

Reflexiones sobre la puesta en marcha de un servicio bibliotecario adaptado al entorno e integrado en las nuevas necesidades culturales y sociales

JUANA MUÑOZ CHOCLÁN

Biblioteca Pública Provincial Infanta Elena de Sevilla

Partiendo de la base de la inauguración de una nueva sede para la Biblioteca Pública de Sevilla, se expresan las reflexiones que acompañaron a la puesta en marcha de la misma redefiniendo la noción de lo que constituye el servicio público en las bibliotecas (acceso, acogida, márketing, etc.), esperando que la óptica enfocada encontrará eco suficiente en nuestras propias instituciones, enfrentadas cómo se sabe a múltiples cambios por la introducción de nuevos soportes y nuevas tecnologías y también a la problemática de qué significa hoy ejercer la lectura pública en una nueva sociedad.

PALABRAS CLAVE: Servicios de Bibliotecas, Nuevas Bibliotecas, Biblioteca Pública de Sevilla

SOME REFLECTIONS ON THE IMPLEMENTATION OF A LIBRARY SERVICE ADAPTED TO ITS ENVIRONMENT AND INTEGRATED INTO THE NEW CULTURAL AND SOCIAL NEEDS

Based on the opening of a new site for the Seville Public Library, the thinking that took place during the setting up of the new library and which redefined the notion of what constitutes a public library service (access, friendly environment, marketing, etc.) is presented. It is hoped that other such institutions will find similar solutions faced as they are both by numerous changes due to the introduction of new media and technologies and by the difficulties that we have today of carrying out public library services in a new society.

KEYWORDS: Library services. New Libraries. Seville Public Library

Desde las últimas décadas, la construcción de Bibliotecas Públicas en España en edificios nuevos realizados por arquitectos reconocidos, llevada a cabo por el Ministerio de Cultura y algunas Comunidades Autónomas con mayor o menor

intensidad, ha constituido un paso fundamental para ennoblecer y conferir calidad al servicio de *lectura pública* que, de manera más acusada en nuestro país, sobrevivía en condiciones ínfimas y poco sobresalientes, reflejo de la escasa o nula preocupación por la lectura y la información que tradicionalmente presentaba la Administración.

Las cosas, afortunadamente, poco a poco han ido cambiando y España se ha sumado así al resto de países más avanzados en los que grandes arquitectos construyeron bibliotecas emblemáticas (Asplund y Alvar Aalto en los países nórdicos, Mario Botta y Dominique Perrault en Francia, Mies van der Rohe, L. Khan y tantos otros).

Con esta política además las Bibliotecas Públicas españolas se han beneficiado de los cambios más trascendentales que en nuestra opinión han experimentado en este fin de siglo:

- Modernización de los edificios.
- Implantación y uso de las nuevas TIC.
- Revolución multimedia de las colecciones.
- Aparición de diferentes públicos.¹

El antiguo concepto de Biblioteca igual a colección organizada de libros para su uso y difusión, queda sustituido por otro más apropiado que se impone últimamente y que la define de manera simple como conjunto de servicios accesibles a todos.

Tendríamos que hacer, sin embargo, algunas reflexiones sobre estas constataciones. Si como se observa en el *Informe Mundial sobre la Comunicación y la Información* de la UNESCO², las perspectivas que se han abierto a las Bibliotecas Públicas en este fin de siglo no tienen precedente, también reconoce que se abre para ellas un futuro paradójico debido a que el uso de las nuevas TIC va a necesitar inversiones continuas, reciclaje continuado del personal más el reto principal de la calidad de la información.

Frente a esto, el usuario que no entiende cuánto ni por qué las Bibliotecas Públicas han cambiado³, encuentra que el acceso a la información es cada vez más fácil y más barato y, si quiere, puede prescindir de ellas y obtenerlo desde casa.

-
1. La noción de públicos en una biblioteca pública frente a un solo tipo de público está ligada a las encuestas de información realizadas en 1986 y 1990 en la BPI del Centro Georges Pompidou de París.
 2. UNESCO, *Informe Mundial sobre la Comunicación y la Información: 1999-2000*, Madrid, Unesco/Cindoc, 2000.
 3. Es curioso y anecdótico que los primeros comentarios del público en Sevilla se referían a que la Biblioteca era muy bonita que “no parecía una biblioteca”, sin duda por la imagen multimedia, la presencia de otros soportes además de libros y el espacio tan amplio de circulación libre.

¿Significa esto que a pesar de hacer bibliotecas modernas y avanzadas el público va a venir cada vez menos? o que ¿se pone en cuestión la política iniciada?

Para nosotros esa idea es una falsa polémica pero sí es la base para que a la hora de organizar nuevos servicios nos planteemos la necesidad de optimizarlos y hacer efectivos funcionalidad y eficacia. Para lograrlo y convertirnos en espacios de lectura múltiple como se les llama a las bibliotecas en la Sociedad de la Información, a nosotros nos parece que éstas han de ser espacios cada vez más abiertos, que permitan consultas rápidas y autónomas, articuladas con otros soportes que no están ligados a la lectura, ya que en el futuro, según algunos expertos, la alternativa es que el usuario nos *redescubra* como lugares de ocio total dónde se puede leer o consultar lo que se quiera..., dentro de una atmósfera construida para ser agradable..., por su recogimiento..., o por un universo cultural..., porque se esté bien..., porque se conozca a gente⁴.

Nosotros le añadimos el descubrir y valorar el espacio *físico* de la biblioteca frente al espacio *virtual*.

Todas estas consideraciones las hemos tenido en cuenta a la hora de instalar y organizar el nuevo espacio de la Biblioteca Pública Provincial de Sevilla, que se nos brindó al construirse un nuevo edificio, por lo que creemos interesante definir las actuaciones que se han seguido de acuerdo con la idea de servicio público en las bibliotecas de Bertrand Calenge⁵, que significa un análisis minucioso de sus componentes tales como la acogida, la orientación y la información, pero antes vamos a dar algunos datos sobre el edificio y las líneas generales de su organización para situarnos mejor.

I. EL NUEVO EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA PROVINCIAL DE SEVILLA

El nuevo edificio de la Biblioteca Pública Provincial de Sevilla inaugurado en octubre de 1999, se ha construido en la margen izquierda del Guadalquivir, en un solar donado por el Ayuntamiento, financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y realizado por los arquitectos sevillanos Antonio Cruz y Antonio Ortiz, autores de edificios importantes en la ciudad como la Estación del AVE y el Estadio Olímpico. El céntrico lugar elegido en la ciudad, entre el río Guadalquivir y el Parque de María Luisa puede considerarse como punto de referencia del saber y del conocimiento para todos los ciudadanos.

4. GATTEGNO, Jean. *Le désir de lire. Techniques & Architecture* (1989) n1 384, p.56-58 (Numèro special Congrès IFLA).

5. CALENGE, Bertrand, *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris: Cercle de la librairie, 1996.

La superficie total es de 5.516 m² y consta de dos plantas y seis caras exteriores. La forma plegada del edificio establece relaciones con los elementos externos, incorporando las especies vegetales del entorno, e internamente se cierra alrededor de un patio (homenaje a la casa popular sevillana) o jardín que sirve para dotar de luz natural a las zonas de lectura y permite su disfrute durante buena parte del año.

Generosamente iluminada, el blanco de las paredes, la carpintería gris y los paños de ladrillo rojo le proporcionan una unidad sencilla, al mismo tiempo que su perfecto aislamiento le configura un ambiente recoleto, consiguiendo así un edificio bello y singular.

La Biblioteca Pública Provincial porta el nombre de Infanta Elena, aceptado por su ilustre persona que presidió la inauguración.

Para no alargarnos más, el resto de datos e información puede encontrarse en nuestra página web: <http://bpsevilla.sistelnet.es>

II. CAMBIOS ORGANIZATIVOS Y FUNCIONALES APOYADOS EN EL TRASLADO A UNA NUEVA SEDE

Todo cambio de una institución a una nueva sede, ya sea por rehabilitación, ampliación o nuevo edificio, debe suponer cambios organizativos y funcionales.

En nuestro caso fue traslado a un nuevo edificio, lo que supuso de entrada una transformación total, un salto de calidad evidente y unas posibilidades infinitas.

El *Plan de Traslado*, establecido según el conocimiento y estudio efectivo del local, constituyó una organización de la biblioteca adaptada a la nueva realidad, basada en unos parámetros que determinaron el análisis y la planificación inicial:

1. CAPACIDAD: determinó el estatuto de los documentos.

- Estableció qué documentos debían ir en libre acceso y en depósito; con capacidad más que suficiente se dispuso todo en libre acceso salvo las naturales reservas que se albergaron en los depósitos.

2. ESPACIO: determinó la distribución de los públicos.

- Su distribución tradicional en las Bibliotecas Públicas (infantil, juvenil y adultos) se tuvo en cuenta en la realización del proyecto por lo que no se planteó problema alguno.
- La integración en el ángulo S.O. del edificio de las secciones infantil (planta baja) y juvenil (planta primera) las aísla y separa lo suficiente, sin llegar a una

ruptura total, pero sí con independencia para las actividades propias, decisión que se ha revelado como un acierto.⁶

3. CIRCULACIÓN: determinó la instalación de los puntos de atención al público.

- *Puntos de vigilancia y seguridad*: vigilante, circuito de seguridad, sistemas antihurto de documentos y puertas de emergencia.
- *Puntos de Información*: General de entrada y de Información Bibliográfica en las salas.

4. EQUIPAMIENTO TÉCNICO: configuró la instalación de los servicios multimedia de la Biblioteca: OPAC, acceso a Internet, visionado de películas, puestos de audición musical, etc.

III. LÍNEAS FUNDAMENTALES DE LA ORGANIZACIÓN

Intentaron conciliar la noción de servicio a partir de las necesidades reales del público y de un análisis de su comportamiento y prácticas:

- Estudio
- Lectura y consulta
- Préstamo de documentos
- Consulta Multimedia (Internet y Bases de datos)
- Servicio audiovisual (música y cine)
- Convivencia social (encuentros, talleres...)
- Ocio cultural (conferencias, exposiciones...)

IV. ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE UN SERVICIO PÚBLICO

La introducción de nuevos soportes en la Biblioteca además de diversificar los modos de lectura ha supuesto muchas variantes en la organización del espacio y multiplicado y diferenciado el equipamiento, a fin de ofrecer no una biblioteca monolítica sino un conjunto de servicios multimedia y equipos de comunicación internos y externos (en búsqueda de información).

La autonomía del usuario en el interior de la Biblioteca ha sido para nosotros el nudo principal del libre acceso y, en nuestro caso, las salas de lectura sin paredes ni

6. Ver la distribución en la página web citada.

compartimentos dejan la circulación totalmente libre, sin trabas, decidida sólo por los muebles que van a definir las secciones a la vez que para permitir una visibilidad que aumenta la seguridad.

La *circulación*, cuidadosamente estudiada a la hora de establecer no sólo los espacios documentales, sino la accesibilidad del espacio total, estuvo apoyada en el análisis de las prácticas del público ya señaladas anteriormente y se concibió:

- Una circulación interna: como interfaz entre el depósito y los usuarios.
- Una circulación externa: se distinguió entre las zonas calientes o de mayor afluencia y las zonas frías según técnicas de *merchandising*.
- Zonas de mayor afluencia: se establecieron en los vestíbulos.
- Vestíbulo exterior: taquillas, control, información general.
- Vestíbulo interior: mostradores de transacciones en ambas plantas (préstamo y carnés en la Planta baja y servicios multimedia en la 10ª P).

1. Acogida

Cubre todos los aspectos de acogida en un sentido amplio (disposición del edificio, señalización adecuada, presencia de personal técnico y espacios de expansión).

Teniendo en cuenta la importancia del impacto visual se han valorizado algunos espacios como el hall o vestíbulo interior y se ha establecido una estrategia de acogida apropiada a los públicos de la biblioteca, a los distintos usos y a la imagen de biblioteca moderna y avanzada multimedia que se quería transmitir.

Así en el vestíbulo interior de entrada el público va a la zona más informal de la biblioteca: la hemeroteca con amplios sillones, espacio de visionado de cine, OPAC, y el patio o jardín accesible como lugar privilegiado de lectura; se ha evitado en todo momento la visión al entrar de mesas/sillas de estudio para que recuerde más a un lugar de ocio cultural, en principio, que a un lugar sólo de estudio o consulta (lo que se remite a la planta superior). En esta planta la perspectiva cambia: las salas de consulta, el fondo local, los servicios multimedia, etc., perfectamente aislados, le confieren una atmósfera de recogimiento y concentración a la vez que relajada, si se hace un alto en el estudio y se contempla a través de los amplios ventanales el río, el parque, la vegetación abundante...

2. Orientación

Pensando en los múltiples usuarios de distintos niveles de conocimiento, estatus social y culturas diferentes que pueden acudir a una Biblioteca Pública la *orientación espacial* se hizo a través de los clásicos directorios, paneles, pictogramas internacionales, etc. comprensibles para todos y ayudada por la *señalización*, entendida

como nexo de comunicación con el usuario y jugando un papel preponderante en la calidad de su imagen (mismo color, logotipo, tipo de letra definido, todo ello creado por los arquitectos del proyecto).

La señalización tiene aquí su doble objetivo: hacer accesible los espacios para localizar los fondos documentales, a la vez que distinguir entre los servicios estructurales de la biblioteca y el conjunto de servicios particulares (como por ejemplo puede ser la reprografía).

La señalización como nexo de comunicación informa también de la institución (logotipo) y es funcional (regulando las reglas de funcionamiento: restricciones de acceso, prohibiciones, vestuario, servicios, etc.). (V. Anexo I)

Con la señalización, arte difícil aunque no parezca ya que tiene la función de orientar, informar e identificar, lo que responde a lógicas diferentes, se ha pretendido además la misión de *clarificar* y en definitiva es el *símbolo de la biblioteca*, a diferencia de la señalización efímera de acontecimientos a actividades para la que se utilizan los cauces tradicionales (tablones de anuncios, página web, etc.)

3. Asistencia / Información

Para orientar al lector hacia los contenidos o colecciones de manera simple y lógica, se estructuraron dos zonas fundamentales:

- Planta Baja: documentos en préstamo
- Planta Alta: documentos que no se prestan

Planta Baja

Reúne todos los soportes documentales integrados que la biblioteca presta junto al mostrador que efectúa las transacciones.

El código de acceso a los fondos de esta sección es la signatura o código **PR** (prestable) que se incorpora también al catálogo. En ella se han distinguido dos zonas aprovechando su disposición en forma de **L** alrededor del patio:

Zona alfabética: todo lo que necesita búsqueda alfabética (Novela, Poesía, Biografía, Teatro, Literatura en lenguas extranjeras, Libros en letra grande, etc.)

Zona numérica: búsqueda numérica para las colecciones temáticas ordenadas según la CDU

Planta Alta

Alberga las obras que no se prestan, fundamentalmente las obras de consulta y el Fondo Local, además de algunos fondos destinados a un segmento de público po-

tencial determinado (legislación, temarios de oposiciones, fondo regional de Andalucía o sección de apartados con un fin deseado de organización alternativa).

El código de acceso a esta sección es SC (Sala de Consulta) y se les ha añadido a todos los soportes un círculo rojo adhesivo que subraya su prohibición de prestarse.

Entendiendo la importancia fundamental que el color tiene dentro de la línea de imagen, se han señalizado y rotulado las secciones por colores con la doble función de identificar y, a la vez distinguir, cada una de ellas.

Los colores asignados se aplican y se repiten en todo aquello con lo que guarda relación, desde la rotulación hasta los diferentes tipos de impresos (guías, hojas informativas, etc.) y en algunas secciones incluso los tejuelos (Fondo Local), puntuando así la memoria:

Verde: Publicaciones periódicas

Naranja: Préstamo

Rojo: Consulta

Amarillo: Fondo Local

Azul: Infantil-Juvenil

La Biblioteca Infantil-Juvenil

En cuanto a la Sección Infantil y Juvenil, con la situación e independencia que le da la arquitectura en el ángulo S.O. del edificio, conquista una personalidad y características propias:

- Espacio independiente con mobiliario adecuado para los lectores infantiles en la Planta Baja.
- Espacio recomendado para lectores de 12 a 17 años en la Planta Alta.

Ambas secciones son bibliotecas completas e independientes que responden a las necesidades de estos públicos. Así contienen los soportes integrados, cuentan con puestos de Internet, visionado de películas, audición de música, consulta a bases de datos y al catálogo, etc., consiguiendo así una atmósfera propia y restringiendo una circulación innecesaria al concebirse como minibibliotecas dentro de la biblioteca.

En cuanto al contenido de los fondos, además de las secciones de obras de consulta, lectura, y temática CDU, se completa con las novedades, grupos de interés propios a cada sector, escuela de padres, centro de documentación de Literatura Infantil y Juvenil, etc.

El acceso a los fondos es la signatura I (Infantil) y J (Juvenil) naturalmente con subclasificaciones por edad-color que se refleja en el catálogo de la biblioteca.

La sección música, cine, teatro y artes escénicas

Deseando superar el viejo apartado de Videoteca-Fonoteca y con la idea fundamental de establecer una clasificación más en correspondencia con los gustos de cierto público (en este caso el cinéfilo y melómano), además de un sentido iconoclasta de romper un poco la CDU, se reorganizó esta sección reuniendo en ella:

Consulta y préstamo de vídeos y grabaciones sonoras conjuntamente con los libros y revistas de estas materias, de acuerdo con la clasificación de géneros para la música y cine, para la que consta de puestos de audición y consulta.

El acceso a los documentos

El acceso a los documentos se ha organizado en la perspectiva de clarificar y unificar criterios con los objetivos buscados:

Documentos en libre acceso

PR: documentos prestables.

SC: documentos que no se prestan (dotados de círculo adhesivo rojo).

V: vídeos (películas).

F: fonogramas (discos compactos audio)

I: Infantil.

J: Juvenil

Documentos en depósito o reserva

D: documentos en depósito, petición en el mostrador.

En todas las Secciones y Salas se dispone de Hojas de Información específicas, concernientes a sus contenidos, organización y clasificación de los fondos en los colores correspondientes.

Optimización de los servicios en los nuevos espacios

Combinando un cierto número de acciones a emprender y de estrategias a poner en marcha, convenía sin duda, conseguir pistas para el control y resultado de la prueba del estreno de la biblioteca y se barajaron para ello una serie de premisas:

1. La biblioteca nueva no era un lugar cuya única fuerza de atracción sean los libros.

2. La diversificación de los modos de lectura que permite.
3. El apoyo a la formación permanente.
4. El doble papel que representa la biblioteca respecto a la información:
 - Lugar de consulta
 - Disposición de documentos/localización de información
5. La biblioteca como un lugar de convivencia socio-cultural.
6. La afirmación de espacio *físico* frente a espacio *virtual*.

En ausencia de indicadores formales, se intentaron optimizar los servicios partiendo del análisis de los puntos fuertes u oportunidades que presentaba la Biblioteca:

- Imagen de Biblioteca avanzada con acceso a nuevas tecnologías y soportes (con servicio gratuito)
- Situación medioambiental magnífica (entorno de jardines y parques).
- Usuarios de nivel educativo medio/alto.
- Buenas comunicaciones.
- Competencia profesional.

El análisis SWOT nos permitió conocer nuestra realidad y nos dio la oportunidad de decidir la situación e identificar las necesidades, con lograr accesibilidad, comodidad, independencia, ambiente grato para la lectura (habilitación del patio o jardín), proximidad, etc., buscando la satisfacción del usuario y convencidos, como declara Martine Poulain, de que una gran y hermosa biblioteca con un aspecto agradable, acogedor, de entrada libre, tiene un gran poder de atracción sobre la población.⁷

Por ello se insistió en:

- Potenciar la arquitectura y su entorno.
- Conseguir la autonomía del usuario.
- Lograr una atmósfera tranquila
- Preservar un ambiente apacible

7. POULAIN, Martine: Entrevista realizada en *Educación y Bibliotecas* (2000), n1 117, p.5-11.

- Ofrecerse como espacio alternativo de ocio
- Desarrollar el uso y aplicación de las nuevas TIC

Los éxitos conseguidos (V. anexo IV) y el avance en un año (por ejemplo la creación de la página web) nos afirma en la línea de acondicionar los servicios, apoyada en una transformación del funcionamiento en general a fin de que no sólo sea la arquitectura ni los fondos que podamos albergar lo que atraiga al lector, sino lo que denominamos una atmósfera más una cierta imagen de centro cultural avanzado.

Ha sido una opción voluntaria, y una apuesta profesional al servicio del público. Todo ello llevado a cabo con un gran esfuerzo y una enorme voluntad, por todo el personal de la biblioteca identificado plenamente con los objetivos y misión de la misma.

ANEXO I

GUÍA DE SERVICIOS

- i Información General
- i Información bibliográfica
 - Orientación de lectores
- Guardarropa
- Γ Teléfonos
- : Servicios
- └ Ascensores
- Fotocopias
- i Información Multimedia y Audiovisual
- Paragüero

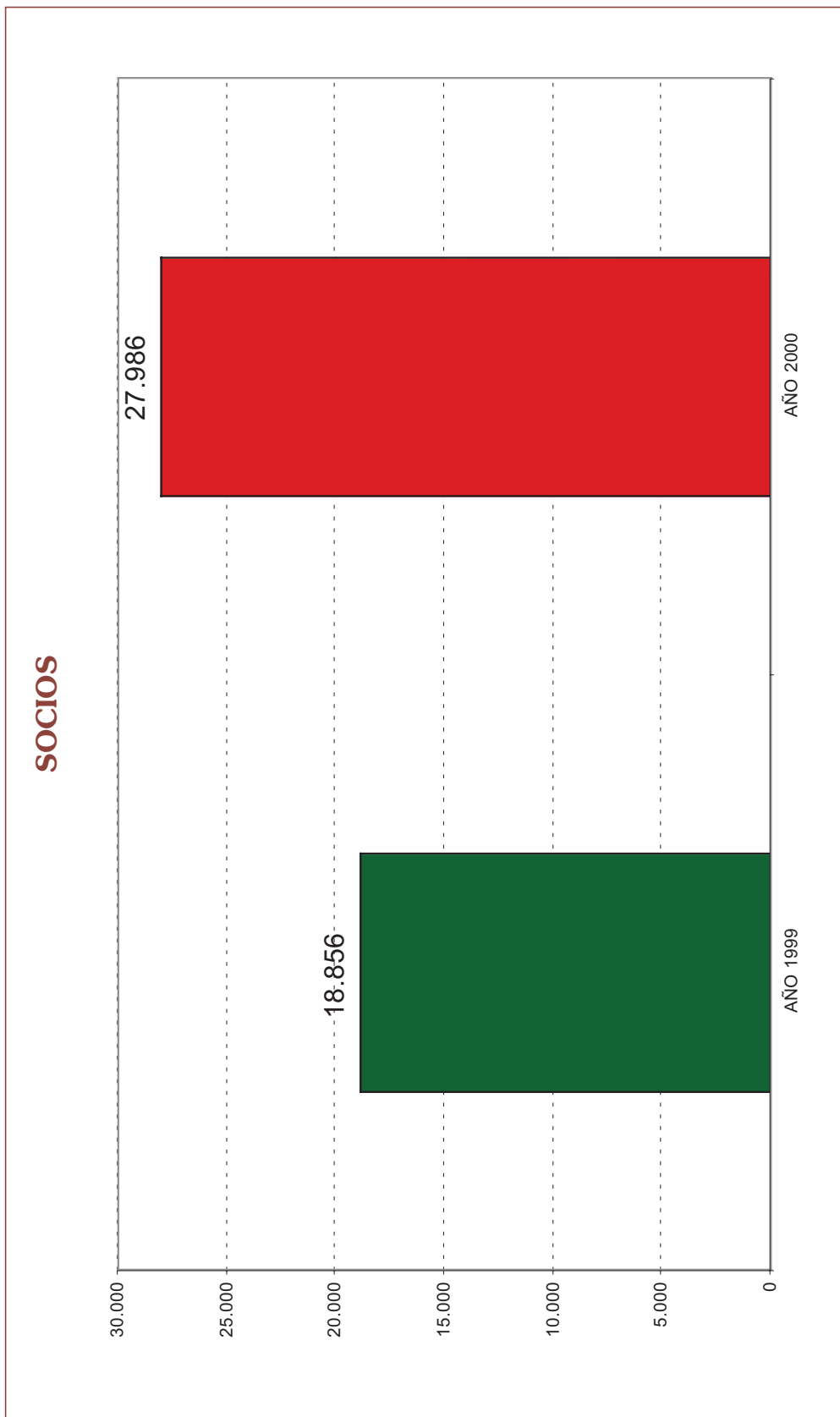
ANEXO II

NORMAS GENERALES

- Antes de acceder a los servicios de la Biblioteca, el usuario deberá depositar bolsos, carteras, paquetes, etc. en el guardarropa del vestíbulo de acceso.
- En las Salas de Lectura, no podrá efectuarse una ausencia temporal superior a 30 minutos.
- Se recomienda vigilar los efectos personales ya que la Biblioteca no se responsabiliza de robos y pérdidas.

- Los documentos deben manipularse con cuidado y no estropearlos con elementos adhesivos que puedan dañarlos (tijeras, cuchillas, tinta, papel, adhesivo, etc.)
- Los aparatos audiovisuales e informativos deben manipularse con precaución sin desviarlos del uso previsto.
- Una vez consultados los documentos no los devuelva a su sitio. Depósitelos en los carros o lugares previstos para ello.
- El número de fotocopias se limita al 10% de cualquier publicación.
- No está permitido:
 - Fumar dentro del edificio.
 - Consumir bebidas y comidas en el interior de la Biblioteca.
 - Utilizar cámaras fotográficas o de vídeo sin permiso, ni entrar teléfonos portátiles.
 - Hablar en voz alta o causar molestias que impidan la consulta, la lectura o el estudio.
- Los libros que llevan un círculo rojo no se prestan. Sólo se pueden consultar en las Salas.

ANEXO III



ANEXO IV

USUARIOS

