



# Una biblioteca orientada al usuario: Biblioteca Pública Municipal de Mérida

\* MAGDALENA ORTIZ MACÍAS Y M<sup>a</sup> ANGELES SERRANO CABALLERO

**L**a Biblioteca Pública nace en el año 1947 y como era común en esa época se establece más como un lugar de lectura, de conservación y mantenimiento del fondo documental, que como un lugar de préstamo o un centro formativo y lúdico. Posteriormente, toda la filosofía del concepto va cambiando y empezamos a vivir una serie de cambios sociales y culturales que se plasman directamente en el funcionamiento de las bibliotecas. Es el paso de la Biblioteca orientada al libro hacia la Biblioteca orientada al usuario. Desde nuestra incorporación en 1988 a la biblioteca de Mérida creímos que esta tenía que ser nuestra filosofía: la biblioteca debía integrarse activamente en la ciudad y trabajar con colectivos sociales y culturales de todo tipo, y con esta intención se iniciaron actividades culturales, certámenes, recitales poéticos, talleres, publicaciones literarias, etcétera, tendientes a conseguir este objetivo. Este proceso de cambio, no obstante, ha estado ralentizado en algunas ocasiones por planteamientos equivocados como era el carácter puntual de estas actividades que aminoraba el efecto integrador y dinamizador que nosotros pretendíamos llevar a cabo. Era necesario modificar la estrategia de la actuación: teníamos que analizar, programar y evaluar más y mejor nuestras actuaciones. Las actividades tenían que abandonar su carácter puntual y adoptar una línea de continuidad más global dentro de un contexto de análisis de actuación y de un estudio previo de la colectividad, de sus necesidades, de sus preferencias y carencias. Esto suponía incluir en nuestros

planteamientos el concepto de *Marketing Bibliotecario*, entendido como un proceso permanente, como una filosofía que cubre todos los campos de actuación: organización del fondo, colección bibliográfica, nuevas tecnologías, edificio, equipamiento técnico, personal, etcétera. Todo este nuevo planteamiento, esta nueva tendencia, ha sido una labor lenta y dificultosa, que ha conllevado, sin duda una revisión de los planteamientos tradicionales y un análisis profundo de la realidad de nuestra biblioteca: análisis de los objetivos, de los usuarios reales y potenciales, de los servicios que ofrecemos y de lo que podemos ofrecer, de la rentabilidad o no de dichos servicios, etcétera. A reforzar estas nuevas ideas nos ayudó la incorporación de la biblioteca a la naciente Asociación de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos Extremeños (ABADMEX) y a sus comisiones de trabajo, así como la participación en el Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB). Estos colectivos profesionales también apoyaban y fomentaban esta nueva línea de trabajo. Fue así como poco a poco nos dimos cuenta de que el cambio de la biblioteca orientada al libro a la biblioteca orientada al usuario, era un hecho y que este proceso había madurado poco a poco, con cambios sencillos que han trans-



formado paulatinamente el funcionamiento global y diario del centro.

Sirvan como ejemplo las siguientes pautas:

- Aumento del número de documentos en préstamo.
- Creación del fondo de videoteca.
- Préstamo de revistas y videos.
- Revisión y actualización del fondo bibliográfico, con el consiguiente y muy necesario expurgo.
- Se empieza a abrir al usuario el fondo documental que hasta ese momento era de acceso restringido, y el usuario llegaba al préstamo de libros mediante los catálogos y solicitud por escrito.
- Se traslada la Hemeroteca a un lugar más espacioso y cómodo.
- La biblioteca infantil y juvenil cambia su espacio físico, el mobiliario acerca más el libro al niño y al joven; se modifica su organización; se crea la sección de primeros lectores y el préstamo de revista y videos infantiles y juveniles, las novedades editoriales se muestran al usuario a través de llamativos expositores.
- Se agiliza la expedición del carnet de socios y se amplía la edad de adquisición a partir de los 4 años.



## Marketing para bibliotecas



- Iniciamos campañas de acercamiento o los niños, que anteriormente no tenían acceso, e invitamos a sus padres para que acudan con ellos a la biblioteca.

- Los medios de comunicación comienzan a estar presentes en todas nuestras actividades y programas de actuación.

A estos cambios que hemos enumerado y que se han desarrollado en la biblioteca, se han sumado otras actuaciones encaminadas a cumplir unos objetivos que surgieron como consecuencia de la revisión de los planteamientos tradicionales y del análisis de la realidad de nuestra biblioteca. Estos objetivos nos llevaron a establecer unos pilares básicos de actuación.

La biblioteca pública debe llegar a todos los sectores de población, independientemente de su ubicación geográfica, impedimento físico o intelectual, etcétera.

La biblioteca debe acercarse a ciudadano.

En virtud de esta idea desarrollamos los siguientes programas:

. Bibliopiscina.

. Biblioterapia.

. Préstamos colectivos a centros docentes alejados del entorno de la biblioteca.

. Préstamos a domicilio para impedidos.

### **Bibliopiscina**

El Programa *Bibliopiscina* se puso en funcionamiento en Junio de 1995. La iniciativa fue bien acogida por los responsables políticos dado que era un proyecto que presumiblemente iba a tener una alta rentabilidad socio-cultural con un presupuesto mínimo; la experiencia se llevó a cabo en las tres piscinas municipales, se uti-

lizaron casetas de feria de propiedad municipal, los lotes de libros, novelas, cuentos, cómics, revistas, etcétera, fueron seleccionados del fondo de la biblioteca. El único gasto consistió en la compra de los lotes de publica-

ciones periódicas para llevarlas diariamente por las piscinas.

¿Qué pretendíamos con la Bibliopiscina?

La intención y la filosofía del proyecto era sacar la biblioteca al exterior, así acercando la biblioteca a los lugares de ocio de la ciudad podríamos cumplir un doble objetivo: por un lado rentabilizamos el servicio bibliotecario que acusa el calor y la reducción de horario, sólo se abre por las mañanas de 8'30 a 14'30, con un cierto descenso del número de usuarios y por añadidura podríamos captar nuevos lectores-usuarios dado que independientemente del servicio de préstamo se ofertaba la posibilidad de hacerse socio.

Lo realmente importante de esta iniciativa fue constatar el hecho de que los objetivos que nos habíamos marcado se cumplieron; muchos ciudadanos conocieron a través de la Bibliopiscina las posibilidades que la Biblioteca Municipal les ofrecía, pues paralelamente al préstamo se realizaban una labor de difusión de los servicios bibliotecarios. Además la captación de socios fue también una realidad, niños que no eran socios aprovecharon la ocasión para hacerse el carnet y así poder seguir llevándose libros a casa durante el invierno, y no sólo los niños sino también, en algunos casos, sus padres y sus hermanos.

En vista de estos resultados nos animamos a repetir la experiencia el pasado verano, pero ya sólo en una de las tres piscinas municipales, obteniendo, si cabe, una mayor acogida por parte de los ciudadanos. Es sin duda, nuestra intención consolidar y mejorar

este proyecto. Somos conscientes después de dos años de andadura que acercar la biblioteca al ciudadano no sólo es posible sino que es y debe ser uno de los objetivos prioritarios de nuestro trabajo. Y es en esta misma línea en la que seguimos trabajando.

Este otoño pusimos en marcha una nueva actividad: La *Biblioterapia* es algo totalmente novedoso para nosotros ya que no contábamos con ninguna experiencia en este sentido, íbamos a movernos en un ámbito desconocido y no sabíamos siquiera si el proyecto iba a tener una buena acogida, nos embarcamos en él por el deseo de hacer la estancia de los niños en el hospital más agradable y sabíamos que el libro podía contribuir a ello.

Lógicamente la iniciativa entusiasmó a la dirección del hospital del INSALUD de Mérida que nos dio todo tipo de facilidades, se nos dotó de un espacio adecuado para colocar los libros y realizar las actividades con los niños y el personal sanitario se comprometió a prestar la colaboración necesaria para la buena marcha del proyecto.

Cargados de libros y con una buena dosis de optimismo iniciábamos la experiencia en la planta de pediatría. Seleccionamos cuidadosamente un lote de libros (libros de imágenes y cuentos de 3 a 6 años, cuentos y narrativa corta entre 7 y 9 años, cómics). En la selección tuvimos muy claro dos cosas: una, que los libros no fueran excesivamente largos (las estancias infantiles no suelen ser prolongadas), y que su contenido no exigiera demasiado esfuerzo por parte del niño enfermo. En el préstamo colectivo se incluyó también un lote de revistas divulgativas que se prestan a los familiares. ¿Cómo desarrollamos la experiencia?

Durante dos días a la semana, de 11 a 13 h. intentamos hacer de la lectura un juego: conscientes de la atención que necesitan estos niños establecimos con ellos en primer lugar una relación cálida, los sentamos con ellos, les contamos cuentos en los que ellos generalmente participan. En esta labor y dado que el mayor número de

**PUBLICIDAD**



# Marketing para bibliotecas

niños hospitalizados tienen una edad media de 3 a 6 años, la ilustración ha sido para nosotros el principal instrumento de comunicación ente los niños y el libro.

Esta actividad tiene una doble contrapartida, por un lado da al niño enfermo la oportunidad de seguir en contacto con el mundo formativo e ilustrado de los libros no sólo a través de estas lecturas sino también del préstamo semanal que se les hace. Con ello contribuimos a que se olviden de que están en un hospital y puedan soñar con "los héroes de papel" que los libros les ofrecen; por otro lado a través de nuestras sesiones semanales muchos familiares han aprendido algunas técnicas de narración infantil que antes desconocían, y además les hacemos participar directamente y queremos que aprovechen esta actividad, por eso les facilitamos el préstamo de revistas actuales y libros que nos soliciten.

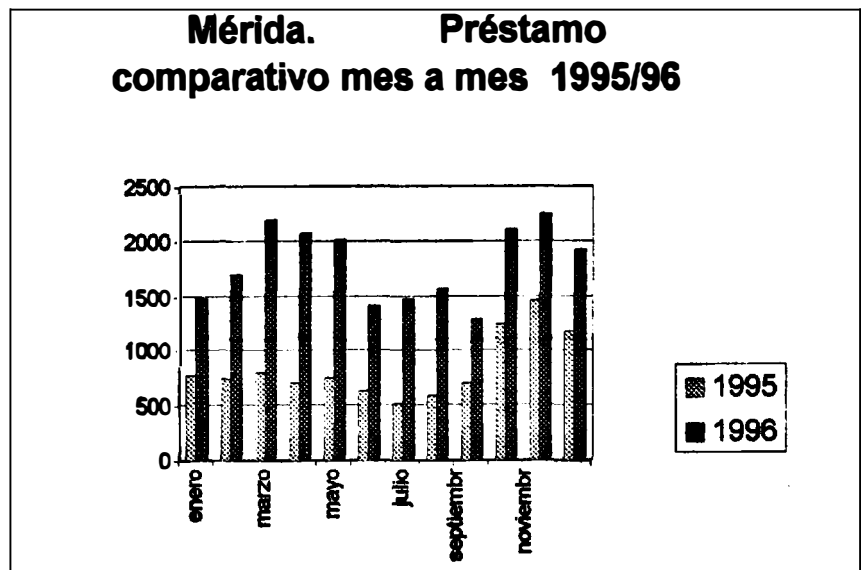
Hoy nos atrevemos a decir, tras cuatro meses de experiencia que los resultados han sido y siguen siendo positivos, no sólo porque las estadísticas arrojan un balance al alza sino fundamentalmente porque con esta actividad contribuimos a hacer llegar la biblioteca y el libro de una forma más cercana y más humana...

## Préstamo colectivo

Es un servicio que permite a los centros docentes tener acceso a lotes de libros por un periodo mínimo de tres meses. Los lotes se seleccionan conjuntamente entre el profesorado que conoce las preferencias del alumnado y el personal técnico de la Biblioteca. El centro educativo se hace responsable de los libros y se compromete a incentivar la lectura, labor que nosotros apoyamos una vez al mes visitando los colegios que han solicitado este servicio y realizando en el aula técnicas de animación a la lectura.

## Préstamo a domicilio para impedidos

Surgió como un servicio especial para usuarios que empezaba a tener problemas para acercarse personalmente al servicio de préstamo de nuestra biblioteca por su



edad avanzada o por enfermedad. Decidimos invitarles a que nos llamaran por teléfono para reconocer sus préstamos, y posteriormente empezamos a llevarles los libros y revistas que nos solicitaban.

Realmente no podemos decir que haya tenido mucho éxito, pues los usuarios de estas características prefieren seguir viniendo a la biblioteca o enviar a algún familiar.

La puesta en marcha de estos proyectos han tenido su reflejo en los datos estadísticos que diariamente se recogen en la Biblioteca y de los que vamos haciendo una lectura crítica y positiva a la hora de programar o evaluar actuaciones determinadas. Anotamos algunas de las variables recogidas en un gráfico comparativo de 1995/1996 y comprobamos que las cifras dicen mucho: así, por ejemplo, el número de usuarios o personas que han utilizado, al menos una vez, el servicio de préstamo a domicilio se ha visto casi duplicado en 1996 respecto al año anterior.

Sirva de ilustración el gráfico comparativo mes a mes de los préstamos a domicilio, durante 1995 y 1996.

La biblioteca pública debe actuar para atraer a los usuarios potenciales (adultos) que posiblemente no se "atreven" a acceder a la misma porque piensan que no es "su sitio", que la biblioteca es sólo un lugar para estudiantes.

Desde aquí quisimos hacerles partícipes y transmitirles que hay

muchas actividades y que éstas también pueden ser para ellos. Desde la biblioteca se organizan anualmente varios cursos de encuadernación y se ha consolidado un taller de encuadernación permanente abierto todos los jueves para aquellos usuarios que previamente han realizado dicho curso. Además, dicho taller sirve como excusa para acercarlos a la biblioteca y hemeroteca y enseñarles todos los servicios que puedan interesarles. Y se dan cuenta que son muchos.

Por otra parte, son muchas las actividades culturales que periódicamente la Biblioteca organiza proponiéndose varios objetivos alcanzables, como pueden ser atraer a ciertos usuarios que pueden llegar a la biblioteca promovidos por alguna actividad puntual que les interesa; insertar el libro en la actividad cultural de la ciudad; promover actividades de animación y promoción de la lectura; dar a conocer la biblioteca entre sectores determinados de la ciudad, etcétera.

Somos conscientes de que tenemos aún una biblioteca que es la continuación del centro escolar, con unos usuarios desinformados que no saben aprovechar los recursos que les ofrecemos.

Dar a conocer lo que puede ofrecer la biblioteca a sus usuarios y enseñarles a utilizar al máximo estos recursos son los objetivos básicos del programa de *Formación de Usuarios* que iniciamos en 1995, con centro de *Educación*



trinfantil, de primaria y de secundaria. Hasta el momento han pasado más de 2.000 escolares por la biblioteca, unas veces únicamente de "visita escolar", como es el caso de los más pequeños (niños de 5 años que aún no han accedido a la lectura); a estos se les enseña qué es la biblioteca, qué pueden hacer en ella y se les acerca al mundo del libro, mostrándoles sus formas y contenidos. La actividad que se realiza es totalmente lúdica, en torno a la narración de un cuento en el que ellos participan. En la visita se les muestra la sección infantil y dentro de ella el espacio dedicado a Prelectores/ Primeros Lectores y se les hace entrega del carnet de socio.

Estamos convencidos de que esta actividad, sin llegar a ser una auténtica formación de usuarios, es sumamente útil, especialmente si tenemos en cuenta que cuanto antes comiencen los estímulos para encaminar a la población infantil a la lectura, mejores resultados obtendremos.

## Formación de Usuarios en Educación Primaria y Secundaria

La visita a la biblioteca y la formación de usuarios en los cursos de educación primaria y secundaria se programa conjuntamente entre el profesorado y el personal de la biblioteca atendidos al nivel de conocimiento y a las características del curso. Normalmente se realizan dos sesiones: en primer lugar una visita que tiene por objeto dar a conocer el servicio de la biblioteca, lo que este puede ofrecer y los recursos que el usuario puede utilizar, en segundo lugar una sesión teórico-práctica en la que se acerca al alumno a los sistemas de ordenación y clasificación de los fondos con algunos juegos prácticos destinados a descubrir fundamentalmente el manejo de los ficheros y las relaciones entre la ficha, la signatura topográfica y el lugar donde se encuentran los libros en el conjunto de la colección.

La visita se aprovecha también para invitarles a venir individualmente a la biblioteca, se les muestra una selección de libros adecuados a su edad y preferencias

haciendo hincapié en que descubran el mundo de la lectura y los placeres que este conlleva.

Si queremos que la biblioteca sea un servicio público que llegue al mayor número de ciudadanos,

a cualquier barrio, grupo o colectivo, debe hacerse presente en los **medios de comunicación**, para dar a conocer todos los servicios que en ella se ofrecen.

Desde que contamos con la colaboración continua de la prensa y la radio la afluencia de adultos en nuestra biblioteca y hemeroteca es cada vez mayor. Contar con un programa semanal, "libromanía particular", todos los martes de 12'30 a 12'50 h. en la cadena Cope, donde se anuncian las actividades, se divulgan los nuevos servicios y se recomiendan novedades, es, sin duda, un instrumento eficaz de comunicación con la sociedad, de captación de nuevos usuarios, en suma, un instrumento para convencer de que la biblioteca está al servicio de los vecinos.

Similares actuaciones venimos desarrollando mensualmente en Radio Forum, emisora municipal, y mediante sencillas notas de prensa procuramos estar presentes con relativa frecuencia en los periódicos regionales de edición local; todo ello contribuye a hacer llegar al ciudadano la idea de que la biblioteca es una instalación viva, abierta e integrada en la comunidad.

## Publicaciones de Premios

Con la idea de colaborar en el desarrollo cultural y de promocionar a la ciudad a nivel nacional, el Ayuntamiento, a través de la Biblioteca, convoca cada dos años varios premios: en la edición de 1995 convocó el IV Premio de Poesía "Ciudad de Mérida", dotado con 300.000 pts.; el Premio de Novela "Juan Pablo Forner" dotado con 1.000.000 pts. y el II Pre-



mio de Ciencias Sociales "José María de Calatrava" dotado con 700.000 pts. y en todos los casos con la publicación de las obras ganadoras.

Estos premios han tenido bastante aceptación e importancia.

El día 23 de abril de 1997 se convocará la tercera edición.

Llegar hasta aquí no ha sido, como decíamos al principio, una tarea fácil, y no todo es de color de rosa; en este centro hay una serie de deficiencias y de carencias básicas que contrarrestan la eficacia de todo nuestro esfuerzo; así por ejemplo, no existe un presupuesto anual para la compra de novedades, lo que hace que no tengamos una colección actualizada ni podamos ofrecer los libros, revistas o vídeos que nos solicitan; el edificio es antiguo, compartido, mal acondicionado y con múltiples carencias.

Para intentar solucionar algunos de estos problemas, la Delegación de la Biblioteca ha establecido unos acuerdos de colaboración con uno de los hipermercados establecidos en la ciudad a través del cual conseguimos novedades literarias y la suscripción gratuita de varias publicaciones periódicas. Estas colaboraciones privadas se consiguen debido a la buena imagen de la que disfruta nuestro centro en Mérida.

El resto de los problemas siguen ahí pero intentamos paliarlos con el esfuerzo personal del equipo humano, tanto funcionarios como voluntarios que prestan sus servicios en esta biblioteca.

\* **Magdalena Ortiz Macías** es Directora de la Biblioteca "Juan Pablo Forner" de Mérida.  
M<sup>a</sup> **Ángeles Serrano Caballero** es Encargada de la Bibliotecas Infantil y Juvenil.