovido la simplificación del programa inicial y de los materiales curriculares hasta adaptarlo a unos niveles mínimos adecuados. Como contrapartida, el grado de motivación, de asistencia y de satisfacción de los primeros alumnos es muy alto. A partir del verano, se establecerán dos niveles formativos para evitar que el nivel heterogéneo de los alumnos provoque disfunciones en el desarrollo de las acciones formativas. Ante la fuerte demanda, nuestra intención es que se programen nuevas ediciones de estos cursos a lo largo de 2011.

Actualmente el programa se está desarrollando plenamente y confiamos en que, más pronto que tarde, se revele como innecesario ante la esperada noticia del descenso del paro.

10 Los programas sociales y educativos de la Biblioteca Pública de Queens (Nueva York)

Loida García-Febo

Presidente de REFORMA¹, National Association to promote library and information services to latinos and the spanish speaking (Asociación Nacional para promover servicios bibliotecarios y de información para los latinos e hispanohablantes)

Resumen: exposición sobre los programas y servicios que desarrolla la biblioteca pública de Queens (Nueva York) y que incluyen diversas iniciativas especialmente orientadas a colectivos desfavorecidos como inmigrantes y mujeres.

Palabras clave: redes sociales, biblioteca pública, servicios especiales, inclusión social.

Introducción

En este texto* quiero mostrar ejemplos de la *Queens Library* y cómo esa biblioteca, al igual que otras muchas en EE.UU., continúa sirviendo a la comunidad y a los usuarios. También cómo REFORMA está

¹<http://www.reforma.org/>

* *Nota de los editores:* la comunicación enviada por la autora contiene numerosos términos en inglés referidos a programas, instituciones y conceptos diversos. Con el doble objetivo de respetar al máximo el espíritu del documento original y, al mismo tiempo, facilitar su comprensión a un amplio rango de lectores, algunos de estos términos se han castellanizado colocándolos entre paréntesis.

promoviendo el uso de sitios sociales (*social media*) para colocar a las bibliotecas en la agenda de agencias locales y nacionales, oficiales electos y líderes comunitarios.

La *Queens Library*, donde trabajo, es una red de 62 bibliotecas contando con la biblioteca central. Es la biblioteca con el primer lugar en circulación en los Estados Unidos. El *Library Journal* la nombró biblioteca del año 2009 durante la conferencia anual de ALA (Asociación Americana de Bibliotecas) en Chicago. En la Queens Library servimos a una población que proviene de más de 190 países y que habla más de 160 idiomas. Algunas cifras de interés: el 47% del total de la población de Queens nació en otro país, el 55% habla otro idioma además del inglés y, por último, se estima que un 47% de la población no es ciudadano de los EE.UU.

Como coordinadora de Servicios de Extensión (*outreach*) para la *Queens Library* manejo la unidad de *Special Services* (Servicios Especiales) a nivel central para el sistema y asisto en la supervisión del *New Americans Program*³ (Programa Nuevos Americanos) también a nivel central para todo el sistema. *Special Services* incluye servicios para la tercera edad, personas con impedimentos, aquellos que están en cárceles, los que están buscando trabajo y los que no tienen seguro médico (*medically underserved*). El *New Americans Program* desarrolla servicios para inmigrantes y recién llegados a los EE.UU. cuyo primer idioma no es el inglés. Presentamos programas para celebrar la cultura de los residentes de Queens en sus idiomas. Algunos de los lenguajes son: español, chino, coreano, ruso, tagalo, urdu, etc. Los programas presentados incluyen, por ejemplo, conciertos, baile, charlas de autor, ciclos de películas y festivales como el *Lunar New Year* (Año nuevo Lunar). También presentamos programas para ayudar a los nuevos inmigrantes a adaptarse a la vida en los EE.UU. Éstos incluyen programas para entender cómo

³ http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=New+Americans+Program

hacerse ciudadano, el sistema de escuelas públicas o el de hospitales públicos en Nueva York y programas para informarse sobre condiciones de salud como la diabetes o el corazón. Aparte de estos programas, como parte de nuestros servicios, desarrollamos colecciones en 26 idiomas y publicaciones demográficas que nos ayudan a planificar programas y servicios de acuerdo a los datos demográficos obtenidos de varias fuentes incluyendo la oficina del *U.S. Census Bureau* (Oficina del Censo de los EE.UU.).

Uno de nuestros programas con el cual llegamos a miles de personas en Queens es el espectacular *Adult Learner Program* o programa de aprendizaje para adultos. Este programa ayuda a nuevos inmigrantes a aprender inglés por medio de clases semestrales, clases de conversación programadas diariamente, estudio individual con enseñanza en audio y DVD. La unidad de *Adult Learner Program* mantiene siete *Adult Learner Centers* para ofrecer estos servicios que son provistos por profesionales con maestría en enseñanza del inglés como segundo idioma. Ofrecemos más de 100 clases anualmente y miles de residentes de Queens se benefician de este programa que, al igual que todos los servicios de la biblioteca, es gratuito.

Es importante que en medio de la crisis las bibliotecas continúen ofreciendo servicios para la comunidad. La biblioteca como centro de la comunidad está llamada a prestar atención a las necesidades de los residentes e imaginar formas de proveer lo que necesitan. A la vez, nuestra biblioteca y todas las bibliotecas en los USA continúan empeñadas en la defensa y apoyo (*advocacy*) de los servicios bibliotecarios con objeto de asegurar fondos para proveerlos. Tradicionalmente las asociaciones bibliotecarias en los EE.UU. respaldan la defensa y apoyo de los servicios bibliotecarios y establecen formas para también hacer su gestión con oficiales electos y responsables de decisiones a nivel local y nacional. De esto voy a hablar a continuación.

Primero quiero transmitir los saludos de dos entidades: REFORMA, la Asociación Nacional para promover servicios bibliotecarios y de información para los latinos e hispanohablantes en los EE.UU. (*The National Association to Promote Library and Information Services to Latinos and the Spanish Speaking*) de la cual soy Presidente, y la Mesa Redonda de Libertad Intelectual de ALA⁴ (o, como se le llama en inglés, *ALA's Intellectual Freedom Round Table*) de la cual soy Presidente Electa (*Chair Elect*).

La Oficina del Censo de los EE.UU. ha calculado que para el 2010, la población hispana sobrepasará los 47 millones. REFORMA está comprometida en mejorar el escenario completo de bibliotecas y servicios de información para esta población que continúa creciendo.

La asociación REFORMA fue establecida en el 1971 como asociación afiliada a la *American Library Association*. Desde su establecimiento, REFORMA promueve activamente el desarrollo de colecciones en bibliotecas que incluyan materiales en español o que sean acerca de Latinos (*Latino-oriented*). También el reclutamiento de más profesionales y personal de apoyo (lo que yo llamo trabajadores bibliotecarios) bilingües, biculturales y multiculturales. Nuestras metas también incluyen el desarrollo de servicios bibliotecarios y programas que sean de interés y cubran las necesidades de la comunidad latina. También fomentamos el establecimiento de una red de información nacional y de apoyo entre los individuos que comparten nuestras metas. Educar a la población latina en EE.UU. en términos de disponibilidad y tipos de servicios bibliotecarios es vital para nosotros y el abogar por esfuerzos para preservar los centros y recursos bibliotecarios sirviendo los intereses de la comunidad latina es primordial.

Como mencioné anteriormente, voy a hablar de cómo utilizar *social media* (redes sociales) para apoyo y defensa de servicios bibliotecarios.

⁴ <http://www.ala.org/>

Y también de cómo animamos a nuestros miembros a utilizar estrategias variadas para promover la lectura, el uso de las bibliotecas y los servicios bibliotecarios. Ambas cuestiones están enlazadas y por ello las he incluido como parte de mis iniciativas durante mi año como Presidente.

El pasado mes de noviembre, REFORMA y *Webjunction*⁵ se unieron en una histórica alianza para presentar un *webinar* (seminario web) acerca de cómo utilizar los sitios sociales para colocar el acceso a la información y bibliotecas en la agenda de líderes comunitarios, oficiales electos y agencias locales y nacionales. Esta fue la primera vez en la historia que REFORMA se unía a Webjunction para trabajar en conjunto y fue el primero de tres *webinars* en colaboración con Webjunction para equipar bibliotecarios con recursos para continuar la defensa y apoyo de las bibliotecas (*advocacy efforts*).

El contenido de nuestro primer *webinar* incluyó un trasfondo de sitios sociales, cómo utilizar estos para *advocacy* (apoyo y defensa) a nivel nacional e internacional y sugerencias acerca de cómo conseguir servicios para Latinos y aquellos que hablan español. Fue particularmente histórico tener a las personas a cargo de las unidades de *Advocacy* de IFLA y ALA uniéndose a REFORMA para presentar este *webinar*. El utilizar redes sociales para el apoyo y defensa de las bibliotecas nos ayuda a contestar preguntas difíciles que algunas personas les hacen a los bibliotecarios. Por ejemplo:

- *"¿Por qué debo utilizar la biblioteca cuando puedo ir a la super librería localizada en mi calle?"*

Porque las bibliotecas ofrecen una variedad de materiales que la mayoría de las librerías no ofrecen. Las librerías mantienen especialmente lo que es de más actualidad y popular en el momento.

⁵ Comunidad web para bibliotecarios: <http://www.webjunction.org>

- *"Déjame preguntar algo obvio: más y más personas están volviéndose a Internet para buscar información: ¿por qué debo pagar las bibliotecas cuando se están volviendo obsoletas?"*

Al contrario, inecesitamos nuestras bibliotecas más que nunca! Internet es muy conveniente pero no ofrece la variedad o la fiabilidad de la biblioteca. Hay mucha información excelente en Internet, pero también hay mucha basura. La biblioteca también tiene una cosa muy importante que Internet no tiene: el bibliotecario. Un bibliotecario es, real y definitivamente, un "buscador" (search engine). Y, por supuesto, las bibliotecas son mucho más que información. Es un recurso maravilloso para disfrutar el tiempo de ocio.

A continuación haré referencia a la participación de REFORMA en las redes sociales (*social media*):

Durante el 2009, REFORMA añadió varios sitios sociales a su página de Internet: Flickr, un canal en YouTube, Twitter y Facebook⁶. Yo voy a utilizar nuestro *website* como un ejemplo de lo que las asociaciones de bibliotecas y trabajadores bibliotecarios pueden hacer utilizando sitios sociales para el apoyo y la defensa efectiva de las bibliotecas y los servicios bibliotecarios. Las asociaciones de bibliotecas y las propias bibliotecas podemos desarrollar nuestro propio canal de vídeos gratis en YouTube o podemos abrir una cuenta en Twitter para la defensa de los servicios para nuestros usuarios.

Adicionalmente, en REFORMA motivamos nuestras secciones a crear su propia página de Internet para compartir noticias y eventos. Un gran número de nuestras secciones tienen blogs y han añadido

⁶ <http://www.flickr.com/photos/13454454@N00/>>REFORMA1971
<http://www.youtube.com/user/REFORMA1971>
<http://twitter.com/REFORMAnet>
<http://www.facebook.com/pages/REFORMA/26439643928>

espacios para compartir fotos y vídeos. Por ejemplo, nuestra sección en Puerto Rico (*¡Ustedes!*) tiene un blog *super cool* donde comparte anuncios, números de su *Newsletter*, presentaciones en Power Point, vídeos y fotos.

En nuestra página de Internet de REFORMA tenemos un apartado titulado *Resources and Statements* (Recursos y Declaraciones) en la que pueden encontrar nuestras declaraciones oficiales respecto a cuestiones relativas a inmigrantes y a hispanohablantes tales como:

- Una declaración acerca del derecho de hablar y utilizar español.
- Una resolución acerca del libre acceso a servicios bibliotecarios.
- Una resolución de ALA para apoyar los derechos de los inmigrantes.
- Una caja de herramientas (*toolkit*) para responder de forma efectiva a sentimientos anti-inmigrantes.

Estas declaraciones han sido utilizadas para luchar en contra de, por ejemplo, la censura de libros, y defender el derecho de todo individuo a acceder a la información en bibliotecas y centros de información.

Nuestro canal de vídeos en YouTube incluye audiovisuales acerca de nuestra asociación, sobre nuestra Conferencia Nacional, sobre una jornada de puertas abiertas en una biblioteca en San Diego y varios vídeos de miembros de nuestra asociación hablando acerca de la importancia de los servicios para los latinos e hispanohablantes.

Comenzamos nuestra página de Twitter el verano pasado y ya tenemos más de 1.168 seguidores. Compartimos noticias acerca de nuestra asociación incluyendo eventos, declaraciones y acciones realizadas. También nos hacemos “amigos” de otras organizaciones que dan servicio a latinos e inmigrantes y reenviamos *tweets* o mensajes enviados por ellos que son de interés y que pensamos serán de beneficio para nuestros seguidores y miembros.

Nuestra página en Facebook está dedicada a compartir noticias de nuestras secciones y miembros. Pueden encontrar información acerca de cómo nuestras secciones han abogado por mantener bibliotecas abiertas en Illinois, por ejemplo, o cómo nuestros miembros comparten ideas para el apoyo y defensa de bibliotecas, las cuales ayudan a nuestros colegas a abogar por sus bibliotecas y servicios para latinos e hispanohablantes.

Finalmente me referiré a los mensajes de texto. Actualmente existen varios proyectos alrededor del mundo que utilizan teléfonos y texto. Esta es un área nueva para nosotros y yo sólo he comenzado a considerar cómo utilizarlo para la defensa y el apoyo (*advocacy*) de nuestros objetivos. Creo que es verdaderamente extremadamente útil explorar cómo integrar campañas móviles con sitios sociales como Facebook y Twitter. Trabajadores y grupos bibliotecarios pueden asociarse con otros grupos sin fines de lucro para sacar el mayor partido y aplicarlo al apoyo y defensa de bibliotecas y servicios bibliotecarios.

Esto es lo que han hecho las personas de *Mobiles for Advocacy*, distribuir teléfonos móviles para promover servicios de referencia y abrir así nuevas vías para aquellos que defienden varias causas y lograr, por ejemplo, establecer comunicación con regiones muy rurales de África. El caso de Haití es muy interesante. Desde el terrible terremoto en Haití, varias organizaciones están tratando de ayudar y una de los medios establecidos es a través de mensajes de texto. Las personas pueden enviar un SMS y con ello donan 10.00\$ ¿Por qué las bibliotecas no pueden crear un mecanismo parecido para conseguir fondos?

IFLA ha creado una base de datos con experiencias de éxito de diversas bibliotecas alrededor del mundo. Las bibliotecas locales y de sistema pueden crear una sección en su *website* acerca de historias

de impacto y de cómo sus servicios han ayudado a sus usuarios, por ejemplo, cómo los recursos bibliotecarios –libros y uso de computadora– ayudaron a alguien a encontrar trabajo. Un ejemplo de esto es el *website* del proyecto *Queens Library HealthLink*⁷.

Además de una descripción acerca del proyecto y de cómo participar, este *website* incluye una sección en la cual participantes describen sus experiencias e historias. *Queens Library HealthLink* también tiene un blog dedicado a *Cancer Action Councils*⁸, grupos de la comunidad organizados por el proyecto para continuar concienciando a la población acerca del cáncer y su detección temprana. Este *website* incluye el boletín publicado por el proyecto e historias de los participantes.

Sí, de esto es de lo que trata nuestro trabajo: pensar cómo las bibliotecas y organizaciones sin fines de lucro pueden sacar el mayor partido de redes sociales para abogar por servicios bibliotecarios. Estamos emprendiendo acciones con respecto a esta cuestión porque mantener bibliotecas abiertas y proveer acceso a la información es nuestro cometido.

⁷ http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=QL_HealthLink

⁸ <http://canceractioncouncils.wordpress.com/>

ANEXO

Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas públicas en tiempo de crisis

**Biblioteca Regional de Murcia
19 de febrero de 2010**

Los participantes en las Jornadas “La acción social y educativa de las bibliotecas públicas en tiempo de crisis”, realizadas los días 18 y 19 de febrero de 2010 en la Biblioteca Regional de Murcia, acuerdan difundir la siguiente Declaración:

- 1. Las bibliotecas realizan una función social y educativa de apoyo a las personas y comunidades en todo momento. Pero, particularmente, pueden ser un recurso fundamental de inclusión y promoción social cuando la crisis económica incrementa el número de personas en paro, precariedad laboral, vulnerabilidad o exclusión social.*
- 2. Hay numerosos proyectos, experiencias y buenas prácticas de servicios bibliotecarios orientados a la formación de competencias básicas, capacitación laboral y apoyo al aprendizaje permanente. Con ello las bibliotecas demuestran su poder de promoción y generación de oportunidades para las personas.*

- 3. La realización de servicios y proyectos de formación laboral por parte de las bibliotecas se debe llevar a cabo en colaboración y alianza con todo tipo de organismos de promoción laboral e integración social, así como con todas las organizaciones de la sociedad civil preocupadas por la inclusión social.*
- 4. En tiempos de crisis, las bibliotecas deben tanto reivindicar el mantenimiento de sus presupuestos públicos como buscar fuentes y oportunidades alternativas de financiación (fundraising), manteniendo su independencia y principios.*
- 5. Es imprescindible la formación del personal de las bibliotecas como mediador de los procesos del aprendizaje. Esta formación debe estar presente tanto en la formación inicial universitaria de los titulados en Biblioteconomía, como en los planes de formación permanente de los bibliotecarios en ejercicio.*
- 6. Los profesionales de las bibliotecas tienen el compromiso ético y deontológico de contribuir al acceso, uso y comunicación de la información por parte de todos, de acuerdo con las declaraciones de los derechos humanos, y su labor informativa y educativa contribuye a posibilitar y extender el ejercicio real de estos derechos.*
- 7. Hay que transmitir y hacer que la sociedad conozca la función de la biblioteca como institución de formación permanente, inclusión social y puerta de acceso a la sociedad de la información para todos.*
- 8. Entendemos que el aprendizaje a lo largo de la vida es una necesidad para todos los ciudadanos, y que por ello debe considerarse un servicio fundamental de las bibliotecas públicas.*

- 9. La biblioteca debe atender especialmente las necesidades inclusivas y educativas de las personas y colectivos más vulnerables en el contexto en que se ubiquen: infancia, personas sin estudios, minorías inmigrantes, personas con discapacidad, personas sin recursos, en paro, mayores, etcétera. Con ello contribuye a compensar las desigualdades sociales existentes para acceder al conocimiento y la información.*
- 10. La planificación estratégica y la anticipación de las necesidades y problemas sociales deben ser prácticas de los profesionales de las bibliotecas para responder y hacer frente a las dificultades económicas. Con ello podrán convertir la crisis económica en una oportunidad de incrementar su utilidad, y lograr el máximo reconocimiento de su labor informativa, educativa, cultural y social.*

Este libro explica las iniciativas sociales y educativas que las bibliotecas llevan a cabo en situaciones de crisis económica o recesión. Se trata de mostrar las buenas prácticas para estimular su extensión, promover que cada biblioteca haga un ejercicio de reflexión sobre cómo readaptar sus servicios para los usuarios desempleados o afectados por las circunstancias que la crisis provoca. En la obra se justifica esta función de la biblioteca, se analizan los orígenes y características de la pobreza y de los procesos de exclusión social, y se intenta proponer a través de la descripción de buenos ejemplos que se impliquen al máximo con los colectivos más desfavorecidos.

Creemos que las bibliotecas públicas tienen que ver con la ciudadanía, con la democracia, con la integración y la cohesión social; son mucho más que libros, y eso las hace fundamentales. De hecho, están cada día más llenas de usuarios con más tiempo, menos recursos, y más ganas de aprender e informarse: si en 2009 recibieron 100 millones de visitas en España (el doble que los museos), en 2010 serán mucho más.

Pero para ayudar a estas personas las bibliotecas están sufriendo grandes recortes presupuestarios, y también deben intentar reivindicar la importancia para la ciudadanía de su acción compensatoria en las desigualdades de acceso a la información y creadora de oportunidades, de modo que se respeten sus presupuestos a pesar de no formar parte de la cultura más espectacular. Generan capital social a través de su labor inclusiva y educadora; a través de sus infraestructuras, conexiones, colecciones, la atención de su personal y sus iniciativas culturales y formativas mejoran la calidad de vida y las posibilidades de los usuarios, y deben defenderse a toda costa.



Tres Fronteras
EDICIONES

