



Quando hay que hacer más con menos

El ejemplo de la Red de Bibliotecas de Obra Social Caja Madrid

M^a Isabel Riaza Chaparro

Directora de Bibliotecas de la Obra Social de Caja Madrid

La Red de Bibliotecas de Obra Social es un compromiso que Caja Madrid tiene con la sociedad desde hace más de tres décadas. La inversión en estos servicios educativos y culturales surge debido a la necesidad existente en los años setenta en España en cuanto a servicios bibliotecarios. Hace cinco años los servicios de esta Red evolucionaron para adaptarse a las nuevas necesidades que habían surgido, principalmente el fenómeno de la inmigración y la incursión de nuevas tecnologías. En la actualidad, la existencia de un servicio público de lectura que cubre las necesidades básicas y la influencia de la situación económica, hace que la Red de bibliotecas se encuentre con el reto de mantener su servicio a la sociedad dando respuesta a un número creciente de demandas sociales con la dificultad de contar con menos recursos económicos.

El origen de nuestra Red

La Red de Bibliotecas de Obra Social Caja Madrid está compuesta por treinta y nueve centros a disposición de los ciudadanos, ubicadas la mayoría de ellas en Madrid, y con tres centros en la provincia de

Ciudad Real, uno en Ceuta, otro en Barcelona y por último, en Santiago de Compostela.

El origen de esta Red lo encontramos en la década de los setenta, cuando en España los servicios públicos bibliotecarios no tenían el grado de desarrollo que podemos encontrar en la actualidad y era necesario invertir en este campo. La elección de la ubicación de los centros se debe principalmente a la transformación que sufrió la periferia de Madrid en estos años al ver aumentada de forma considerable su población. Desde las instituciones públicas no se pudo hacer frente a las demandas culturales que la sociedad necesitaba y Caja Madrid puso a disposición de la sociedad estos servicios culturales. Cómo surge esta Red y qué lo motiva es importante a la hora de comprender cuál ha sido su evolución y cuál es nuestra actual aportación a la sociedad.

Estos centros, que constituyen la mayor red de bibliotecas privada en España, tienen una vocación pública porque están abiertas a toda la sociedad, intentando hacer frente a sus necesidades de forma gratuita. La única fuente de financiación a lo largo de estas tres décadas de historia, ha sido la aportación que ha realizado Caja Madrid a su Obra Social resultante de parte de los beneficios que obtiene con su



negocio. La entidad viene desempeñando este compromiso con la sociedad española desde hace más de trescientos años siendo una actuación que se encuentra al margen de tendencias o de modas. La intervención de Obra Social Caja Madrid se materializa en cuatro líneas de actuación: Asistencial, Cultural, Medioambiental y Educativa, donde se encuentra la Red de Bibliotecas.

Nos adaptamos a las necesidades de la sociedad

Partiendo de esta orientación, hace cinco años constatamos que nuestra misión con respecto a la sociedad española había cambiado. Los servicios bibliotecarios básicos se habían desarrollado desde las instituciones públicas y gran parte de los municipios ofrecían estas prestaciones a su ciudadanía. Dentro de este panorama fuimos conscientes de que teníamos que ofrecer a la sociedad un valor añadido, ser complementarios a las instituciones públicas y diferenciamos para que no se produjera una concurrencia de servicios.

Desde las bibliotecas de Obra Social Caja Madrid estamos siempre atentos de forma continuada a las demandas y necesidades sociales, educativas y culturales de la sociedad. Para ello, además de la sensibilidad que todos los profesionales que formamos parte de este equipo tenemos al respecto, para orientar nuestros servicios a lo que la sociedad necesita, desde Obra Social Caja Madrid se dispone de un Observatorio de la Demanda. Este departamento realiza de forma periódica informes sobre el estado de cada una de las áreas de actuación sobre las que se actúa, por colectivos, jóvenes, mayores, personas en riesgo de exclusión... y por temática, centros educativos, culturales, asistenciales, necesidades medioambientales y por supuesto, servicios bibliotecarios.

Durante los últimos cinco años, y con el objetivo de adaptarnos a las necesidades de la sociedad, los servicios prestados desde nuestras bibliotecas han experimentado un cambio cualitativo, principalmente para hacer frente a dos cambios externos, la incorporación de las nuevas tecnologías y la llegada de personas inmigrantes a nuestro país.

Desde nuestros centros tratamos de transmitir a la ciudadanía que no se encontraban en un espacio donde se almacenasen libros y hubiera que estar en silencio, sino en centros dinámicos y activos donde se desarrollaban experiencias de índole cultural, educativa y social. Una

de las primeras medidas de este cambio fue eliminar el cartel de “silencio” típico y tradicional de toda biblioteca, quedándose sólo en aquellas instancias destinadas para el estudio, la consulta o la lectura. Pero en la práctica, el mayor o menor silencio lo determina la actividad que se esté desarrollando en un momento determinado. Una misma sala o dependencia puede servir para dar un curso de orientación laboral o para asistir a un cuentacuentos con la simple retirada de las mesas y sillas. Para ello tuvimos que adaptar nuestros centros para que fuesen versátiles. Comenzó un “plan de reformas integral de centros” que pretendían conseguir visibilidad de nuestros centros hacia el exterior, polivalencia de las salas y accesibilidad de barreras arquitectónicas entre otros aspectos. Con la intención de que nuestros socios no viesen el servicio interrumpido por este motivo, el tiempo que la biblioteca permanece cerrada, cuentan con nuestro bibliobús.

Servicios para todos los colectivos

Siempre teniendo como referencia el libro, quisimos que a nuestros centros se acercasen familias para aprender, obtener recursos pero también desde una perspectiva lúdica, abriendo los fines de semana como una alternativa de ocio para familias y jóvenes. Para familias aumentamos el número de actividades de fomento a la lectura que se desarrollaban en nuestros centros, ofertamos cuentacuentos en lengua de signos, creamos grupos de “Escuela de Padres” donde pueden aprender a contar un cuento a sus hijos o a cómo ayudarles en sus tareas escolares, y haciendo especial hincapié en las actividades intergeneracionales, para ello abrimos parte de nuestros centros los sábados por la mañana.

Para el ocio de los jóvenes, por ejemplo, en la biblioteca de Santiago de Compostela se llevó a cabo “Noches en la biblioteca”, con la ampliación del horario de apertura del sábado hasta las doce de la noche. Este proyecto tiene como el objeto que la biblioteca se convierta en una alternativa de ocio juvenil donde poner comentar libros pero también ver películas, realizar talleres de reciclado, música, o participar en el montaje de una obra de teatro. Para los jóvenes, además, contamos con la iniciativa “Abierto hasta el amanecer”, una apertura extraordinaria de los centros en épocas de exámenes para permitir que los estudiantes preparen sus exámenes, permaneciendo los centros

abiertos veinticuatro horas ininterrumpidamente durante los fines de semana. En alguno de estos centros, coincidiendo con estas fechas, se programan actividades que pueden ayudar a los estudiantes como talleres de relajación, de concentración o técnicas de estudio.

El colectivo de personas mayores, debido al aumento de la esperanza de vida, es un grupo de personas al que cada vez más tenemos que dar más soporte y ayuda. Cerca de muchas de nuestras bibliotecas contamos con centros de Obra Social Caja Madrid destinados tradicionalmente a servir de centro de reunión de este colectivo, por ello, y con la intención de fomentar la relación entre personas de diferentes edades e intereses, en los últimos años hemos venido desarrollando acciones especiales para ellos: libros con letra XL, audiolibros, clubes de lectura, actividades intergeneracionales, iniciación a la informática, cursos de memoria... por ejemplo, en la biblioteca de San Cristóbal se realizó una actividad entre jóvenes y mayores consistente en la lectura y dramatización de una obra de teatro.

Como comentamos anteriormente, dos de los retos más importantes a los que nos hemos enfrentado en los últimos cinco años ha sido la incorporación de las nuevas tecnologías y la llegada de personas de diversos lugares de procedencia.

Desde el punto de vista de las nuevas tecnologías, nuestras bibliotecas se han visto transformadas tanto desde el punto de vista de gestión bibliotecaria como de prestación de servicios a los socios. En cuanto a la gestión, ésta es más ágil y transparente para el usuario, disponiendo de un sistema informático común en tiempo real y el catálogo accesible a través de Internet. Para los socios, los servicios se han aumentado al disponer de salas informáticas, conexión a Internet, software informático, educativo y lúdico y formación en nuevas tecnologías que prevengan el riesgo de exclusión social.

La formación en nuevas tecnologías es muy amplia y abarca desde conocer la utilización de herramientas básicas de ofimática (Word, Excel, Power Point...), navegar por Internet, utilización de otros dispositivos o programas (eBooks, cámaras de foto, música...), elaboración del currículum, búsqueda de empleo o cómo documentarse para la realización de un trabajo entre otros. Como el resto de servicios, se encuentran adaptados a las necesidades de los diferentes colectivos y pueden ir, por ejemplo, desde cómo hablar con los nietos por correo electrónico o a través de cámara web, o las consideraciones que tenemos que tener en cuenta con los hijos que



Iniciativa "Diarios del Mundo"

se conectan a redes sociales y proporcionan datos personales a desconocidos.

Para el colectivo de personas inmigrantes que han llegado a nuestro país en los últimos años, nuestras bibliotecas por su finalidad social y por la ubicación de los centros, han sido en muchos casos un primer punto de contacto y de información. Muchos han recurrido a nosotros para conseguir información sobre cómo escolarizar a sus hijos, de qué forma tendrían derecho a la sanidad pública y cómo obtener recursos que organizaciones no gubernamentales o instituciones públicas están poniendo a su disposición. Después de recurrir a nosotros para conseguir información, una de las funciones tradicionales de la biblioteca, pudimos comprobar que una de las mayores barreras que tenían para integrarse en nuestra sociedad era, para parte de este colectivo, el idioma. Por ello, continuando con la oferta educativa que desde nuestras bibliotecas ponemos a disposición de todos los usuarios, llevamos el proyecto que se estaba desarrollando desde las Escuelas de Idiomas de Obra Social Caja Madrid de "Español para Inmigrantes", a las bibliotecas donde existía más demanda de este tipo.

En especial para el colectivo de personas inmigrantes pero que puede ser utilizado y aprovechado para diversas finalidades por todos los usuarios, pusimos en marcha la iniciativa "Diarios del Mundo". De una forma respetuosa con el medio ambiente, al imprimir sólo el periódico que se quiere leer, tenemos acceso en nuestros centros a más de doscientos diarios de más de setenta países, ejemplares en tamaño original a los cuales no se podría acceder de otro modo.

Más demandas sociales, menos dinero, igual más creatividad

Como hemos comentado, la única fuente de financiación a lo largo de estas tres décadas de historia, ha sido la aportación que ha realizado Caja Madrid a su Obra Social resultante de parte de los beneficios que esta entidad obtiene con su negocio. Es por ello por lo que siempre que tenemos oportunidad, agradecemos a

los más de siete millones de clientes de Caja Madrid la confianza que depositan en esta entidad, ya que de esta forma participan de forma indirecta en los proyectos que llevamos a cabo.

Debido a la actual situación económica, los beneficios después de impuestos de las entidades financieras están siendo más reducidos que en años anteriores. A esta situación, se le suma la nueva política que el Banco de España, con el objetivo de fortalecer la solvencia de las cajas, está imponiendo a las Entidades Financieras en relación al incremento de provisiones, lo que supone una menor dotación económica en detrimento de Obra Social y por lo cual una disminución de la cuantía destinada para la sociedad.

Frente a esto las demandas de la sociedad han aumentado. Las posibilidades de compra de productos culturales por parte de los ciudadanos se han reducido por lo que ha aumentado la asistencia a la biblioteca. Personas que hasta ahora no acudían a nuestros centros, ahora lo hacen para coger en préstamo un libro o una película, asistir con sus hijos a una sesión de títeres o leer la prensa.



También detectamos que ha aumentado la presencia de “personas sin techo”, que visitan nuestros centros por varios motivos que van desde los puramente climáticos a la posibilidad de acceder a recursos y sin menospreciar el hecho de charlar con alguien o tener un centro de encuentro. La convivencia de este colectivo con el resto siempre ha sido difícil de compaginar y el papel del bibliotecario, de nuevo, supone en este caso una demostración de la variedad de competencias a las que tienen que hacer frente estos profesionales.

Otro de los fenómenos, que hemos experimentado en los últimos meses, vinculado a la situación económica, ha sido la relación con pequeñas empresas de nuestro entorno. En este caso han sido los comerciantes próximos a nuestros centros los que se han acercado a nosotros para proponernos hacer descuentos en sus productos al presentar nuestro carné de biblioteca. De esta forma, los comerciantes difunden sus productos, principalmente a través del boca a boca, y nuestros socios tienen un valor añadido al contar con el carné de la biblioteca. Por ejemplo, en Alcorcón, nuestros socios pueden disfrutar de descuentos en la pastelería de al lado o en la biblioteca de Barrio de Bilbao en un centro de estética.

Ante la situación que estamos viviendo de una mayor demanda y necesidad de servicios por parte de la sociedad y un drástico recorte de la dotación económica

que tenemos para hacer frente a las necesidades tenemos el reto de articular una estrategia. Esta situación nos hace contemplar variables como son la atención a colectivos más desfavorecidos y la prioridad de necesidades, sin olvidar las posibilidades físicas de nuestros centros y no ser concurrentes con entidades públicas que estén proporcionando estos servicios a la ciudadanía.

Así pues tenemos mayores demandas y menos presupuesto. Esto nos ha obligado a recurrir a estrategias creativas que se podrían basar en:

- Priorizar colectivos. Ya no podemos dar de todo para todos. En estos momentos hay que volcarse en los que más necesitan de nuestra ayuda.
- Concentrar servicios. Teniendo muy presente qué prestaciones no se están proporcionando desde otras instituciones públicas o privadas y dejando las que ya estén cubiertas desde un punto de vista básico.
- Aprovechar las sinergias. Tanto las que se puedan derivar de diversos proyectos que se llevan a cabo desde Obra Social Caja Madrid o desde sus centros (Centros educativos y escuelas infantiles, espacios para mayores, escuelas de idiomas, salas de exposiciones y auditorios). Por ejemplo, el proyecto “Español para Inmigrantes” llevado a cabo en las Escuelas de Idiomas de Obra Social se está realizando en aquellas bibliotecas que más necesidades de este

tipo tienen. También mantener un contacto directo con los ayuntamientos (en la actualidad tenemos dos acuerdos de colaboración, con el municipio de Fuenlabrada y con el de Miraflores de la Sierra, ambos en Madrid), asociaciones vecinales, organizaciones no gubernamentales, universidades (acuerdos de prácticas)... con la intención de aprovechar al máximo los recursos.

- Fortalecer el canal de Internet y las plataformas tecnológicas.
- Potenciar el valor de las personas de la organización. Fomentando la formación interna o la participación en proyectos estratégicos.

El futuro a corto plazo se presenta difícil, con más recortes presupuestarios y más necesidades que cubrir, por lo cual tendremos que seguir haciendo un esfuerzo creativo y pensar nuevas formas de llegar a la sociedad. Desde el campo de las bibliotecas hemos dado los primeros pasos para romper las barreras que suponen la actuación desde nuestros centros, utilizando las nuevas tecnologías para llevar algunos de nuestros servicios a todos los usuarios de Internet, pero no es suficiente.

Las posibilidades de actuación son muchas, y si antes realizábamos un análisis económico y de rentabilidad social de cada uno de los proyectos que llevábamos a la práctica, ahora esta medida es aún más importante, ya que nuestra actuación tiene que ser ahora mucho más eficiente y basada en criterios de solidaridad. ◀▶