



XII JORNADA PROFESIONAL DE LA RED DE BIBLIOTECAS DEL INSTITUTO CERVANTES:

Bibliotecas del futuro: Nuevos espacios, nuevos servicios, nuevos actores.

MADRID, 4 de julio 2019

“Espacios, tecnologías e innovación. Proyectos cooperativos de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria”

M^a Isabel Cuadrado Fernández¹

Abstract: The *Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria* (SGCB), an associated agency with the *Ministerio de Cultura y Deporte*, has developed a program of library services that look for the achievement of a citizen equality in the access to the cultural and informational resources. To that end, they have benefited from the possibilities that new technologies offer, and it have been promoted the administrative cooperation between the *Ministry* and the Autonomous Communities. *eBiblio* is one of the boosted programs in 2014 that provides the resources in electronic format with the option to download or online view. On the other hand, *Pregunte: las bibliotecas responden*, is an initiative appeared in 2000 that allows citizens to make bibliographic consultation. Also we see *Laboratorios bibliotecarios*, the most recent program, whereby work sessions and debate spaces are promoted through the collaboration with other institutions, as is the example of *MediaLab*.

Resumen: La Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (SGCB), organismo asociado al Ministerio de Cultura y Deporte, ha desarrollado la puesta en circulación de servicios bibliotecarios que buscan el alcance de una igualdad y facilitación ciudadana en el acceso a los recursos culturales y de la información. Para ello, se han aprovechado las posibilidades que las nuevas tecnologías ofrecen, y se ha fomentado la cooperación administrativa entre el Ministerio y las Comunidades Autónomas. *eBiblio* es uno de los programas impulsados en 2014 que ofrece los recursos en formato electrónico con opción a descarga o visionado en línea. Por otro lado, *Pregunte: las bibliotecas responden*, se trata de una iniciativa aparecida en el año 2000 que pone a disposición ciudadana la posibilidad de consulta bibliográfica. También encontramos *Laboratorios bibliotecarios*, el programa más reciente, mediante el cual se propician sesiones de trabajo, y espacios de debate y pensamiento a través de la colaboración con otros instituciones, como es el ejemplo de *MediaLab*.

Palabras clave: Bibliotecas del futuro, cultura, cooperación, tecnologías, servicios, Ministerio de Cultura y Deporte, *eBiblio*, bibliotecas públicas, documentos electrónicos, *Pregunte: las bibliotecas responden*, internet, *Laboratorios bibliotecarios*.

Keywords: Libraries of the future, culture, cooperation, technologies, services, *Ministerio de Cultura y Deporte*, *eBiblio*, public libraries, electronic documents, *Pregunte: las bibliotecas responde*, internet, *Laboratorios bibliotecarios*.

¹ Jefa de Área de Planificación Bibliotecaria. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Ministerio de Cultura y Deporte

La Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura del Ministerio de Cultura y Deporte, a través de la Subdirección de General Coordinación Bibliotecaria (SGCB), tiene competencia exclusiva sobre las bibliotecas de titularidad estatal, sin perjuicio de su gestión por parte de las Comunidades Autónomas. Además, el Estado considera el servicio de la cultura como deber y atribución esencial. En consecuencia, la gestión del Ministerio se extiende a los siguientes ámbitos de actuación: las bibliotecas de titularidad estatal, el sistema español de bibliotecas y la cooperación bibliotecaria.

Bajo estas premisas, la SGCB desarrolla su actividad en base a cuatro líneas estratégicas: 1) La mejora de las infraestructuras y recursos bibliotecarios, como medio para lograr la igualdad de todos los ciudadanos a un servicio de bibliotecas de calidad en el conjunto del Estado; 2) La conservación del patrimonio bibliográfico, como forma de garantizar el acceso a las publicaciones a largo plazo; 3) La cooperación, coordinando esfuerzos que se materializan en proyectos comunes con otras administraciones y entidades titulares de bibliotecas; y 4) Las tecnologías de la información y las comunicaciones, mejorando los procesos y los servicios bibliotecarios que garantizan el acceso igualitario de todos los ciudadanos a la información y la cultura y promoviendo la aplicación de las tecnologías en los servicios bibliotecarios mediante el desarrollo de proyectos cooperativos con las Comunidades Autónomas.

Destacan dentro de las dos últimas líneas de actuación, dos servicios impulsados por el Ministerio de Cultura y Deporte en colaboración con las Administraciones Autonómicas y Locales, como son el servicio de préstamo de libros electrónicos en bibliotecas públicas *eBiblio* (www.ebiblio.es) y el servicio de referencia virtual *Pregunte: las bibliotecas responden* (www.pregunte.es). Además, a través del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (www.ccbiblio.es), se canaliza la cooperación entre las administraciones públicas, promoviendo la integración de los sistemas bibliotecarios de titularidad pública en el sistema español de bibliotecas, elaborando planes específicos para favorecer el incremento y la mejora de las condiciones de las bibliotecas y sus servicios, así como el intercambio de ideas y la formación profesional en el ámbito bibliotecario, proponiendo como resultado de todo ello, la puesta en marcha de nuevos proyectos.

Uno de estos proyectos se vincula con el desarrollo de nuevos espacios para la creación y experimentación colectiva en bibliotecas (*Laboratorios bibliotecarios*).

Estos tres proyectos (dos de ellos ya servicios bibliotecarios consolidados en las bibliotecas públicas de nuestro país), suponen uno de los muchos ejemplos del trabajo que la SGCB desarrolla en el ámbito de las bibliotecas como ejemplos vivos de servicio público de calidad y que engloban los tres aspectos tratados en el segundo coloquio de la XII Jornada Profesional de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes, celebradas en Madrid el 4 de julio de 2019 y que llevaba por título: espacios, tecnologías e innovación.

Tras esta breve introducción, se ofrecen más detalles sobre cada uno de estos proyectos.

eBiblio

El servicio *eBiblio* se pone a disposición de los ciudadanos en el año 2014. Hasta esta fecha, las bibliotecas públicas españolas no contaban con un servicio de préstamo de *ebooks* (salvo ejemplos aislados implementados en bibliotecas municipales como Cartagena, Pozuelo de Alarcón o Mahón, entre otras). Por este motivo, a partir de ese año, el Ministerio de Cultura y

Deporte pone en marcha un servicio gratuito de préstamo de libros electrónicos en línea que se ofrece a través de las bibliotecas públicas españolas y es gestionado por las Comunidades Autónomas (todas a excepción del País Vasco, que cuenta con su propia plataforma de préstamo electrónico, *eliburutegia*: <http://www.eliburutegia.euskadi.eus/>).

eBiblio es un proyecto abierto, basado en la cooperación entre las administraciones participantes, a través del cual el Ministerio pone a disposición de las Comunidades una plataforma de gestión y un fondo de títulos común a todas ellas. A su vez, las CC.AA. adaptan e incrementan la colección en función de los intereses y particularidades de sus usuarios, dando lugar al aumento de su colección y ofreciendo el servicio de préstamo de documentos electrónicos a través de sus respectivas redes de bibliotecas públicas. En el siguiente mapa se puede observar la distribución de los 18 sectores que se corresponden con los diferentes servicios *eBiblio* en las Comunidades y Ciudades Autónomas españolas:



Figura 1. Distribución territorial eBiblio por Comunidad Autónoma

El servicio es accesible 24 horas al día, 7 días de la semana y 365 días al año a través de internet y permite la lectura tanto en línea como a través de descarga. Dispone de una aplicación gratuita para dispositivos móviles en los *store* de *iOs* y *Android*, que gestiona todas las actividades relacionadas con el préstamo y lectura de documentos. Para hacer uso del servicio sólo es necesario disponer de un carné de biblioteca pública y de acceso a internet, además de contar con dispositivos de lectura compatibles con el formato de publicación *ePub*.

eBiblio cuenta con una colección de diferentes documentos electrónicos de diversas materias entre los que se encuentran libros electrónicos (*ebooks*), audiolibros y revistas. Algunas CC.AA. han incorporado prensa y/o películas (como son los casos de *eBiblio Madrid*, *eBiblio La Rioja* o *eBiblio Canarias*). Para mantener el fondo actualizado, el Ministerio incluye títulos nuevos de forma trimestral.

A 31 de diciembre de 2018, el servicio contaba con una colección de 20.095 títulos distintos (datos globales), de los cuáles, 19.517 eran libros electrónicos, 465 audiolibros, 88 revistas y 22 periódicos. Estas cifras no son uniformes, dado que cada CC.AA. incrementa su colección mediante su propio presupuesto. De ese total, el Ministerio de Cultura y Deporte garantiza y soporta presupuestariamente el coste de la plataforma para el conjunto del territorio nacional (excepto del País Vasco, como ya se ha comentado) y de una parte homogénea e igualitaria de la colección que se distribuye mediante un criterio poblacional a todas las CC.AA.



Figura 2. Página principal de acceso a eBiblio Extremadura

La colección de eBiblio se dirige tanto a público adulto como a público infantil y juvenil y cuenta con contenidos en todas las lenguas oficiales del Estado y lenguas extranjeras. En 2018 se realizaron un total de 1.029.232 préstamos, lo que supone un incremento de 518.3444 préstamos más respecto al año anterior. Estos datos demuestran el interés creciente de los usuarios de bibliotecas públicas por la lectura y el uso de documentos electrónicos y consolida el servicio eBiblio en las bibliotecas públicas españolas a menos de 5 años de su puesta en funcionamiento.

Pregunte: las bibliotecas responden

El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* se puso a disposición de los ciudadanos en el año 2000. Se trata de un servicio de información de referencia virtual atendido en la actualidad por 49 bibliotecas públicas de diferentes titularidades (Regionales, Públicas del Estado y Municipales), que atienden las consultas de cualquier ciudadano que las formule a través de internet. A diferencia del servicio eBiblio, no es necesario contar con un carné de biblioteca pública para hacer uso de él. Cualquier ciudadano, independientemente del lugar en el que se encuentre, puede realizar una consulta que será atendida por un bibliotecario a través de dos modalidades de respuesta: correo electrónico y/o chat



Figura 3. Página principal de acceso a *Pregunte: las bibliotecas responden*

Pregunte es un servicio público de información a través de internet que se ofrece gratuitamente y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses informativos de la ciudadanía. Se encuentra coordinado por la SGCB, que proporciona a las bibliotecas participantes los aplicativos para la gestión de las consultas, así como formación anual a los bibliotecarios referencistas que lo atienden y acceso a recursos informativos y bases de datos para la elaboración de respuestas.

La modalidad de correo electrónico permite a los usuarios realizar consultas en cualquier lengua oficial de nuestro país 24 horas al día, 365 días al año y se gestiona a través de la asignación diaria de turnos de respuesta. La modalidad de mensajería instantánea o chat, está disponible los días laborables en horario de atención al público y se atiende sólo en castellano.

El servicio se encarga de responder consultas de carácter general, aunque se informa a los usuarios que deben concretar su consulta y que no se ofrecen opiniones ni asesoramiento en aspectos médicos o legales.

Además, el servicio ofrece un listado de recursos en línea de diversas materias para localizar información sin intermediación de un bibliotecario, que puede ser también útil para encontrar o completar la información recibida desde la biblioteca.

Pregunte: las bibliotecas responden es uno de los ejemplos pioneros y más longevos de cooperación bibliotecaria en nuestro país. A lo largo de casi 20 años de servicio, éste se ha ido mejorando técnicamente y adaptándose a los continuos cambios generados por la disponibilidad de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (actualmente, el servicio se encuentra disponible a través de dispositivos móviles) y sobre todo, perfeccionando la compleja labor de coordinar a más de 40 bibliotecas que trabajan para dar respuesta a las consultas de los ciudadanos a través de internet.



The image shows a mobile application interface for 'pregunte.es'. At the top, there is a navigation bar with the website name 'pregunte.es', a hamburger menu icon, a logo featuring an '@' symbol and a question mark, the text 'PREGUNTE LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN', and icons for email and chat. Below this is a dark header with the text 'PREGUNTE POR CORREO ELECTRÓNICO'. The main content area has a label 'Escriba su pregunta*' and a large text input field with the placeholder 'Escribe tu pregunta...'. Below the input field, there is a note: 'Si su consulta es sobre servicios o actividades de una biblioteca: nombre y localidad del centro'. At the bottom, there is another text input field with the placeholder 'Nombre y localidad del centro...'.

Figura 4. Acceso al servicio a través de dispositivos móviles

El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* ha recibido un total de 85.005 consultas a lo largo de todos sus años de recorrido. De ese total, 72.084 consultas se han recibido a través de la modalidad de correo electrónico y 12.921, a través de la modalidad de chat. En este sentido, se debe recordar que la modalidad de mensajería instantánea (chat), se implementa en el año 2009, frente a la modalidad de correo electrónico, que funciona y se mantiene desde la puesta a disposición del servicio a los ciudadanos, en el año 2000.

En 2018, el servicio recibió un total de 3.668 preguntas, un 19,24% de incremento de consultas con respecto al año anterior. Además, por primera vez en la historia del servicio, las consultas realizadas a través de la modalidad de chat superaron ligeramente a las recibidas mediante correo electrónico (1.880 frente a 1.788, respectivamente).

Si esta tendencia se mantiene en el futuro, cabría evaluar la necesidad de reducir el tiempo de respuesta establecido actualmente para la modalidad de correo electrónico, que parece resultar insuficiente para atender a usuarios habituados a obtener información sin esperas, debido a la inmediatez que proporcionan hoy en día las nuevas tecnologías y las redes sociales.

Como en años anteriores, “Bibliotecas y Documentación” representa la materia o temática sobre las que más consultan los usuarios (82,45%), seguida muy de lejos, por “Lengua y Literatura” (2,86%) y “Administración, Legislación y Política” (2,80%). El resto de materias sólo alcanza un interés por debajo del 1% de los usuarios que utilizan el servicio.

Pregunte se encuentra respaldado por el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual adscrito a la Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Públicas del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (<http://www.ccbiblio.es/grupos-de-trabajo/estables/grupos-de-trabajo-de-referencia-virtual/>), que se ocupa del seguimiento y evaluación del servicio y realiza propuestas de mejora de sus dos modalidades. Recientemente, el Grupo ha publicado un documento que recopila los primeros 17 años del servicio, estudiando diferentes aspectos (el servicio en cifras, costes económicos, homogenización de los mensajes de respuesta, etc.) y ofreciendo sugerencias de mejora.

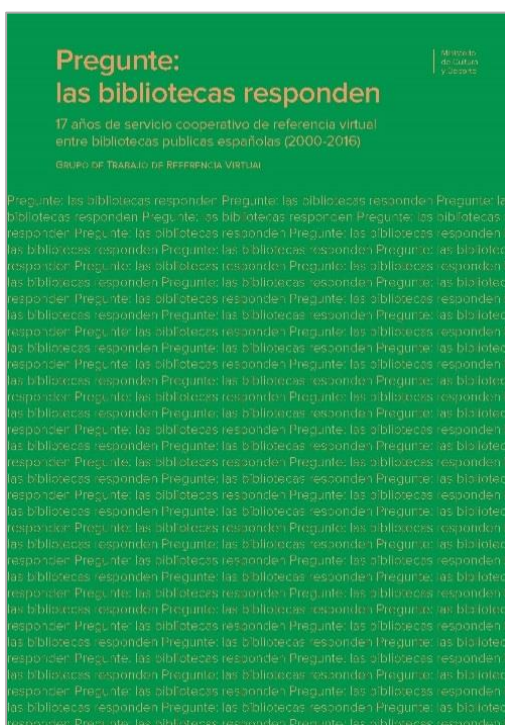


Figura 5. Estudio *Pregunte: las bibliotecas responden, 17 años de servicio cooperativo de referencia virtual entre bibliotecas públicas españolas (2000-2016*. Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones. Ministerio de Cultura y Deporte, 2019

El estudio se encuentra disponible en la página web del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, a través del siguiente enlace: <http://www.ccbiblio.es/proyectos/estudio-pregunte/>

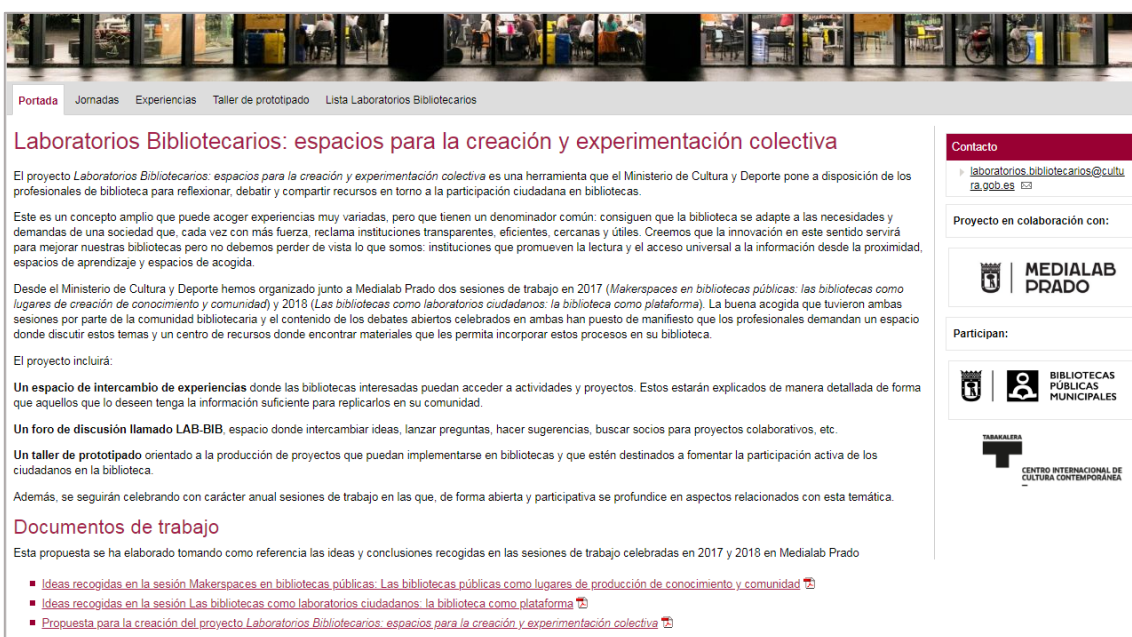
Laboratorios bibliotecarios

Laboratorios bibliotecarios: espacios para la creación y experimentación colectiva (<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/laboratorios-bibliotecarios/portada>), es uno de los proyectos más recientes impulsados desde la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

En los años 2017 y 2018, desde la SGCB se organizaron junto a Medialab Prado (<https://www.medialab-prado.es/>) dos sesiones de trabajo que se ocuparon de los *makerspaces* en bibliotecas públicas y los laboratorios bibliotecarios, respectivamente. La buena acogida por parte de la comunidad bibliotecaria de ambas sesiones y el contenido de los debates abiertos celebrados, pusieron de manifiesto que los profesionales requerían de un espacio donde poner en común sus ideas y experiencias, así como de un centro de recursos donde encontrar materiales que les permitieran incorporar estos nuevos procesos a sus bibliotecas.

En 2019, la SGCB crea una herramienta que pone a disposición de los profesionales de biblioteca para reflexionar, debatir y compartir recursos en torno a la participación ciudadana en bibliotecas.

El proyecto incluye un espacio de intercambio de experiencias, un foro de discusión denominado *Lab-Bib* y un taller de prototipado orientado a la producción de proyectos que puedan implementarse en bibliotecas.



The image shows a screenshot of the website's main page. At the top, there is a navigation menu with links: Portada, Jornadas, Experiencias, Taller de prototipado, and Lista Laboratorios Bibliotecarios. The main heading is 'Laboratorios Bibliotecarios: espacios para la creación y experimentación colectiva'. Below this, there is a paragraph describing the project as a tool for reflection and sharing resources. A section titled 'Este es un concepto amplio...' explains the project's goals. Another section, 'Desde el Ministerio de Cultura y Deporte...', mentions the collaboration with Medialab Prado in 2017 and 2018. A list of activities is provided, including an experience exchange space, a discussion forum (LAB-BIB), and a prototyping workshop. A 'Documentos de trabajo' section lists three documents: 'Ideas recogidas en la sesión Makerspaces en bibliotecas públicas...', 'Ideas recogidas en la sesión Las bibliotecas como laboratorios ciudadanos...', and 'Propuesta para la creación del proyecto Laboratorios Bibliotecarios...'. On the right side, there is a 'Contacto' section with an email address, a 'Proyecto en colaboración con:' section featuring Medialab Prado, and a 'Participan:' section with logos for 'BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES' and 'CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA'.

Figura 6. Página principal de acceso a *Laboratorios bibliotecarios: espacios para la creación y experimentación colectiva*

La convocatoria para el taller de prototipado se encuentra actualmente abierta a cualquier biblioteca que desee participar hasta el próximo 17 de septiembre de 2019 y el taller tendrá lugar en Medialab Prado en Madrid, del 19 al 22 de noviembre de 2019.

La SGCB ha seguido impulsado este proyecto en 2019 celebrando en la biblioteca de creación Ubik de Tabakalera de Donostia/San Sebastián (<https://www.tabakalera.eu/es/biblioteca-creacion>) la jornada “Perspectiva colaborativa en bibliotecas: retos y oportunidades” en la que se debatió sobre innovación y se reflexionó sobre el trabajo colaborativo y el rol de las bibliotecas en sus comunidades.

Además, el Ministerio de Cultura y Deporte seguirá impulsando esta línea de actuación a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria celebrando con carácter anual sesiones de trabajo en las que se profundice en aspectos relacionados con esta temática.