

ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA
BIBLIOTECA PÚBLICA DE PLASENCIA
“JOSÉ ANTONIO GARCÍA BLÁZQUEZ”
PROMOCIÓN Y MARKETING DE BIBLIOTECAS
PÚBLICAS

TRABAJO DIRIGIDO POR: MARÍA ROSARIO ANDRÍO ESTEBAN

TRABAJO REALIZADO POR: JAVIER MUÑOZ CASTAÑO

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN

GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

TRABAJO FIN DE GRADO

ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE PLASENCIA

“JOSÉ ANTONIO GARCÍA BLÁZQUEZ”

PROMOCIÓN Y MARKETING DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS



UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA



FACULTAD DE
TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN

ALUMNO/A: JAVIER MUÑOZ CASTAÑO

TUTOR/A: MARÍA ROSARIO ANDRÍO ESTEBAN

Salamanca, 2020

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, querría agradecer, por un lado, el apoyo de todo mi entorno, sin olvidarme de mis amigos, compañeros y demás familiares, pero especialmente a mis padres y mi pareja, las personas que me han ayudado a superar este reto en el día a día, incondicionalmente. Por otra parte, tampoco podría dejar de agradecer a la tutora de este trabajo, María Rosario Andrío, y el director de la Biblioteca Pública de Plasencia Jesús Mateos, por su paciencia, interés en mi aprendizaje y constancia que dispensaron. Además, mediante algo muy importante, como es la vocación por sus respectivas profesiones, que encuentran su punto en común en los centros documentales y el incalculable patrimonio que acogen en su interior. Sin todo esto, hubiera sido imposible la realización de este Trabajo de Fin de Grado.

Asiento catalográfico

MUÑOZ CASTAÑO, Javier

Análisis y evolución de la Biblioteca Pública Municipal de Plasencia *José Antonio García Blázquez* : promoción y marketing de bibliotecas públicas / Javier Muñoz Castaño ; bajo la dirección de María Rosario Andrío Esteban. — Salamanca : Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación, 2020

85 p. : il. col. y bl. y n. ; 30 cm

Trabajo de Fin de Grado-Grado en Información y Documentación

1. Biblioteca Municipal — Plasencia. I. Andrío Esteban, María Rosario, dir. II. Título

027 (460.25Plasencia)

Resumen

Este trabajo se detendrá en todos y cada uno de los puntos que, para bien o para mal, forman parte de la Biblioteca Municipal de Plasencia, para poder evaluar de esta manera qué aspectos se deberían de fortalecer y qué recursos podríamos explotar para favorecer su desarrollo y evolución. Para ello, primero se ha de analizar el interior del centro, así como su ubicación para poder valorar las ventajas e inconvenientes y, por supuesto, explicar la formación de su colección y analizar las necesidades de sus usuarios. Por último, se contextualiza dicho centro, es decir, poner en conocimiento la importancia que tiene en el engranaje social y cultural de cara tanto a ciudadanos como a visitantes, así como resaltar la historia, costumbres y trascendencia de la ciudad en la que se encuentra. Una vez expuestos todos estos aspectos, se lleva a cabo un plan de marketing para valorar cómo potenciar ese funcionamiento y su correspondiente promoción.

Palabras clave

Difusión, marketing, lectura, Plasencia, gestión, plan estratégico, promoción.

Abstract

This work reviews each and every one of the points that, for better or for worse, are part of the Public Library of Plasencia, in order to evaluate what aspects should be strengthened and what resources could be exploited for its development and evolution. First, the interior of the center and its location are analyzed to present its advantages and disadvantages, as well as to explain its collection and analyze the needs of its users. Finally, this center will be contextualized to show its social and cultural importance for both citizens and visitors, as well as the history, customs and significance of Plasencia, the city in where it is located. Once all these aspects are exposed, a marketing plan is carried out to assess how to promote this operation and its corresponding promotion.

Keywords

Diffusion, marketing, reading, Plasencia, management, strategic plan, promotion.

ÍNDICE

1. Introducción	8
1.1. Objetivos	10
1.2. Marco teórico.....	11
1.3. Metodología	14
2. Desarrollo	16
2.1. Plasencia a través de su historia, desarrollo y tradiciones.....	16
2.2. Recursos de información.....	23
2.2.1. Gestión de la colección	23
2.2.2. Selección y adquisición.....	24
2.2.3. Otros aspectos cuantitativos y aspectos cualitativos.....	24
2.2.4. Formación de las colecciones.....	24
2.2.5. Expurgo o descarte.....	24
2.2.5.1. Criterios de expurgo	24
2.2.5.2. Aplicación de los criterios de expurgo	25
2.2.5.3. Destino de los fondos.....	26
2.2.5.4. Evaluación del expurgo	26
2.2.6. Colecciones especiales	26
2.2.7. Donaciones.....	27
2.3. Análisis interno.....	27
2.3.1. Ubicación.....	27
2.3.2. Señalización exterior	27
2.3.3. Espacio interior.....	27
2.3.4. Mobiliario	28
2.3.5. Instalaciones y equipamiento	29
2.3.6. Superficie.....	30
2.4. Recursos humanos	30
2.4.1. Categorías profesionales	30
2.4.2. Organización.....	30
2.4.3. Formación.....	31
2.5. Usuarios y servicios.....	31
2.5.2. Usuarios.....	31
2.5.3. Estudios sobre los usuarios y evaluación	31

2.5.4. Servicios a los usuarios	33
2.5.4.1. Servicio de préstamo	33
2.5.4.2. Servicio de información general, de orientación e información bibliográfica.....	34
2.5.4.3. Servicios para niños y jóvenes	34
2.5.4.4. Servicios para grupos de usuarios con necesidades especiales	35
2.5.4.5. Formación de usuarios	35
2.5.4.6. Actividades culturales	35
2.5.5. Horarios	35
3. Análisis DAFO	36
4. Plan estratégico: Gestión y planificación de la Biblioteca Municipal.....	38
4.1. Gestión de la biblioteca.....	39
4.1.1. Planificación	39
4.1.2. Rentabilidad de los recursos	39
4.1.3. Gestión del personal	39
4.1.4. Evaluación de resultados.....	39
4.2. Financiación.....	40
4.2.1 Recursos económicos	40
4.2.2. Tarifas	40
4.2.3. Subvenciones públicas	40
4.3. Cooperación entre organismos culturales de la ciudad	40
4.3.1. La necesidad de cooperar entre organismos culturales de la ciudad	40
4.3.2. Estructura y ámbitos de cooperación	41
4.3.2.1. Cooperación entre bibliotecas públicas	41
4.3.2.2 Colaboración con otras instituciones	41
4.3.2.3. Formalización de la cooperación.....	41
4.4. Promoción y comunicación	42
4.4.1. Propuestas de mejora	45
5. Medidas de reapertura tras el Estado de Alarma	55
5.1. Fase 1.....	55
5.2. Fase 2.....	57
5.3. Fase 3.....	58
6. Conclusiones.....	61
7. Bibliografía, webgrafía y fuentes de información	63

1. Introducción

El presente Trabajo de Fin de Grado es obligatorio para poder obtener la titulación en Grado de Información y Documentación. Se desarrolla sobre la Biblioteca Municipal de Plasencia y la promoción de la misma, bajo la dirección de María Rosario Andrío. La motivación de realizar este trabajo con la citada tutora reside en determinados puntos en común. Por un lado, el marketing, y por otro, la perspectiva de la función de los centros de documentación en la sociedad: la documentación histórica, la lectura y actividades culturales, por lo que si se unen ambos elementos, es evidente que la idea a desarrollar es la promoción del centro, mediante un plan estratégico de marketing sobre una biblioteca pública.

Según una definición extraída de la ponencia *Modelos de Gestión de Bibliotecas Municipales en España*, de la profesora de nuestro grado *García, Araceli (2005)*, las bibliotecas municipales son “un soporte esencial para el desarrollo de un municipio y un elemento fundamental en los sistemas de lectura pública”. Un concepto muy acorde al enfoque que se trata de desarrollar. En dicha fuente también se refleja que “son centros bibliotecarios de uso público y titularidad municipal y son obligatorias según la Ley 7/1985 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local (artículo 26.1b), en todas las poblaciones con más de 5000 habitantes, dependen lógicamente de los ayuntamientos respectivos que asumen la función de órganos gestores.”

En concreto, este trabajo será realizado sobre la Biblioteca Municipal de Plasencia, ya que siento un gran arraigo a mi ciudad natal y su apasionante historia y evolución, así como sus tradiciones, por tanto sería muy satisfactorio que estuviera más cohesionada con su biblioteca y que el centro se adapte al amplio abanico de necesidades de todos los usuarios, ya sean reales o potenciales, haciéndose sentir en cada aspecto relacionado con la cultura, mediante acuerdos con todas la instituciones culturales de la ciudad, abriéndose a nuevas actividades, fusionando los servicios más tradicionales con las nuevas tecnologías y expandiendo sus puntos de información en lugares públicos. Sin embargo, en primer lugar, se ha de proceder al análisis interno y análisis externo, no solo de sus instalaciones, fondo y servicios, sino también sus recursos humanos y económicos.

A continuación, tras el correspondiente Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y oportunidades del centro), para conseguir el propósito comentado en líneas anteriores, se debe de poner en marcha un Plan Estratégico con el que impulsar al centro mediante los nuevos tiempos, su entorno y los recursos que ofrece la ciudad para consolidar sus servicios y que también sea, no solo el vínculo idóneo entre la ciudadanía y la lectura, sino también el gran transmisor cultural a nivel local: orígenes, tradiciones, evolución, eventos o actividades y documentación relacionada con la ciudad, ya sea histórica o de obras locales. Toda necesidad de cualquier usuario real deberá ser cubierta, pero también fijar un objetivo más ambicioso: generar

necesidades en usuarios que aún no son reales y saber cómo hacer para mantenerlos de manera definitiva. Por último, se plasman las medidas tomadas tras la reapertura en una situación tan extraordinaria a causa de la pandemia Covid-19.

Antes de comenzar a desglosar cada apartado del trabajo, han de ser comentados los inicios de las bibliotecas tal y como las conocemos hoy día. El término biblioteca procede de la palabra griega “Bibliothèque”, cuyo significado es “caja de libros”. Por lo tanto, etimológicamente una biblioteca es un lugar donde se guardan libros. Hasta el siglo XVIII, se utilizaba el término “librería” para referirse a una biblioteca. Solo desde el siglo XVIII se generaliza el uso de “biblioteca” en los países latinos y germánicos. Hasta entonces en todo el mundo se utilizaba el término “librería”, aunque en los países anglosajones aún hoy se mantiene “library”.

En cuanto a la definición, son recurridos varios conceptos revisados durante nuestro grado en la asignatura de Colecciones de la Información. Una de ellas es acuñada por la Ley 16/1985, 25 Junio de Patrimonio Histórico Español: “Son bibliotecas las instituciones culturales donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunde conjuntos o colecciones de libros, manuscritos y otros materiales bibliográficos o reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal, al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información”.

Mientras que la Ley 10/2007 de la lectura, del libro y de las bibliotecas define así el concepto de biblioteca: “Estructura organizativa que mediante los procesos y servicios técnicamente apropiados, tiene como misión facilitar el acceso en igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía, a los documentos publicados o difundidos en cualquier soporte”.

No obstante, posiblemente la definición más completa de biblioteca sería la siguiente, también adquirida en la asignatura Colecciones de la Información, impartida por la profesora Araceli García: “Colección de documentos en cualquier soporte, debidamente seleccionados, organizados y puestos a disposición del usuario a través de diferentes servicios y programas, con el objetivo de satisfacer sus necesidades educativas, informativas, recreativas y de investigación, contando para ello con personal especializado”.

Dicho esto, durante el desarrollo se verán reflejados todos esos factores referidos en las anteriores definiciones, puesto que la Biblioteca Municipal de Plasencia no solo realizaría servicios cotidianos como el préstamo, consulta o sala de lectura, ya que la idea es que sea la verdadera referencia cultural, pero también social e histórica, aunando recursos entre iniciativas al alcance de cualquier usuario y la integración de las nuevas tecnologías.

Los orígenes de la Biblioteca Municipal de Plasencia se remontan a la década de los años 60, cuando se situaba en el tradicional Mercado de Abastos. Desde 1981 hasta la actualidad, se encuentra en un edificio histórico ubicado en la Calle Trujillo, precisamente unos metros más abajo, ya que en esa misma calle se encuentra una de las puertas de acceso del propio mercado de abastos. Esta calle es una de las que conforman el centro histórico, ya que parte desde la Plaza Mayor. Durante los últimos meses, se comenzó a establecer el nombre de Biblioteca Pública Municipal de Plasencia *José Antonio García Blázquez*, para rendir honor al gran escritor y traductor, fallecido el 12 de agosto de 2019. Sin embargo, el letrero que se puede visualizar en la entrada del centro sigue siendo simplemente el de “Biblioteca Pública”.

1.1. Objetivos

Los objetivos del trabajo giran en torno a la cohesión entre la Biblioteca Pública de Plasencia y su comunidad, con apoyo de otros centros culturales y las nuevas tecnologías para dinamizar las funciones que puede ofrecer a la sociedad y, por lo tanto, generar una mayor interrelación con la comunidad que abarca. Sin embargo, no sin antes analizar el entorno del edificio en el que se encuentra, el interior del mismo y todos y cada uno de los elementos de la biblioteca, ya sean mobiliarios, humanos, económicos, de información o los servicios que ofrece.

A partir de aquí, tras contemplar la comunidad en la que se encuentra y realizar el Análisis DAFO, se habrá obtenido la información suficiente como para llevar a cabo un Plan Estratégico con el que, adaptándose a los recursos humanos, económicos y de espacio con los que cuenta el centro, se pretendería alcanzar lo comentado en las primeras líneas, mediante el desarrollo de los siguientes puntos más importantes:

1. Proseguir con algunas de las maneras con las que actualmente la biblioteca ofrece sus servicios, tales como préstamos, consulta, clubes de lectura, charlas o cuentacuentos, a sus usuarios y a su comunidad.
2. Exponer los medios con los que la biblioteca se promociona e informa a sus usuarios.
3. La biblioteca pertenece a la Red de Bibliotecas de Extremadura, por lo que en el apartado correspondiente incidiremos lo que esto implica: préstamo en Red entre los centros y un carné de uso común para los usuarios, independiente de la biblioteca en la que se hayan inscrito como socios.
4. Acceso a la Biblioteca Digital Europea.
5. El centro coopera con el Archivo Municipal, informando a los respectivos usuarios de ambas instituciones e intercambiándose documentos si fuera preciso, si bien esta segunda acción es más puntual.

6. Últimas novedades del centro, como la aprobación municipal del nuevo nombre y la nueva página web, más adaptada para dispositivos móviles.

7. Desarrollar las propuestas de mejora que supuestamente se sumarían a los servicios y acciones que ya realiza el centro, y así aportar un impulso definitivo, con lo que se trataría de lograr una captación, retención y fidelización de usuarios a través de los siguientes objetivos más específicos:

- Orientación del personal en el ámbito del marketing para que puedan llevar a cabo el Plan de Marketing con la mayor eficacia posible.
- Convertir al centro en el verdadero referente cultural, potenciando servicios ya realizados como el préstamo y las charlas enfocándolas aún más a una formación y alfabetización de usuarios más intensa, e incluso añadiendo representaciones teatrales impulsándonos sobre acontecimientos históricos de la ciudad.
- Ampliar la variedad y cantidad de nuestros usuarios, ofreciendo otras posibilidades a los perfiles de usuarios potenciales que ahora no se promocionan, como préstamos colectivos a universitarios, autores de trabajos sobre Memoria Histórica de Plasencia organizados por la Universidad Popular...
- Posicionar al centro como una institución que llegue a cada ámbito de la ciudad: social, cultural y educativo, con una mayor difusión local, tanto de obras como de cultural general sobre la historia, desarrollo e influencia de la ciudad, y promocionándolo mediante otros puntos físicos que no sean el propio centro, aprovechando la amplia comunidad y riqueza cultural y transmitiendo dípticos de la Biblioteca tanto en multitudinarios y prestigiosos eventos celebrados en la ciudad, ya sean tradicionales o contemporáneos y que mayoritariamente se celebran en los centros culturales de gran capacidad que dispone Plasencia, como en otros lugares públicos (por ejemplo, grandes zonas verdes, Mercados de Abastos, centros de salud...).
- Aportar más herramientas de nuevas tecnologías adaptadas a los nuevos tiempos y que puedan establecer con el usuario una comunicación de mayor calidad y más inmediata.
- Generar expectativas del centro y la lectura de cara a la comunidad bibliotecaria con un cambio de imagen, más atractiva e innovadora.

1.2. Marco teórico

Aunque la orientación aportada, en todos y cada uno de los aspectos, por el bibliotecario Jesús Mateos y la información disponible en la página web de la biblioteca fueron de gran utilidad, para conseguir los objetivos ya marcados era necesario apoyarse sobre fuentes especializadas en cada uno de los apartados de

nuestro

trabajo.

The image shows a screenshot of the BPM Plasencia website. At the top, there is a navigation bar with the following elements:

- BPM Plasencia** (main header)
- Menu items: La biblioteca, Agenda, Catálogos, Servicios en línea, Publicaciones.
- Info local** (secondary header)
- Menu items: Clubes de lectura, Pregunte, Biblioteca digital, Agenda cultural, Bibliotecas de Extremadura, Buzón del lector, Mapa.
- Logo: biblioteca pública Red de sedes web.

Below the navigation bar, the main content area is titled "Info local" and "Info local >". It features a sidebar on the left with categories like "Información cultural y de ocio", "Moverse por y desde Plasencia", "Portales sobre Plasencia", etc. The main content area is titled "Información cultural y de ocio" and "Guía cultural y de ocio". It lists various cultural and leisure activities:

- PlanVe. La guía del ocio de Extremadura**
- Plasencia digital**
- Cultura en Extremadura**
- Cultura Extremadura**
- Institución Cultural "El Brocense"**
- Cines:**
 - Cine Alcázar
- Teatro:**
 - Teatro Alcázar
 - Gran Teatro de Cáceres
 - Festival en el Teatro Romano de Mérida
- Turismo, museos, etc.:**
 - Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Plasencia
 - Museo Etnográfico y Textil Pérez Enciso
 - Red de Museos de Extremadura
- Música:**
 - Festival Internacional de Folk de Plasencia
 - Coro Ars Nova
 - Grupo Chispa

El primer paso para poder abordar el verdadero marco del trabajo es analizar la comunidad y así poder conocer los perfiles de usuarios potenciales comprendidos en ella, para lo que fueron recurridos el libro *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*, publicado por Domínguez Sanjurjo, María Ramona (1996) y el artículo *El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales Importancia y pautas para su desarrollo (II)*, García Gómez, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio (2000), que también sirvió para plasmar la propuesta respecto al Servicio de Información Local, elemento fundamental para la difusión cultural. En cuanto a lo estrictamente englobado en la promoción, las ideas han podido ser desarrolladas gracias a la mezcla de mercadotecnia denominada *La Relación de las Cuatro P's* (Producto, Promoción, Plaza y Precio), cuyo aprendizaje fue adquirido en la asignatura de *Promoción de productos y servicios en Centros de Documentación* impartida por María Rosario Andrío, y que en el presente texto se consolida como la base de nuestro plan de promoción.

Pero para desarrollar dicho plan estratégico, también se precisaba de otras fuentes, como los artículos *10 estrategias de marketing para dar visibilidad y promocionar la biblioteca pública*. Marquina, Julián (2017), donde se resalta el hecho de empatizar con los usuarios y expandir físicamente la biblioteca mediante puntos de información, y *Plan de marketing 2.0 para bibliotecas*. González, Nieves (2010), en el que destacó especialmente la atención el término "segmentación de los usuarios", y *Propuesta de Plan de Marketing de la Biblioteca (2010)*, de la Universidad Complutense, en el que se escoge la iniciativa de formar en marketing a los profesionales del centro para poder ejecutar la promoción con eficacia. Por tanto, dichas fuentes aportan estas y otras

ideas para incluir en nuestro Plan de Marketing con el que captar, retener y fidelizar a los usuarios, ya sean reales o potenciales.

Además de frecuentes iniciativas para promover el uso de los libros de todas las edades y materias y promocionar charlas, cuentacuentos y otras actividades con reparto de información en los principales espacios y eventos culturales de la ciudad, también estaría al alcance identificar cada lugar o hecho que contengan determinada relevancia histórica o contemporánea, y por lo tanto puedan integrarse en determinados documentos como fieles reflejos de la memoria placentina, y que el centro pueda impulsarse sobre ésta en su salto hacia su comunidad que conforma la ciudadanía. Esta novedad también podría desarrollarse mediante nuevas tecnologías, ya sean físicas, dentro del edificio, en lugares de interés de la ciudad, o en los dispositivos de los usuarios.

Todo ello ayudará a establecer una mayor interrelación entre el usuario, la lectura, el propio centro como institución y la comunidad a la que abarca, estimulando así la promoción de sus servicios: actividades que además de incentiva la lectura y tipos de difusión documental e información cultural de manera general, estrechen lazos con otros centros y expresiones culturales y se den a conocer los orígenes y trascendencia de la ciudad durante las diferentes épocas, mediante la sección local y un dinamismo que posibilite captar la atención tanto del ciudadano como de cada visitante que desee acercarse.

Por eso, se refleja que, aunque no lo sea oficialmente (en este sentido, lo es la Biblioteca Pública de Cáceres), nuestro centro pertenece a la Red de Bibliotecas de Extremadura y es de referencia en funciones de todo el norte de la región. Por lo tanto, para identificar el concepto de Red de Bibliotecas de manera concreta y encuadrar a esta biblioteca en la categoría que la corresponde, sobre lo aplicado en la ponencia *Modelos de Gestión de Bibliotecas Municipales en España*, García, Araceli (2005), dispuesta en *I Encuentro Bibliotecas y Municipio. La Administración Local y las Bibliotecas en la Democracia*, en la que la citada docente y experta de nuestra facultad define Red de Bibliotecas de la siguiente manera: “consiste en establecer una fórmula cooperativa que beneficie a cada uno de los elementos que la componen. Las redes, son estructuras más igualitarias, menos jerárquicas y formalizadas, al menos en teoría y en lo que a bibliotecas públicas se refiere, aunque en la práctica, la red, suele ser una estructura impuesta y organizada desde arriba en la que participan elementos independientes o dependientes de la misma administración, como es el caso de las Bibliotecas Municipales, y en la que las actividades se realizan de forma conjunta”.

Para diferenciarlo, describe el concepto de sistema de bibliotecas como “un conjunto de bibliotecas que actúa bajo el mismo marco administrativo, formalizado legalmente y que se crea con el objetivo de garantizar los servicios de bibliotecas en un área geográfica determinada. En el caso de los sistemas suele tener más peso el

ofrecimiento por parte de las estructuras centrales a las bibliotecas integrantes”. No obstante, “en realidad, aunque el concepto de sistema suele ser más amplio, la diferencia entre red y sistema, es más teórica que práctica, de ahí la utilización de ambos términos para referirse a las Bibliotecas Municipales”.

1.3. Metodología

Como ya ha sido indicado con anterioridad, el objetivo del trabajo va encaminado a un buen posicionamiento de la Biblioteca de cara a toda la ciudadanía, y para que esto sea posible, primero se ha de contextualizar la historia, desarrollo e influencia de Plasencia y su entorno. Toda esta información fue adquirida mediante el conocimiento propio desarrollado individualmente, además de <https://plasenciaturismo.es/>, la página web de la biblioteca (<https://www.bibliotecaspublicas.es/plasencia/>) y otras fuentes, como los censos del INE y la página planvex.es, que son citadas en cuyas líneas se plasma la información obtenida.

Pero para poder adoptar una estructura de trabajo, en primer lugar escogimos el índice disponible “Pautas sobre los servicios de Bibliotecas Públicas” en travesia.mcu.es, si bien a lo largo de la realización del trabajo, con orientación recibida por parte de la tutora, hubo que llevar a cabo los ajustes que correspondiesen con el enfoque propuesto desde el inicio.

Lo próximo fue llevar a cabo una observación a fondo del edificio de la biblioteca y todos sus elementos, realizando fotos de cada espacio del centro y recopilando cuanta más información posible por nuestra propia cuenta, aunque a partir de aquí habría continuo contacto con el Director Bibliotecario Jesús Mateos, que en primera instancia en su despacho aportó amplia información mediante precisos datos sobre todos y cada de los aspectos del trabajo: cómo el centro lleva a cabo la gestión de la colección, manual de expurgo del que dispone la biblioteca y selección y adquisición de documentos, acciones realizadas basándose en la selección previa completada por el personal bibliotecario, lo trasladado por los usuarios principalmente en los cuestionarios, peticiones puntuales, o análisis extraídos en relación a los tipos de documentos que más se usan. Información que a pesar de no haber sido posible disponernos a través de dichos cuestionarios, sí que nos la hizo llegar de manera clara y concisa. También se dispensó información sobre la normativa y orígenes de la biblioteca, así como la agenda cultural de la ciudad en la página web de la propia biblioteca, como bien se ha indicado antes.

Por tanto, de esta manera también nos informó respecto a los perfiles de usuarios que más uso dan a la biblioteca, distribución exacta de los espacios, así como información específica sobre las instalaciones, elementos mobiliarios, iluminación, calefacción y medios de seguridad y protección. Luego se procedió a anotar la información referida a los recursos humanos: nombres y apellidos, formación y puestos que ocupan. A continuación, fue indicando los recursos económicos de los que dispone la biblioteca,

su procedencia y en qué son invertidos, mostrando los informes en relación a los gastos correspondientes a todos y cada uno de los apartados ya mencionados. También explicó que la falta de recursos impedía aplicar la Carta de Servicios.

El siguiente paso sería recibir información sobre los servicios que ofrece el centro, ya sean horarios, tipos de préstamo, actividades, charlas, etc. y datos respecto a los usuarios, así como analizar los perfiles de usuarios que más acuden al centro y hacen uso de sus instalaciones y servicios. Un análisis directamente relacionado con evaluar también toda la comunidad que abarca el centro, para lo que se buscó en las obras ya citadas: *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*, publicado por Domínguez Sanjurjo, María Ramona (1996) y el artículo *El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales Importancia y pautas para su desarrollo (II)*, García Gómez, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio (2000). En el caso de esta última publicación, también sirvió para poder enfocar el Servicio de Información Local y poder desarrollarlo junto a la información que ya disponíamos por el bibliotecario y la observación propia.

Pero fue entonces cuando surgieron contingencias debido al cierre de la biblioteca a causa de la pandemia Covid-19, por lo que la comunicación con Jesús Mateos se complicó al no poder recoger en persona informes sobre datos que aún no pudieron ser recabados. Para finalizar el desarrollo, tras realizar el análisis DAFO que ayudará a observar qué se debe mejorar o aspectos pueden ser propicios a explotar, se expondrá la planificación estratégica, en la que incluyendo el mencionado análisis de la comunidad, cooperación entre otros centros culturales y saber cómo sacar el máximo rendimiento de los recursos económicos y humanos, realizamos el Plan de Marketing sobre el que gravita el trabajo, mediante la información también aportada en este caso por la agenda cultural disponible en la web de la biblioteca anteriormente mencionada y una vez más con puntuales indicaciones de Jesús Mateos, pero también con otras fuentes específicamente sobre la promoción, que ya citamos en el marco teórico. En una última revisión de nuestro trabajo, ya que probablemente hiciera falta una visión profesional de una fuente consistente en la materia, se aporta contenido al apartado de cooperación de bibliotecas públicas, mediante la ponencia *Modelos de Gestión de Bibliotecas Públicas en España*, de García, Araceli (2005), como bien ya fue indicado en dicho marco del trabajo.

Es importante fortalecer ese vínculo con los usuarios y convertir en usuarios reales a los que todavía son potenciales, promocionándose la lectura y el centro como institución en eventos culturales, así como promover la importancia del libro con la participación en talleres, charlas y unir fuerzas entre la administración pública y todas las instituciones culturales de la ciudad para que éstas se fomenten entre sí y, atendiendo a los intereses específicamente de la biblioteca, se incentive la lectura y la investigación sobre la historia y evolución de la ciudad, pudiendo iluminar así un mayor

conocimiento y difusión sobre la misma mediante el uso del patrimonio documental con el que cuenta nuestro centro.

No obstante, el propio Jesús consultó por teléfono y correo electrónico las novedades de apertura. El Ministerio de Sanidad contemplaba en las Órdenes que ha ido publicando la posibilidad de abrir las Bibliotecas Públicas desde el día 11 de mayo y la biblioteca de Plasencia, lo llevó a cabo, cumpliendo con las medias exigidas. Por tanto, al igual que para poder comentar dichas disposiciones legislativas, pese a que éstas indican que por razones obvias los bibliotecarios no pueden recibir a nadie en su despacho, de otro modo se pudieron revisar pequeños detalles sobre diferentes apartados de todo el trabajo y así concluir cada uno de ellos. Al mismo tiempo, informó sobre la construcción de la nueva página web, que se pondrá a disposición de los usuarios cuanto antes posible. Debido a la nueva realidad que está transformando cada ámbito de la sociedad en todo el mundo, como es obvio este centro no permanece ajeno y tendrá que tomar medidas dentro de las ediciones actualizadas de las correspondientes disposiciones del Boletín Oficial del Estado, que son las siguientes:

<https://boe.es/boe/dias/2020/05/09/pdfs/BOE-A-2020-4911.pdf>

<https://boe.es/boe/dias/2020/05/16/pdfs/BOE-A-2020-5088.pdf>

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2020/BOE-A-2020-5469-consolidado.pdf>

2. Desarrollo

En este apartado se procede a desarrollar los apartados que dan contenido al trabajo, tanto respecto a su entorno y elementos externos, como a las instalaciones, organización, análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) y el Plan Estratégico. Por último, el trabajo concluye con las medidas tomadas ante la extraordinaria situación provocada por el Covid-19. Sin embargo, antes se contextualizará la ciudad y así recurrir a ello como reclamo para luego explotar la promoción del centro.

2.1. Plasencia a través de su historia, desarrollo y tradiciones

La *noble, leal y benéfica* ciudad de Plasencia fue refundada en 1186 por el rey castellano Alfonso VIII, con motivo de cimentar su objetivo de reconquistar Castilla para expandir su reino hacia el sur mediante unos terrenos en los que su ejército pudiera fortalecerse para hacer frente a los almohades y almorávides. En lo que entonces no era más que una aldea, este territorio poblado se conocía como *Ambrosía*, y al que puso el nombre de *Placentia* (de ahí, el gentilicio *placentino*), debido a la acogedora y placentera recepción por su gente y paisajes e innumerables manjares gastronómicos, aportaciones de toda la zona en su conjunto, con los que él y sus acompañantes eran agasajados a su llegada.

Por eso es que el mercadillo de los martes de cada semana es incluso anterior a dicha refundación, lo que siempre ha sido y nunca dejó de ser un punto de encuentro y aún hoy sigue siendo una referencia cultural y de las costumbres placentinas, ya que es el origen del Martes Mayor (se celebra en el primer martes de agosto): una de las fiestas, si no la más representativa de la ciudad, en la que también engloba los rasgos extremeños, ya sean respecto al folclore, artesanía o la variada y abundante gastronomía que siempre ha enriquecido a estas tierras. Además de todo ello y del ambiente hostelero, también incluye un concierto de gran repercusión, representaciones teatrales de la época medieval y actividades infantiles.

Tras asentarse en estas tierras, plasmó en el escudo de la ciudad el lema de *Ut placeat Deo et hominibus* (para el placer de Dios y de los hombres), ya que el rey percibió un amplio y privilegiado espacio para ejecutar grandiosos monumentos. El Rey castellano otorgó a la ciudad los Fueros y Privilegios, que defendían la igualdad entre sus vecinos, ya fueran cristianos, musulmanes o judíos, y establecían el término placentino dividido en poblaciones rurales denominadas Sexmos: La Vera, Campo Arañuelo, Valle del Jerte y Trasierra. Todas estas mancomunidades, al igual que otras como Riberos del Tajo, Sierra de Gata, Las Hurdes o Valle del Ambroz rodean a la ciudad de patrimonio cultural y bellezas paisajísticas. Tras ser confirmado este texto por los sucesivos monarcas Sancho III y Fernando IV, la ciudad pasó a ser reconocida como la Ciudad de los Fueros y Privilegios.

Pese a que según los estudiosos de la ciudad antaño pudieron existir dos edificios catedralicios (en las antiguas Iglesias de Santa Ana, hoy auditorio, y de la Magdalena, desaparecida casi en su totalidad y cuyos restos hoy se aprovechan para una sala de artesanía), tras la proclamación en 1189 de la ciudad como silla episcopal por el Papa Clemente III, se construyó la Catedral de Santa María en la que aparece la anunciación del Ángel Gabriel a la Virgen María. De esta manera, la Diócesis de Plasencia se estableció con sede en la propia ciudad. No obstante, la diversidad fue otro de los rasgos característicos de la ciudad, ya que en 1189 se fundó también la Comunidad Judía de La Mota, alzándose en lo alto del noroeste de la ciudad y cuyos miembros disponían de tierras y viñedos para trabajar, junto al alcázar que también formó parte del esplendor reflejado durante tantos siglos.

En 1197, después de que la ciudad volviese a ser tomada por los árabes en 1196, se consiguió una nueva reconquista y el monarca castellano mandó levantar la muralla para proteger a la ciudad. Separada en tres tramos debido a las diversas edificaciones a lo largo de los siglos, dispone de cinco grandes puertas y tres postigos, quedando 26 torres de las 71 iniciales. Y no se equivocó Alfonso VIII en cuanto a sus expectativas sobre la ciudad, ya que participó en la votación de las cortes celebradas en Madrid durante el año 1391.

La ciudad nunca dejó de acumular numerosos escudos plasmados en sus palacios y casas señoriales que se cuentan por decenas, debido a su ya indudable legado. Pese a todo, en el siglo XV Plasencia perdió el voto en cortes y pasó del rango de realengo al de señorío. A lo largo de los siglos XV y XVI, la ciudad pasaría a estar bajo el Rey Juan II, quien la aportó el título de Condado, la familia de los Zúñiga y posteriormente los Reyes Católicos, recuperando el pueblo gracias a los monarcas derechos como los referidos a las tierras.

En 1498, debido a que el antiguo templo se quedaba pequeño en comparación con el prestigio de la ciudad, se llevaría a cabo la construcción de la Catedral Nueva de la Asunción, que en torno a cien años después quedó concluida a la mitad. Aunque la construcción nunca llegó a finalizarse como se había planeado debido a la escasez económica, tanto dentro como por fuera deslumbra a todo el que la visita. Y tanto, que desde entonces se erige como el mayor templo catedralicio de Extremadura, así como el más ornamentado, y una joya muy a tener en cuenta también a nivel nacional. El retablo mayor fue creado por Juan de Álava, mientras que el coro fue obra de Rodrigo Alemán. Ambos arquitectos, entre los más valorados de la época. También a finales del siglo XV, se comenzó a tallar a la Patrona de la ciudad, la Virgen del Puerto, y de esta época igualmente son los orígenes del Santuario, si bien el actual se comenzó a construir en el siglo XVI y se concluyó en el XVIII, a 3km de la ciudad, desde donde se ve tanto Plasencia como el Valle del Jerte. La Romería de la Virgen del Puerto, a la que al finalizar la tarde bajan hasta la ciudad, es un gran día de encuentro entre miles de placentinos y visitantes, y se celebra el domingo posterior a Semana Santa.

En la Plaza Mayor, de irregular estructura, siempre ha servido como escenario de multitudinarios y prestigiosos eventos, así como el epicentro de la espontaneidad y carácter afable de la ciudad, elevados hasta su máximo esplendor en el mercadillo de los martes, con orígenes incluso anteriores a la refundación en 1186 y en el que a esos rasgos de los placentinos, se les unían caballeros y demás visitantes, para disfrutar de los olores y sabores de su natural entorno que se encuentran en la ciudad para que su venta fuera explotada en este magnífico escaparate. El Palacio Municipal del siglo XVI fue también creado por Juan de Álava en 1523.

En el año 1578, bajo las órdenes del gran arquitecto Juan de Flandes, en sustitución al anterior del siglo XII, se levantó el Acueducto, denominado Arcos de San Antón. Traía agua desde El Torno y Cabezabellosa y se construyó con piedras del Alcázar, que fue desapareciendo debido al poco uso que se le daba. Tras las sucesivas reformas abordadas de forma urgente, consta de 55 arcos de 18 metros de altura que suman 300 metros de longitud, aunque siete de ellos se encuentren alejados del resto, a las afueras de la ciudad, en el Paraje Natural conformado por la Sierra del Gordo y Valcorchero. Por entonces, la ciudad ya disponía de actividad documental, ya que según la web del Archivo Municipal, el primer documento es un privilegio del rey Alfonso X del año 1255 y la institución se consolidó definitivamente en la casa

consistorial en el siglo XVI. Según el censo del Libro de los Millones de 1591, el primero que calibró la población placentina, contabilizó 1743 familias en la ciudad.

Sin embargo, Plasencia fue víctima de diversos factores por los que la población y su privilegio se vieron perjudicados. Tras la expulsión de los moriscos por parte de Felipe III en 1609, lo que influyó en el padrón y en la economía, dichos factores posteriores se sucedieron desde mediados del siglo XVII hasta el XIX. En primer lugar, la Guerra de Restauración portuguesa y la Guerra de Sucesión Española castigaron a Plasencia tanto en cuanto a población como a economía, ya que los placentinos se vieron obligados a aportar de todas las formas posibles. El siglo XIX seguramente fuese el más duro, entre otras cosas por las desamortizaciones, especialmente la de Godoy, ya que las expropiaciones golpearon de lleno a la agricultura y ganadería, así como a los labradores de dichas tierras que no podían mantenerlas. Pese a todo, los datos del Censo de Godoy reflejan 4534 habitantes. Otros factores que afligieron a la ciudad fueron la cólera-morbo que se cobró cientos de vidas sobre todo entre 1831 y 1835, y la Guerra de la Independencia de 1808 a 1812, que dejó una huella devastadora en el ganado, las cosechas, las arcas municipales, ciertas figuras de patrimonio... y todo ello no solo en la propia Plasencia, sino en otras poblaciones de alrededores.

No obstante, la trascendencia de la ciudad nunca se apagaba. Incluso estuvo muy cerca de convertirse en capital de provincia tras la movilización de ciudadanos y otras poblaciones de las comarcas que rodean la ciudad, así como la elección de los representantes, en marzo del 1821, que viajarían a las Cortes en mayo del siguiente año. Fue posible acceder a esta información mediante la publicación de planvex (<https://planvex.es/web/2018/04/plasencia-capital-de-la-alta-extremadura/>) sobre el documento elegido para ser expuesto en el Archivo Municipal durante los meses de abril y mayo de 2018. Con ello, se pudo corroborar que había motivos consistentes:

“Entre los argumentos en los que asentaban la petición, estaba el mayor número de pueblos ubicados en la margen derecha del Tajo, más distantes de Cáceres que de la ciudad del Jerte y con una importante demografía, así como el hecho de contar con edificios para acoger Universidad, oficinas, el magnífico Hospital general, Hospicio, tener sede episcopal, Seminario, una docena de cómodas posadas, imprenta, el río, buenos vinos, sabrosas frutas, nieve, helados, caza, pesca, leña “y cuantos artículos son necesarios a la vida humana”.

No se consiguió por un solo voto de diferencia, lo que no impidió que esta reivindicación se repitiese en diferentes ocasiones posteriores, entre ellas la ya citada de 1837. Aunque nunca fuera así de manera oficial, la ciudad se sigue reconociendo hasta nuestros días como *Capital de la Alta Extremadura* en funciones. En la década de los 70 del siglo XIX, Plasencia vuelve a reivindicar su capitalidad sobre Cáceres mediante el Cantón de Plasencia en el transcurso de la revolución cantonal, incluso elaborando una Constitución que no obtuvo el final deseado.

Con el censo tal y como es conocido hoy en día se realizó el primer padrón en 1842, con 6.026 habitantes, y tras dos siglos y medio en los que predominaron las penurias, al final del siglo XIX Plasencia comenzaría a ver la luz del túnel, con lo que en diversos aspectos se pudo poner a la vanguardia de otras ciudades españolas. En 1877, ya se contaba con 7.000 empadronados, y antes del cambio de siglo, en 1893 Plasencia comienza a disponer de ferrocarril y en 1897 se inaugura el gran Mercado de Abastos.

Llega el siglo XX y Plasencia da un paso más al frente para abrirse al mundo, mediante acontecimientos como la llegada del vehículo (matriculándose en la ciudad el primer coche de la Península y el segundo de España, ya que el primero fue en Mallorca), la prensa o la fundación en 1911 de la Caja de Ahorros de Plasencia, cuyo nombre oficial era el de Caja de Ahorros y Monte de Piedad (en 1990 fusionada con la Caja de Ahorros de Cáceres para formar Caja de Extremadura, que en 2013 fue absorbida por el banco alemán Liberbank). Además, la primera vez que se llegó a los 10.000 habitantes fue en 1920. A partir de entonces hasta finales del siglo XX, se instaurarían progresivamente los centros socioculturales de los que hoy dispone la ciudad, como el Edificio de la Constancia, que en 1905 se fundó como hospicio, aunque desde este momento hasta 1997 (reconvertido a Universidad) fue un cuartel militar que aportó mucho dinamismo a la ciudad gracias a los 15.000 militares que podía llegar a albergar al año. Otros centros de referencia del Norte de Extremadura comenzaron a ser el teatro, salas de cine, etc.

Un hecho reseñable durante la República, que aún perdura, es uno de los elementos más destacados en la Plaza Mayor, y se trata de una vanguardista casa digna de un cuento, rosada y marrón con torre puntiaguda. Se construyó con motivo de tapar la Iglesia de San Esteban, que se sitúa al salir por una de las esquinas de la Plaza. Sin una denominación oficial, se conoce popularmente como la *Casa del Manjuli*, debido al local hostelero que durante gran parte del siglo XXI ocupó la planta baja del edificio. El arquitecto al que se le encargó la obra era Francisco Mirón Calzada. En los soportales de en frente, también en la Plaza Mayor, se encuentra la casa con la fachada más estrecha de España.

Tras la escasez de los años 40 atravesada por todo el país debido a los estragos de la Guerra Civil, ya a mediados de siglo se progresaba en muchos en muchos ámbitos: se consolidaban los principales clubes deportivos federados y se daba un gran paso para un servicio esencial como fue el nuevo Hospital Virgen del Puerto, incluso entre los 60 y los 90 también se construyeron tres centros de salud. Próximamente, se desarrollaba el servicio de transporte público y los autobuses para desplazamientos hacia otras ciudades y llegadas a la propia Plasencia. Respecto a la Plaza Mayor, su infraestructura se mantendría como la conocemos hoy en día y definitivamente comenzaría a ser uno de los epicentros del turismo, proclamándose al Conjunto Histórico de la ciudad como Bien de Interés Cultural en 1958.

Además, en la década de los 60', el padrón de Plasencia había ascendido hasta 21.297 y luego dio otro estirón hasta los 27.174 en 1970, consolidándose así como la cuarta ciudad más poblada de Extremadura, solo por detrás de la capital regional y ambas capitales provinciales. Seguramente, gracias a un auténtico progreso económico influido por el nuevo polígono industrial que en estas dos últimas décadas comenzó a desarrollarse en torno al barrio industrial de Guadalupe, si bien el cual ha experimentado una notoria evolución hasta la llegada de la crisis de 2008, cuando este sector comenzó a resentirse. Por el contrario, con la consolidación de las cadenas de moda y grandes superficies que se unieron a los tradicionales establecimientos locales, el comercio local del centro, los barrios e incluso en la zona industrial, se erigían como otro soporte del empleo y la economía.

Para conocer los orígenes de la Biblioteca Municipal, se recurrió a la página oficial del centro bibliotecaspublicas.es/Plasencia/, en la que se desarrolla de la siguiente manera:

“Los orígenes de la Biblioteca Municipal de Plasencia se remontan a la década de los 60', en las dependencias del Mercado de Abastos bajo la dirección de D. Feliciano Sánchez-Marín Calero, maestro y director de la Primera Misión Pedagógica de la República. Posteriormente se traslada al edificio social ubicado en la Puerta Berrozana. A la jubilación de D. Feliciano, toma las riendas de la misma D. Gregorio Gallego Cepeda, también maestro y director del Colegio Público Inés de Suárez.”

En el mismo texto de la propia página web, se prosigue con el traslado a la actual localización y sus fondos: “La Biblioteca Municipal en su ubicación actual, en la Calle Trujillo, se inauguró el 1 de abril de 1981. Estaba integrada en el nuevo edificio destinado a la Casa de la Cultura y se situaría en la primera planta. En esos momentos, contaba con 14672 volúmenes, la mayor parte de los cuales eran de literatura clásica y moderna, siguiendo en importancia historia, ciencia, arte y geografía. En la actualidad, los fondos de la biblioteca, excluyendo las publicaciones periódicas, se sitúan en torno a 85000 volúmenes, incluyendo nuevos soportes como DVD, CD, etc. Tiene unos 250 títulos de publicaciones periódicas”. Además, el centro organiza cada año actividades como reparto de rosas, cuentacuentos y lecturas colectivas en el Día del Libro y Día de la Biblioteca de cada año.

En esa misma década, comenzaron a surgir otros puntos de referencia culturales, como la Casa de la Juventud o la Institución *El Brocense*, fundando centros culturales que desempeñan sus funciones en edificios tan históricos como en el antiguo Hospital de Santa María, un referente de siglos pasados y que también acoge eventos para otros fines gracias a la gran adaptabilidad de estos espacios. Otro centro que tampoco se podía pasar por alto es la Universidad Popular, que cada año pone a disposición de cerca de 70 cursos y talleres de amplia diversidad. Además, aparte de las bibliotecas escolares de diferentes colegios de la ciudad, y posteriormente las de la UEX y la

UNED, barrios como San Miguel o la Data también comenzaron a disponer de su propia biblioteca. Lamentablemente, las bibliotecas de los dos últimos casos mencionados dejaron de funcionar en torno al año 2010. Otros grandes elementos difusores son *Asociación Cultural Pedro de Trejo* y *Asociación Cultural La Cenéfila*.

Pese a que en 1984, una adquisición urbanística generó una deuda arrastrada hasta hoy, de unos 40 millones de euros, los espacios deportivos como las pistas de La Salle o el Campo Municipal de Fútbol de San Calixto se quedaban obsoletos, por lo que en esa misma década comenzaron numerosas construcciones deportivas, tanto en diferentes barrios como la nueva Ciudad Deportiva, que comenzó como una gran infraestructura polideportiva y que a lo largo de este nuevo siglo ha sido ampliada y adaptada al paso de los años, además de pistas deportivas en todos los barrios.

A partir de que en 1981 el censo reflejase 32.178 habitantes, la ciudad se acercaría poco a poco al empadronamiento actual, ya que en 1991 se contaba ya con 36.826 y 37.018 en el paso al nuevo siglo y nuevo milenio en el 2000. Por otra parte, el turismo subió varios peldaños como motor económico, y por supuesto también social y cultural, tanto de la ciudad como del Norte de Extremadura. De esta manera, dicho sector se ha consolidado exponencialmente durante las dos últimas décadas. Fue posible gracias a una mayor promoción de la ciudad, ejecuciones como la reforma del Acueducto para evitar el riesgo de derrumbe o la reconversión de los edificios históricos para destinar en ellos determinadas utilidades, como la oficina de turismo y sala de exposiciones y conferencias en el Convento de Las Claras, el Convento de Santo Domingo proclamado como Parador Nacional de Turismo, el Palacio de Ginés-Carvajal declarado Bien de Interés Cultural y convertido a Hotel y el Palacio del Marqués de Mirabel que se abrió a visitas turísticas, permaneciendo en él valiosas reliquias como el busto de Carlos V.

También se dio una mayor visibilidad a la joya de la ciudad, que no es otra que el conjunto catedralicio, fortaleciendo las visitas guiadas, restaurando el majestuoso coro de la Catedral Nueva y estableciendo diferentes museos en el interior. Respecto a la Judería, tras unirse a la Red de Juderías de España en el año 2008, tal y como informó el Diario Hoy (30 de julio de 2017) se comenzó a revitalizar ese valor histórico y cultural, mediante la solicitud del Ayuntamiento al Estado con valor de 800.000 euros, con la ayuda del 1% cultural preservar y dar a conocer este espacio. Todos estos son los principales motivos por los que la ciudad y todo su entorno recogen durante los últimos años datos positivos que la convierten un referente como destino turístico de interior a nivel nacional.

Además, Plasencia es desde 2009, la sede del Centro Nacional de I+D en Agricultura Ecológica, y se ha actualizado en diversos aspectos de vanguardia. Esta alusión se refiere a la adaptación de circunvalaciones, significativas reformas en grandes zonas verdes y avenidas, construcciones de modernos centros de ocio y cultura, como el

Palacio de Congresos o el Pabellón de Exposiciones de *El Berrocal* e incluso implantando ascensores panorámicos y escaleras mecánicas en lugares extramuros pero especialmente transitados en el centro neurálgico y económico. Otros eventos en los que la ciudad es una explosión de júbilo entre los propios placentinos y turistas, son las Ferias y Fiestas, celebradas tanto en el casco histórico como en el Ferial de *El Berrocal* entre los días 10 y 15 de junio aproximadamente, y la Semana Santa, declarada de Interés Turístico Regional y aspirante a nivel nacional, participando cada año entre 7.000 y 8.000 cofrades. No obstante, también hay aspectos negativos, ya que tras alcanzar los 41.392 habitantes, según el censo de 2011 reflejado en el ine.es, Plasencia está padeciendo la disminución de empadronamiento, reduciéndose hasta los 39.913 actualmente, también expuesto en dicha fuente al igual que en anteriores censos.

2.2. Recursos de información

La selección de documentos para formar el fondo documental es importante debido a que no todas las bibliotecas tienen los mismos usuarios. Por otra parte, no podemos hablar de biblioteca sin organización puesto que esta es su función principal. Para obtener un óptimo fondo de la biblioteca, deberemos llevar a cabo procesos como formación de la colección y expurgar los documentos que no sean válidos.

Una vez expuestos todos los elementos, solo quedaría indicar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del centro, y a continuación desarrollar el Plan Estratégico con el que se podría visibilizar más frente a la ciudadanía e iluminar así al centro en el aspecto social y cultural.

2.2.1. Gestión de la colección

Actualmente, el centro cuenta con 98.126 documentos totales, de los cuales 57.675 son libros, 24.781 publicaciones seriadas (revisadas generalmente cada trimestre) y 11.252 CDs, de los que 4.700 corresponden a películas. También se disponen de discos de vinilo. Pese a que los documentos sonoros disminuyen especialmente durante los tres o cuatro últimos años, próximamente se estima superar los 100.000 documentos totales. Si se quiere encontrar una obra concreta y no se encuentra por ningún otro medio, se realizan peticiones puntuales por préstamo interbibliotecario a la Biblioteca Nacional, entre otras con las que se mantiene el contacto.

Todas las obras de la sección local siguen estando disponibles para préstamo, pero debido a los hurtos sufridos, gran parte de ellas se mantienen en el depósito, al igual que las enciclopedias, que apenas se usan y ocupan un espacio que pueden ocupar otros documentos, aunque todavía se mantiene una muestra muy significativa de obras de referencia en la sala. En cuanto a las donaciones, solo se aceptan obras muy actuales que no tengamos y susceptibles de formar parte de la Colección Local

2.2.2. Selección y adquisición

Teniendo en cuenta con la cantidad de documentos que ya hay de cada género y formato, la selección de la biblioteca se realiza por medio del conjunto de acciones anteriormente comentadas. Lo que está descatalogado, se pide a otras bibliotecas y los usuarios tienen la posibilidad de sugerir la compra de libros. Por lo tanto, se estudia y se decide si se estima la petición o no.

2.2.3. Otros aspectos cuantitativos y aspectos cualitativos

En el 2019, se adquirieron estanterías para cómics, libros de narrativa, materias, audiovisuales, etc., así como también se efectuó la renovación de estanterías en sala infantil y hemeroteca para revisteros.

2.2.4. Formación de las colecciones

Después de que los documentos hayan llegado al centro, se lleva a cabo el siguiente proceso técnico:

- Registro
- Sellado
- Catalogación, clasificación...
- Tejelado.
- Elementos para el préstamo: Implantación de sistema anti hurto y etiquetas del código de barras.
- Forrado de libros infantiles

2.2.5. Expurgo o descarte

2.2.5.1. Criterios de expurgo

A continuación, se expone el manual de expurgo dispuesto por los responsables de la Biblioteca Municipal de Plasencia. Para realizar el expurgo de un fondo determinado, primero se han de elegir los criterios. Decididos los fondos que serán sometidos al expurgo, habrá que decidir cuáles son los criterios a utilizar: qué características de una obra serán útiles para orientar acerca del destino de la misma. Los criterios de expurgo pueden ser objetivos y subjetivos. Los objetivos serían aquellos que se pueden medir con cantidades, medidas, fechas, etc; mientras que los subjetivos serían aquellos que dependen de una interpretación personal del bibliotecario a cargo. Los criterios escogidos por la Biblioteca Municipal de Plasencia son los siguientes:

Criterios objetivos

- Antigüedad de las obras: como forma de intentar objetivas la actualidad de la información de las obras.
- Redundancia, duplicidad.

- Uso: los patrones de uso pasados son una buena manera de prever el uso futuro de una colección.

Criterios subjetivos

- Actualidad de la información.
- Adecuación de la obra a las necesidades de la comunidad.
- Calidad de la información.

Además, también se habla de unos criterios materiales:

- Formato o tipo de documento.
- Presentación material.

2.2.5.2. Aplicación de los criterios de expurgo

Los criterios de expurgo deben ser aplicados a la colección mediante el cálculo de una medida a la que se aplicará un *punto de corte* o umbral de decisión: un marcador que determinará uno u otro tratamiento o destino para cada obra.

Criterio	Medida	Punto de corte (por ejemplo)
Antigüedad	Fecha de Depósito Legal	Anterior a 15 años
Uso	Tiempo medio en estante o fecha de último uso	5 años
Estado físico	Opinión del bibliotecario	Posibilidad de uso
Actualidad	Opinión del bibliotecario	En función de la materia

Mientras que para la antigüedad y el uso, por ser criterios objetivos, es fácil determinar la medida y el punto de corte que determinará el destino de las obras, para los otros criterios la única medida será la opinión del bibliotecario responsable.

El método CREW, también llamado IOUPI, trata de facilitar la tarea de expurgo aplicando para cada uno de los grandes grupos de la clasificación de Dewey una fórmula particular que mezcla diversos criterios objetivos y subjetivos.

Cualesquiera que sean los criterios elegidos de expurgo resultan fundamentales dos cuestiones: explicitarlos de la forma más clara posible en un documento escrito que describa el proceso entero (objetivos, metodología, ejecución y evaluación) y no aplicarlos nunca de manera puramente matemática. Todos los criterios y fórmulas son falibles y puede haber otras consideraciones que aconsejen retener una obra que según los criterios usados debía ser retirada. Por tanto, todos los fondos candidatos a

la retirada por aplicación de los criterios de expurgo deberían ser revisados por personal profesional.

2.2.5.3. Destino de los fondos

Los fondos a conservar en la colección se dividen entre los que se reintegran a su lugar de almacenamiento y los que se reparan o restauran, ya sea de manera interna o externa.

En cuanto a los que se retiran, son objetos de relegación (mantenimiento de la colección, pero en otro lugar de almacenamiento o con otro status, es decir, depósito interno o depósito externo, propio o ajeno).

Por último, salen definitivamente de la colección, es decir, se eliminan los que son donados a otros centros, los que se venden al público en la biblioteca y los que sufren una destrucción física.

2.2.5.4. Evaluación del expurgo

Como toda operación de la gestión de la colección, el expurgo es necesario que sea evaluado para determinar hasta qué punto ha alcanzado sus objetivos y poder corregir, si es el caso, en un futuro la metodología utilizada.

Indicadores:

- Número de documentos dados de baja de la colección.
- Las causas de la eliminación.
- El destino de los fondos.
- Los tipos de documentos afectados.
- Tasa de eliminación: relación entre el número total de documentos del fondo.
- Relación entre la cifra de adquisiciones y la de eliminaciones.

También será fundamental evaluar el uso de la colección tras la realización del expurgo, para compararlo con la situación anterior; para ello, se usará la tasa de rotación (número de préstamos en relación con el número total de documentos disponibles).

2.2.6. Colecciones especiales

- Digitalización.
- Libros raros o antiguos.
- Colección Local: obras sobre Plasencia y provincia de Cáceres, obras editadas en Plasencia o de autores placentinos o extremeños y obras de temática o edición local o regional, autores extremeños, cuando tengan un especial interés.
- Propuestas de los usuarios

2.2.7. Donaciones

- Orientaciones para realizar una donación: las personas interesadas en realizar una donación de fondos a la biblioteca deben entregar por escrito una relación de los documentos a donar en la que se incluyan los siguientes datos: autor, título, editorial y año. Asimismo, deberán figurar los datos de contacto del donante (teléfono, e-mail).
- Las personas interesadas en realizar una donación de fondos a la biblioteca deben entregar por escrito una relación de los documentos a donar en la que se incluyan los siguientes datos: autor, título, editorial y año. Asimismo, deberán figurar los datos de contacto del donante (teléfono, e-mail).

2.3. Análisis interno

El edificio cuenta con acceso para personas con movilidad reducida (rampa en la entrada y ascensor) y consta de una primera planta, mediante la que también se accede al depósito, pero destinada a la sección infantil y juvenil, y una segunda en la que, además del despacho del bibliotecario, sala de lectura y estudio y servicio de préstamo y consulta, se incluyen las secciones de hemeroteca y prensa. Ambas plantas disponen de aseos. Este apartado irá acompañado de fotos en cada uno de los espacios de la biblioteca.

2.3.1. Ubicación

- Calle Trujillo, 17, 10600 Plasencia.



2.3.2. Señalización exterior

- Hay una señal de indicación en la Plaza hacia la calle en la que se encuentra ubicada.

2.3.3. Espacio interior

- Colocados según un sistema lógico que va de lo general a lo específico.

- Utiliza mensajes claros, estables, simples y claramente identificables (universales).
- Su lectura es rápida por su ubicación, formato y tamaño.
- Los mensajes se encuentran ubicados en lugares bien visibles.
- La señalización está bien ubicada tienen un tamaño adecuado.

2.3.4. Mobiliario

- Mesas: Las mesas son de madera y metal, grupales e individuales, mesas bajas en la hemeroteca. En la zona infantil-juvenil son de diversas formas y colores. Son fáciles de mover y limpiar.



- Sillas: Las sillas son de plástico, cómodas, fáciles de mover y limpiar.
- Estanterías: En la segunda planta son todas de metal y en la planta baja hay tanto de metal como de madera (896 m, en total), móviles y ligeras.



- Otros: Sillones en todas las zonas, confortables.



2.3.5. Instalaciones y equipamiento

- Iluminación: Aparte de la luz natural que entra a través de las ventanas, se da a través de tubos fluorescentes, lo que posibilita que la iluminación sea buena.
- Calefacción: La calefacción es de tipo central, gasoil.
- Sistemas de seguridad y protección: Hay sistema de detección de incendios, alarma de incendio y extintores para tratar de asegurar la máxima seguridad posible. Además, existe una alarma y pulsador de humos.



- Acceso a internet: Aparte de WI-FI propia, la biblioteca dispone de diez ordenadores tanto en la zona de niños como para la de adultos.



- Temperatura: Aunque en verano a veces posiblemente se aprecie calor de más, la temperatura por lo general es bastante cómoda y estable. La temperatura media es de 21º.

2.3.6. Superficie

- 1.143 metros construidos y 772 metros útiles.

2.4. Recursos humanos

La faceta de recursos humanos es la que aporta vida y funcionamiento a cualquier institución, por lo que hemos de asegurarnos de dotarla de la correspondiente estructura que a continuación pondremos en desarrollo. Se precisa de talento y vocación para cada uno de los puestos, así como un coordinado trabajo en equipo.

2.4.1. Categorías profesionales

- Técnico Superior en Biblioteconomía y Dirección: Jesús Mateos Boyero.
- Auxiliar de biblioteca: Rosario Martín Terrón.
- Auxiliar de biblioteca: Jaime Díaz Arias.
- Auxiliar de Biblioteca: Juan Antonio Duque Sánchez
- Conserje: Monfragüe Pajares García
- Personal de limpieza: Tita Sánchez García.

2.4.2. Organización

- Facultativo de bibliotecas: Grupo A1 (Funcionario de carrera).
- Dos auxiliares de biblioteca: Grupo C2 (Funcionarios de carrera).
- Uno o dos auxiliares de biblioteca temporales.

- Un puesto de empleo para limpieza del edificio.

2.4.3. Formación

- En el centro, en algunas ocasiones trabajan becarios.

2.5. Usuarios y servicios

El usuario siempre ha sido, es y será el elemento que decida el futuro de las bibliotecas, puesto que sin su implicación y actividad de la lectura y dinamismo documental y cultural de manera general, los centros no tendrían cabida. Por lo tanto, la función de los responsables bibliotecarios, de otros centros culturales y administraciones políticas es la de fomentar esos aspectos sociales y hacer que el uso de a esos documentos y sus instalaciones sea lo más accesible posible. Por ello es que tratamos de conocer sus satisfacciones y necesidades para saber qué se puede mejorar.



2.5.2. Usuarios

- 80.000 al año, de los cuales 8.131 son socios: 6.856 adultos, 1.248 infantiles y 27 por medio de centros educativos. Sin embargo, al migrar de sistema en 2019 (de Sophia a Absysnet), se aprovechó para eliminar cerca de 5.000 usuarios que hacía cinco o más años que por diferentes motivos, ya sea irse a otra ciudad por motivos académicos o laborales e incluso fallecimiento, no utilizaban la biblioteca de ninguna forma, y por lo tanto suponía mucha carga de trabajo tratar con datos de todos esos usuarios que no lo eran de facto y se estimó que si alguno volvía a querer hacer uso de los servicios de la biblioteca, se le volvía a dar de alta, lo que conllevaba mucho menos trabajo.

2.5.3. Estudios sobre los usuarios y evaluación

Tras mencionar que en los diez últimos años la ciudad ha perdido 1.479 habitantes (actualmente, conserva 39.913 empadronados, de los cuales 4.545 se encuentran en situación de paro), debemos de realizar una evaluación de la comunidad de la biblioteca, es decir, las actividades laborales que predominan en la ciudad y su entorno

y, por consiguiente, los motores económicos de la zona y los niveles socioculturales de los habitantes que la conforman:

- El gran pulmón económico del Norte de Extremadura es el Polígono Industrial de Plasencia, aunque ha crecido tanto que ya prácticamente se divide en dos. Pese a que tras la crisis de 2008 menguó considerablemente, aquí se establecen centenares de naves de sectores entre los que destacan algunos como el automovilístico, la construcción, industrias como la cárnica o aceitera, grandes bazares, gasolineras, mercados de alimentación, superficies de venta deportiva, tecnológica o de bricolaje e incluso centros deportivos, hoteles, etc. También se encuentran la ITV, el Parque de Bomberos o el Hospital Psiquiátrico.
- Otro de los grandes generadores de empleo del Norte de Extremadura es la agricultura, resaltando sobre todo la Agrupación de Cooperativas del Valle del Jerte, que genera miles de empleos mediante la recogida, selección, pesaje, empaquetado y transporte de cerezas, consideradas las mejores del mundo. Además, el mercadillo de los martes (en este día de la semana, en la periférica Avenida de la Hispanidad, también se vende ropas, calzado, complementos, etc) y los viernes es un gran motivo de encuentro gastronómico en la Plaza Mayor, pues también se puede adquirir otros productos especialmente típicos, como los extraídos de la huerta de la zona, el pimentón de La Vera (premiado en 2015 como el mejor producto gastronómico de España), aceites o una amplia variedad de quesos e ibéricos caseros, vendidos por sus propios productores en la mayoría de los casos, por lo que supone un elemento importante para la activación agrícola y ganadera de Plasencia y comarcas.
- Otra de las fuentes de empleo es el turismo y, por consiguiente, la hostelería, especialmente tras la gran explosión de visitantes durante la última década (aunque según indican en la oficina de turismo, solo un visitante de cada cuatro visita la oficina para informarse, pues ya suelen hacerlo antes del viaje o por internet, por lo que la estadística real podría ser mucho mayor que la oficial). No obstante, el conjunto natural e histórico-cultural conformado con las comarcas del Norte de Extremadura, es fundamental para el impulso turístico de la zona, ya que muchos turistas hacen una visita conjunta de Plasencia y, al menos, una de las comarcas entre las que resaltan las bellezas naturales. La cifra real en cuanto a este tipo de turistas refleja 272.000, destacando comarcas como La Vera o el Valle del Jerte, entre otras. Según los datos del INE, remarcados también en periódicos regionales como el Hoy o El Periódico de Extremadura, Plasencia traspasó la cifra de 100.000 visitantes al año durante 2013 o 2014, e incluso entre 2016 y 2019 el turismo de Plasencia y el Norte de Extremadura creció un 17%.

- Aunque estos centros no están dotados de los profesionales sanitarios que debería, Plasencia abarca el área de salud más grande del Norte de Extremadura, gracias al Hospital Virgen del Puerto y tres centros de salud públicos, además de otras clínicas privadas. Por tanto, este sector aporta importantes cifras en cuanto a empleo.
- En todo el territorio de la ciudad, aunque especialmente en el centro, se alojan alrededor de 1000 establecimientos de todo tipo, tanto cadenas multinacionales como comercios locales, además de asesorías y entidades financieras.
- Desde la década de los 90 hasta ahora, se han desarrollado avances comunitarios como un buen número de grandes supermercados, galerías comerciales o Centros Comerciales de tamaño medio, que aportan cientos de puestos de empleo. El otro aspecto es el educativo, ya que en esta década Plasencia comenzó a disponer, entre otros centros, de UNED, Escuela Oficial de Idiomas o un campus universitario perteneciente a la Universidad de Extremadura, que cuenta con casi 1000 estudiantes de cuatro grados diferentes: Ciencias Forestales, Enfermería, Podología y Administración y Dirección de Empresas. A partir de esa época, también comenzaron a proliferar cadenas de comida rápida, por lo que actualmente este ámbito aporta alrededor de 100 puestos de trabajo.

Por otra parte, a pesar de no haber sido posible adquirir el cuestionario de satisfacción, Jesús Mateos transmite dichos resultados sobre los pareceres de los usuarios que veremos más adelante.

2.5.4. Servicios a los usuarios

2.5.4.1. Servicio de préstamo

- El servicio de préstamo de adultos está en la primera planta, el infantil/juvenil, audiovisuales, está en la planta baja.
- En toda esta planta las mesas son grupales rectangulares.



2.5.4.2. Servicio de información general, de orientación e información bibliográfica

- Todo se hace desde los dos mismos puestos de trabajo que ocupan los empleados.

2.5.4.3. Servicios para niños y jóvenes

- El espacio se encuentra en la primera planta junto con la fonoteca o videoteca, sin ningún tipo de separación entre una zona y otra.



- En esta zona hay estanterías tanto de metal como de madera (896 m en total de estantería en toda la biblioteca).

- Las mesas en esta zona son de diversas formas y colores.



2.5.4.4. Servicios para grupos de usuarios con necesidades especiales

- El edificio está plenamente disponible y se solicitan libros o audios para ciegos.

2.5.4.5. Formación de usuarios

- Se invierte en novedades y atrae a los usuarios mediante la página web de la biblioteca y, en ocasiones especiales, del Ayuntamiento.

2.5.4.6. Actividades culturales

- Clubes de lectura.
- Visitas de los colegios de la ciudad.
- Cuentacuentos



2.5.5. Horarios

- Horario habitual: de lunes a viernes de 10.00 a 14.00 y de 16.30 a 20.00 horas.
- Verano (julio y agosto): de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 horas.

3. Análisis DAFO

Con este análisis se pueden observar todos y cada uno de las ventajas e inconvenientes que presenta la biblioteca.

- Puntos fuertes:

1. El mobiliario de la zona infantil es muy adecuado para los niños, con mesas grupales diseñadas con diversos y vistosos colores, además de haber cerca sillones disponibles para los adultos que les acompañen.
2. La variedad de servicios que da la biblioteca: hemeroteca, fonoteca, videoteca y las diversas zonas divididas por edad.
3. Lo reconfortante que resulta leer o estudiar en un edificio tan bien cuidado y al mismo tiempo histórico como éste.
4. La calidad de la electricidad y con todas las medidas de seguridad pertinentes.
5. La accesibilidad para personas de movilidad reducida, ya que no hay ninguna barrera arquitectónica.

- Puntos débiles:

1. El ruido, al ser una zona de mucho tránsito tanto peatonal como de vehículos.
2. Posiblemente haga calor de más en verano, por lo que probablemente el sistema de ventilación debería de renovarse.

En los siguientes puntos, entran en escena los puntos débiles propiciados, según el propio bibliotecario Jesús Mateos, a causa de la falta de conciencia política o por las limitaciones económicas debido a la gran deuda pública que arrastra la ciudad desde hace décadas y a la que solo en la anterior legislatura se empezó a hacerla frente:

3. En cuanto al mobiliario, la mayoría de las estanterías son, desde mi punto de vista, un tanto ruidosas y vastas al ser de metal (en vez de ser de madera), y las sillas aunque sí son cómodas, creo que deberían ser cambiadas, puesto ya llevan demasiados años y quizás resbalen un poco.
4. Otro punto débil en cuanto al mobiliario es que el resto de elementos también hace demasiado que no se cambian, por lo que posiblemente la biblioteca se vaya quedando poco a poco un tanto obsoleta.
5. La escasa señalización exterior del centro podría ser un problema para su localización. Sin embargo, debido al ajustado presupuesto, no se invertirá en ese sentido ya que hoy en día la herramienta más utilizada para encontrar la ubicación de destino es el internet.

6. Por el momento, no es posible aplicar la Carta de Servicios, aunque sí que esté elaborada.

- Oportunidades:

1. Una de las grandes oportunidades de crecimiento es aprovechar las muchas instituciones culturales para promocionar la lectura y la biblioteca, estrechando lazos para una cooperación cultural con el fin de intercambiar documentos y repartir información sobre charlas, cuentacuentos y obras teatrales sobre los acontecimientos históricos de la ciudad, talleres... en eventos multitudinarios organizados por dichas instituciones que se celebran en centros de gran capacidad y por lo tanto significan un foco de numerosos usuarios potenciales.

2. Otro escarparte responde a los múltiples eventos que la ciudad celebra a lo largo del año, y que pueden suponer grandes escenarios para poder visibilizar el centro con puntos de información en los que se refleje que pertenecen a la biblioteca.

3. Consecuentemente con las anteriores, sería muy fructífero llegar a futuros acuerdos con guías turísticos que realicen visitas con grupos numerosos.

4. En principio, la ubicación tendría inconvenientes como las dificultades para aparcar o la baja densidad de población en el casco histórico, pero puede ser una oportunidad si se promociona el centro de cara a las tres primeras oportunidades ya comentadas, ya que esos espacios y los eventos que se celebran se encuentran muy próximos a nuestro centro, así como poder aprovechar otros tipos de movimientos como el comercial.

5. Aprovechar la amplia comunidad de la biblioteca, ya que aunque muchas poblaciones de alrededores también tengan la suya propia, en muchos aspectos Plasencia es el epicentro de hasta 150.000 personas de diferentes comarcas de su entorno, y eso debería saber explotarse.

6. Debido a la nueva normalidad provocada por la pandemia Covid-19, es el momento de hacer explotar al máximo los recursos electrónicos y de nuevas tecnologías, como por ejemplo la flamante web de biblioteca conformada recientemente, en la que se da más prioridad que en la anterior a los servicios más fundamentales de la biblioteca, como el préstamo, actividades de lectura, etc.

7. Por la misma causa comentada que en el punto 3, otra oportunidad podría ser el préstamo a domicilio o trasladarlos hasta centros educativos.

- Amenazas:

1. Un aspecto con precedentes que suponen una amenaza para la Biblioteca es el hurto de documentos de la sección local, por lo que en gran parte se han de guardar en el depósito. Sin embargo, este factor no impide su préstamo o consulta.

2. Visto desde la perspectiva inversa a la oportunidad, puesto que no se sabría cuando pudiera haber ciertos rebrotes, la amenaza que puede afectar a todos los lugares físicos en un futuro próximo es la preocupación al contagio de la pandemia Covid-19, por lo que de momento no se pueden calibrar los efectos sobre el uso presencial de la biblioteca y el libre acceso a los documentos.

3. Debido a la misma causa, es decir, la pandemia, podría afectar de lleno al turismo y, por tanto, uno de los factores sobre el que habíamos establecido el plan de marketing para visibilizar la historia y puntos de interés de la ciudad, como es el turismo.

4. Como la mayoría de ciudades de interior del país, excepto Madrid, sus poblaciones metropolitanas y algún que otro caso extraordinario, durante la última década Plasencia ha perdido habitantes, y en su caso se contabilizan por encima de los 1.200. Evidentemente, esto supone un problema para que la biblioteca pueda seguir captando usuarios dentro de su comunidad.

En este punto, de nuevo tenemos que mencionar la poca intervención de la administración, pues la principal amenaza es la falta de recursos que impide llevar a cabo diferentes las siguientes actuaciones y, por lo tanto, amenazan que estos aspectos no puedan acompañar al crecimiento del centro (que por cierto, desde otros factores sí se está consiguiendo):

6. Ampliación de la plantilla para poder cubrir con mayores garantías servicios como el de Información de referencia local.

7. Si hubiera más recursos, además de realizar los trámites pertinentes, se podría cambiar la ubicación de la biblioteca, ya que según Jesús Mateos, para ampliar los servicios y recibir más usuarios, la única posibilidad es que el centro estuviera en un edificio con más espacio y con aparcamientos propios, y que así la biblioteca fuera más accesible, especialmente para personas mayores u otras que no puedan caminar un largo trayecto.

4. Plan estratégico: Gestión y planificación de la Biblioteca Municipal

Un plan estratégico se trata de un proceso de implantación de planes y su posterior desarrollo con el fin de lograr unos objetivos previamente establecidos. Además, esto implica una gestión de todos y cada uno de los ámbitos para conseguir dichos propósitos sin perder el equilibrio, ni en el aspecto económico, institucional o de personal, rentabilizando así al máximo los recursos disponibles. Por lo tanto, aquí es donde reside el epicentro en torno al que gira el trabajo, puesto que para que éste cobre sentido, se establece una gestión y planificación sobre las que debe crecer el centro, ya que consiste en una integración del mismo en la sociedad que la rodea y que debe caminar hacia el futuro, apoyándose en las nuevas tecnologías pero siempre sin

salirse de los servicios básicos que debe cubrir y promoviendo la cultura impulsándose en el contexto histórico y social que le corresponde.

Por eso, conocer a los usuarios y la comunidad, y extraer sus correspondientes resultados, es fundamental. También supone la cohesión con otras instituciones con las que ampliar el mutuo campo para extender su presencia y ofrecer el servicio lo más completo posible al elemento al que se debe: el usuario, haciendo que éste sea otra parte imprescindible del funcionamiento del centro, estando siempre conectados con la información del mismo por todos los medios y espacios posibles.

4.1. Gestión de la biblioteca

4.1.1. Planificación

La planificación debe plantearse partiendo desde el conocimiento de los recursos económicos, humanos y de información de los que se disponen, por lo que es primordial realizar un análisis del margen de alcance que tiene el centro y aprovechar la riqueza cultural e histórica de la ciudad y su entorno, así como explotar los recursos que aportan las nuevas tecnologías. Y una vez se cuente con ese material, se desenvolverá el ingenio para que el centro se haga sentir presente y los enlaces externos que permitan la comunicación con la sociedad (otros centros e instituciones culturales, centros escolares, guías turísticos...), y así decidir cómo obtener una mayor repercusión y captación de nuevos usuarios.

4.1.2. Rentabilidad de los recursos

La rentabilidad de los recursos que se disponen es bastante óptima, ya que mediante el humilde presupuesto se está logrando una promoción con clubes de lectura y otras actividades y productos del centro o desarrollar determinadas mejoras, como cambiar algunas estanterías y establecer una nueva página web, más adaptada a la actualidad.

4.1.3. Gestión del personal

Puesto que no hay presupuesto para contratar más empleados, el personal del que dispone la biblioteca debe ser lo más eficaz posible aprovechando los recursos con los que cuentan, en sus diferentes labores para que los usuarios disfruten de todos los servicios: de los que ya había y de los nuevos que se tratarían de implantar.

4.1.4. Evaluación de resultados

Como en la mayoría de bibliotecas públicas, hay usuarios de todas las edades, aunque predominan los niños, los adultos que sean sus padres y las personas de tercera edad. También hay estudiantes, ya sean de bachillerato, Formación Profesional o ciclos formativos, universitarios, opositores... aunque este perfil de usuario, suele acudir en mayor número a las bibliotecas universitarias de la UNED o de la UEX. Por lo tanto, esgrimimos que los usuarios que más hay que tratar de atraer son los jóvenes y los adultos de una mediana edad.

En cuanto a gustos de lectura, aunque hay préstamos de todo tipo, la narrativa es el género más utilizado. Si recurrimos a la Clasificación Decimal Universal para comprobar qué libros se usan más, éstos corresponden, por este orden, a las siguientes clasificaciones: 8. Lenguaje. Lingüística. Literatura.; 9. Geografía. Biografía. Historia.; 7. Bellas artes. Juegos. Espectáculos. Deportes.

Los usuarios, por norma general, destacan el excelente servicio del personal, el buen funcionamiento de los ordenadores e internet y que casi siempre encuentran todo lo que necesitan, y cuando no lo hay suele obtenerse con rapidez y eficacia. Por contra, al igual que al personal y al director, les gustaría que se llevara a cabo una renovación del centro, ya que tanto la gran mayoría de elementos mobiliarios como la presentación acumulan más de una década sin renovarse.

4.2. Financiación

4.2.1 Recursos económicos

Estos son bastante limitados, puesto que las subvenciones municipales y provinciales dan para poco más que para gastos ordinarios. Aunque la subvención provincial también llegará, este año, al menos por el momento, solo se ha podido ingresar por parte del Ayuntamiento, obteniendo un presupuesto de 255.129€.

4.2.2. Tarifas

- Gastos de personal: 216.313€.
- Adquisición bibliográfica, publicaciones periódicas, material de oficina, etc: 28.785,25.
- Actividades: 1.094,00.
- Estanterías: 3.962,75.
- Gasóleo calefacción: 4.319,04.
- Mantenimiento ascensor: 655,28.

4.2.3. Subvenciones públicas

- En el ejercicio actual tan solo se cuenta con subvenciones municipales, pasando de unos 24.000€ a abarcar el presupuesto íntegro de la biblioteca, que es de 38.816,32€.
- Diputación de Cáceres: 6.924,51€ hasta el año 2019, mientras que la cantidad que se ingresará en 2020 aún es desconocida.
- Junta de Extremadura: Sistema de Gestión de Biblioteca AbsysNet (importe desconocido).

4.3. Cooperación entre organismos culturales de la ciudad

4.3.1. La necesidad de cooperar entre organismos culturales de la ciudad

Esta necesidad de cooperar deriva de que si, al igual que la promoción de los centros culturales, los documentos fluyen entre diferentes instituciones, los mismos obtienen la visibilidad necesaria para que sean del conocimiento de los investigadores y demás usuarios y, a su vez, se fomente su uso de cara a la sociedad en general.

4.3.2. Estructura y ámbitos de cooperación

Insertar a la biblioteca en la comunidad como uno de los principales centros de información y, en concreto como Biblioteca se ha consolidado integrada en la Red de Bibliotecas de Extremadura y de referencia en términos prácticos de todas las mancomunidades que la rodean en el norte de la región (oficialmente, es la Biblioteca Pública de Cáceres), siendo un centro de apoyo para los centros educativos y mostrándose como centro dinámico donde se favorezca el disfrute de la lectura y actividades culturales.

Por otra parte, se intercambian actas antiguas con el Archivo Municipal, mediante escáner y ambos centros se envían a los usuarios entre sí cuando se busca información que la otra institución puede ofrecer.

4.3.2.1. Cooperación entre bibliotecas públicas

Se dispone en la página web de la biblioteca que el centro “en el año 2018 ha incorporado su catálogo al de la Red de Bibliotecas de Extremadura y en marzo de 2019 ha comenzado a funcionar el préstamo en Red, por lo que los usuarios de Plasencia podrán solicitar de manera gratuita documentos a cualquiera de las bibliotecas de la Red y viceversa”.

4.3.2.2 Colaboración con otras instituciones

Además de cooperar en la Red de Bibliotecas a la que pertenece, el centro colabora con el Archivo Municipal, asociaciones vecinales y centros educativos de la ciudad.

4.3.2.3. Formalización de la cooperación

Según la ponencia *Modelos de Gestión de Bibliotecas Municipales en España*, de García, Araceli (2005), “el trabajo en red supone una serie de ventajas para las bibliotecas que se pueden resumir en las siguientes:

- Elaboración de normas comunes de funcionamiento de las bibliotecas que forma parte de la red.
- Ahorro de costes en los trabajos técnicos, en la adquisición que se puede hacer de forma centralizada y en la organización de actividades conjuntas.
- Homogeneización de los criterios de catalogación y clasificación y por lo tanto, un mayor control de todo el proceso.
- Posibilidad de crear catálogos colectivos.
- Posibilidad de prestar de forma conjunta y centralizada servicios de préstamo interbibliotecario.
- Acceso consorciado a recursos electrónicos realizando suscripciones colectivas a revistas electrónicas, bases de datos, etc.
- Realización de actividades de animación y promoción de forma conjunta.

- El bibliotecario deja de trabajar de forma aislada, algo muy habitual en las BM, para formar parte de un grupo de trabajo.
- Mejoras importantes para el usuario pues se consigue ofrecer unos servicios de más calidad con menos recursos.”

Y así queda establecido en la Red de Bibliotecas de Extremadura.

4.4. Promoción y comunicación

Tal y como indica Nieves González, responsable de la Biblioteca de Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, para realizar el plan de marketing, primero se ha de analizar el entorno y mercado, como bien ya se comprobado con los resultados de la evaluación de los usuarios y la comunidad que engloba nuestra biblioteca. Gracias a ello, ya se puede dirimir cuales son los perfiles de usuarios ya consolidados y cuales los perfiles de usuarios potenciales y, en relación a este sentido, se enfocan las diferentes medidas del plan desde uno u otro prisma.

Dicho esto, después se lleva a cabo la segmentación de marketing para conseguir que los usuarios potenciales se identifiquen con los servicios de la biblioteca y la forma de transmitírselos, identificando que los usuarios que más escasean en el centro son los jóvenes por lo general, teniendo un ámbito especialmente para explotar como el académico, independientemente del nivel de estudios. Este aspecto es fundamental, porque si la promoción se realizara a través de un medio que no genera ninguna cohesión con el usuario, ésta puede provocar el efecto contrario al deseado, por lo tanto, si el producto adecuado es dirigido mediante la herramienta correcta, prácticamente cualquier persona puede ser usuario potencial.

En el presente Plan de Marketing, se plasmarán las iniciativas que ofrece la Biblioteca respecto a la difusión de la lectura y de eventos culturales de la ciudad, así como los que aportaríamos nosotros, y adherir el Servicio de Información Local, tanto de obras como de conocimiento general. Una vez enfocados en el objetivo, establecer unos plazos es básico: independientemente de los plazos para cada iniciativa de manera individual, el tiempo que estima la biblioteca para evaluar el plan se encuentra en torno a un año, aunque puede ser posterior si la situación lo requiriera. Para abarcar todos los elementos necesarios, en este apartado introducimos la Relación de las Cuatro P's, una mezcla de mercadotecnia con la que, sobre cuatro pilares básicos de toda estrategia de marketing, tratamos de identificar cada iniciativa o función del centro con su correspondiente área, y así esclarecer nuestro plan lo mejor posible. Los próximos puntos consisten en exponer las diferentes actividades con las que ya cuenta la biblioteca para los fines anteriormente referidos:

- **Producto.** Aquí caben elementos como la calidad, características y servicios de nuestro producto. Por lo tanto, este apartado responde a qué es lo que vamos a ofrecer además de los servicios básicos de cualquier biblioteca.

- Préstamos colectivos y así presentar conjuntos de obras de la sección local u otra que corresponda.
- Sección Local: obras de escritores locales u otras en las que se hace cualquier tipo de referencia a la ciudad. Esta sección coge una gran importancia para nuestro plan de marketing, puesto que su desarrollo forma parte de las propuestas de mejora.



- Préstamo a domicilio o envío a centros educativos.
- Charlas dedicadas a otorgarle al libro el protagonismo que le corresponde y hacérselo ver de esta manera a los ciudadanos.
- Cuentacuentos, tanto para niños como para personas de la tercera edad.
- Promoción: Aquí se enmarcan los acuerdos, relaciones públicas, marketing directo y demás publicidad... para ejecutar el acercamiento social que con el fin de que la biblioteca alcance a todo tipo de usuario, ya sean reales, potenciales o a los que haya que despertarles el interés por la lectura y el centro:
- Reparto de rosas y actividades de cuentacuentos o lecturas colectivas en el Día Internacional del Libro y Día de la Biblioteca.
- Publicidad en medios de comunicación, como prensa local y regional o mediante cuñas de radio.
- Promoción de la lectura mediante el acceso a la Biblioteca Digital Europea.
- Agenda cultural en la página web de la Biblioteca, por lo que de esta manera se promueve tanto la lectura como de otras expresiones culturales.

- Acuerdos de cooperación, aparte del ámbito bibliotecario con centros de su Red de Bibliotecas como ya comentamos antes, para intercambiar documentos históricos (escritos, fotográficos...) de la ciudad con el Archivo Municipal, que en 2017 se trasladó de la Calle del Rey a la Rúa Zapatería para disponer de instalaciones más amplias y adaptadas que las anteriores.
- Fotos históricas de Plasencia en todo el edificio, lo que pienso que puede incitar a documentarse sobre una u otra época, determinados lugares...
- Cambio de nombre. Desde finales de 2019, se procedió al cambio de nombre de la biblioteca, adhiriendo “José Antonio García Blázquez” a “Biblioteca Pública”. En primer lugar, el 6 de septiembre de 2019, el Ayuntamiento aprueba por unanimidad la denominación de “Biblioteca Municipal José Antonio García Blázquez”. En primer lugar, en la página web de la biblioteca y, posteriormente ya en 2020, en los productos de merchandising, documentos oficiales...
- Plaza: Ubicación física, espacios en los que realizar las diferentes coberturas para llegar a los usuarios, otros canales en los que distribuir la información y, por último, la logística empleada para que todo esto sea posible.
- Exposición de facsímiles incunables o de una figura tan importante como Gabriel y Galán, en torno al que se ha creado un considerable seguimiento en la ciudad, gracias a iniciativas como el aula de literatura que lleva su nombre y homenajes.
- Las obras locales están ubicadas en la segunda planta de la biblioteca, junto a la sección de prensa y revistas.

- El centro ya recibe visitas escolares para realizar actividades organizadas por la propia biblioteca.
- Además de transmitir sobre sus servicios, orígenes, la Biblioteca dedica un espacio en el menú en la página web (la más antigua, aún funcionando) a informar sobre la mayoría de ámbitos sociales de la ciudad: guías de cultura y ocio de Plasencia y Extremadura, periódicos electrónicos regionales, cines, asociaciones musicales y el evento más importante del año de dicho ámbito, teatros, principales portales para estar al día sobre lo que acontece en la ciudad, aplicaciones para informarse sobre el transporte, costumbres, los centros académicos más importantes, teléfonos de interés en Plasencia y comarca...
- Nueva página web, en la que al contrario que en la anterior, mucho más general, debido a la visualización del portal ya percibimos que éste prioriza la información sobre los servicios más propios de la biblioteca, como los préstamos, cuentacuentos, trámites diarios...
- Poner a disposición del usuario eBiblio, plataforma en la que se pueden descargar libros electrónicos, y efilm, para descargar películas. Esta interacción también es importante para acercarse al punto de encuentro deseado entre el centro y su comunidad.
- Precio: Este apartado se relaciona con términos como condiciones y periodos de pago, bonificaciones... No obstante, todo lo que aporta la lectura y cualquier biblioteca, y más aún si este uso es público, no se puede medir con un precio.
- Debido al ajustado presupuesto del que dispone nuestro centro en concreto, lo único en lo que se ha podido invertir en cuanto a promoción es la nueva página web y determinados productos ya mencionados como bolsas, marcapáginas o dípticos.

4.4.1. Propuestas de mejora

Los próximos puntos consisten en exponer las diferentes actividades propuestas por nuestro plan de marketing, con las que se seguirían ampliando las posibilidades de que la Biblioteca esté lo más integrada posible, fomentando la lectura, promoviendo actividades con las que logremos un mayor acercamiento entre el centro y la ciudadanía, y así también aportar el conocimiento sobre la historia y todo lo que abarca la ciudad, ya que una Biblioteca siempre ha de ser una de las referencias sociales, y para eso debe estar más presente. Esto implica hacer llegar el uso del libro por todos los canales de promoción y aportar información lo más profunda posible sobre el desarrollo de la ciudad desde sus orígenes hasta nuestros días, su actualidad en todos los ámbitos, poniendo en funcionamiento diferentes herramientas para todo ello:

- Producto. Aquí caben elementos como la calidad, características y servicios de nuestro producto. Por lo tanto, este apartado responde a qué es lo que se va a ofrecer además de los servicios básicos de cualquier biblioteca.
 - Los préstamos colectivos deberían tener un mayor funcionamiento sobre todo con las obras juveniles y temáticas que atraigan a los estudiantes, para que así puedan escoger un conjunto de libros que guarde relación con su temario académico. Esta iniciativa sería impulsada en gran parte si se llegara a un acuerdo con la Biblioteca de la Universidad de Extremadura, que forma parte del campus establecido en la ciudad.
 - Las charlas que ya se realizan deberían dedicar un espacio para tratar de, por un lado, formar y alfabetizar en mayor medida a los usuarios, y por otro, concienciar del cuidado de libros y documentos, haciendo comprender a los asistentes el valor de la difusión de la cultura y el patrimonio para que así se reduzcan los hurtos. Porque lectura es educación.
 - Explotar las actividades de cuentacuentos y añadir concursos de dibujos, representaciones teatrales, etc. pudiendo participar los usuarios más activos, además de que si son iniciativas impulsadas por la biblioteca, a buen seguro atraerá a más usuarios. Dichas actividades se podrían llevar a cabo mediante acontecimientos históricos sucedidos en la ciudad a lo largo de los siglos, y éstos son los siguientes:

- Leyenda: *El ícaro de Plasencia, Rodrigo Alemán.* El arquitecto del coro de la Catedral Nueva de la Asunción, Rodrigo Alemán, fue encarcelado tras afirmar que “ni Dios hubiera podido crear semejante obra”. Encerrado en una de las torres de la Catedral, se cuenta que cayó en la locura, motivo por el cual empezó a alimentarse de las aves que alcanzaba desde la ventana, y cuyas plumas fue acumulando para crear alas y así huir volando. Se denominó así mismo *El hombre-pájaro*, pretendiendo ser libre, y por lo que murió estrellándose contra la explanada de la dehesa de los caballos, lo que hoy es el Parque del Cachón.

- Cántiga de Santa María. Este es el nombre de la viñeta de la primera representación taurina de la historia. Durante la segunda mitad del siglo XIII, el Rey Alfonso X el Sabio manda crear esta representación taurina, primera de toda la historia, acontecida en la Plaza Mayor. El acontecimiento es conocido como *El Milagro del Toro de Plasencia*, ya que cuando el toro fue a cornear a un hombre, éste se paró en seco tan solo a unos centímetros de distancia. Permaneció en la Catedral Vieja, hasta que se trasladó al Escorial.

- Leyenda de la Cueva de Boquique. El hecho objetivo es que Boquique era un bandolero placentino fusilado en marzo de 1834, mientras que la leyenda reside en

que hasta entonces se escondió en una cueva, por lo tanto hasta hoy es bastante representativa para la ciudad.

- Hermanamiento con Santiago de Chile, gracias a los hechos de progreso de la placentina Inés de Suárez en el descubrimiento de Chile.

- Boda de Juana la Beltraneja, como era conocida por sus enemigos. La infanta castellana, reina proclamada de Castilla y consorte de Portugal, fue la única hija de Enrique V y Juana de Portugal. En la segunda mitad del siglo XV, se casó en la Casa de las Argollas con Alfonso V, estableciendo así las Cortes en la ciudad de Plasencia.

- Funeral de Carlos I de España y V de Alemania en la Catedral de la Asunción.

- Nombramiento del Parque de la Isla. El lugar que hoy es uno de los grandes puntos más concurridos de la ciudad, era en el que Felipe V cazaba aves, cuando en el siglo XVIII decidió proclamarlo como primer parque público de la historia de España.

- *Plasencia Benéfica*. El honor de Ciudad Benéfica le fue concedido a Plasencia por la Reina María Cristina en 1901 tras la multitudinaria acogida de los placentinos a los soldados procedentes de la Guerra de Cuba. La iniciativa estuvo liderada por las mujeres llamadas *las doce rosas placentinas*, organizando una recepción a las tropas en la estación de tren con alimentos, agua, mantas y productos sanitarios.

- Cuadro de Joaquín Sorolla. En 1917, el pintor valenciano plasmó desde el Parque del Cachón el lienzo que escenifica el Mercado del *Martes Mayor*. La obra permanece en la Hispanic Society of America de Nueva York.

- Coronación de la Virgen del Puerto. En 1952, se coronó a la patrona de la ciudad en el céntrico parque que, desde entonces, se denomina como Parque de la Coronación. Entre una muchedumbre de 50.000 personas, estaban presentes el Papa PIO XII y los obispos de las Diócesis de Plasencia, Salamanca, Badajoz, Ávila, Coria y Ciudad Rodrigo. En honor a la ciudad placentina, junto al Paseo Ciudad de Plasencia, una ermita y una Avenida en Madrid también llevan el nombre de la Virgen del Puerto.

- Teléfono cinco millones. En 1971, se realiza en Plasencia un acto de inauguración del teléfono cinco millones funcionando en España. Se celebró con unos bailes folclóricos y una llamada de los dueños del teléfono a sus familiares de Cáceres.

- Sección Local y Servicio de Información Local: debería darse un impulso a la Sección Local y el centro también debería erigirse como un referente social para informar sobre la historia de la ciudad, su área de influencia, actividades culturales y demás actualidad. Para ello, se buscaría impulsar préstamos colectivos de esta sección y organizar actividades como charlas y obras teatrales que hagan llegar a los usuarios la historia de la ciudad, y así también expandir otro frente con el que atraer a los usuarios potenciales con la ayuda tan importante que supone la de obras locales.

Por otra parte, si bien Miguel Unamuno, uno de los escritores más reconocidos de la historia de la literatura española, visitaba Plasencia con frecuencia y la denominaba “la capital sin provincia”, sí podemos contar para nuestra sección local con autores placentinos o que estén estrechamente ligados con la ciudad y su cultura. Además de sus obras, considero que se debería de ofrecer biografías de todos y cada uno de ellos. Por tanto, se procede a enumerar a los escritores más importantes que de una u otra forma deban ser una parte fundamental de nuestra sección local, así como del Servicio de Información Local:

- José Antonio García Blázquez (Plasencia, 29 de abril de 1936-Madrid, 12 de agosto de 2019).

Escritor y traductor de organismos internacionales, natal de Plasencia, aunque gran parte de su carrera la desarrolló en el extranjero. Entre su amplia obra, posiblemente su publicación más destacada sea *El rito* (1974), que le hizo obtener un Premio Nadal. Si bien ninguna de sus obras está directamente relacionada con Plasencia, sí hace referencias a la misma en diferentes vivencias de algunos de sus personajes. Como ya hemos comentado antes, ahora la Biblioteca Pública de Plasencia lleva su nombre, y podemos comprobar que dicho honor es justo.

- Luís de Toro (siglo XVI).

Fue un humanista (médico e historiador) placentino al que corresponden cuatro tratados en la actualidad, tres manuscritos y un impreso. En una de estas obras, desarrolla la historia y los monumentos de Plasencia, que se titula *Placentiae urbis et eiusdem episcopatus, descriptio 1573*, y aún se mantiene en la Biblioteca Pública de Salamanca, aunque se podría intentar adquirir mediante préstamo interbibliotecario. En el año 1574, escribió un tratado de medicina titulado *De febris epidemicae et nouae*. También fue autor de uno de los planos más antiguos de la ciudad, del siglo XVI. Por todo ello, es que el primer Centro de Salud de la época reciente, que aún sigue a pleno rendimiento, lleva su nombre.

- Fernando Flores del Manzano (Cabezuela del Valle, Cáceres, 1950-Plasencia, Cáceres, 2019)

Escritor, investigador y docente. Si bien era natal de Cabezuela del Valle, residió en Plasencia y desarrolló gran parte de su carrera como profesor en institutos placentinos, así como en la UNED Universidad de Mayores, y publicó obras en referencia a la ciudad, como los libros *Plasencia en el reinado de Alfonso XIII (1902-1931)*, *Política, Sociedad y Cultura* (2014) y los publicados en 2018, *Guerra Civil y la represión en el norte de Extremadura (1936-1939)* y, por último, *La Segunda República en Plasencia y su entorno*. Aunque mucho más extensa era su obra en referencia a Extremadura. Recibió reconocimientos como el premio *Matías Ramón Martínez* de la

Asamblea de Extremadura (en 1991 y 1994), el Premio de Investigación *García Matos* (1995) o el Premio *Pedro de Trejo* de investigación histórica (2008). Asimismo, antes de su fallecimiento, el ayuntamiento placentino ya había anunciado la dedicación de una calle, y también ha solicitado que se le conceda la *Medalla de Extremadura* a título póstumo.

- José María Gabriel y Galán (Frades de la Sierra, Salamanca, 28 de junio de 1870-Guijo de Granadilla, Cáceres, 6 de enero de 1905). En este caso, la obra y memoria del escritor es bastante difundida, ya sea por la biblioteca o por asociaciones culturales.

El ilustre escritor castellano desarrolló su obra en castellano y dialecto extremeño. Visitaba Plasencia constantemente, donde se casó, concretamente en la Iglesia de San Esteban. Además, dedicó un poema a la ciudad, denominado *La Cenéfica*, en referencia al título de Benéfica recibido por la Reina María Cristina en 1901. Por ello es que en la ciudad hay una avenida, un barrio, un instituto y un parque en su honor, con monumento incluido. En este año 2020, se celebra un homenaje por el 150 aniversario de su nacimiento.

- Álvaro Valverde (1959-)

Natal de Plasencia. Actualmente es docente, si bien en otros momentos de su trayectoria realizó otras muchas intervenciones en torno a la cultura, como el Plan Regional de Fomento de la Lectura (2002-2005), dirigir la Editora Regional de Extremadura (2005-2008), presidir la Asociación de Escritores Extremeños o fundar, junto a Gonzalo Hidalgo Bayal, el Aula de Literatura *José Antonio Gabriel y Galán* de Plasencia, ciudad a la que entre su extenso historial de poesía, prosa, antologías o plaquettes, dedica el poemario *Plasencias* (2013). Colaboró en la sección cultural de ABC y el HOY, diario del que en el año 2000 le fue otorgado el premio *Extremeño de Hoy*. Otro medio de prensa escrita como Avuelapluma, le concedió en 2015 su premio de las Letras. Actualmente lleva a cabo la crítica sobre poesía de *El Cultural*, suplemento de El Mundo. También colabora en revistas hispanoamericanas, como la editada por el prestigioso periódico argentino Clarín.

- Gonzalo Hidalgo Bayal (12/11/1950-).

Natal de Higuera de Albalat (Cáceres). Catedrático de Educación Secundaria de Lengua y Literatura, fue profesor en Plasencia durante 1979. Pese a que posee más de una decena de novelas, más bien está reconocido como ensayista, especializado en Rafael Sánchez Ferlosio, destacando la obra *Camino de Jotán. La razón narrativa de Ferlosio* (1994). También publicó la poesía *Certidumbre de invierno*, Editora Regional de Extremadura (1986).

- El conjunto del mobiliario y presentación del centro de cara al público deben ser renovados, ya que es una acción que lleva más de una década sin ejecutarse. Este aspecto no solo mejoraría el servicio, pues las sillas

posiblemente resbalen un poco y, bajo mi punto de vista, las estanterías de madera serían más prácticas (menos ruidosas y vastas) que las de metal que hay actualmente, sino que también resulta una motivación para los usuarios dicha adaptación de la estructura y elementos decorativos. En este sentido, podría aportarse dinamismo al centro y así abrirse a otros usuarios potenciales, por ejemplo organizando concursos de dibujos sobre el cuadro de Joaquín Sorolla o monumentos de la ciudad para decorar el centro.

- Promoción: Aquí se enmarcan los acuerdos, relaciones públicas, marketing directo y demás publicidad... para ejecutar el acercamiento social con el fin de que la biblioteca alcance a todo tipo de usuario, ya sean reales, potenciales o a los que haya que despertarles el interés por la lectura y el centro:
 - Orientación de marketing para el personal y que de esta manera automaticen el plan estratégico.
 - Acuerdos con guías turísticos para que incluyan a la biblioteca en la planificación de sus visitas organizadas, acompañadas de exposición del fondo sobre la historia de la ciudad.
 - Acuerdos con la Universidad Fray Alonso Fernández de Plasencia, ya que este centro cultural oferta decenas cursos de numerosas disciplinas, especialmente culturales, incluyendo el tradicional de Memoria Histórica de Plasencia, para lo que se puede proponer, a cambio de que se hagan socios, que reserven préstamos colectivos para cuando necesiten realizar este tipo de trabajos.
 - Añadir el nombre completo, con “José Antonio García Blázquez” en el letrero de “Biblioteca Pública” que se puede leer en la entrada, para dar mayor visibilidad promocional de la biblioteca. Dicho nombre corresponde al reconocido escritor y traductor placentino, fallecido el 12 de agosto de 2019, y ya fue actualizado en otros ámbitos como ya hemos comentado antes.
 - Visitas a colegios públicos para ofrecer charlas. En este caso, no solo sería el servicio, sino la muestra de que la biblioteca también se acerca a la sociedad y centros educativos.
 - Acuerdos con librerías para que los usuarios adquiriesen sus libros que serían canjeados a cambio de bonos ofrecidos a los usuarios más antiguos y/o activos de la biblioteca, e incluso los que inciten a otros usuarios a hacerse socios. Aparte de las librerías con las que ya hay acuerdo, se podría hacer con la Librería Tanhäuser (con un premio nacional de fomento a la lectura), que podría ser un buen apoyo para promocionarse, porque aparte de prestar o vender libros que no se pudieran conseguir en la biblioteca,

existe la posibilidad de disfrutar de ellos con la posibilidad de hacerlo con la bebida que cada uno prefiera, además de disponer de zona infantil. Otro gran centro privado relacionado con la cultura, es sin duda *Multicines Alkazar*, construido en 1997, con ocho salas y establecimientos de bebidas y alimentación propios, es el Cine de referencia del Norte de Extremadura. Si bien sería muy complicado llegar a acuerdos en cuanto a libros-entradas, debido a la limitación presupuestaria, se podría reforzar el intercambio de publicidad, mediante dípticos de la biblioteca y manteniendo la información respecto a la cartelera del cine en la web de la biblioteca.

- Independientemente de que formen parte o no de la Red de Bibliotecas de Extremadura, intercambiar visitas con bibliotecarios de otros centros para dar a conocer entre sí el trabajo de ambos.
- Plaza: Ubicación física, espacios en los que realizar las diferentes coberturas para llegar a los usuarios, otros canales en los que distribuir la información y, por último, la logística empleada para que todo esto sea posible.
 - El servicio de información y referencia bibliográfica local sería una herramienta fundamental para poder aportar a los usuarios el máximo conocimiento posible respecto a la ciudad. Para poder llevarlo a cabo, debido a la limitación de espacio y posibilidad casi nula de ampliar la plantilla, la única opción consistiría en acoger este servicio en el mismo mostrador en el que se desempeñan las demás funciones: préstamo, consulta... y las demás iniciativas propuestas en el apartado de producto.
 - Visitas a centros educativos de la ciudad y comarcas para ofrecer charlas y/o otras actividades.
 - Difusión de actividades, realizadas en las instalaciones de la biblioteca, como obras teatrales, cuentacuentos o charlas, con reparto de publicidad en los diferentes espacios culturales de la ciudad. Sería muy productivo, ya que están a pleno funcionamiento durante todo el año y la mayoría de ellos cuentan con una gran capacidad de aforo, y por lo tanto son espacios ideales para captar y retener socios. Estas características se refieren a los siguientes centros, de referencia en el Norte de Extremadura:
 - Complejo Cultural *Santa María*. Se encuentra en uno de los edificios históricos del casco antiguo, frente al conjunto catedralicio, y de la mano de la Institución Cultural *El Brocense*, alberga la *Escuela de Danza* y la *Escuela de Bellas Artes Rodrigo Alemán*, el Conservatorio Municipal *García Matos* y el *Museo Etnográfico de Extremadura*, donde se exponen trajes regionales, productos artesanales, textiles, etc.
 - Edificio del Marqués de la Constancia. Adquirido en 1997 por la Universidad de Extremadura, en la que se cursan cuatro grados por casi 1000 alumnos y también se

aprovecha como Universidad de Mayores con cerca de 400 alumnos, una residencia universitaria con 104 plazas gestionada por la Junta de Extremadura, y otros servicios como una biblioteca abierta a todo el público, el Centro de Profesores y Recursos o algunos módulos de Formación Profesional. Dispone de un amplio salón de actos y se mantiene abierta al público una exposición sobre su pasado de cuartel militar.

- Sala Verdugo. Se trata de un edificio histórico, restaurado para ser utilizado con motivo de películas gratuitas (especialmente proyectadas por la Filmoteca de Extremadura, todos los jueves del año excepto festivos), charlas, conferencias, exposiciones artísticas...

- Palacio de Congresos y Exposiciones. Bajo su sorprendente estructura, se celebran algunos de los eventos, tanto anuales como esporádicos, más importantes y multitudinarios que acoge la ciudad, con una sala principal para una capacidad de 800 espectadores y otros espacios menores.

- Casa de la Juventud. Significa el punto de encuentro de asociaciones juveniles para reuniones, talleres, charlas, conferencias... no obstante, también es utilizado por la Junta De Extremadura para realizar diversas gestiones, como la solicitud y renovación del Carnet Joven.

- Pabellón de Exposiciones *El Berrocal*. Aunque tras la construcción del Palacio de Congresos, ha pasado a un segundo plano, aún sigue siendo útil mediante las casetas de las ferias y fiestas, conciertos, algunas ediciones de la Feria del Deporte, The Color Run, la concentración nacional de caravanas que tiene lugar especialmente en Semana Santa y otros que surgen de manera esporádica.

- Mercado de Abastos. El edificio que desde 1897 ha acogido el mercado de abastos, con puestos de carnicería, pescadería, frutería, etc, actualmente solo una de las dos plantas se sigue utilizando para ello, ya que la otra se ha renovado para atracciones infantiles y diferentes eventos.

- Auditorio Santa Ana. Adaptado en 1994 en un edificio que anteriormente albergaba una iglesia. Con un aforo de 200 personas, ofrece actuaciones culturales como conciertos de la Banda Municipal, coros, óperas, conferencias u otros actos relativamente multitudinarios.

- Teatro Alkázar. Edificado en 1940 justo en frente al mencionado auditorio, hasta 1997 también albergaba tres salas de cine, pasando a partir de entonces a ofrecer solo actos y eventos, con una capacidad de 747 espectadores, por lo que se erige como una de las grandes referencias de Extremadura. Aunque se intenta dar toda la cabida posible a artistas locales y regionales, es habitual que acudan actores, cómicos y demás figuras de primer nivel nacional. También se celebran actuaciones infantiles concertadas con los colegios de la ciudad, además de galas deportivas, cinematográficas, académicas y de demás índoles.

- Puestos de la Biblioteca en lugares de encuentro. Algunos parques de la ciudad, como son el parque de los Pinos, el Parque de La Isla, el parque del Cachón o el Parque de la Coronación, son verdaderos puntos de encuentro para placentinos y turistas, por lo que sería bastante fructífero establecer biblioparques, al menos en verano o una determinada época en la que haya bastante movimiento, y así estimular la información sobre la ciudad y el uso de la lectura en general. Esta iniciativa se podría extender a otros lugares públicos, como la planta baja (la única que mantiene los puestos de venta) del Mercado de Abastos, centros sanitarios o la Piscina Municipal de verano.
- Explotar ese aspecto en eventos influyentes de la ciudad donde hay una gran afluencia de personas, por lo tanto puede ser un gran foco de usuarios potenciales para integrarse en la dinámica tanto de la ciudadanía como del turismo.

Y es que Plasencia ha sido escenario de llamativos eventos puntuales pero estrechamente relacionados con la cultura, como el rodaje de diversas producciones televisivas, siendo entre las más destacadas las series *Isabel*, producida y emitida por TVE1 en 2014 y cuya temática es sobre la historia de España, y *Still Star Crossed*, versión americana de la cadena ABC sobre Romeo y Julieta, rodada en 2018. Sin embargo, además de eventos tradicionales en los que la biblioteca podría hacer una gran promoción, como son los casos del Martes Mayor, la Semana Santa o la Romería de la Virgen del Puerto comentados anteriormente, la ciudad también alberga eventos organizados anualmente que suponen una gran oportunidad para establecer un punto de información. Estos son los más adecuados:

- Feria del Libro. Con la Plaza Mayor como punto de encuentro, las librerías placentinas y de alrededores se muestran en su correspondiente stand. En medida de lo posible, se intenta reunir a reconocidos escritores, sobre todo a los que son de la tierra: placentinos y también extremeños en general.
- Festival de Cine Juvenil *Plasencia EnCorto*. Se trata de un concurso de cortometrajes celebrado en cada mes de marzo durante los ocho últimos años, presentados por grupos de alumnos a nivel nacional. El lugar que lo alberga es el Teatro Alkazar.
- Festival Youth Film Festival. Con las mismas características y lugar de celebración que el anterior, la posibilidad de participación se abre a jóvenes de todo el mundo.
- Exposición Fotográfica *Plasencia Foto*. Se trata de una exposición realizada por algunos de los 70 miembros de la Asociación Plasencia Foto que, aunque también se ha hecho en otros espacios, en las últimas ocasiones se ha realizado a primeros de año

en la Sala Hebraica de Las Claras. Dicha asociación, también llevan a cabo talleres, cursos y charlas formativas una vez al mes.

- Festival Internacional Folk. Durante 25 años, en el penúltimo fin de semana de cada mes de agosto, se congregan a algunos de los mejores grupos y artistas de música Folk a nivel internacional, aunque siempre ha de haber alguno regional y nacional. Las primeras ediciones siempre se celebraban en la Plaza Mayor, hasta que hace una década se trasladó a un espacio con carácter medieval y sin obstáculos mobiliarios como es el interior de Torre Lucía.

- Festival Internacional Folk. Durante 25 años, en el penúltimo fin de semana de cada mes de agosto, se congregan a algunos de los mejores grupos y artistas de música Folk a nivel internacional, aunque siempre ha de haber alguno regional y nacional. Las primeras ediciones siempre se celebraban en la Plaza Mayor, hasta que hace una década se trasladó a un espacio con carácter medieval y sin obstáculos mobiliarios como es el interior de Torre Lucía.

- Vente a La Isla. Se celebra cada mes de agosto en el Parque de La isla, debido a su amplia capacidad de recursos y de espacio para acoger público, y se trata de una batería de actividades gratuitas, tales como magia, teatro, conciertos, monólogos...

- Noche Abierta. Se celebra en el centro a finales de septiembre durante los últimos años y consiste en abrir comercios, centros documentales, monumentos y realizar actividades al aire libre, como obras teatrales, conciertos, etc.

- Utilización de las redes sociales: Informar sobre la actualidad e incentivar la actividad mediante los canales de comunicación digitales, como Facebook, Twitter, Instagram, YouTube... y así estar más conectados con la sociedad, especialmente con el sector de la juventud, cuya presencia es necesitada en las bibliotecas y centros culturales, por lo que hay que promover su interés.
- También sería útil conectar con el usuario mediante sms, whatsapp o correo electrónico. Todo aquel que se suscribiese, podría estar actualizado al minuto sobre cualquier novedad de la biblioteca, así como a nivel individual (plazos de préstamos, llegada de un libro solicitado...) y, ya de paso, mostrar cercanía con empáticos mensajes, preguntando si le ha gustado el libro o determinada actividad. Esto no solo puede ayudar a determinados resultados de evaluación, a modo de un cuestionario improvisado, sino que ayuda mucho a acercar al usuario al centro y su personal, por lo que sería otro elemento para impulsar a los usuarios a un uso del centro más habitual.
- Implantar un repositorio de obras y documentos locales, con los que el usuario tenga un fácil acceso a la información bibliográfica y documental sobre la ciudad. También podría haber un apartado en el que se colgaran

noticias de actualidad y novedades culturales, para mantener así al tanto a los usuarios.

- **Precio:** Este apartado se relaciona con términos como condiciones y periodos de pago, bonificaciones... No obstante, todo lo que aporta la lectura y cualquier biblioteca, y más aún si este uso es público, no se puede medir con un precio.
 - Debido al escaso presupuesto que se puede dedicar al marketing, lo que apenas se podría invertir es mediante acuerdos con establecimientos o centros relacionados con la cultura y/o el turismo y el propio ayuntamiento. Respecto a lo que el centro pediría a los usuarios, este elemento apenas tiene margen de maniobra, puesto que es un servicio público y no se cobra a los usuarios por sacarse el carnet. En todo caso, podrían ofrecerse a los usuarios más antiguos, más activos o los nuevos usuarios incentivados por otros, bonos canjeables por productos que se puedan adquirir en librerías u otras actividades externas como entradas para obras de teatro, museos, etc.

5. Medidas de reapertura tras el Estado de Alarma

Durante el tiempo en el que se desarrolló este trabajo, se sucedieron inesperadas circunstancias que se hicieron notar en todo el planeta, por lo tanto así fue en el mundo de las bibliotecas, y concretamente nuestro centro está integrado en las disposiciones actualizadas en el BOE respecto a las Bibliotecas Públicas del Estado. El Estado de Alarma fue decretado por el Gobierno el pasado 14 de marzo de 2020, si bien el mismo ha sido prorrogado hasta en seis ocasiones, iniciándose la desescalada desde el día 4 de mayo que comenzó con la fase 0, reabriendo las bibliotecas de las regiones españolas preparadas para pasar de fase, como era el caso de Extremadura, a partir de la Fase 1 el 11 de mayo. Las medidas fueron adoptadas según se iba progresando a las determinadas fases de desescalada, siendo estas las siguientes:

5.1. Fase 1

En el Capítulo VIII del BOE del pasado 9 de mayo de 2020, publicado por el Gobierno de España, se establecía que las Bibliotecas Públicas ubicadas en regiones que pasaran a la Fase 1, disponiendo lo que sigue:

CAPÍTULO VIII

Condiciones para la reapertura al público de las bibliotecas

Artículo 23. Reapertura de las bibliotecas y servicios autorizados.

“1. Podrá procederse a la apertura de las bibliotecas, tanto de titularidad pública como privada para las actividades de préstamo y devolución de obras, lectura en sala, así como para información bibliográfica y bibliotecaria.

No podrán llevarse a cabo actividades culturales, actividades de estudio en sala o de préstamo interbibliotecario, así como cualquier otro servicio destinado al público distinto de los mencionados en el párrafo anterior. Asimismo, no se podrá hacer uso de los ordenadores y medios informáticos de las bibliotecas destinados para el uso público de los ciudadanos, así como de catálogos de acceso público en línea o catálogos en fichas de la biblioteca.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, en la Biblioteca Nacional de España y en las bibliotecas especializadas o con fondos antiguos, únicos, especiales o excluidos de préstamo domiciliario por cualquier motivo, se podrá permitir la consulta de publicaciones excluidas de préstamo domiciliario con reducción de aforo y sólo en los casos en que se considere necesario.

3. Las obras serán solicitadas por los usuarios y proporcionadas por el personal de la biblioteca.

Una vez consultadas, se depositarán en un lugar apartado y separadas entre sí durante al menos catorce días.

Las colecciones en libre acceso permanecerán cerradas al público.

Artículo 24. Medidas de higiene y/o de prevención en las bibliotecas.

1. Antes de la reapertura al público de las bibliotecas, el responsable de cada una de ellas deberá adoptar las siguientes medidas en relación con las instalaciones.

a) Proceder a la limpieza y desinfección de las instalaciones, mobiliario y equipos de trabajo.

b) En las zonas de acceso y en los puntos de contacto con el público, se ubicarán dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

c) Instalación de pantallas protectoras, mamparas o paneles de protección cuando proceda. Asimismo, deberán fijarse marcas en el suelo para indicar a las personas que se dirijan a los puestos de atención al público dónde tienen que colocarse para respetar la distancia mínima de seguridad.

d) Cerrar, panelar, instalar balizas, acordonar o instalar otros elementos de división para impedir el acceso a los usuarios a las zonas no habilitadas para la circulación de los usuarios.

e) Clausurar los ordenadores de uso público, catálogos de acceso público en línea y otros catálogos, que sólo podrá utilizar el personal de la biblioteca.

f) Habilitar un espacio en la biblioteca para depositar, durante al menos catorce días, los documentos devueltos o manipulados y disponer de carros suficientes para su traslado.

2. El responsable de cada una de las bibliotecas deberá organizar el trabajo de modo que se garantice que la manipulación de libros y otros materiales se realiza por el menor número de trabajadores posibles.

3. El responsable de cada una de las bibliotecas establecerá una reducción del aforo al treinta por ciento para garantizar que se cumplen las medidas de distancia social.

4. Para el desarrollo de las actividades previstas en este capítulo, las bibliotecas deberán cumplir las siguientes medidas de higiene y/o prevención:

a) Se llevará a cabo la limpieza y desinfección del centro en los términos previstos en el artículo 6.

b) La organización de la circulación de personas y la distribución de espacios deberá modificarse, cuando sea necesario, con el objetivo de garantizar la posibilidad de mantener las distancias de seguridad interpersonal exigidas en cada momento por el Ministerio de Sanidad.

c) Los lugares de atención al público dispondrán de medidas de separación entre los trabajadores de la biblioteca y los usuarios.

d) Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 24.f), no se desinfectarán los libros y publicaciones en papel.

e) En las zonas de acceso y en los puntos de contacto con el público, se ubicarán dispensadores de geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

f) En caso de que los visitantes tengan que utilizar los aseos será de aplicación lo previsto en el artículo 6.5.

Artículo 25. Medidas de información.

En las dependencias de las bibliotecas se instalarán carteles y otros documentos informativos sobre las medidas higiénicas y sanitarias para el correcto uso de los servicios bibliotecarios.

La información ofrecida deberá ser clara y exponerse en los lugares más visibles, como lugares de paso, mostradores y entrada de la biblioteca.”

5.2. Fase 2

En el Capítulo VIII del BOE del pasado 16 de mayo de 2020, publicado por el Gobierno de España, se establecía que las Bibliotecas Públicas ubicadas en regiones que pasaran a la Fase 2, disponiendo lo que sigue:

CAPÍTULO VIII

Medidas de flexibilización en el ámbito de la cultura

Sección 1.ª Condiciones en que debe desarrollarse la actividad de las bibliotecas

Artículo 24. Servicios autorizados en las bibliotecas.

“1. Las bibliotecas, tanto de titularidad pública como privada, prestarán los servicios establecidos en la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, y los expresamente previstos en el presente artículo.

2. Podrán llevarse a cabo actividades de consulta en sala siempre que no se supere un tercio del aforo autorizado. Cuando un usuario abandone un puesto de lectura, éste habrá de ser limpiado y desinfectado.

3. Se podrá hacer uso de los ordenadores y medios informáticos de las bibliotecas destinados para el uso público de los ciudadanos, así como de catálogos de acceso público en línea, catálogos en fichas de la biblioteca o publicaciones electrónicas. Todos ellos deberán limpiarse después de cada uso.

4. Se permitirá el préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas ubicadas en alguna de las unidades territoriales previstas en el anexo, debiéndose proceder con las obras objeto de este préstamo del mismo modo que con las obras de préstamo domiciliario.

5. No obstante lo establecido en los apartados anteriores, las salas infantiles y las colecciones de libre acceso permanecerán cerradas.

6. Serán de aplicación las medidas de higiene, prevención y de información previstas en los artículos 24 y 25 de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo.”

No obstante, las bibliotecas están habilitadas para, dentro de las normas, tomar sus propias decisiones, tal y como está haciendo la Biblioteca Pública Municipal de Plasencia. El lunes día 8 se habilitó la zona de estudio y consulta en la sala de adultos. Se señalizaron señalización y prepararon las mesas, quitando sillas para cumplir con el aforo del 50%. Cuando se van, se desinfectan los puestos que se han utilizado. La zona infantil, al menos durante la Fase 2, no se ha abierto para estudio porque lo prohíbe la normativa. Si fuera necesario, se habilitarían las mesas que están al lado de la ventana, siempre respetando la normativa, cumpliendo aforo y aislando la zona estrictamente infantil. En cuanto a las actividades, ante la imposibilidad de mantener las adecuadas medidas de seguridad y distanciamiento, no se realizarán hasta llegar a la nueva normalidad.

5.3. Fase 3

En el Capítulo VI del BOE del 30 de mayo de 2020, publicado por el Gobierno de España, se establecía que las Bibliotecas Públicas ubicadas en regiones que pasaran a la Fase 3, disponiendo lo que sigue:

CAPÍTULO VI

Medidas de flexibilización en el ámbito de la cultura

Sección 1.ª Condiciones en que debe desarrollarse la actividad de las bibliotecas

Artículo 22. Servicios autorizados en las bibliotecas.

“1. Las bibliotecas, tanto de titularidad pública como privada, prestarán los servicios establecidos en la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, en la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, y los expresamente previstos en este artículo.

2. Podrán realizarse actividades culturales en las bibliotecas, siempre que no se supere el cincuenta por ciento del aforo autorizado. En todo caso, deberá mantenerse una distancia de seguridad interpersonal de dos metros entre los asistentes.

3. Podrá permitirse el estudio en sala, siempre que se den las condiciones necesarias según la dirección de la biblioteca, y no se supere el cincuenta por ciento del aforo autorizado. Igualmente, deberá mantenerse la distancia de seguridad interpersonal prevista en el apartado anterior.

4. Las bibliotecas podrán seguir prestando los servicios establecidos en la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, y en la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, incrementándose el aforo máximo permitido hasta el cincuenta por ciento.

5. Serán de aplicación las medidas de higiene, prevención y de información previstas en los artículos 24 y 25 de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo.”

Además de los servicios que ya veníamos ofreciendo en Fases 1 y 2, según la Orden SND/458/2020 de 30 de mayo, se permitirá:

Estudio en sala respetando el aforo del 50% del aforo y manteniendo la distancia interpersonal de 2 metros. Cada vez que un usuario se vaya, se procederá a la limpieza y desinfección del lugar donde haya estado sentado. Uso de mascarillas según normativa vigente.



En la sala de adultos, el aforo nos limita a 20 puestos de estudio o consulta. Se prohíbe cambiarse de sitio.

En principio, las plazas que podríamos sacar en la planta de abajo no se podrán utilizar porque la Orden SND/414/2020 obliga a mantener las zonas infantiles cerradas al público. Solo serán clausurados la zona exclusivamente infantil y habilitaremos alguna mesa más en dicha sala en caso de que haya una gran demanda, que supongo que de momento no la habrá.

En cambio, aunque las actividades ya están permitidas, en la Fase 3 no se llevará a cabo ningún tipo de actividad cultural porque en actividades como cuentacuentos, clubes de lectura, etc., resulta muy difícil mantener la distancia interpersonal de 2 metros entre asistentes y por otra parte, tampoco podemos superar el 50% del aforo. Además, la dirección considera que probablemente ante el temor de contagios, la asistencia sería mínima.

Sobre el aire acondicionado, a pesar de que seguramente el calor comience a ascender, como medida de prevención no se utilizará en horarios de apertura al público para evitar contagios por la circulación de aire que genera. Solo se pondrá en funcionamiento en periodos en los que la biblioteca esté cerrada al público, por ejemplo, desde las 14:00 horas hasta las 16:30 horas, cuando abre en horario de tarde. De esta manera, se consigue refrescar el edificio sin poner en peligro a trabajadores y usuarios.

Se han dispuesto carteles informando de los servicios ofrecidos en esta fase y además de la señalización que ya había, se ha añadido una específica para informar a los

usuarios de la zona de estudio; se han quitado sillas para que los usuarios sepan dónde tienen que sentarse.



El cartel más completo que se ha colocado en cuanto a esta información es el siguiente: [Grado\TFG\cartel-biblio-fase-3.pdf](#)

6. Conclusiones

Las primeras conclusiones que obtengo de este trabajo es que me ha resultado muy gratificante, ya que todo lo aprendido durante su desarrollo sobre dos salidas profesionales con las que me identifico, como son el marketing y el patrimonio documental, principalmente ha sido gracias a la orientación y conocimiento al respecto que tanto el director de la biblioteca Jesús Mateos como mi tutora María Rosario Andrío me han aportado. Además, lo han hecho poniendo a disposición de mi aprendizaje todo lo que llevan dentro de su profesión, la biblioteconomía, además de la docencia en el segundo caso. Con un añadido muy importante para sumar en la sociedad, como es la vocación, que significa prestar todo lo que uno sabe y siente respecto a su trabajo sin pedir nada a cambio. Un rol que algún día también yo espero poder desempeñar.

Al mismo tiempo, me enorgullece que esos dos aspectos (patrimonio documental y marketing), en los que la lectura y su promoción se fusionan para ofrecer servicios de incalculable valor, haya podido referirlos a mi ciudad, con la que siento mucho apego y por lo que agradezco la oportunidad de poder transmitir todo lo que significa en todos y cada uno de los ámbitos que la convierten en una gran desconocida (cada vez menos, debido al turismo que ha explotado durante los últimos lustros, un factor que también se podría aprovechar para difundir documentos de la ciudad), gracias a una riqueza

histórica, monumental, natural, cultural o gastronómica, que probablemente no se conozca cómo merece, así como otros aspectos referidos a las tradiciones, vanguardia y diferentes aspectos económicos y sociales, que se alinean para que la ciudad continúe siendo la referencia del Norte de Extremadura. Una zona de la región, de más de 150.000 habitantes, en la que las mancomunidades hermanas que rodean a la ciudad, indiscutiblemente aportan de manera indispensable en cada una de las facetas que conforman esa riqueza referida anteriormente, regalándonos además privilegiados paraísos naturales y el inconfundible carácter acogedor de su gente.

Prosiguiendo con el asunto principal, es decir, el mundo de la lectura y su difusión, tras la realización de este trabajo se podría llegar a una conclusión irrefutable: todos los ámbitos de la sociedad deben dar un paso al frente para llegar a ese punto de encuentro en el que las bibliotecas públicas y sus fondos alcancen la relevancia y cotidianidad que corresponden. Por un lado, es necesaria una mayor concienciación de las administraciones para que los centros tengan recursos con los que sea posible cubrir las necesidades de todos los usuarios y también puedan reinventarse, tanto respecto en la imagen de cara al público, como los servicios que se podrían llegar a ofrecer y, por último, la promoción de todo ello para obtener una mínima repercusión con la que se pueda mantener usuarios reales y captar los potenciales.

Por otro lado, igualmente es primordial que ciertos sectores de la sociedad dejen atrás la estigmatización de los libros y la documentación en todas sus formas como aburridos e inútiles. Con ello, conseguiríamos transmitir la perspectiva de que la lectura es el principal instrumento para acceder al conocimiento de nuestros orígenes, para saber de dónde venimos, así como adquirir el aprendizaje para ubicarnos respecto a nuestro entorno y el futuro hacia el que nos encaminamos. En este sentido, un perfil de usuario potencial para nuestro centro es el de los jóvenes, que toman una función indispensable, ya que si juntamos los elementos de juventud y lectura, la importancia que cobra el término *educación* es mucho mayor, aunque hay que tener muy en cuenta un nexo de unión que además adapte los servicios generales de las bibliotecas, como son las nuevas tecnologías. Porque un futuro sin educación está abocado a un fracaso que se puede evitar con un apoyo mutuo entre las diferentes expresiones culturales, y no solo de la lectura, sino también la música o el teatro, porque estos son focos de usuarios potenciales.

No obstante, no ha resultado tan fácil, principalmente por los obstáculos que se han presentado a causa de la situación por la que la sociedad está atravesando con motivo de la pandemia Covid-19, lo que ha dificultado el libre acceso de documentos y la comunicación, tanto con el director de la Biblioteca Pública de Plasencia como con la tutora del presente Trabajo de Fin de Grado.

7. Bibliografía, webgrafía y fuentes de información

Pautas sobre los servicios de Bibliotecas Públicas.

Recuperado de:

http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf

Ley 10/2007, de 22 de Junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas. *Boletín Oficial del Estado*, 150, 23 de junio de 2007, p. 8.

Recuperada de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12351-consolidado.pdf>

Ley 16/1985, 25 Junio de Patrimonio Histórico Español. *Boletín Oficial del Estado*, 155, 29 de junio de 1985, pp. 23-24.

Recuperada de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1985/BOE-A-1985-12534-consolidado.pdf>

Domínguez Sanjurjo, M.R. (1996). *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón : Ediciones TREA.

Recuperado de:

https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=179586&utm_source=catalogo.ceu.es&utm_medium=libro&utm_campaign=Dialnet_Widgets

García Gómez, F.J., Díaz Grau, A. (2000). El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales Importancia y pautas para su desarrollo (II).

Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/5965/>

García Rodríguez, A. Modelos de gestión de bibliotecas municipales en España. En: *Encuentro Bibliotecas y Municipios* (1º. 2005. Peñaranda de Bracamonte). *La administración local y las bibliotecas en la democracia / I Encuentro Bibliotecas y Municipios*, Peñaranda de Bracamonte, Salamanca, 21-23 de septiembre de 2005.- Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicación, 2005.

Recuperado de: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/1328>

González, N. (2010). Plan de marketing 2.0 para bibliotecas. Recuperado de:

<http://www.nievesglez.com/2010/05/plan-de-marketing-para-bibliotecas.html>

Universidad Complutense de Madrid (2010). Propuesta de Plan de Marketing de la Biblioteca.

Recuperado de: <http://webs.ucm.es/BUCM/intranet//doc6474.pdf>

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA MUNICIPAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PLASENCIA. Recuperado de:

https://www.bibliotecaspublicas.es/plasencia/imagenes/Reglamento_B.P.M._2013.pdf

Marquina, J. (2015). 10 puntos estratégicos para incrementar el valor de la Biblioteca Pública en la sociedad.

Recuperado de: <https://www.julianmarquina.es/10-puntos-estrategicos-para-incrementar-el-valor-de-la-biblioteca-publica-en-la-sociedad/>

Biblioteca Pública de Plasencia.

Recuperado de: <https://www.bibliotecaspublicas.es/plasencia/>

Conoce el texto que apoyó Plasencia como capital de la Alta Extremadura (2018). *Planve*.

Recuperado de: <https://planvex.es/web/2018/04/plasencia-capital-de-la-alta-extremadura/>

Plasencia turismo.

Recuperado de: <https://plasenciaturismo.es>

Archivo Municipal de Plasencia.

Recuperado de: <http://archivo.plasencia.es/index.php/archivo-municipal-de-plasencia>

Semedo, L. (30 de julio de 2017). Plasencia, la judería escondida. *Hoy*.

Recuperado de: <https://www.hoy.es/plasencia/plasencia-juderia-escondida-20170730001452-ntvo.html>

A.A. (4 de marzo de 2019). El turismo en Plasencia y el norte crece un 17% en tres años. *Hoy*.

Recuperado de: <https://www.hoy.es/plasencia/turismo-ciudad-norte-20190304003702-ntvo.html>

Rodríguez Muñoz, R. (14 de diciembre de 2014). Turismo espera superar este año la cifra de los 100.000 visitantes en Plasencia. *El Periódico de Extremadura*.

Recuperado de:

https://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/plasencia/turismo-espera-superar-ano-cifra-100-000-visitantes-plasencia_843814.html

Censo INE Plasencia.

Recuperado de: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2863&L=0>

Reformismo ilustrado en Plasencia: Aproximación demográfica a los censos de Godoy y Cayetano Soler, p. 216.

Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/72045494.pdf>

Censo INE 1877, p. 13.

Recuperado de:

<https://www.ine.es/inebaseweb/pdfDispacher.do?td=192251&ext=.pdf>

Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. *Boletín oficial del Estado*, 130, 9 de mayo de 2020, pp. 32012-32013.

Recuperada de: <https://boe.es/boe/dias/2020/05/09/pdfs/BOE-A-2020-4911.pdf>

Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Boletín Oficial del Estado, 138, 16 de mayo de 2020, p. 33326.

Recuperada de: <https://boe.es/boe/dias/2020/05/16/pdfs/BOE-A-2020-5088.pdf>

Orden SND/458/2020, de 30 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Boletín Oficial del Estado, 153, 13 de junio de 2020, p. 13.

Recuperada de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2020/BOE-A-2020-5469-consolidado.pdf>

ANEXO

I. Apéndice I. Normativa: Reglamento y Legislación Oficial de Bibliotecas Públicas, impuesta por la Junta de Extremadura.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA MUNICIPAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PLASENCIA

TÍTULO PRELIMINAR

Art. 1º. En todo lo referente al funcionamiento y organización, las Bibliotecas Municipales (BB.MM.) adscritas al Excelentísimo Ayuntamiento de Plasencia, se regirán por el presente Reglamento.

Art. 2º. Las Bibliotecas Municipales a las que hace referencia el art. 1º, están integradas en el Sistema de Bibliotecas de Extremadura por Orden de 18 de octubre de 2000.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 3º. Definición de Biblioteca. Según la Ley 6/1997 de Bibliotecas de Extremadura, se entiende por biblioteca a "cualquier conjunto organizado de libros, manuscritos, revistas, grabaciones sonoras, documentación gráfica y otros materiales bibliográficos manuscritos, impresos o reproducidos en cualquier soporte, ubicados en recintos fijos o móviles, al servicio de la información, la investigación y la cultura en general, así como los servicios de personal necesarios para atender y facilitar un uso adecuado de los mismos".

Art. 4º. Funciones. Serán funciones prioritarias de las BB.MM. de Plasencia:

1. Reunir, organizar, conservar y difundir una colección documental equilibrada en cuanto a su temática y formada por todo tipo de soportes que permita al ciudadano acceder a la información y a la cultura de forma libre y gratuita.

2. Promover y estimular el uso de sus fondos por parte de los ciudadanos mediante los servicios necesarios y actividades culturales complementarias.

3. Conservar y enriquecer el patrimonio documental, prestando especial atención a los fondos locales o regionales.

4. Cooperar con otras bibliotecas, especialmente con la Biblioteca Pública del Estado de Cáceres, cabecera provincial, con cualquier otra biblioteca local con especial atención a las escolares, así como con las pertenecientes al Sistema Extremeño de Bibliotecas.

Art. 5º. Régimen jurídico de las bibliotecas.

1. Las Bibliotecas Municipales son de titularidad municipal, por tanto, su gestión pertenece al Excelentísimo

Ayuntamiento de Plasencia, en la medida y forma establecida en la legislación vigente.

2. Las Bibliotecas Municipales se integran en el Sistema de Bibliotecas de Extremadura en los términos que establece la Ley 6/1997 de Bibliotecas de Extremadura.

3. Cualquier nueva biblioteca o agencia de lectura que se incorpore a la red de bibliotecas de Plasencia, deberá solicitar su integración en el Sistema Extremeño de Bibliotecas.

B.O. DE CÁCERES Lunes 1 Abril 2013 N.º 61

Art. 6º. Tratamiento administrativo de los fondos de las bibliotecas.

1. Registros. Las Bibliotecas Municipales deberán llevar registro de todos los documentos que ingresen en las mismas. Se harán constar los datos necesarios que permitan su perfecta identificación y procedencia. Igualmente se anotarán las bajas que tengan lugar en la colección.

2. Recuentos. Las Bibliotecas Municipales deberán realizar periódicamente un recuento de sus fondos, que será al menos de una vez cada dos años.

3. Expurgos.

a. Las Bibliotecas podrán iniciar expediente de expurgo cuando se detecte la existencia de obras con alguna o varias de las siguientes características:

- Deterioro físico que haga inservible el ejemplar para su uso por los usuarios o cuando no sea factible su restauración.

- Existencia de más de una copia en la biblioteca, cuando su nivel de uso no justifique la multiplicidad

- Obras de carácter científico, legal, jurídico, técnico o divulgativo, cuando sus contenidos hayan quedado obsoletos o existan nuevas ediciones que los corrijan o aumenten considerablemente.

b. En ningún caso serán objeto de expurgo:

- Las obras manuscritas o impresas anteriores a 1900.

- Las obras comprendidas entre 1900 y 1958, cuando no conste la existencia de tres ejemplares en bibliotecas o servicios públicos.

- Las obras que, por su relevancia, hayan sido declaradas Bienes de Interés Cultural o estén incluidas en el

Inventario General de Bienes Muebles del Patrimonio Histórico Español.

c. A tal efecto, el responsable del servicio hará las propuestas oportunas y razonadas a la Concejalía correspondiente.

d. Los documentos objeto de expurgo, una vez realizada la correspondiente anotación en el libro de registro, tendrán como destino, en función de sus características, alguno de los siguientes:

- Depósito temporal en un almacén específico.

- Intercambio o donación a servicios públicos, entidades, colectivos o particulares.

- Destrucción.

- Venta a precios reducidos.

Art. 7º. Régimen de constitución de los fondos.

1. El servicio de Biblioteca Municipal se constituye con:

a. Las colecciones y obras de titularidad municipal.

b. Las dotaciones aportadas a tal efecto por la Junta de Extremadura o la Diputación Provincial de Cáceres.

c. Las donaciones y aportaciones de otras entidades, instituciones y personas físicas.

2. También puede admitir en depósito fondos, cualquiera que sea su titularidad; la entrega ha de acreditarse mediante la correspondiente acta.

Arto.8º. Régimen económico.

1. Los recursos económicos de los centros de la red están constituidos por:

a. Las cantidades consignadas en los presupuestos del Ayuntamiento de Plasencia.

b. Las cantidades consignadas en las desideratas anuales concedidas por la Consejería de Cultura de la Junta de Extremadura o Diputación Provincial de Cáceres, mediante los convenios correspondientes.

c. Otros recursos constituidos por legados, herencias y donativos de personas físicas y jurídicas.

Art. 9º. Del personal.

1. Las Bibliotecas Municipales contarán con personal suficiente con la cualificación académica y técnica adecuada a las funciones que se le asigne de acuerdo con la Relación de Puestos de Trabajo del Excmo. Ayuntamiento de Plasencia, dando cumplimiento a la legislación vigente, y en especial a la Ley 6/1997 de Bibliotecas de Extremadura.

2. El personal de la biblioteca no hará diferencias en el trato a los usuarios bajo ningún concepto ni incurrirán en actuaciones que supongan discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Art. 10º. Dirección y áreas básicas.

1. Régimen general. Las estructuras orgánicas de la Dirección y de las áreas básicas de las Bibliotecas Municipales responderán a las características y condiciones específicas de cada una de ellas y serán determinadas por el Excmo. Ayto. de Plasencia. El régimen del personal al servicio de las BB.MM. estará sometido a la normativa del Ayuntamiento de Plasencia según el art. 9 del presente reglamento.

2. Para su correcto funcionamiento, las Bibliotecas Municipales se estructuran en las siguientes áreas básicas dependientes de la Dirección de la biblioteca:

a. Proceso técnico: abarcará las funciones de selección y adquisición de fondos, así como el registro, la catalogación y clasificación de los mismos. Para ello se observarán los procedimientos técnicos reglamentados y normalizados, vigentes en el resto del país. Esta sección facilitará también los impresos de recogida de estadísticas solicitados por la Junta de Extremadura y por el Instituto Nacional de Estadística.

Lunes 1 Abril 2013 N.º 61 B.O. DE CÁCERES

b. Información y referencia: abarcará las tareas de ordenación de los fondos, préstamo de los mismos en sus distintas formas, información bibliográfica y servicio a los usuarios, y, en general, cuantas tareas contribuyan a la mejor explotación y difusión de los fondos.

c. Administración: se encargará de la gestión administrativa y régimen interno.

Art. 11º. Normalización. Para hacer posible la cooperación y el intercambio de datos entre centros, las Bibliotecas se registrarán por normas técnicas de uso común entre las que enumeramos:

1. Las Reglas de Catalogación editadas por el Ministerio de Educación y Cultura para la descripción bibliográfica y la elección de los puntos de acceso o cualquier otra que tome como base la Descripción Bibliográfica Internacional

Normalizada (ISBD) como las Reglas de Catalogación Anglo-Americanas.

2. La Lista de Encabezamientos de Materia para las bibliotecas públicas, publicadas por el Ministerio de Educación y Cultura, para la redacción de los puntos de acceso alfabéticos de materias.

3. La Clasificación Decimal Universal (C.D.U.), en sus distintas ediciones como sistema para la clasificación de contenido de los documentos.

4. El Formato MARC para registros bibliográficos de los distintos tipos de materiales, para la estructuración y codificación de los registros y para el intercambio de datos en soportes informáticos.

CAPÍTULO II

NORMAS DE USO

Art. 12º. Horario

1. La biblioteca municipal permanecerá abierta al público de lunes a viernes, ambos inclusive, en horario de 10.00 a 14.00 horas y de 17.00 a 20.00 horas. Se podrán fijar horarios especiales para diferentes secciones de la biblioteca y para las bibliotecas de barrio atendiendo a la disponibilidad de personal.

2. En los meses de julio y agosto sólo abrirá por las mañanas con un horario que se expondrá con 15 días de antelación.

Art.13º. Acceso y normas de utilización de las instalaciones.

1. El acceso a las Bibliotecas Municipales será libre y gratuito para todos los ciudadanos no requiriendo acreditación de identidad.

2. Cualquier usuario, independientemente de su edad, podrá estar en cualquier sala, siempre y cuando dé cumplimiento a la normativa correspondiente de dicha sala.

3. En determinados servicios como son los de préstamo inter-bibliotecario, consulta a bases de datos, búsquedas bibliográficas especializadas, utilización de impresoras, reprografía, etc., podrán hacerse repercutir sobre los usuarios los costes generados.

4. Si fuera necesario, el Ayuntamiento adoptará las medidas adecuadas para facilitar el acceso a las personas con discapacidad.

5. Los responsables de las Bibliotecas, adoptarán las medidas necesarias para asegurar el buen orden en las salas y podrán excluir de éstas a quienes, por cualquier motivo, lo alteren.

6. Con carácter general, la entrada de lectores con material propio de consulta y estudio sólo podrá ser autorizada si se cuenta con locales suficientes, quedando establecido como norma que los puestos de lectura se reserven prioritariamente para consulta exclusiva del fondo bibliográfico propio de cada centro.

7. El usuario se compromete a una correcta utilización de los documentos, instalaciones y demás enseres de la biblioteca, respetándolos como patrimonio de todos los usuarios

8. Queda totalmente prohibido:

a. Comer, beber y fumar dentro de las bibliotecas.

b. Entrar o permanecer en las salas con finalidad diferente a la fijada para cada sala.

c. Maltratar o dañar el conjunto de materiales muebles o inmuebles existentes.

d. Alterar el orden y el silencio necesario para la lectura y consulta.

e. Subrayar, escribir, doblar, raspar, mutilar los documentos.

f. La utilización de teléfonos móviles u otros aparatos que puedan alterar el orden en las salas.

9. Los menores de seis años deberán permanecer en la biblioteca acompañados de un adulto.

10. Los niños y niñas entre seis y doce años, podrán permanecer en la biblioteca sin compañía de un adulto, siempre bajo la responsabilidad de los padres o tutores. La biblioteca no se hace responsable del cuidado de dichos niños.

11. El personal de la biblioteca podrá impedir el acceso o expulsar a aquellas personas que incumplan cualquiera de estas normas.

12. Los usuarios que lo deseen, podrán manifestar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o propuestas sobre el funcionamiento del centro a través de la dirección del centro.

Art. 14º. Carné de socio.

1. Para hacerse socio hay que rellenar el impreso correspondiente y presentar fotocopia del DNI junto a dos fotografías tamaño carné.

2. Si el solicitante fuera menor de 16 años, necesita la firma de uno de sus padres. Si no dispusiera de DNI, se facilitará una copia del D.N.I. del padre, madre o tutor que haya firmado la solicitud.

3. La solicitud del carné de usuario implica la aceptación por parte del solicitante de las normas que rigen el funcionamiento de la biblioteca.

4. Todos los usuarios están obligados a comunicar inmediatamente cualquier cambio en los datos personales o institucionales, especialmente los de residencia o número de teléfono.

5. En caso de pérdida, se debe comunicar de forma inmediata a la Biblioteca. Ésta le proporcionará otro de forma gratuita. El usuario deberá entregar una nueva fotografía.

CAPÍTULO III

SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS

Art.15º. Lectura en sala.

1. La lectura en sala es libre y gratuita.

2. Cuando las condiciones físicas y técnicas lo permitan, se establecerán secciones separadas, una infantil y juvenil y otra de adultos, así como salas para la hemeroteca, audiovisuales, sección local, etc.

3. Los materiales en libre acceso se consultarán directamente en las estanterías mientras que para consultar los que estén en depósito se deberá rellenar el formulario correspondiente.

4. Los puestos de lectura no podrán ser reservados. Tampoco podrán ser abandonados por un tiempo superior a 30 minutos. Dicha ausencia determinará su ocupación por otro lector que lo precise. En ese caso, el personal de la biblioteca está facultado para retirar cualquier material que esté ocupando un puesto sin la presencia física del usuario.

5. Se dará prioridad para ocupar los sitios a aquellos usuarios que vayan a consultar los fondos de la biblioteca en detrimento de los que vayan a estudiar con sus propios materiales.

6. Cualquier documento perteneciente al fondo que está en libre acceso puede ser utilizado por los usuarios y una vez finalizada su consulta, deben dejarlo en el lugar destinado para ello.

7. Los espacios dedicados a la lectura, consulta de fondos, sala de audiovisuales, hemeroteca, etc., serán utilizados exclusivamente para tales fines.

Art.16º. Préstamo.

1. El servicio de préstamo es gratuito.
2. El préstamo de lectores de libros electrónicos y ordenadores portátiles tienen su regulación específica en los artículos 27 y 28 de este Reglamento.
3. Para usar el servicio de préstamo es necesario presentar el carné de socio, siendo éste personal e intransferible. Para la devolución bastará con entregar el documento prestado y podrá hacerse a través de terceros.
4. Se prestarán un máximo de 3 libros, durante 21 días, un CD de música, un VÍDEO, DVD, o multimedia durante 7 días.
5. Renovaciones. Se podrán renovar por un periodo igual excepto si existe una reserva previa de otro usuario sobre el documento o se ha sobrepasado la fecha de devolución. Los materiales audiovisuales y multimedia están exentos de renovación.
6. En el caso de la demora en la devolución se aplicará la correspondiente multa que consistirá en la retirada del derecho de préstamo durante un día por cada día de retraso en la devolución de la obra prestada. En el caso de que un usuario incurra en demoras reiteradas, se podrá imponer la sanción de retirada del derecho de préstamo por períodos de un mes, seis meses o un año, en función de la gravedad de la infracción.
7. En caso de pérdida o deterioro del documento prestado, el usuario se compromete a la restitución del mismo o a pagar el coste de la obra en cuestión, según la tasación efectuada por el personal técnico de la biblioteca (conforme la legislación vigente: Orden 13 de junio de 1972, Reglamento sobre préstamo de libros en Bibliotecas Públicas, y el Código Civil).
8. El usuario podrá requerir a la biblioteca para que se haga constar la situación de deterioro de un documento antes de tomarlo en préstamo.
9. El horario de préstamo comenzará 10 minutos después del horario de apertura y finalizará 10 minutos antes del cierre.
10. Reservas. Se podrán hacer reservas de todos aquellos documentos que se encuentren prestados a otro usuario y se tramitará a través del personal de la biblioteca. Cada usuario podrá hacer un máximo de dos reservas.

La biblioteca avisará al usuario en el momento en que el documento reservado se encuentre a su disposición para que sea retirado. Las reservas sólo se mantendrán tres días a partir de su comunicación y, transcurrido dicho plazo, se pasará a la siguiente reserva, o los libros serán reintegrados a las estanterías. Cuando un usuario deje de estar interesado en un documento previamente reservado por él, deberá comunicarlo al personal de la biblioteca.

11. El servicio de préstamo puede ser individual, colectivo o inter-bibliotecario.

12. Como norma general, quedan excluidos del préstamo enciclopedias, diccionarios, anuarios y en general obras de consulta, ejemplares de obras de particular interés histórico, artístico o bibliográfico, documentos pertenecientes a la sección local y las publicaciones periódicas cuando no se disponga de los medios adecuados para su control.

Lunes 1 Abril 2013 N.º 61 B.O. DE CÁCERES

También quedan excluidas aquellas obras donadas a la biblioteca con la condición expresa de su exclusión de préstamo. Discrecional y excepcionalmente se podrán prestar obras de consulta, pero sólo para periodos en los que las BB.MM permanezcan cerradas.

13. Préstamo colectivo. Las entidades públicas y los colectivos de ciudadanos pueden beneficiarse del préstamo colectivo siempre que la biblioteca a la que se le soliciten disponga de fondos suficientes y tenga capacidad para suministrar lotes renovables sin menoscabo del servicio a sus lectores. La duración máxima del préstamo colectivo será de tres meses. Tendrá que haber un representante acreditado de la entidad al que se le habilitará un carné institucional, y en cualquier caso será el responsable de los materiales que le sean encomendados siendo el mismo quien se ocupe de recogerlos y devolverlos en el mismo estado en el que se le cedieron.

14. Préstamo inter-bibliotecario.

a. A los usuarios de las Bibliotecas Municipales.

- Es un servicio centralizado mediante el cual la Biblioteca Municipal posibilita a los usuarios conseguir a través de otras bibliotecas, obras originales o reproducciones de aquellos documentos que no se encuentran entre sus fondos.

- Los gastos ocasionados, si los hubiere, serán a cargo de la persona peticionaria.

- Será necesario rellenar un formulario para cada solicitud donde aparecerán los datos de la obra solicitada así como los de la persona solicitante.

- La cancelación de una petición formulada deberá ser comunicada al personal de la biblioteca. Si la solicitud, a pesar de ser anulada supusiera algún gasto, el peticionario se hará cargo del mismo.

- El documento original estará sujeto a la política de préstamo indicada por la biblioteca prestadora.

b. A otras bibliotecas

- La Biblioteca Municipal cederá a otras bibliotecas las obras solicitadas por préstamo inter-bibliotecario atendiendo a las condiciones individuales de préstamo fijadas para la obra solicitada.

- La duración del préstamo será de treinta días.

- La obra prestada estará sujeta a la misma política de préstamo que en la biblioteca prestataria y la biblioteca peticionaria se hará responsable del control y seguimiento de la misma.

Art. 17º. Hemeroteca.

1. En esta sección se encuentran todas las publicaciones periódicas que llegan a la biblioteca: revistas, periódicos, boletines, etc. También se encuentran otros materiales como boletines de sumarios, etc.

Art. 18º. Audiovisuales.

1. Esta sección deberá estar compuesta por una videoteca y una fonoteca con documentos que pueden tener formato vídeo, DVD, CD, CD-ROM, etc. Su préstamo y utilización están sujetos a las normas generales.

2. Las Bibliotecas Municipales facilitarán a sus usuarios la consulta en la biblioteca y el préstamo a domicilio de materiales audiovisuales. Para la utilización de esta sección será necesario tener carné de la biblioteca.

3. La sección de audiovisuales deberá disponer, siempre que sea posible, de los equipos adecuados para la consulta de este material en las propias salas. El tiempo de utilización de los medios de consulta por cada usuario será estipulado por la dirección de la biblioteca de acuerdo con la demanda existente.

Art. 19º. Colección Local.

1. La Biblioteca Municipal formará una colección que recogerá todo tipo de materiales y soportes de información que traten sobre el ámbito local, provincial y regional.

2. Por sus características, habrá documentos de la Sección Local que se consideren colección de conservación y reserva, de modo que en ocasiones quedará su préstamo restringido por razones de preservación.

3. La Sección Local podrá incorporar los siguientes tipos de documentos, cualquiera que sea el soporte sobre el que hayan sido editados:

a. Obras sobre Plasencia y provincia de Cáceres.

b. Obras editadas en Plasencia o de autores placentinos.

c. Obras de temática extremeña, autores extremeños, o editadas en Extremadura, cuando tengan un especial interés.

Art. 20º. Zona Multimedia y de acceso a Internet.

1. Uso de ordenadores y puestos multimedia

a. Siempre que los medios técnicos y físicos lo permitan, las bibliotecas ofrecerán a sus usuarios ordenadores y puestos multimedia para consulta de bases de datos, utilización de programas de edición de textos, etc.

b. La utilización de este servicio será gratuita.

c. Para utilizar este servicio, será necesario hacer una reserva previa, siendo el personal de la biblioteca quien le asigne el puesto.

d. Los puestos multimedia han de usarse individualmente.

e. Se confeccionará un registro de todos los usuarios que disfrutan del servicio, que sólo será utilizado como medio de seguridad y control estadístico.

B.O. DE CÁCERES Lunes 1 Abril 2013 N.º 61 Página 19

f. Se establecerá un tiempo máximo de utilización con el fin de hacer un uso racional de los ordenadores.

g. Se concederá un tiempo de espera de 10 minutos, pasado el cual, el usuario perderá el derecho de utilización del puesto.

h. Estos ordenadores estarán dedicados a la consulta de información, investigación o la realización de cualquier trabajo que suponga la utilización de programas ofimáticos.

i. No está permitido realizar manipulaciones en el sistema operativo o utilizar programas ajenos. Tampoco se podrá instalar o desinstalar ningún programa.

j. El incumplimiento de estas normas y el uso indebido de los ordenadores, podrá acarrear la suspensión temporal o indefinida de la utilización de este servicio por el usuario.

2. Acceso a Internet.

a. El acceso a Internet es gratuito.

b. Para utilizarlo hay que hacer una reserva previa y tendrá su uso limitado a 45 minutos dos veces por semana de forma no consecutiva. Si hubiera algún ordenador libre, no se necesitará reserva previa y bastará con comunicárselo al personal de la biblioteca.

c. Se podrán utilizar memorias USB o cualquier otro dispositivo de almacenamiento informático en los equipos dedicados a Internet para grabar información que se descargue. En todo caso, se deberá pedir permiso al personal de la biblioteca.

d. El usuario se compromete en todo momento a respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y a hacer un uso adecuado del servicio.

e. Queda totalmente prohibido el acceso a páginas de contenido racista, violento, pornográfico, xenófobo, etc.

f. El mal uso de este servicio implicará la inmediata pérdida del derecho de conexión de ese día. La reiteración conllevará la pérdida del uso del servicio temporal o indefinidamente.

g. Si algún usuario lo necesita, podrá hacer uso de la impresora. Sólo podrá imprimirse en blanco y negro y se cobrará según lo dispuesto por el órgano competente.

Art. 21º. Servicio de Información y Referencia.

1. Este servicio tiene como misión general, satisfacer cualquier necesidad informativa de los usuarios y en particular, en lo referente a información bibliográfica, información sobre la comunidad y orientación en el uso de los materiales de la sección de consulta.

2. Cada biblioteca debe mantener una colección básica de obras de referencia.

3. Se incluye en este servicio la elaboración de materiales divulgativos, informativos y de difusión sobre las bibliotecas y sus fondos (guías de lectura, hojas informativas, catálogos específicos, boletines de novedades, boletines de sumarios, etc.).

4. El servicio ofrecerá información sobre su propia colección y, en la medida de lo posible, sobre los catálogos de otras bibliotecas, así como cualquier otra información que pudiera ser solicitada por los usuarios.

Art. 22º. Servicio de Reprografía.

1. En los centros en los que se ofrezca este servicio, estará a disposición de los usuarios al menos una fotocopidora para la reproducción del fondo de la biblioteca que no pueda ser objeto de préstamo.

2. Podrán excluirse de la reprografía aquellas obras cuyas características (antigüedad, encuadernación, estado, etc.) lo desaconsejen.

3. El precio de las fotocopias será el establecido por el órgano competente.

4. Se respetará en todo caso la legislación vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual, siendo en todos los casos el usuario el responsable del cumplimiento de la legalidad.

5. En caso de querer utilizar algún material para fotocopiarlo fuera del centro, es preceptiva la presentación de una identificación personal: D.N.I. o carné de socio y la autorización del responsable de la sección a la que pertenezca el documento.

Art. 23º. Servicios de promoción y difusión bibliotecaria.

1. Las Bibliotecas Municipales, dentro de sus posibilidades, intentarán ofrecer también otros servicios temporales o permanentes tales como visitas a los centros, cuentacuentos, talleres, servicios de extensión bibliotecaria, préstamo a domicilio, etc.

2. Se prestará especial atención a la programación de actividades de formación de usuarios infantiles y juveniles con el objeto de facilitar la información, conocimientos y destrezas necesarias para usar de manera óptima las colecciones y posibilidades de las Bibliotecas Municipales.

Art. 24º. Actividades Culturales.

1. Las bibliotecas podrán realizar actividades como reuniones, debates, conferencias, exposiciones, conciertos, recitales, etc., poniendo especial interés en las relacionadas con el libro o la animación a la lectura.

2. Los responsables de las bibliotecas y de sus programaciones culturales, podrán hacer valer su derecho para limitar las edades de los participantes en dichas actividades, así como para fijar el aforo máximo de los locales durante el tiempo que dure la actividad. Esta última afirmación también será aplicable al art. 23 del presente Reglamento.

Página 20 Lunes 1 Abril 2013 N.º 61 B.O. DE CÁCERES

Art. 25º. Servicio de Desiderata.

1. Cualquier usuario con carné de la biblioteca podrá solicitar la compra de nuevo material para las Bibliotecas.

2. Para ello se le facilitará un formulario destinado a tal fin en el que se recogerán los datos del documento solicitado y los datos del peticionario.

3. El responsable del servicio decidirá sobre la incorporación a la colección de la petición de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria, la política de adquisiciones y con el interés general del documento.

Art. 26º. Formación de usuarios

1. La formación de usuarios entendida globalmente se define como "el conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los

recursos y mecanismos informativos". Centrándonos en el mundo de las bibliotecas, entendemos por formación de usuarios "cualquier tipo de esfuerzo tendente a orientar al lector, individual o colectivamente, en la eficaz utilización de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece". Las Bibliotecas realizarán los programas de formación de usuarios que se consideren necesarios para lograr dicha finalidad.

Art. 27º Servicio de préstamo de lectores de libros electrónicos.

Podrán ser usuarios de este servicio los/as socios/as de la Red de Bibliotecas del Excmo. Ayuntamiento de Plasencia. Se requerirá la presentación del carné de socio/a, pudiéndose solicitar el DNI o NIE como medio de comprobación de su identidad. También se deberá entregar el documento de aceptación de las condiciones de uso debidamente cumplimentado y firmado (anexo I).

1. Condiciones generales de préstamo de lectores de libros electrónicos:

a. El usuario, al hacer uso de este servicio, acepta la normativa por la que se rige el mismo.

b. El préstamo se realizará en el mostrador de la sala de adultos y está limitado a las personas mayores de 18 años; en el caso de menores de edad, deberán venir acompañados de uno de sus padres o tutores legales que firmará el documento de conformidad con la normativa del servicio y se hará responsable del préstamo.

c. El usuario que tenga pendiente alguna sanción, no podrá hacer uso de este servicio.

d. El préstamo se realizará por un periodo de 21 días no renovables.

e. El uso de este servicio es personal e intransferible.

f. Se prestará exclusivamente un lector de libros electrónicos por persona e irá acompañado de funda original y una guía rápida de funcionamiento. También podrán incluirse diferentes accesorios como pueden ser el cable cargador de la batería, cable USB, tarjeta micro SD o auriculares.

g. La persona que firma el documento de aceptación de la normativa del préstamo será la única responsable del lector, de su custodia, buen uso y cuidado durante el período de préstamo.

h. Cualquier anomalía o mal funcionamiento del aparato o alguno de sus componentes deberá comunicarse de forma inmediata al personal de la biblioteca.

i. El dispositivo se entrega con una colección inicial de títulos libres de derechos de autor.

j. El usuario no podrá manipular ni modificar las aplicaciones, contenido o configuración del dispositivo prestado.

k. En el momento de la devolución, el lector deberá estar encendido y con la batería completamente cargada. El personal de la biblioteca hará una primera inspección en presencia del usuario de que el equipo se entrega en perfectas condiciones y con todos sus accesorios. Posteriormente, se comprobará de nuevo el correcto funcionamiento y configuración del mismo, por lo que, hasta ese momento, se podrá pedir responsabilidades al último usuario del mismo.

l. La información almacenada por el usuario será eliminada. La Biblioteca no se hace responsable de la pérdida de información que pudiera producirse.

m. Cuando no haya ningún lector de libros electrónicos disponible, el usuario podrá realizar reserva previa. Las reservas dejarán de tener efecto si no se retira en préstamo el lector en las 48 horas siguientes a su comunicación.

Igualmente, el sistema de reservas podrá anularse o modificarse en períodos de elevada demanda de los dispositivos.

n. El usuario se compromete a respetar en todo momento la legislación vigente en materia de Propiedad

Intelectual y a hacer un uso adecuado del lector.

2. El incumplimiento de las normas conllevará:

a. Devolver el ordenador el lector de libros electrónicos o alguno de sus accesorios con retraso: el bloqueo del carné de lector durante un período de siete días por cada día de retraso.

b. Hacer cambios en la configuración de los lectores: la suspensión del servicio durante treinta días.

c. Ocasionar desperfectos en el lector por un mal uso: asumir el coste de la reparación del daño producido en el aparato, suspensión del servicio durante el periodo que determine la Dirección de la Biblioteca.

d. En caso de extravío, destrucción, deterioro o no devolución del lector o alguno de sus accesorios, la persona que recibe el préstamo deberá proceder a su reposición por otro igual o de similares características o al reembolso de su coste o en su caso reparación en un plazo máximo de 30 días.

e. Si la reposición o, en su caso, reparación del daño causado al lector de libros electrónicos no se llevara a cabo, el responsable de la Biblioteca dará traslado a las autoridades pertinentes para la adopción de las medidas cautelares que se estimen necesarias.

B.O. DE CÁCERES Lunes 1 Abril 2013 N.º 61

f. El personal de la biblioteca podrá bloquear el carné de usuario de forma cautelar en el momento en que se detecte el incumplimiento de la normativa existente o alguna anomalía en los lectores.

g. El Excmo. Ayuntamiento de Plasencia se reserva el derecho a emprender aquellas acciones legales civiles o penales que crea necesarias en caso de incumplimiento de esta normativa.

Art. 28º Servicio de préstamo de ordenadores portátiles.

Podrán ser usuarios de este servicio los/as socios/as de la Red de Bibliotecas del Excmo. Ayuntamiento de

Plasencia. Se requerirá la presentación del carné de socio/a. Una vez leída y aceptada la normativa referente a este servicio, se deberá entregar el documento de aceptación de las condiciones de uso debidamente cumplimentado y firmado (anexo II).

1. Condiciones generales de préstamo de ordenadores portátiles:

a. El usuario, al hacer uso de este servicio, acepta la normativa por la que se rige el mismo.

b. El usuario que tenga pendiente alguna sanción, no podrá hacer uso de este servicio.

c. Este servicio está limitado a los mayores de 18 años.

d. Los ordenadores portátiles se tendrán que solicitar y devolver en el mostrador de préstamo de la sala de adultos de la Biblioteca. Para poder hacer uso de este servicio se requerirá la presentación del carné de socio y será necesario dejar en depósito hasta la devolución del ordenador, un documento de identificación personal (DNI, NIE, carné de conducir o pasaporte) en vigor.

e. Los usuarios deberán leer, rellenar y firmar este formulario, aceptando las normas de préstamo.

f. El uso de este servicio es personal e intransferible.

g. Cada usuario tendrá derecho a un préstamo de portátil diario.

h. El periodo de préstamo de los ordenadores portátiles será de 3 horas como máximo, por usuario y día. En todo caso, el portátil se devolverá 15 minutos antes de la hora de cierre de la biblioteca.

i. Se podrán hacer reservas previas de los equipos con un plazo máximo de 24 horas de antelación. En caso de reserva se dará un margen de cortesía de 10 minutos para retirar el equipo. Pasado este plazo, el equipo pasará al siguiente solicitante. La

realización de reservas podrá anularse o modificarse en períodos de elevada demanda de los dispositivos.

j. Los ordenadores se entregarán por estricto orden de petición.

k. El uso de los portátiles está restringido a las salas de la biblioteca y en ningún caso y bajo ningún concepto podrán salir fuera de la biblioteca.

l. El equipo se destinará única y exclusivamente a la consulta de información o uso académico: actividades y tareas de estudio. No se permitirá cualquier otro uso impropio, como grabaciones de software ilegal, acceso a informaciones en Internet con contenido pornográfico, violento o xenófobo, acceso a páginas de descargas, etc.

m. Se respetará en todo momento la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

n. Si se desea acceder a Internet desde el portátil deberá hacerlo a través del sistema de la red WI-FI de la Biblioteca.

o. Los ordenadores portátiles se prestarán en perfectas condiciones de uso y funcionamiento, configurados, y a ser posible con un ratón externo y con la batería cargada.

p. El solicitante es el único responsable de la custodia y buen uso del ordenador y de los periféricos (ratón y batería) durante el período de préstamo.

q. No se podrá manipular ni el hardware ni el software instalados.

r. Los equipos deben ser devueltos encendidos, con todos sus componentes en buen estado y con el resto de los accesorios entregados para que el personal de la biblioteca compruebe, en presencia del usuario, que se encuentran en perfectas condiciones.

s. Si el usuario detecta cualquier anomalía en el funcionamiento de hardware o de software lo debe comunicar inmediatamente al personal de la biblioteca. En caso de no hacerlo, y detectarlo el personal en el momento de la devolución, se le considerará responsable y se le aplicará la sanción correspondiente. Igualmente, si el usuario detecta la batería baja, podrá solicitar en el mostrador, un cargador de batería.

t. La Biblioteca no se hace responsable de la pérdida de información que pudiera producirse ya que los portátiles se restaurarán antes de un nuevo préstamo. Se aconseja grabar la información propia en cualquier medio de almacenamiento externo (memoria USB, CD-ROM, DVD, tarjetas, disco duro externo, etc.).

u. La biblioteca se reserva el derecho de finalizar el servicio de préstamo en caso de que el uso del portátil no sea el adecuado.

2. El incumplimiento de las normas conllevará:

a. Devolver el ordenador portátil con retraso: la suspensión del servicio de préstamo de ordenadores portátiles de siete días por cada hora o fracción de hora de retraso.

b. Hacer cambios en la configuración de los programas: la suspensión del servicio durante diez días.

c. Ocasionar desperfectos en el ordenador por un mal uso: asumir el coste de la reparación del daño producido en el aparato, suspensión del servicio durante el periodo que determine la Dirección de la Biblioteca.

d. En caso de extravío, destrucción, deterioro o no devolución del portátil o alguno de sus accesorios, la persona que recibe el préstamo deberá proceder a su reposición por otro igual o de similares características o al reembolso de su coste o en su caso reparación en un plazo máximo de 30 días.

Lunes 1 Abril 2013 N.º 61 B.O. DE CÁCERES

e. Si la reposición o, en su caso, reparación del daño causado al ordenador portátil no se llevara a cabo, el responsable de la Biblioteca dará traslado a las autoridades pertinentes para la adopción de las medidas cautelares que se estimen pertinentes.

f. El Excmo. Ayuntamiento de Plasencia se reserva el derecho a emprender aquellas acciones legales civiles o penales que crea necesarias en caso de incumplimiento de esta normativa.

Art. 29º Servicios vía Web.

Además de toda la información relacionada con la biblioteca, a través de su Web <http://www.bibliotecaspublicas.es/plasencia/index.jspl> los usuarios tendrán, entre otros, acceso a los siguientes servicios:

1. Acceso al catálogo de la biblioteca (WebOpac), donde podrán ver los documentos que hay y su disponibilidad.

2. Posibilidad de acceder al área de usuario mediante contraseña donde podrán renovar o reservar documentos, ver historial personal de préstamos, recibir comunicaciones de la biblioteca, etc.

3. Solicitud de préstamos inter-bibliotecarios.

4. Realización de petición de compras de documentos.

5. Suscripción al boletín de últimas adquisiciones.

6. Solicitud de visitas en grupo a la biblioteca.

7. Descarga de formularios (carné de socio, etc.).

8. Acceso a Vd. pregunte, las bibliotecas responden.

CAPÍTULO IV

LEGISLACIÓN

Art. 30º. Legislación básica

1. Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo de Bibliotecas Públicas del Estado y Sistema Español de Bibliotecas.

2. Ley 10/2007 de 22 de junio de la lectura, del libro y de las bibliotecas

3. Ley 6/1997 de 29 de mayo de Bibliotecas de Extremadura.

4. Decreto 134/1998 de 17 de noviembre por el que se establece el procedimiento de integración de centros y servicios en el Sistema de Bibliotecas de Extremadura.

5. Orden de 18 de octubre de 2000 por la que se procede a la integración de bibliotecas y agencias de lectura en el Sistema de Bibliotecas de Extremadura.

6. Ley 16/85 de Patrimonio Histórico Español.

7. Orden 13 de junio de 1972 del Reglamento sobre préstamo de libros en Bibliotecas Públicas.

8. Código Civil.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente reglamento entrará en vigor una vez haya sido aprobado por el Pleno del Ayuntamiento y expire el plazo de 15 días hábiles a contar desde su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Cáceres, permaneciendo en vigor hasta su modificación o disposición expresa.

II. Apéndice I.I. Actualización de la Normativa, aportada por el bibliotecario Jesús Mateos.

Préstamo a domicilio

La biblioteca pone a disposición de sus usuarios un amplio número de libros, CD de música, DVD, etc. El préstamo es gratuito y sólo se necesita disponer y presentar obligatoriamente, el carnet de usuario, que será intransferible. Para devolver cualquier documento, no será necesaria la presentación del carné y podrá hacerse por terceras personas.

Se prestarán un máximo de 21 documentos:

- Libros y materiales en general durante 21 días, con posibilidad de renovación por una sola vez
- CD's, DVD's o Blu-Ray's durante 7 días, con posibilidad de renovación por una sola vez
- Préstamo de e-readers y tabletas. Uno por usuario durante 21 días

Se pueden combinar como se desee, sin sobrepasar los 21 documentos totales y cada documento estará sujeto a sus plazos correspondientes.

Reserva

Cualquier usuario puede reservar materiales prestables que se encuentren prestados a otro usuario. El número máximo de reservas por usuario es de dos. Cuando una obra reservada es devuelta, la Biblioteca avisa al interesado por teléfono, SMS o e-mail y la guarda durante tres días como máximo.

Las reservas podrán hacerse en persona en las instalaciones de la biblioteca. El personal tramitará las reservas de manera inmediata, en el momento en que el usuario lo solicite. Del mismo modo, el usuario podrá optar por tramitar él mismo su reserva desde la opción correspondiente de los terminales del Catálogo Público en Línea (OPAC) o en el Catálogo Online a través de la web <https://catalogo.bibliotecas.juntaex.es>

Renovación

Durante los últimos cinco días antes de que finalice el plazo de devolución de libros, existe la posibilidad de renovar los libros durante otros 21 días siempre que no exista ninguna reserva de la obra. Tenga en cuenta que siempre tendrá prioridad la reserva sobre la renovación. Los audiovisuales, al igual que los libros, también podrán renovarse durante otros siete días siempre que no exista ninguna reserva de la obra.

También en los últimos cinco días de su plazo, y con las mismas condiciones, los libros podrán ser renovados a través de la página web de nuestro catálogo en la siguiente dirección: <https://catalogo.bibliotecas.juntaex.es/>. El material audiovisual se podrá renovar en los últimos tres días de su plazo en la misma web antes descrita.

A partir de los tres días siguientes a la finalización del plazo de devolución, el lector no podrá retirar documentos en préstamo durante un número de días igual a este retraso.

Como norma general, quedan excluidos del préstamo a domicilio: enciclopedias, diccionarios, anuarios y en general obras de consulta, ejemplares de obras de particular interés histórico, artístico o bibliográfico,

documentos pertenecientes a la sección local y las publicaciones periódicas cuando no se disponga de los medios adecuados para su control.

Préstamo en red

La biblioteca pone a disposición de los usuarios el servicio de préstamo en red a través del cual se pueden solicitar documentos que se encuentran disponibles en la Red de Bibliotecas de Extremadura.

Podrán hacer uso de este servicio todos los usuarios de la Red de Bibliotecas de Extremadura con tarjeta de usuario en vigor.

Para acceder a su perfil es imprescindible conocer el número de carné y la contraseña de la tarjeta. En caso de que desconozca alguno de estos datos, diríjase al personal de la sala o recupere la contraseña en el botón *¿Has olvidado tu contraseña?*

Condiciones del préstamo en red:

- Nº máximo de documentos solicitados: 3
- Plazo de recogida: 3 días desde la recepción y notificación al usuario
- Préstamo de libros y material en general: 21 días
- Préstamo audiovisuales: 7 días
- Renovaciones: 1

Quedan excluidos de este servicio las novedades literarias (novela, poesía, teatro), series de televisión, películas y todos aquellos documentos que tengan la consideración de "*Préstamo restringido / Préstamo audiovisual restringido en red*".