La función social y de inclusión digital de las bibliotecas públicas: percepción de los profesionales y nuevas necesidades de formación

José-Antonio Gómez-Hernández

Universidad de Murcia. Facultad de Comunicación y Documentación. Campus de Espinardo, 30100-Murcia. jgomez@um.es

Manuel Hernández-Pedreño

Universidad de Murcia. Departamento de Sociología. Facultad de Economía y Empresa. Campus de Espinardo, 30100, Murcia. manuel@um.es

Caridad Montero Díaz

Biblioteca Regional de Murcia. Avda. Juan Carlos I, 30009-Murcia. caridad.montero@carm.es

Eduardo Romero-Sánchez

Universidad de Murcia. Facultad de Educación. Campus de Espinardo, 30100-MURCIA. eromero@um.es

Resumen

Actualmente las bibliotecas públicas asumen nuevos retos vinculados a dos de sus funciones: proporcionar acceso y formación en competencias digitales, y ser un espacio social para el conjunto de su comunidad. El objetivo del trabajo fue conocer cómo perciben los profesionales en ejercicio estas funciones de inclusión digital y social, así como identificar qué competencias consideran que deben adquirir en su formación inicial y permanente para llevarlas a cabo. Mediante una metodología cualitativa, consistente en la realización de tres grupos de discusión con personal bibliotecario de la Región de Murcia (clasificados según el número de habitantes de la población en la que trabajan como bibliotecarios), se obtuvieron las distintas valoraciones de los profesionales. El análisis de sus discursos refleja una posición mayoritariamente positiva hacia estas funciones, si bien se incide en la existencia de limitaciones competenciales y en la necesidad de contar con los recursos adecuados, proponiendo una colaboración con otros agentes sociales o departamentos municipales implicados. Asimismo, se solicita mayor apoyo del Sistema Regional de Bibliotecas a través de las unidades de coordinación bibliotecaria y de la Biblioteca Regional.

Abstract

Nowadays public libraries assume new challenges related with two of their functions: to provide access to information and digital literacy and to be a social space of its community. The aim of this paper was to analyze how Spanish public librarians perceive the social function and the digital inclusion function of their institutions, how they assume these missions and the competences that they consider most relevant for the implementation of these services. A qualitative methodology was applied, consisting in three focus groups with library staff of the Region of Murcia, taking into account for the classification of participants the number of inhabitants of the population in which they work as librarians. The analysis of the librarians' discourse reflected a mostly positive position towards these functions, although they described problems as insufficient training, the need of enough resources, and greater collaboration with other agents involved. To overcome these difficulties they highlighted the need for support from the Regional Library System through the Library Coordination Unit and the Regional Library.

Palabras clave: biblioteca pública, competencia digital, inclusión social, competencias profesionales, bibliotecarios públicos

Keywords: public libraries, digital competence, social inclusion, librarian competences, public librarians

Los autores

José-Antonio Gómez-Hernández. Doctor en Filosofía y Profesor de Biblioteconomía, enseña e investiga sobre gestión de bibliotecas y sobre los servicios educativos y culturales de las instituciones documentales. Fue Decano de la Facultad de Documentación y Vicerrector de Comunicación y Cultura de la Universidad de Murcia, y secretario general de la Unión de Editoriales Universitarias Españolas (UNE).

Manuel Hernández Pedreño. Profesor de Sociología de la Universidad de Murcia. Enseña e investiga sobre desigualdad y exclusión social y en particular sobre colectivos en desventaja como inmigrantes, mujer, jóvenes, personas sin hogar o con discapacidad. Director del Observatorio de la Exclusión Social, fue premiado por el Consejo Económico y Social por la investigación *Desigualdad, pobreza y exclusión social: coordinación y evolución de las políticas públicas en España*.

Caridad Montero Díaz. Diplomada en Biblioteconomía, Licenciada en Filología Hispánica y Master en Información y Documentación y en Enseñanzas aplicadas para la gestión de las Administraciones Públicas, ha desempeñado funciones de dirección y de coordinación de la Red de bibliotecas públicas en la Biblioteca Regional de Murcia. Presidió la Comisión de Cooperación de Bibliotecas Públicas del Consejo de Cooperación Bibliotecaria en 2008 y 2009 y forma parte de algunos de sus Grupos de Trabajo.

Eduardo Romero-Sánchez. Licenciado y doctor en Pedagogía por la Universidad de Murcia, es profesor de la Facultad de Educación y ha sido profesor visitante del Institute of Education (University of London) y de la Universidad Autónoma de Baja California (México). Miembro del Observatorio de la Exclusión Social, su investigación se centra en la educación médica y la educación moral.

1. Introducción

La biblioteca pública se atribuye y asume dos funciones, la formación e inclusión digital y ser un espacio social de su comunidad, que ya no cabe calificar de novedosas, aunque siguen constituyendo retos solo parcialmente alcanzados. Condicionan su desarrollo aspectos conceptuales o de definición profesional, los recursos materiales, económicos, espaciales y humanos, las competencias profesionales o la insuficiencia de estrategias de gestión (Selgas Gutiérrez 2009).

La función de inclusión y formación digital

En España la función educativa de la biblioteca pública comenzó a evolucionar hacia una pedagogía de la información hace unos treinta años, y ello se reflejó por ejemplo en el nacimiento de la revista *Educación y Biblioteca* en 1989. Desde entonces podrían glosarse innumerables esfuerzos para dar protagonismo a este servicio, ya como apoyo al aprendizaje a lo largo de la vida, al sistema educativo formal, y especialmente a la enseñanza del acceso y uso de la información en el contexto digital. Esta formación es una parte clave de la inclusión digital, porque en un contexto de sobreabundancia no se trata solo de dar acceso, sino posibilitar el uso con sentido y la apropiación social de la tecnología y de la información (Pimienta 2008). El papel de las bibliotecas en el logro efectivo del derecho fundamental a la información fue expresado en la *Declaración de L*yon (IFLA 2014) y pasó a los *Objetivos 2030 de Desarrollo Sostenible*, a los que nos esforzamos en contribuir (IFLA 2016).

Para la Comisión Europea la competencia digital es una de las ocho que debe poseer todo ciudadano, y se define como el uso creativo, crítico y seguro de las tecnologías de información y comunicación para alcanzar los objetivos relacionados con el trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje, el tiempo libre, la inclusión y la participación en la sociedad (Punie y Brecko 2014). Que el personal de las bibliotecas, como experto en el mundo de la información, deba ser un mediador en el aprendizaje de esta competencia y sentirse capaz de desarrollarla (Gómez-Hernández 2009) no debería cuestionarse a estas alturas. Pero no sabemos si está generalizada la asunción de la tarea de enseñar, porque lo cierto es que es atribuida en el plano formal a otra profesión, y tampoco es reconocida administrativamente - ni siquiera en el ámbito universitario-, a pesar de que el personal bibliotecario cada vez realiza más tareas de colaboración en el aprendizaje (González-Fernández-Villavicencio 2016).

La función social de la biblioteca pública

La función de formar en la competencia digital conecta con la función de inclusión social porque la carencia de acceso y de capacidad de uso es un factor de vulnerabilidad de los individuos (Gómez-Hernández, Hernández-Pedreño & Romero-Sánchez, 2017) que puede incrementar otros factores limitantes, situando a la persona en mayor riesgo de exclusión social.

Quizás por ello, la función social se ha relacionado con aquellos servicios que contribuyen a compensar la desigualdad de oportunidades informativas, educativas o culturales de determinados sectores vulnerables. De hecho, la Fundación Biblioteca Social ha procurado desde su origen potenciar y proyectar los servicios a los colectivos específicamente desfavorecidos (D'Alòs-Moner, Bailac y Hernández-Sánchez 2015). La crisis económica vivida entre 2008 y 2015 acentuó el vínculo entre la función social de la biblioteca y la atención a los colectivos en riesgo de exclusión: la biblioteca procuró acoger y dar servicios a personas en situación de desempleo, personas sin recursos económicos, personas sin hogar o necesitadas de incrementar su nivel educativo. La gratuidad de servicios y colecciones y la apertura de la biblioteca la hizo incrementar esta forma de función social compensatoria (Merlo-Vega y Chu 2015).

No obstante, más allá de este enfoque integrador que contribuye a la reducción de la desigualdad y a crear oportunidades, una biblioteca es "social" más globalmente, al ser un lugar de encuentro para toda clase de miembros de la comunidad, que desarrolla servicios atendiendo a su diversidad de edades e intereses, que incluye la participación de

la ciudadanía en su organización, que fomenta la comunicación en la sociedad y que colabora con otras entidades públicas y del tercer sector para el logro de sus fines (Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo Funcion Social de la Biblioteca 2017).

Vamos viendo, por tanto, que las dos funciones, la de inclusión educativa-digital y la social, se consideran consustanciales a toda biblioteca pública, pero su definición y el alcance de su puesta en práctica pueden entenderse de manera diversa. Por ello se hace necesario conocer cómo la valoran y perciben entre el conjunto de sus actividades profesionales quienes han de ejercerla: acercarnos a esta cuestión ha sido la pretensión de este trabajo.

2. Objetivos y metodología

En este marco, los objetivos fueron tres:

- Conocer cómo perciben la función de inclusión digital y la función social los profesionales en ejercicio como factor condicionante del desarrollo efectivo de los servicios que permiten lograrlas.
- Identificar dificultades y fortalezas que inciden en el desarrollo de estas funciones.
- Determinar las competencias fundamentales para el desarrollo de estos servicios

La metodología aplicada para alcanzar los objetivos ha sido cualitativa: se han realizado tres grupos de discusión con personal bibliotecario de la Región de Murcia, con entre 7-9 participantes. Los grupos de discusión se clasificaron según el número de habitantes, considerando tres niveles (más de 50.000, entre 20-50.000 y menos de 20.000). En la heterogeneidad de cada grupo se consideró también la situación geográfica y económica del municipio.

En los tres grupos de discusión se siguió un guion similar, estructurado en dos grandes bloques, diferenciándose los aspectos vinculados con cada una de las funciones, aunque con cuestiones similares presentes en ambos: recursos humanos y materiales, necesidades formativas y tipo de usuarios, entre otros.

Los grupos de discusión se realizaron en junio de 2017 en una sala proporcionada por la Biblioteca Regional de Murcia, entidad colaboradora en este estudio. Una vez transcritas las sesiones, se procedió a categorizar las intervenciones (que mencionaremos por un número correlativo de participante P1, P2… y el número del grupo de discusión

en que se expresaron GD1, GD2 y GD3) para poder realizar un análisis y valoración de los discursos, extrayendo los más significativos y posteriormente las conclusiones.

Para el análisis de los discursos de los profesionales se realizó una clasificación previa de estos en tres categorías, aplicada tanto para la función de formación digital como para la función social: aquellos que manifestaban una clara asunción de las misiones estudiadas, aquellos que aun considerándolas responsabilidad de la biblioteca señalaban dificultades y objeciones, y aquellos –en menor medida- que se mostraban desfavorables a las mismas por diversas razones. En cuanto a las subcategorías de análisis, en la función de formación digital se consideró: la responsabilidad de la biblioteca; las necesidades formativas para su desarrollo; y la actitud y visión profesional implícita a esta función. Por su lado, en la función social se diferenciaron como subcategorías: la responsabilidad de la biblioteca; la actitud y visión profesional; la colaboración con otros departamentos o entidades; la influencia de los colectivos usuarios; la biblioteca como espacio social y participativo; y la toma de decisiones sobre el desarrollo de esta función.

3. Resultados

3.1. Sobre la función de inclusión y formación digital

a) Reconocimiento de la función

Creemos que esta función es asumida mayoritariamente como fundamental, de acuerdo con la realidad de una sociedad digital a la que hemos de adaptarnos y las necesidades del ciudadano y la comunidad:

> *Es imprescindible, porque no se puede ir a la contra de la sociedad y no modernizarnos; hacer lo contrario sería quedarnos solamente como un sitio con libros y que la gente viniera a consultar lo físico* (P8GD1).
>
> *Yo creo que sí, que es una función de la biblioteca pública; lo contrario es como decir que no se vende comida en un restaurante: es parte de nuestro trabajo.* (P2GD2)
>
> *Si hace unos años se enseñaba cómo funcionaban los aparatos, ahora lo que estamos enseñando es como digerir, como llegar a la información, como estructurar un trabajo para los chavales. También observar como acceden a la información, porque es curioso que por ejemplo cuando buscan lo hacen en YouTube. Orientar sobre las búsquedas de información y todo eso* (P2GD2).
>
> *Las bibliotecas tienen que ser flexibles y adaptarse a las nuevas demandas que nos está pidiendo también el usuario, y ayudarle con problemas que pueda tener de acceso a la información. No ser maestros, pero sí tener la obligación de ayudar a abrirse camino. Adaptarnos a las nuevas tecnologías y ver en ellas una posibilidad de extensión de la biblioteca y de captar a nuevos usuarios* (P3GD3).

Sin embargo, observan también numerosas objeciones o necesidades para poder llevarla a cabo, como la falta de equipamiento y recursos, el requerir la colaboración de otros profesionales, o que hay otras funciones prioritarias que absorben su tiempo.

> *Yo también considero que incluir estas nuevas tecnologías en la biblioteca y enseñar el marco es fundamental. Otra cosa es que lo consigamos, porque si no se implican los políticos y el personal adecuado es imposible* (P3GD2).
>
> *Yo veo aquí dos problemas básicos: o la falta de formación del bibliotecario o que el personal está anticuado para eso* (P8GD2).

En ocasiones, aunque la formación digital no se realice mediante cursos estructurados, sí que consideran que enseñan puntualmente a cada persona que les pide una orientación o adiestramiento concreto, como abrir una cuenta de correo, obtener online una cita de salud o registrarse y usar Facebook, por ejemplo.

Se mencionó también la posibilidad de que la formación digital fuera dada por centros educativos colaboradores, o por otros profesionales municipales, como de hecho ocurre cuando es impartida por otros servicios (Mayores, Juventud, Tecnologías) de diversas Concejalías. En estos casos plantean el problema de posible duplicidad, por lo cual establecen o buscan la colaboración con esos servicios. También valoran la disposición a colaborar de los propios usuarios.

> *Nosotros tenemos programas cerrados con más concejalías, con prácticamente todas, programas anuales, con la firma y presupuestos compartidos* (P2GD2).
>
> *No deberíamos perder de vista que hay gente que le gusta colaborar con la biblioteca, gente que sabe mucho y que también nos puede ayudar* (P7GD1).

Solo en algún caso puntual se rechaza la función, expresándose o bien una incapacidad, o bien aludiendo a que ya lo hacen otros servicios, o un descontento por usos inadecuados de las redes sociales o acceso a contenidos pornográficos.

> *Yo no sé hasta qué punto tenemos que ser nosotros los que formemos, porque estas nuevas generaciones están al día más que nosotros* (P7GD2)
>
> *Hay muchos sitios donde se puede ofrecer esa formación. Y a lo mejor en la biblioteca más que ofrecer esa formación es ayudar al usuario en un momento puntual* (P8GD2)
>
> *Yo sí que tengo los medios que otros no tienen, pero que para lo que utilizan preferiría no tenerlos* (P5GD1).

b) Sobre la formación necesaria

El personal siente la necesidad de formarse en las competencias para sus nuevas funciones, y mencionan sobre todo la responsabilidad de la Biblioteca Regional para

impulsar su capacitación, así como a sus respectivos ayuntamientos y la posible colaboración de la Universidad. De hecho, se refieren a la disminución de la formación reglada desde la Biblioteca Regional en los últimos diez años y la añoran, aunque reconocen que ésta ha seguido respondiendo muy bien a sus necesidades puntuales.

Igualmente, algunos defendieron una actitud de autoformación permanente, los encuentros regionales de bibliotecarios para un co-aprendizaje y la puesta en común de buenas prácticas, pues en general no conocen suficientemente las mejores experiencias desarrolladas.

> *Los responsables de nuestra formación somos nosotros. Ahora estamos en una red y la Biblioteca Regional es la cabecera, tiene una gran función, pero si a nosotros no se nos oferta formación tenemos que exigirla. A nuestro Ayuntamiento, a nuestra cabecera decirle: "oye, haced esto que nos falta"* (P2GD3).

Sobre todo, en el grupo de discusión del personal de los municipios más pequeños se planteó la cuestión de la polivalencia profesional o la necesidad de realizar tareas y dar servicios muy distintos, lo que obligaría a una formación muy práctica y diversa.

> *Formación permanente, por supuesto, pero enfocada a lo útil y a la práctica. Me gusta mi carrera y mi profesión, pero la Universidad es muy teórica. Estoy haciendo una labor que casi nada tiene que ver: yo soy animador sociocultural, profesor de informática, policía de guardería y eso en la Universidad no se enseña… Nos enseñan herramientas de gestión, sí, pero eso no lo he llevado. Yo cambiaría la carrera por módulos superiores porque está más enfocado a lo práctico, un módulo de archivista, de bibliotecas, uno de públicas y otro de universitarias especializadas, otro de documentación. Muy enfocado a la práctica* (P2GD3).

c) Actitud profesional respecto a la función digital

Buena parte de los participantes consideran que esta labor forma parte del servicio de la biblioteca y tienen una predisposición positiva. Lo relacionan con la imagen o la supervivencia de la biblioteca:

> *La imagen de la biblioteca está en juego, y para cualquier cosa que vengan, hasta donde podamos, hay que tratar de solucionar* (P7GD1).
>
> *Y ¿dónde está el límite? Las tres redes sociales, un correo electrónico. No podemos tener límite* (P3GD1).
>
> *Nos estamos quedando atrás en las demandas de nuestros usuarios: estudiantes, personas mayores, distintos colectivos… En cualquier caso, como un médico, nosotros tenemos la obligación. No podemos decir 'es que yo no sé', pues si usted no sabe tendrá que dedicarse a otra cosa* (P4GD2).

En el entorno local el bibliotecario establece relaciones de cercanía con sus usuarios que le llevan a una implicación intensa, evidenciada sobre todo en las bibliotecas municipales más pequeñas.

> *Tienes que hacer de psicólogo, de cuentacuentos, de informático. Es que el nexo que hay entre el usuario y el bibliotecario en una biblioteca pequeña es primordial y lo es todo. Hay más humanización y te implicas en problemas del usuario porque llegan a contarte algo de su vida y pedir consejo* (P3GD3).
>
> *En mi caso si lo veo positivo, porque la función de la biblioteca es enriquecer el entorno. Sí que a veces te toca remar y correr y piensas: 'qué necesidad tengo yo'. Pero me pasa como al que tiene críos: me merece el sacrificio porque veo resultados en mi pueblo y veo que se va por el buen camino* (P4GD3).
>
> *Me da satisfacción: cuando ayudas a alguien que del ayuntamiento han mandado a la biblioteca a que le hagamos la Renta o los papeles del paro. Y si no hacemos eso se nos va la gente* (P1GD3).
>
> *Deberíamos tener un poco de permisividad. Nuestros usuarios son nuestro trabajo y nos necesitan. Entonces creo que sí que deberíamos darles todo lo que necesitan. Porque sin ellos no somos nadie. Hay una predisposición por parte del usuario de llegar y pedir una cosa, aunque no corresponda a nuestras funciones, y tú estás dispuesto a hacérsela* (P7GD3).

La dificultad de la tarea impulsa la actitud hacia la cooperación con otros departamentos y profesionales locales y autonómicos.

> *Creo que es un poco ilusorio pretender que desde la biblioteca tengamos todo, porque nos quedaría muchísimo por avanzar: entonces siempre podemos colaborar* (P6GD1).

Como colectivo profesional al que se demandan nuevas funciones, reivindican que deberían acompañarse del reconocimiento y de una actualización de los perfiles y sus tareas en la Relación de Puestos de funciones, de acuerdo con la transformación de los contextos sociales y las necesidades que se detectan. La actualización de las normas y pautas bibliotecarias regionales, la actualización de equipamientos y redistribución de espacios y las mejoras en cuestiones de personal también las reivindican para materializar sus nuevos roles.

> *Igual que estamos viendo que las funciones en una biblioteca están cambiando también se deben actualizar todas las funciones que tienen los técnicos, auxiliares y ordenanzas. Y hay que ir incorporando* (P2GD1).
>
> *Toda la responsabilidad nuestra tampoco. Eso depende también del personal que tengas* (P7GD2).
>
> *Es que a lo mejor lo que necesitamos es una modernización de la Ley de Bibliotecas que actualmente tenemos y exigir ahí unos mínimos de personal que no está contemplado en la actual ley* (P3GD2).

3.2. Sobre la función social

a) Reconocimiento de la función

Se observa un gran consenso en cuanto a que la función social es la tarea más importante que tiene que asumir la biblioteca, ahora y, sobre todo, en el futuro. Más importante incluso que las funciones educativa y digital. Es su obligación, su responsabilidad y su propia vocación. Su carácter social, cultural, de apertura, de reunión y de gratuidad la hacen ser un espacio democrático único.

> *Soy una defensora a ultranza de eso. La función social de la biblioteca es la más importante que tiene* (P6GD1).
>
> *Yo creo que sí y es un ejercicio de responsabilidad que deje de ser ese patito feo y profundizar también esa función que hacemos y reclamarnos como un espacio donde suceden cosas cada día* (P6GD3).

Incluso gran número de participantes declara realizar frecuentemente numerosas actividades, que son calificadas como ejemplo de buenas prácticas. Se destaca la colaboración con distintas instituciones (CEPAIM, Cáritas, Traperos de Emaús, ASIDO, APANDI) para trabajar con distintos colectivos (personas gitanas, desempleadas, con discapacidad, menores, mayores, etcétera) en proyectos de donación de alimentos, clubes de lectura fácil…

> *Tenemos un montón de programas sobre cada sector de la población* (P2GD2).
>
> *Nosotras hemos estado colaborando con el centro penitenciario, se ha formado allí un club de lectura en la prisión* (P3GD1).

Por otro lado, algunos aceptan la función social, pero plantean limitaciones y dificultades: coordinación con otros centros culturales, solapamiento de actividades, falta de recursos, necesidad de cambiar la imagen de la biblioteca como lugar de estudio o silencio...

> *También es cierto que hay centros culturales y sociales donde se está haciendo también eso. Entonces, tenemos que ver hasta dónde la biblioteca* (P9GD1).
>
> *En el tema de las competencias, en ámbitos municipales, hay gente muy celosa de su parcela. Creo que eso es un problema, muchas veces te tropiezas con el vecino de al lado que es tu compañero que dice no, para dar cultura ya tengo el auditorio* (P6GD3).
>
> *Sí, estoy de acuerdo, pero pienso que para atraer a la sociedad a la biblioteca tiene que tener un espacio atractivo* (P1GD3).

Y solo excepcionalmente se afirma incapacidad para desarrollar la función de inclusión social por falta de ideas y de recursos:

> *No, porque no sabemos qué hacer* (P7GD1).

b) Formación y necesidades de apoyo

En general se destaca la necesidad de formación que incluya a todo el personal bibliotecario, desde el conserje al director, que esté apoyada y gestionada desde la Red y la Biblioteca Regional, y que vaya acompañada de dotación presupuestaria y de reglamentación normativa para que sea efectiva.

> *Necesitamos formación para el personal que atiende al público* (P6GD1**)**.
>
> *Yo ya he dicho la orfandad en la que nos sentimos muchas veces. Antes sí que había…* (P6GD2)
>
> *A veces es que no sabemos cómo; necesitamos apoyo. Eso lo podría hacer la Biblioteca Regional, marcando una línea* (P7GD1).

No obstante, es interesante que en muchos casos se señala que más que formación es un problema de actitud, de sensibilidad, implicación y motivación del personal bibliotecario.

> *Formación sí, pero luego también está el cómo es la persona, los prejuicios… No sé hasta qué punto la formación afecta a la implicación* (P9GD1).

c) Actitud de los profesionales

Se considera fundamental una actitud creativa y activa por parte de los bibliotecarios para poner en valor todo el potencial de la biblioteca:

> *Estamos viendo que hay personas creativas; debemos dejar de ser el patito feo y ese espacio que no cuenta poniéndolo en valor sacando la biblioteca a la calle* (P6GD3).

Pero se destaca también un componente subjetivo en el ejercicio de la función, la "predisposición", la existencia o no de prejuicios y la mayor o menor sensibilidad ante estas cuestiones:

> *Aunque no nos parezca bien es la realidad: cada biblioteca tiene un estilo que le dan las personas que trabajan allí. No viene impuesto nada.* (P6GD1).

Hay profesionales que plantean el problema de un trato diferenciado (y hasta discriminatorio) en función del tipo o colectivo de usuarios:

> *Pero, claro: yo estoy sentada y tengo al lado un señor que huele mal. ¿Cómo gestionas eso? ¿Cómo le digo a este hombre que vive en la calle y que no tiene la posibilidad de ducharse que huele mal? Es que no puedes cerrar la puerta* (P5GD1).
>
> *Yo sí que he tenido que llamar a la policía para levantar a alguien de su sitio que no me hacía caso* (P6GD3).

Y otra cuestión es cómo encajar estas nuevas funciones, que suponen nuevas tareas, con las muchas que ya vienen realizando: esto obligaría a un reajuste de prioridades, a un cambio de concepto de la profesión o a una ampliación de recursos profesionales:

> *Un inconveniente quizá cuando abres la biblioteca a distintos usos, no solo al informático, es que debes devolver a la biblioteca a su estado supuestamente natural. En nuestro caso que hemos montado ludotecas con chavales, al hacer algún tipo de formación luego tienes cierta responsabilidad con el orden alfabético, los préstamos, el carnet que tengo retrasado, lo que dicen las compañeras… Las funciones "puramente bibliotecarias" se ven retrasadas o entorpecidas; es llevadero, pero es verdad que a mí personalmente me cuesta devolver a la biblioteca más o menos a su estado continuo"* (P6GD3)

d) Espacio social: autonomía y connotaciones políticas del uso público y la participación

El carácter social nos hizo plantear a los profesionales su relación con los órganos de gobierno municipales cuando se trataba de abrir la biblioteca a la participación y uso de grupos o iniciativas de diverso signo político. Obtuvimos discrepancia de opiniones sobre la toma de decisiones, sin estar siempre clara la neutralidad ideológica y la independencia profesional al desarrollar servicios culturales. Se identifican algunas prohibiciones o represalias, en particular cuando se trata de actividades de tipo político o con colectivos específicos como inmigrantes:

> *El problema es que el de arriba te dice que no dejes* (P4GD1).
>
> *Para según qué temas no te dan aprobación. Si ha habido una actividad con determinada orientación te han pegado un tirón de orejas* (P2GD1).
>
> *Yo ahí me veo un poco más cobarde. Creo que lo consultaría* (P6GD1).
>
> *El problema: lo primero es que nosotros no tenemos autorización para acceder, tenemos que tramitarlo al ayuntamiento y que ellos lo decidan. Si son amas de casa no afecta. Antes de tener las Salas 24 horas se dejaba la llave a los estudiantes. Yo creo que sí debería acoger estas actividades, pero con medidas de control, que haya un responsable o un papel que se firme, algo* (P5GD3).
>
> *Yo he pasado de un concejal muy pendiente porque la biblioteca está en la cresta de la ola, a que la concejala ni me mire. Y no le interesa nada más que no haya comentarios malos de la biblioteca en las redes sociales* (P7GD3).
>
> *A mí no me dice el concejal "no dejes entrar" o sí. Nosotros informamos al concejal de qué queremos hacer, porque en nuestro caso hay libertad total por el desconocimiento que hay. Igual que tenemos cierta dejadez que es mala, tenemos cierta libertad lo que es bueno* (P6GD1).
>
> *Creo que todo depende no de los políticos sino de las personas, a lo largo de los años han pasado muchos, y hay buenos, malos y regulares. No depende del partido sino de la persona. Y de cómo vendamos nosotros la biblioteca, porque cuando han pasado más les he enseñado lo que hacemos* (P5GD3).

Conclusiones

Los bibliotecarios municipales consideran mayoritariamente muy importante tanto la función de inclusión y formación digital como la función social, e intentan ponerla en práctica de acuerdo a las necesidades y demandas que tienen en su contexto. La consideran acorde a la sociedad digital en que la biblioteca se ubica, al carácter público y compensatorio de su institución, y relevante para que la biblioteca sea reconocida y valorada en su comunidad.

No obstante, manifiestan dificultades para aplicar de modo adecuado estas funciones, para pasar de atribuirles un carácter fundamental a convertirlas en una prioridad efectiva y real de sus bibliotecas. Expresan problemas de formación, de equipamientos y recursos humanos tanto a nivel cualitativo como cuantitativo. Hay que tener en cuenta un contexto profesional desfavorable: en los últimos diez años de crisis económica han visto reducidas las posibilidades de formación permanente, no han tenido oportunidad de promoción laboral –teniendo con frecuencia categoría administrativa inferior a su cualificación- y han crecido las demandas a las que deben atender. Se observa en algunos casos una sensación de estrés laboral excesivo por el incremento de tareas y la dificultad para afrontarlas, que se compensa con el carácter muy vocacional que expresan por el ejercicio de su profesión.

En esta situación se hace muy determinante la actitud de los propios responsables técnicos, su nivel de concienciación y convencimiento del carácter prioritario de estas funciones para incluso resituarlas dentro del conjunto de sus tareas para darles más cabida. Ello lleva a:

- A pesar de la predisposición positiva, en función de posibilidades, concepciones y experiencias particulares puede estar habiendo un desarrollo desigual de estas funciones.
- Se realizan muchos esfuerzos creativos y se busca la colaboración con otros departamentos o agentes sociales (públicos o privados) e incluso con los usuarios.

Creemos que la buena predisposición debe ir acompañada de dos tipos de apoyo, que además reivindican los propios bibliotecarios y vinculan al papel de liderazgo exigible a la Biblioteca Regional y a su papel de la coordinación de la Red de bibliotecas públicas:

- La reactivación de los planes de formación profesional continua, muy centrada tanto en los aspectos conceptuales de las funciones educativa-digital y social

como en sus desarrollos prácticos. Una reflexión teórica sobre lo que significa ser una biblioteca social y educadora en el contexto actual, luego conducente a una ampliación de las prácticas profesionales

- El reconocimiento profesional y normativo, materializado en las Relaciones de Puestos de Trabajo y en la actualización de las Normas para los servicios bibliotecarios de la Región.

Efectivamente consideramos que para consolidar estas funciones y superar las limitaciones actuales debe asumirse un papel más activo y directivo por parte de la Biblioteca Regional, y deben aprobarse unas pautas de desarrollo de servicios de inclusión social y digital a través de un grupo de trabajo que consensue el alcance de estas funciones, y refuerce el papel de los bibliotecarios para que puedan llevarla a cabo. Ello incrementará servicios con un gran potencial para mejorar la comunidad local, y mejorará el protagonismo y la visibilidad social de la biblioteca como espacio dinámico y acogedor. Lo idóneo sería el diseño de un plan estratégico regional que articulara las actuaciones y estabilizara estas funciones en las infraestructuras bibliotecarias de los municipios.

En el caso de la función social una circunstancia adicional detectada es el factor "político", un insuficiente nivel de autonomía en la toma de decisiones por una tendencia al control municipal, que puede llevar a una inhibición en el fomento de la participación comunitaria en la biblioteca o a la prevención respecto a determinados grupos políticos o determinadas nacionalidades de población extranjera.

Cuando este mismo año IFLA (2018) ha querido generar una visión común mundial de la profesión bibliotecaria a través de un proceso de participación abierto al todo el colectivo, los mayores consensos han sido el compromiso con el acceso libre y equitativo a la información y al conocimiento, y la promoción de la alfabetización, el aprendizaje y la lectura para todos en el contexto digital. "Debemos entender mejor las necesidades de la comunidad y diseñar servicios que tengan impacto. La ampliación del alcance de las bibliotecas ayudará a crear vínculos con los socios locales, incorporar nuevos sectores de nuestras comunidades o sectores con servicios deficientes, y tener un impacto mensurable en la vida de las personas". El reto profesional en la Región de Murcia, y creemos que en España, es materializar estas convicciones haciendo prioritarias estas funciones y articular los medios materiales, humanos y conceptuales para hacerlas posibles.

Referencias

CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. GRUPO DE TRABAJO FUNCION SOCIAL DE LA BIBLIOTECA, 2017. *Decálogo Biblioteca social* [en línea]. 2017. España: [Consulta: 16 mayo 2018]. Disponible: http://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/Decálogo-Biblioteca-social.pdf.

D'ALÒS-MONER, A., BAILAC, A. y HERNÁNDEZ-SÁNCHEZ, H., 2015. Dimensión social de las bibliotecas públicas. *Anuario ThinkEPI* [en línea], vol. 9, pp. 66-71. [Consulta: 25 julio 2018]. Disponible: http://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2015.12.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J.-A., 2009. Aprender a enseñar competencias informacionales a los usuarios: avances en la formación profesional en España. *Anuario ThinkEPI* [en línea], pp. 106-113. Disponible: http://eprints.rclis.org/18496/1/Gomez-Hernandez_aprender-ensenar-competencias.pdf.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J.-A., HERNÁNDEZ-PEDREÑO, M. y ROMERO-SÁNCHEZ, E., 2017. Empoderamiento social y digital de los usuarios en riesgo de exclusión de la Biblioteca Regional de Murcia, España. En: *El Profesional de la Información* [en línea], vol. 26, no. 1, pp. 20-33. [Consulta: 10 julio 2018]. Disponible: https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/viewFile/54692/33296.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, N., 2016. El bibliotecario-docente-universitario es un "sin papeles". *Anuario ThinkEPI* [en línea], vol. 10, pp. 60-67. [Consulta: 4 agosto 2018]. Disponible:https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2016.06

IFLA, 2014. Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo. [en línea]. Disponible: http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-es-v2.pdf.

IFLA, 2016. Acceso y oportunidades para todos. Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. [en línea]. [Consulta: 28 junio 2018]. Disponible: http://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf.

IFLA, 2018. Visión Global: 10 reflexiones destacadas y oportunidades. [en línea]. S.l.: [Consulta: 24 junio 2018]. Disponible: https://www.ifla.org/files/assets/GVMultimedia/publications/gv-report-summary-

es.pdf.

MERLO-VEGA, J.-A.A. y CHU, C.M., 2015. Out of Necessity Comes Unbridled Imagination for Survival: Contributive Justice in Spanish Libraries during Economic Crisis. *Library Trends* [en línea], vol. 64, no. 2, pp. 299-328. Disponible: https://muse.jhu.edu/journals/library_trends/v064/64.2.merlo-vega.html.

PIMIENTA, D., 2008. Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática. En: J.-A. GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J.-A. MAGÁN y A. CALDERÓN (eds.), *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones* [en línea]. Madrid: Universidad Complutense, pp.11-22. Disponible: http://eprints.ucm.es/8224/3/Brecha_digital_y_nuevas_alfabetizaciones.pdf.

PUNIE, Y. y BRECKO, B.N., 2014. *DIGCOMP: Marco Europeo de competencias digitales*. 2014. Bruselas: Comisión Europea.

SELGAS GUTIÉRREZ, J., 2009. Inclusión digital y alfabetización informacional en la biblioteca pública: algunas consideraciones desde el punto de vista de la gestión. *Educación y biblioteca* [en línea], vol. 21, no. 172, pp. 70-76. [Consulta: 3 agosto 2018]. Disponible en: http://hdl.handle.net/10366/119653.