

El proyecto Biblioteca para Jóvenes, un nuevo concepto de biblioteca basado en las nuevas tecnologías y la participación activa del usuario

MARIA DE VALLIBANA SERRANO
Fundación Bertelsmann
Paseo Picasso, nº. 16 - 08003
mvallibana.serrano@fundacionbertelsmann.org

RESUM

Biblioteca para Jóvenes es un nuevo proyecto de la Fundación Bertelsmann que nace con el objetivo de crear un modelo de biblioteca pública destinada específicamente a jóvenes de 16 a 25 años.

Se trata de una experiencia pionera en nuestro país que cuenta, sin embargo, con algunos referentes en Europa y Estados Unidos.

El reto de este nuevo equipamiento es acercar a los jóvenes a la biblioteca, un servicio público fundamental para garantizar el libre acceso a la información que no ocupa actualmente el lugar preferente que debería como referente social y cultural para los jóvenes. A largo plazo, los objetivos de la Biblioteca para Jóvenes pasan por situar a la biblioteca en el centro de la sociedad e integrar a los jóvenes en la vida social y cultural de su población.

Las nuevas tecnologías jugarán en todo momento un papel clave, tanto desde el punto

de vista de gestión interna del proyecto, como desde la perspectiva de adaptación de la oferta a los hábitos, necesidades y demandas de los usuarios. Aparte del servicio en la propia biblioteca el proyecto Biblioteca para Jóvenes ofrecerá a través de Internet todos los servicios de la biblioteca. En este sentido, se trata tanto de aprovechar las posibilidades de las nuevas tecnologías, como de utilizarlas para atraer a los jóvenes e implicarlos en mayor medida y de forma más activa en las actividades propuestas por la biblioteca.

En cuanto a los rasgos fundamentales de la biblioteca, su carácter innovador se verá reflejado en la oferta de la misma, que necesitará la participación activa por parte de los usuarios, colaborando así en la renovación de la imagen de la biblioteca pública y de su papel en la comunidad.

PARAULES CLAU: Biblioteca pública, Jóvenes y biblioteca, Gestión de bibliotecas, Biblioteca y nuevas tecnologías, Centros de interés.

Introducción

La población joven, por ser una generación en fase de cambio permanente en su desarrollo personal y de identificación, necesita un tipo de información, un apoyo en su formación y una configuración de su ocio acorde con su estilo de vida.

George D. Kerr, de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas de la Bertelsmann Stiftung, afirma en el estudio *Fidelizar clientes en la Biblioteca Pública* (editado por la

Fundación Bertelsmann, 2000. Colección Biblioteca y Gestión, núm.5) que «los jóvenes de más de quince años siempre han creído, a menos que fueran estudiantes, que la biblioteca tiene poco que ofrecerles». Efectivamente, la encuesta realizada en el año 2000 por encargo de la Fundación Bertelsmann en 20 ciudades españolas, nos indica que aunque los jóvenes acuden a las bibliotecas públicas, son los que ofrecen una valoración más baja respecto a la atención personal, la disponibilidad de ordenadores y el interés de las actividades que se organizan. Por otro lado, en muchas bibliotecas públicas se considera a los jóvenes como «usuarios difíciles», cuyo comportamiento y necesidades no concuerdan con la oferta habitual de las bibliotecas y de su entorno inmediato.

Parece ser que la biblioteca pública no ofrece una oferta adaptada a las necesidades y preferencias de los jóvenes, ni el público joven parece encajar en el modelo de biblioteca pública actual. Es necesario buscar un modelo de servicio que satisfaga a este colectivo, que pueda adaptarse rápidamente a los cambios de sus necesidades y que esté acorde con su estilo de vida.

No existen este tipo de bibliotecas en España. Por ello la Fundación Bertelsmann se ha propuesto emprender un proyecto de estas características, que se convierta en modelo de biblioteca referente, e impulso de nuevas iniciativas para otros municipios.

Objetivos del proyecto

El proyecto Biblioteca para Jóvenes tiene una duración de cinco años (2003-2007) y pretende crear un modelo de biblioteca que sea un lugar de referencia de información y comunicación para los jóvenes entre 16 y 25 años.

El proyecto persigue, a su vez, desarrollar una metodología de gestión modélica, basada en la gestión orientada a los usuarios, que permita llegar óptimamente a los jóvenes.

Asimismo, el proyecto pretende ser difundido y que otros municipios adapten el modelo a su población.

Para que ello sea posible, el proyecto pretende:

— crear una biblioteca permanentemente actualizada que ponga especial énfasis en la aplicación y uso de las nuevas tecnologías, ofreciendo:

- servicio de información, con una oferta seleccionada de documentos y orientación por parte de los profesionales específicamente adaptada a los jóvenes
- desarrollo competencial de los jóvenes en el uso de los medios, la lectura y la información
- orientación profesional para los jóvenes

- promocionar el uso responsable de las nuevas tecnologías con objeto de favorecer la participación activa de los jóvenes en la sociedad
- promocionar la biblioteca entre los jóvenes, con un plan de actividades permanente, una oferta atractiva y actualizada de documentos, acorde con sus inquietudes.
- integrar la biblioteca al entorno en el que se encuentra, a partir de procesos de cooperación con otras instituciones y colaborando con propuestas externas
- generar una biblioteca modelo en rendimiento y eficiencia organizativa, a partir de la experiencia de la Fundación en gestión bibliotecaria, planificación y uso de indicadores de rendimiento

Conceptualización

El proyecto ha sido conceptualizado de forma global a partir de las experiencias de otras instituciones y modelos internacionales:

- Biblioteca Medien@ge de Dresden (Alemania), desarrollada por la Bertelsmann Stiftung
- Mediateka de Breslau y Planeta 11 de Alenstein (Polonia), ambas desarrolladas por la Bertelsmann Stiftung
- Cable Book Library de Helsinki (Finlandia)
- Teen'scape en Los Ángeles (EEUU)
- Library Orchard de Singapur
- Sistema de Bibliotecas de Dinamarca
- Biblioteca de Phoenix (EEUU)

El grupo objetivo

El proyecto está destinado a los jóvenes de 16 a 25 años, edades comprendidas entre el fin de la escolarización obligatoria y la integración plena en el mercado laboral.

Para conocer las características del grupo diana se realizará, al inicio del proyecto, una encuesta a la población joven de la ciudad en la que se creará la biblioteca modelo.

De todas maneras, la biblioteca no limitará el acceso a jóvenes que no tengan o excedan dichas edades y desarrollará un plan estratégico de promoción entre los jóvenes a partir de los 13 años, por ser grupo objetivo de futuro.

Para la captación de usuarios se colaborará con:

- escuelas e institutos
- red de bibliotecas de la ciudad
- instituciones orientadas a los servicios para jóvenes

La biblioteca para Jóvenes Modelo: una biblioteca orientada al usuario

Una de las prioridades para el éxito de la biblioteca es que el servicio que ofrezca esté acorde con las necesidades y preferencias de la población joven del municipio en el que se ubica. Éstas pueden cambiar fácilmente, y la biblioteca debe adaptarse rápidamente a los cambios de tendencias.

Para ello se utilizarán diferentes herramientas de análisis del entorno, y de evaluación del uso y rendimiento de la biblioteca:

- encuesta a la población joven del municipio: se realizará durante el proceso de creación de la biblioteca para jóvenes modelo y permitirá adaptar a los resultados del estudio el espacio e imagen de la biblioteca, los centros de interés y la oferta documental así como las actividades a realizar.
- sistema de evaluación continuo: mediante un sistema de bases de datos, relacionadas entre sí, se obtendrán diferentes indicadores de rendimiento que permitirá adaptar continuamente la oferta de la biblioteca a las necesidades de entorno

Durante el último año del proyecto, se realizará de nuevo una encuesta a la población joven para observar la repercusión obtenida por la apertura de este nuevo servicio.

La Biblioteca para Jóvenes modelo: áreas de trabajo y características

La biblioteca trabajará en tres áreas básicas: *Servicio de información, Desarrollo competencial de los jóvenes en el uso de los medios, la lectura y la información* y *Orientación para los jóvenes*.

El *Servicio de información* se caracteriza por:

- ofrecer una selección de documentos adecuada al grupo objetivo, permanentemente actualizada, atractiva y en diversidad de soportes. La oferta temática se restringirá a aquellos temas de especial interés para los jóvenes (para otros temas deberán acudir a la biblioteca pública, manteniendo así su referencia como servicio principal).
- el servicio prevé la adaptación constante a las necesidades y gustos del grupo objetivo mediante: el análisis de las demandas en la propia biblioteca y en la red, los cambios de tendencias en comercios, medios de comunicación, oferta cultural, etc., la realización de estudios o mediante la experiencia de otras bibliotecas.

El área de *Desarrollo competencial de los jóvenes en el uso de los medios, la lectura y la información* se caracteriza por:

- Integrar las nuevas tecnologías en todos los servicios y actividades de la biblioteca
- ofrecer una programación estable de actividades culturales de especial interés para los jóvenes.
- organización de actividades de aprendizaje y desarrollo creativo en el marco de las nuevas tecnologías con el objetivo de ofrecer a los jóvenes procesos que les permitan un uso óptimo y, a la vez, responsable de los recursos informativos y formativos que les ofrecen las nuevas tecnologías.
- potenciar la participación activa de los jóvenes en la sociedad, a partir de lo aprendido en las actividades y talleres desarrollados en la biblioteca.

En el ámbito de *Orientación para los jóvenes*, la biblioteca pretende:

- Integrar en la biblioteca un punto de información juvenil del municipio. Este servicio ofrece a los jóvenes información y asesoramiento acerca de todos los temas que puedan ser de su interés: estudios, viajes, salud, alquiler de pisos, creación de empresas, etc.
- Promocionar la oferta del municipio destinada a los jóvenes: actos culturales, grupos y asociaciones, etc.
- Ofrecer a los usuarios de la biblioteca promociones especiales o ventajas para la participación en actividades culturales del municipio.

Para garantizar el buen funcionamiento del proyecto, la biblioteca deberá contar con las siguientes condiciones:

Ubicación, espacio e imagen de la biblioteca:

- situación céntrica dentro de la ciudad
- espacio propio, identificado desde el exterior
- espacio suficiente para desarrollar las diferentes actividades previstas: atención al usuario, oferta de documentos y espacio para su uso, trabajo con los ordenadores, cursos de formación, actos, etc.
- espacios con posibilidad de adaptarlos a los diferentes usos, actividades y servicios (trabajo individual, pequeños grupos, colectivos numerosos,..)
- diseño apropiado al colectivo joven

Horario y servicios

- la biblioteca ofrecerá un servicio de siete días por semana con un horario de apertura semanal estimado en unas 50 horas. En cualquier caso el horario se adaptará a las necesidades observadas en los estudios de población, uso y rendimiento de los servicios, necesidades y preferencias de los usuarios, etc.

- acceso libre a la biblioteca, aunque para el uso de los servicios deberán inscribirse como socios
- los servicios serán gratuitos, si bien podrán establecerse cuotas específicas para aquellos servicios no considerados «básicos» (impresiones, fotocopias y copias de material, disquetes, etc.) y para aquellas actividades que requieren un formador o material específico
- oferta de servicios a través de la web de la biblioteca o a través de otras posibles vías las nuevas tecnologías ofrezcan
- definición de unas líneas transversales y centros de interés que permitan cubrir todas las necesidades de los usuarios en los diferentes ámbitos de su vida (estudios, ocio, relaciones laborales...)
- las líneas transversales se convertirán en eje vertebrador de los servicios y actividades ofertadas: documentos, talleres, cursos, propuestas de cooperación, puntos de encuentro, etc.

Equipo de la biblioteca

- personal con conocimientos específicos del colectivo joven y de sus hábitos, de la oferta cultural y bibliográfica de su interés
- equipo dinámico, flexible y multidisciplinar que pueda dar respuesta a las múltiples y variadas necesidades que los usuarios de la biblioteca van a requerir
- director con formación o experiencia en gestión de instituciones
- coordinación entre el equipo de la biblioteca y la red de bibliotecas del municipio con objeto de generar el máximo de sinergias posibles

Gestión de la biblioteca

- la gestión del servicio se realizará a través de un sistema informatizado integral dividido en diferentes módulos relacionados entre sí que permite la obtención de datos estadísticos e indicadores de rendimiento
 - módulo de planificación
 - módulo de gestión económica
 - módulo de gestión de actividades
 - módulo de gestión de usuarios
 - módulo de gestión de documentos (adquisición y bajas; control de existencias y uso de los documentos)
- con objeto de obtener una mejor orientación en los servicios y usos de la biblioteca se creará un «consejo de usuarios» como vía de participación y viabilización de sugerencias por parte de los propios jóvenes

Promoción y márketing

— para la difusión y promoción de la Biblioteca para Jóvenes será imprescindible contar al menos con:

- creación de una WEB propia de la biblioteca
- carteles y objetos promocionales
- cooperación sistemática y continuada con otras instituciones vinculadas al mundo de los jóvenes
- colaborar con los medios de comunicación específicos dirigidos a jóvenes
- presentaciones en entornos profesionales bibliotecarios y vinculados al mundo de los jóvenes
- dar a conocer los resultados del proyecto y su evolución
- difusión de las actividades organizadas por la biblioteca
- trabajo con grupos referentes para el sector juvenil
- cooperación con instituciones que trabajan con el grupo objetivo

— se ofrecerá un plan de becas para profesionales de otras bibliotecas de España para mostrar en profundidad las características y el funcionamiento de la biblioteca para jóvenes con el objetivo de motivar a los profesionales a desarrollar experiencias similares en sus propias bibliotecas.

Gestión del Proyecto

Para garantizar el desarrollo y continuidad del proyecto la Fundación debía colaborar en cooperación con otras instituciones. Se decidió establecer un acuerdo de cooperación con un socio del sector público y un socio del sector privado.

Con ello se pretende establecer un proceso cooperativo entre tres tipologías de institución, en el que cada una de ellas aportará un aspecto complementario para la consecución y continuidad del proyecto:

- administración pública: apoyo político y apoyo técnico a través de la Red de bibliotecas
- entidad privada: apoyo financiero
- Fundación Bertelsmann: diseño y coordinación del proyecto

Las tres instituciones establecerán un acuerdo de cooperación en el que se especificarán los compromisos de cada una de las instituciones.

Participantes en el Proyecto

Tras un proceso abierto de presentación de candidaturas y valoración de las mismas se seleccionaron seis candidaturas para participar en el proyecto:

- se seleccionó la candidatura del Ayuntamiento de Zaragoza para crear la biblioteca modelo en esta localidad
- se seleccionaron las candidaturas de los municipios de Albacete, Bilbao, Elda, Parla y Tarragona para formar junto con la candidatura de Zaragoza un grupo de trabajo. Estas poblaciones tendrán la oportunidad de seguir el proceso de creación de la Biblioteca para Jóvenes desde una posición preferente, obteniendo información, asesoría y formación en vías de poder desarrollar el modelo en su población.

En estos momentos la Fundación Bertelsmann está trabajando activamente con técnicos y políticos de la población de Zaragoza, con un equipo asesor de expertos en diferentes disciplinas, así como con colaboradores y empresas profesionales para hacer realidad esta biblioteca para jóvenes.

A modo de conclusión

El proyecto Biblioteca para Jóvenes no pretende sustituir a la red de bibliotecas públicas ni reemplazar a los centros para este segmento de edad que puedan existir actualmente en las ciudades donde se llevará a cabo. El objetivo es complementar la oferta que hoy por hoy prestan las bibliotecas públicas ofreciendo un servicio a la medida de las necesidades, expectativas y estética del mundo joven actual.

Bibliografía

- Biblioteca híbrida: ¿Autoservicio vs. atención personalizada?* (2003). Fundación Bertelsmann.
- Excellence in library services to young adults* (1994). American Library Association, 1994
- GIAPPICONI, T.; PIRSICH, V.; HAPPEL, R. (2001). *Servicios de futuro basados en Internet en las Bibliotecas Públicas*. Fundación Bertelsmann.
- KEER, G. D. (2000). *Fidelizar cliente en la Biblioteca Pública*. Fundación Bertelsmann.
- KNIGHT, T.; GARCIA, J.; SUTHERLAND, S. (2001). *Aprendiendo de otros en las Bibliotecas Públicas*. Fundación Bertelsmann.