



Facultad de
Comunicación y Documentación

UNIVERSIDAD DE GRANADA

GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

TRABAJO FIN DE GRADO

**PAUTAS PARA LA SUPERVIVENCIA DE LAS BIBLIOTECAS
PÚBLICAS**

Presentado por:

D^a. Sandra Pozuelo Zurera

Tutor:

Prof. Javier López Gijón

Curso académico 2011/ 2015

D. /Dña.: **Javier López Gijón**, tutor/a del trabajo titulado **Pautas para la supervivencia de las Bibliotecas Públicas** realizado por el alumno/a **Sandra Pozuelo Zurera** INFORMA que dicho trabajo cumple con los requisitos exigidos por el Reglamento sobre Trabajos Fin del Grado en *Información y Documentación* para su defensa.

Granada, 11 de Septiembre de 2015

Fdo.: _____

Por la presente dejo constancia de ser el/la autor/a del trabajo titulado **Pautas para la supervivencia de las Bibliotecas Públicas** que presento para la materia Trabajo Fin de Grado del Grado en **Información y Documentación**, tutorizado por el/la profesor/a **Javier López Gijón** durante el curso académico 2011- 2015.

Asumo la originalidad del trabajo y declaro que no he utilizado fuentes (tablas, textos, imágenes, medios audiovisuales, datos y software) sin citar debidamente, quedando la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Granada exenta de toda obligación al respecto.

Autorizo a la Facultad de Comunicación y Documentación a utilizar este material para ser consultado con fines docentes dado que constituyen ejercicios académicos de uso interno.

11 / Septiembre / 2015

Fecha

Firma

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer no sólo este trabajo sino todo mi tiempo en esta carrera a las personas que me han apoyado durante todo el viaje, personas a los que quiero mucho.

Lydia, mi mejor amiga, quiero agradecerte tu paciencia, tu apoyo incondicional. Gracias por estar siempre ahí.

Mi familia, Rafa, Loli, Víctor, Silvia, gracias principalmente por pagarme estos estudios, sin vosotros, nada de esto hubiera sido posible, pero también gracias por vuestro apoyo en los buenos y no tan buenos momentos.

Javier, mi mejor profesor en la carrera, y un buen amigo, gracias por enseñarme el amor a las bibliotecas, gracias por la pasión en tus clases, que siempre resultaban muy prácticas, gracias por mostrarme mi futuro profesional, por saber que valgo mucho pero sobre todo por ser uno de los pocos profesores en demostrar que el pensamiento crítico es mejor que los apuntes y los exámenes. Sin usted, la carrera no hubiera sido lo mismo y quizás yo aún estaría pensando qué hacer con mi vida. GRACIAS.

Este trabajo os lo dedico a todos vosotros y por supuesto a los que a lo largo de mi educación, no han creído en mí, no me han valorado y quizás pensaron que no llegaría a ninguna parte, porque gracias a vosotros, me hice más fuerte.

ÍNDICE

RESUMEN.....	11
Abstract	11
1.- INTRODUCCIÓN.....	13
2.- OBJETIVOS.....	13
3.- METODOLOGÍA.....	14
4.- MISIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	14
5.- BIBLIOTECARIOS: ESE GRAN DESCONOCIDO.....	15
6.- HABLANDO DE ESPACIOS	18
7.- BIBLIOTECAS Y LIBRERIAS.....	21
8.- ELEMENTOS OBSOLETOS DE LA BIBLIOTECA	22
8.1.- DE LA CDU A LOS CODIGOS QR	23
8.1.1- ESTRUCTURA DE LOS CÓDIGOS QR.....	24
8.1.2- EJEMPLOS DE USOS DE LOS CÓDIGOS QR EN BIBLIOTECAS	25
8.2.- DE LA BIBLIOTECA FÍSICA A LA BIBLIOTECA VIRTUAL.....	28
8.2.1- REDES SOCIALES	28
8.2.1- BLOGS	32
9.- CONCLUSIONES.....	33
10.- ANEXO 1.....	37
11.- TABLA DE ILUSTRACIONES	38
12.- BIBLIOGRAFÍA	39
13.- GLOSARIO.....	41

RESUMEN

Las bibliotecas públicas de España están en medio de un cambio mundial, una revolución de la información del cual parecen no saber qué hacer. Estas bibliotecas han dejado de preguntarse por las necesidades de los usuarios, despreocupándose por los cambios sociales, tecnológicos y culturales de su entorno. El fin de este trabajo es concienciar a estos profesionales de que existen múltiples opciones para la resurrección de las bibliotecas públicas de nuestro país y para conseguir la acreditación y el respeto que merece esta profesión. A través de una serie de pautas y elementos, mostraré que las bibliotecas públicas de España pueden ser algo que más que simples espacios de estudio.

Abstract

Spain 's public libraries are in the midst of a global change, a revolution of information which does not seem to know what to do. These libraries have stopped wondering about the needs of users, unconcerned by social, technological and cultural changes in their environment. The purpose of this work is to educate these professionals that there are multiple options for the resurrection of the public libraries in our country and to achieve accreditation and respect this profession deserves. Through a series of guidelines and elements, I will show that public libraries in Spain might be something more than just study spaces.

A continuación os dejo el material elaborado para la síntesis del trabajo y la exposición de la misma.

[Mapa Mental "Pautas para la supervivencia de las Bibliotecas Públicas"](#)

1.- INTRODUCCIÓN

La elección del tema es la biblioteca pública, voy a hablar sobre cómo funcionan actualmente las bibliotecas públicas de forma general y centrándome en la mala gestión que ofrecen. Voy a comentar cómo algunas de esas bibliotecas siguen realizando tareas y actividades pasadas de moda. Se hablará también de lo que poco que se conoce al bibliotecario y el desconocimiento total sobre lo que en realidad podrían hacer y no lo hacen, cambiando la visión que tienen los usuarios a esta profesión.

Los espacios en la biblioteca es un punto clave en este trabajo y se hablará de los nuevos conceptos de espacios, como “el tercer lugar” e incluso la implementación de librerías.

En cuanto a la tecnología, se destacará algunos elementos que parecen ya obsoletos, cambiándolos por algo totalmente nuevo, aprovechando esta era digital que ofrece muchas herramientas asequibles que proporcionará calidad a la biblioteca.

Las Redes Sociales y blogs son los grandes instrumentos para la comunicación y visibilidad que tiene la biblioteca con los usuarios de una manera virtual, pero que a veces, no se le da el buen uso que debería por lo que a modo de ejemplos, se explicará las malas praxis y cómo corregirlas.

Las funciones de las bibliotecas públicas siempre han sido ofrecer información a través de libros, ordenadores gracias a Internet y disponer de un espacio para estudiar en el cual se procura que haya silencio y tranquilidad. Pero los usuarios de ahora requieren otro tipo de necesidades, ya que con Google, la información es fácil de buscar y poco a poco se está perdiendo el papel por lo que las funciones de las bibliotecas públicas necesitan crear una disrupción total y preguntarse qué es lo que podemos hacer por los usuarios, porque ya no solo se trata de un sitio donde estudiar y donde se guardan los libros, necesitamos crear conceptos nuevos, crear una funciones para no solo mantener nuestros usuarios sino atraer a los que no lo son y es por ello, que se necesita implementarse conocimientos para que los profesionales que trabajan en los centros de información y las bibliotecas se den cuenta de que hay un mundo lleno de posibilidades y que hay luz al final del camino.

2.- OBJETIVOS

El objetivo del trabajo es concienciar a los bibliotecarios/as que existen

múltiples opciones de acrecentar el nivel de sus bibliotecas, ya no solo intelectualmente, sino socialmente. Crear una biblioteca que se amolde a los usuarios de todas las edades y crear una comunidad, que es creo, la función más importante de una biblioteca.

Espero que con este trabajo los usuarios y sobre todo lo que no lo son, vean las bibliotecas de un modo que yo jamás pensé que podría imaginar, un edificio lleno de posibilidades y que con un poco de imaginación e innovación, pueda superar las expectativas de los usuarios/as. Quitando lo que está obsoleto y cambiarlo por algo totalmente nuevo. Haciendo hincapié en los puntos más débiles y ofreciendo cambios como:

- Creación de un nuevo concepto de bibliotecarios/as
- Nueva misión de las bibliotecas públicas
- Nuevos usuarios
- Google no es el enemigo
- Creación de una fusión entre bibliotecas y librerías
- Cambiar los elementos que ya están obsoletos por algo innovador.

3.- METODOLOGÍA

Se trata de un trabajo de investigación realizado a través de la observación de varias bibliotecas públicas del área de Granada y una búsqueda a través de Internet sobre las ideas y opiniones de gente experta sobre el nuevo rumbo de las bibliotecas públicas. Este trabajo presenta una mezcla de opiniones y reflexiones para ayudar a entender el nuevo camino que tienen las bibliotecas.

4.- MISIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

La misión de las bibliotecas públicas es proporcionar a los usuarios un entorno de espacio, a veces muy escaso, donde poder consultar libros, llevarse su propio material, ofrecer ordenadores e Internet y crear muy de vez en cuando algún servicio que ellos consideran o creen que consideran que es de calidad. Esto debe cambiar, al igual que el manifiesto de la [IFLA](#) y la [UNESCO](#) de 2001, está obsoleto, necesitamos crear unos cambios que poco a poco vaya cambiando la visión de la gente de sus bibliotecas.

En el documento de “Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas” declara la finalidad de las bibliotecas públicas cómo:

“Los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.”¹

Esta misión comprenden los requisitos básicos de las bibliotecas públicas, pero no se extiende nada más, que en el pleno hecho de que las bibliotecas es un lugar de libros e información, y ni siquiera le da importancia a los espacios, que creo que es la clave del éxito por lo que a continuación expondré lo que para mí sería la verdadera misión de la biblioteca pública:

Los objetivos de las bibliotecas públicas son crear comunidad entre la población y la biblioteca, atendiendo a las necesidades intelectuales con la ayuda de libros; las necesidades tecnológicas, con la ayuda de ordenadores, Tablet, y cualquier aparato tecnológico y eliminando las posibles brechas digitales de la población; las necesidades sociales, creando unos servicios de calidad que ayude, motive e innove a los usuarios de la biblioteca y proporcionándole unos espacios grandes y abiertos con la finalidad de crear un ambiente social y comunicativo.

Esto es para mí, el corazón de una biblioteca, porque yo creo que el problema es que los bibliotecarios/as creen que las bibliotecas son suyas, su creación, pero la cuestión es que no podían estar más equivocados. Las bibliotecas son y siempre serán de los usuarios, ellos son los que deberían de pensar y crear la misión que más les valga a cada uno de ellos. Pero seguimos empecinados en que somos los usuarios, los subordinados, los que consultamos a los bibliotecarios/as cuando es el bibliotecario/a el que debe acercarse a los usuarios y preguntarles: ¿Está bien? ¿Está cómodo/a? ¿Le puedo ayudar en algo?

5.- BIBLIOTECARIOS: ESE GRAN DESCONOCIDO

La [RAE](#) define bibliotecario/a como:

¹ (IFLA/UNESCO, 2001, p. 8)

“Persona que tiene a su cargo el cuidado, ordenación y servicio de una biblioteca.”²

La Wikipedia lo define como:

“Un bibliotecario es un profesional de las bibliotecas. Se trata de una persona que, en el ámbito de una biblioteca o Centro de Documentación desarrolla procedimientos para organizar la información, así como ofrecer servicios para ayudar e instruir a las personas en las maneras más eficientes para identificar y acceder a la información que necesiten, en sus diferentes formatos [...]. Su tarea se ha ido transformando con el tiempo; han pasado de ser meros custodios de las colecciones de libros a ser intermediarios entre los usuarios que requieren satisfacer alguna necesidad de información y las colecciones de información que les son confiadas.”³

Esta gran diferencia entre ambos conceptos se ve claramente porque en la RAE lo ha escrito alguien que no entiende y no sabe de bibliotecas y el de la Wikipedia lo ha hecho alguien que sí valora y comprende este concepto.

Una iniciativa muy interesante fue la “bibliotecas 2020” que lo expuso nuestro profesor Don Javier López en una de sus clases. En el que el subtítulo de los bibliotecarios/as dice: *“Los profesionales deberán tener perfiles flexibles y cambiantes y las bibliotecas necesitarán personal con conocimientos diversos; la formación dejará de tener un carácter unitario.”⁴*

Este apartado habla del cambio y la necesidad que tienen y tenemos los futuros bibliotecarios/as para desempeñar de manera excelente las funciones antiguas, nuevas y aún por crear. En el mismo documento los expone muy bien:

“Se necesitarán bibliotecarios polivalentes que se desenvuelvan en distintas áreas como gestión cultural, información, legislación, software, hardware, redes sociales, asociacionismo, etc...”⁴

Pero sobretodo hay una frase que marca la verdadera importancia del tema:

“[...] tiene un profundo desconocimiento de su trabajo real.”⁴

Los usuarios no saben que hacen exactamente los bibliotecarios/as, yo hace 4 años pensaba lo mismo que ellos, que están únicamente para ayudarte a buscar cualquier

² (Real Academia Española, s.f.)

³ (Wikipedia, 2015)

⁴ (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013, p. 48)

libro, pero el razonamiento no es equivocado, ya que algunas bibliotecas están solo para eso.

Otro problema es la televisión y el cine que sigue viendo nuestra profesión como un chiste. Cuando sale un bibliotecario/a la cosa se pone fea, porque nos enseña a una persona de avanzada edad, mayormente mujeres, con gafas, moño, etc. Por ejemplo:

En la serie Buffy Cazavampiros, los protagonistas se reúnen habitualmente en la



Ilustración 1. Biblioteca de la serie Buffy, Cazavampiros.
<http://trafegandoronseis.blogspot.com.es/2015/08/bibliotecas-de-cine.html>

biblioteca, porque saben que no entra nadie. Y aun así la muestran de manera sombría, con colores muy apagados, de madera antigua, con muchas columnas y únicamente una mesa con 5 sillas, como podéis observar en la foto. Su bibliotecario, de aspecto antiguo, con gafas y por supuesto un come libros al que apenas le da el sol. Un concepto totalmente erróneo.

Nos encontramos también con una saga de películas extranjeras llamadas “The Librarian” en donde nos muestra a un bibliotecario joven y lleno de aventuras, que más que un profesional de la información, es un Indiana Jones. Otra forma errónea del significado de bibliotecario/a.

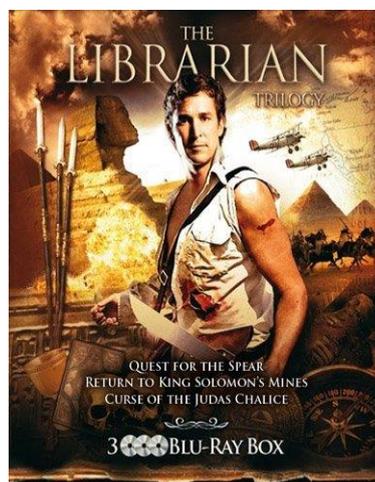


Ilustración 2. Portada de la trilogía de la película The Librarian.
<http://www.amazon.com/The-Librarian-Trilogy-Solomons-Netherlands/dp/B00BUELRXO>

Y es que si no empezamos a valorar la profesión del bibliotecario, jamás se convertirá en lo debiera ser. Todo el mundo puede ser bibliotecario/a, todo el mundo

repito, cualquier persona que no haya estudiado la carrera pertinente, y solo esté aburrido/a, puede ser un bibliotecario/a. Entonces ¿pretendemos que nuestras bibliotecas funcionen bien? ¿que valoren nuestra profesión y nuestra pasión? Yo creo que no, hay que empezar por decir que yo he hecho una carrera de Información y documentación, una carrera de 4 años y no quiero ser menospreciada, no quiero que alguien que no haya estudiado lo que yo, me quite mi puesto de trabajo, porque yo no puedo ser abogada, ni médica, ni ingeniera, pero ¿porque todos los demás tienen la posibilidad de ser bibliotecarios/as? Necesitamos que los futuros bibliotecarios/as levantemos la voz, y digamos que basta, las bibliotecas para los bibliotecarios/as. No podemos permitir que las bibliotecas las manejen gente que no entiende, personas inexpertas ¿verdad?

6.- HABLANDO DE ESPACIOS

Los espacios en cualquier biblioteca son cruciales para su supervivencia, pero que rara vez se tiene en cuenta. La famosa encuesta [LibQual](#) se reparte en 3 partes [[Anexo 1](#)]: El fondo, el personal y el espacio, siendo casi siempre éste último el que percibe menos calificación, y esto se debe a la falta de comprensión de la importancia que tienen los espacios.

Nuestro profesor y mi tutor, Don Javier López Gijón hizo mucho hincapié en este tema, enseñándonos los posibles usos de los espacios, que tipo de espacios y para qué. Él hablaba de un espacio en particular, uno llamado “el tercer lugar”, que lo propuso **Ray Oldenburg**.⁵ Hablaba del tercer lugar, como un espacio donde la gente se relacionara de una manera informal, sin estrés, como en el trabajo (que sería el segundo lugar), pero sin estar en el hogar (que sería el primer lugar), es decir, usar la biblioteca como ese tercer lugar, donde la gente pudiera comunicarse sin problemas, creando un entorno favorable para ello, pero el problema es que aquí esto no existe.

Si alguien os preguntara si podéis beber en la biblioteca, si podéis comer en la biblioteca, si os podéis sentar en un sofá disfrutando de una taza de café o té ¿pensarías que está loco, verdad? Pues yo diría que es un genio. Hay que cerrar esas malas costumbres de antaño. La biblioteca debería de tener una cafetería, la biblioteca debería de tener sofás, espacios grandes donde la gente pueda beber y leer su libro favorito. Debemos separar los silencios.

⁵ (Wikipedia, 2015)

No queremos bibliotecarios/as exigentes, queremos usuarios exigentes. Yo no quiero un bibliotecario/a al que le dé un infarto si se mancha un libro, los libros están para usarlos, para que las esquinas estén roídas de tanto uso. No para que te dé como vergüenza si lo doblas o alguna esquina se dobla. Yo pondría un cartel enorme en el que ponga: Por favor, los libros son suyos, el deterioro es signo de uso. Úsalo.

De verdad, imaginaros entrar en una biblioteca, donde puedas hacer allí tus reuniones de grupos de lectura, disfrutando no sólo de una buena compañía, sino de una taza de café, en el sofá, como si estuvieras en tu casa. Imaginaros que también disponéis de un espacio con televisor donde poder ver tus series y películas favoritas con tus amigos para poder después comentarla. Imaginaros.

Otra tema que siempre me he preguntado es el porqué de las mesas rectangulares. Nunca entenderé esas mesas de cenas de ricos del siglo XVIII, en donde si quieres hacer trabajo en grupo es bastante difícil pasar al compañero de enfrente un boli. Fijaos en las imágenes de abajo, todos me parecen lugares muy fríos y poco acogedores. La imagen número 4, esos muros son muy poco prácticos, no puedes trabajar si sois más de 2 personas, pero si os fijáis bien en la foto, lo señalo con una flecha, fijaos que se trata de un pupitre de una persona y también tiene un muro, es totalmente de locos que esto se trate de una biblioteca, me parece tan atroz que me es imposible comprender en qué momento alguien pensó que esto estaría bien.



Ilustración 4. Sala biblioteca Albergue peregrinos de Roncesvalles <http://www.mueblesinac.com/instalaciones/sala-biblioteca-albergue-peregrinos-de-roncesvalles.htm>



Ilustración 3. Biblioteca de San Antonio, Texas. http://www.repubblica.it/tecnologia/2013/01/15/news/bibliotech_arriva_la_e-biblioteca_inspirata_alla_visione_di_steve_jobs-50599560/

Pero sin embargo si las mesas fueran redondas, creando así lo que yo podría llamar cómo una mesa crítica, donde los usuarios pueden interactuar, ayudándoles a sus

trabajos, sus estudios, lo que fuera, eliminando los muros, creando a su vez, un espacio más acogedor, más cálido, como se muestra en las imágenes de abajo.



Ilustración 6. Biblioteca escolar en Portugal.
http://cfpc.home.sapo.pt/numero_1/pagina_3_1.htm



Ilustración 5. Biblioteca Pública de San Francisco.
<http://www.litecontrol.com/image-gallery?page=8>

Con un simple cambio, no sólo obtendríamos más espacios sino que además sería una de las pocas bibliotecas en tenerla así.

La misma propuesta “bibliotecas 2020”, habla de los espacios y hay una frase que remarca todo este punto:

“[...] tras el espacio de trabajo y el hogar, donde la gente va simplemente por el placer de estar: a relacionarse, a hablar, a pasar el rato. En el concepto original no estaban recogidas las bibliotecas, pero éstas se han convertido en paradigma del mismo, como uno de los pocos espacios públicos abiertos a todos y gratuitos que quedan. Las biblioteca es así la plaza pública donde refugiarse, disfrutar del ocio o trabajar.”⁶

Esta es la clave, pensar en la biblioteca como un sitio donde pasar el rato, donde divertirse, leer, estudiar, quedar con tu grupo o simplemente alejarte del calor o del frío. Cualquier excusa es buena para estar en la biblioteca pero siempre y cuando tenga este tipo de servicios.

Un ejemplo de mala gestión es la biblioteca pública de Cúllar Vega, el pueblo donde vivo, en el que la construcción se realizó en 2007, es decir, que podemos hablar que se trata de una biblioteca nueva que se construyó dentro de la casa de la cultura del mismo pueblo, así que cuando decidí entrar, yo esperaba que fuera una biblioteca

⁶ (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013, pp. 59-60)

totalmente distinta a las demás, siendo de nueva construcción, hubiera estado bien, pero sin embargo me encontré con una mini biblioteca con ordenadores muy pegados los unos a los otros, cuenta con 2 mesas rectangulares y un espacio de unos 3 metros cuadrados en donde por lo que vi era un espacio infantil. El bibliotecario/a era joven y al menos estudió esta carrera. Pero aun así, me decepcionó que la biblioteca fuera tan pequeña, más si encima no teníamos ninguna otra hasta 2007. Con esto quiero decir que se trata de una biblioteca en la que puedes hacer 2 cosas: estar en el ordenador para jugar o buscar información y sentarme en la mesa para estudiar. Allí no se podía ni toser, las sillas eran tan incómodas que solo pude estar allí media hora, quizás por eso, era la única sentada en esas mesas.



Ilustración 7. Biblioteca Pública de Cúllar-Vega. <https://5aniversariobibliotecacullarvega.wordpress.com/page/2/>

7.- BIBLIOTECAS Y LIBRERIAS

Últimamente se está viendo en Internet la posible unión de las librerías y las bibliotecas, una idea que no es nueva, pero que poco a poco está subiendo el interés, y lo cierto es que no es nada raro. Las bibliotecas tienen libros que los usuarios pueden consultar, pero puede existir la posibilidad de que los usuarios quieran obtener ese libro, y yo lo digo como experiencia propia, de que mejor que comprarlo en Internet a multinacionales, lo mejor sería irse a la biblioteca, que dentro de ella, tendrá una librería, donde poder comprarlo.

Pero no sólo una librería, también papelería, dando así, una oportunidad de oro, para obtener más visitas, más usuarios que quizás nunca entraron, y más actividades. Un ejemplo podría ser la realización de manualidades para trabajos, donde los bibliotecarios/as ayudasen a los usuarios a la realización de pancartas con cartulinas, asesorarles sobre el mejor método, los colores, la organización, prestando así un servicio útil, innovador ya que ninguna biblioteca hace una cosa así que yo sepa. Ayudando no sólo a la biblioteca a obtener una calidad más elevada, sino también a la

librería, a obtener un beneficio económico mayor. Dando como resultado un taller de este tipo, nos ayudaría a cambiar la visión de las bibliotecas, la visión de los bibliotecarios/as.

Barcelona ha logrado algo similar, creando un pacto entre las librerías y las bibliotecas, ofreciendo los siguientes acuerdos:

- *Los usuarios de la red de bibliotecas podrán comprar libros de papel y decidir si los recogen en el mismo centro, en la librería de proximidad que ellos elijan o en su mismo domicilio. Esta última opción está en estudio debido a los costes asociados.*
- *Instalar escaparates de las librerías en las bibliotecas para dar a conocer títulos destacados, la agenda de actos y la oferta de las librerías de proximidad.*
- *Las bibliotecas y librerías trabajarán conjuntamente en la organización de actos para el fomento de la lectura para públicos diversos; cabe citar la coordinación en la organización de clubes de lectura y la celebración de ferias del libro en las bibliotecas.*
- *Implementar [Liberdrac](#), tienda digital de las librerías catalanas, en las bibliotecas públicas, para permitir la compra de libros digitales desde dichos centros. Será la base, en un futuro próximo, del préstamo digital en las bibliotecas.*
- *Abrir el acceso de la mencionada [LibriData](#) en las bibliotecas públicas, incorporando los datos de préstamo de libros a sus bases de datos, para que los bibliotecarios puedan acceder a más y mejor información.⁷*

Se trata de una iniciativa muy buena, de forma que se conozca mucho mejor ambas partes y demostrar así que la biblioteca tiene muchas más funciones de lo que se cree. Pero lamentablemente, sólo encontré este caso, por lo que las demás comunidades autónomas de España, hacen caso omiso a las pocas innovaciones que se realizan en bibliotecas en nuestro país.

8.- ELEMENTOS OBSOLETOS DE LA BIBLIOTECA

Este nuevo siglo ha traído consigo una serie de elementos totalmente innovadores y muy cambiantes, lo cual nos permite obtener ciertas tecnologías o

⁷ (DOMÈNECH, 2014)

instrumentos de manera muy sencilla y algunas totalmente gratuitas, pero si bien es cierto que muchas de ellas y debido a los avances y rapidez de las creaciones, se vuelven obsoletas, la biblioteca debe estar al tanto de todas ellas, adquiriéndolas y ofreciendo nuevos servicios o prestaciones para los usuarios.

El hecho es que la mayoría de las bibliotecas todavía usan algunos instrumentos desde hace décadas, y creo que por simple miedo al cambio, los bibliotecarios/as no usan ninguna de estas tecnologías que están al alcance de todos. Hablo por supuesto de las Redes Sociales, las páginas web, los blogs y también de los [códigos QR](#).

8.1.- DE LA CDU A LOS CODIGOS QR

A lo largo de mi carrera, siempre me hice la misma pregunta: ¿Para qué sirve la CDU? No quiero menospreciar a nadie, pero aunque solo se estudió durante 4 meses, nunca comprendí la utilidad de esta clasificación, y siempre me hacía la pregunta de si yo no puedo entenderlo y estoy estudiando para esto ¿cómo lo entenderían los usuarios? ¿Cómo entenderían esta clasificación sin ayuda del bibliotecario/a? Y la respuesta viene a ser la misma: para darle más importancia al bibliotecario/a.

Los usuarios deben ser capaces de encontrar lo que buscan por sus propios méritos, yo pienso que los bibliotecarios/as no están ahí sólo para resolver las búsquedas de los usuarios. Por lo que deberíamos pensar en crear u obtener otro tipo de instrumento para la localización de nuestra colección. Yo me sentiría más orgullosa de mis usuarios si encontrasen de forma fácil lo que quieren.

Hay bibliotecas que utilizan los colores para cada tipo de libro, como el rosa para la novela, el azul para la historia, amarillo para la ficción, etc. Así serían mucho más fáciles de localizar lo que estás buscando.

Pero uno de los instrumentos que para mí sería más útil podría ser los códigos QR. Por ejemplo:

Imaginaros que vais a la biblioteca, queréis buscar un buen libro, solo para el disfrute de la lectura, pero no sabes muy bien cual. Os vais acercando por estantería, y vais observando los títulos, cada libro lleva pegado como tejuelo, un código QR, por colores, según la materia. Veis alguno que os interesa, todos los libros llevan un pequeño resumen, pero no sabes si será un buen libro o no, así que acercas con tu aplicación de lector de QR al código del libro, y éste te lleva a un repositorio en donde te viene algunas partes fundamentales del libro, como el título, autor, año, un resumen,

elementos que también pueden encontrar en el libro directamente, pero a su vez, también se encuentran comentarios de la gente que ya se ha leído ese libro y una posible valoración de escala decimal sobre el tema. Ese dato, proporciona al usuario el conocimiento de saber si quiere leer el libro o no de una manera muy sencilla y totalmente gratuita.

La universidad politécnica de Valencia lleva ya varios años usando estos códigos, de maneras muy diversas y bien explicadas en un documento llamado **Tecnologías móviles en bibliotecas**⁸

8.1.1- ESTRUCTURA DE LOS CÓDIGOS QR

Lo mejor de estos códigos es que aunque lo parezca, no hay ninguno igual, tienes múltiples opciones de variación para cada uno de ellos, lo cual lo hace muy eficaz, aquí expongo la estructura.



Ilustración 8. Estructura del código QR. <http://www.grupoopgraficas.com/notasop/2013.6/index.html>

“La característica más prominente del QR Code son los tres cuadrados que aparecen en tres de las cuatro esquinas de la imagen. Son tres porque facilitan una orientación rotacional rápida y a la vez proporcionan un inmediato sentido del tamaño y orientación angular. En la esquina restante hay otro pequeño cuadrado. Normalmente los cuadrados de mayor tamaño se sitúan en la esquina superior derecha e izquierda e inferior izquierda, dejando al de menor tamaño en la esquina inferior derecha. El hecho de que exista un cuadrado grande en la esquina inferior

⁸ (Abarca-Villoldo, et al., 2012)

derecha aporta una idea instantánea de orientación rotacional.”⁹

Un buen generador de este código es **Unitag**¹⁰, que además de generarlos, también tiene su propio **manual**¹¹, en inglés, donde te explica los 10 mandamientos de este código, una guía muy útil y gratuita donde explica cómo usarlo y las más formas más originales de crearlos. Estos son algunos ejemplos:



Ilustración 9. Ejemplo de códigos QR. https://docs.unitag.io/white_book/Ten_Commandments_of_QR_Codes.pdf

De manera muy sencilla, se pueden realizar estos códigos, en donde se puede añadir logotipos, cambiar los ojos, el color, múltiples opciones para darle un aire fresco a nuestras estanterías y poder ofrecer más poder a los usuarios.

8.1.2- EJEMPLOS DE USOS DE LOS CÓDIGOS QR EN BIBLIOTECAS

Se expone a continuación algunos usos de los códigos QR en las bibliotecas, a modo de ejemplo para qué quizás algunas bibliotecas tomen conciencia. Estos ejemplos los divide en 5 funciones:

⁹ (Alcade, 2012)

¹⁰ (Unitag, 2015)

¹¹ (Unitag, 2015)

Acceso rápido a la información

- *Acceso al catálogo en línea a través del teléfono móvil (MOPAC) a través de un código QR, como por ejemplo, en la biblioteca de la Universidad de Osaka.*
- *Inclusión de códigos QR en el catálogo web de la biblioteca. De esta forma podemos capturar de forma rápida y guardar la información de un determinado registro (título, autor, editorial e incluso localización dentro de la biblioteca), como en la Biblioteca de la Universidad de Ryerson en Toronto (Canadá).*
- *Formularios para distintos usos: sugerencias, reclamaciones, reserva de actividades...cualquier tipo de información que el usuario tenga que cumplimentar.*
- *Versiones adaptadas para móviles de información relativa a las bibliotecas: web, blog, catálogo en línea, formularios de sugerencias reclamaciones...*

Accesos a la biblioteca (física y digital)

- *Suministro de un código QR que contiene el usuario y contraseña para acceder a un espacio restringido de la página web de la biblioteca, contribuyendo a la facilidad de acceso y de recordatorio de contraseñas, como en la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté, de Barcelona.*
- *Recordatorio de la reserva de una sala de trabajo en grupo de la biblioteca (Biblioteca Rector Gabriel Ferraté, de Barcelona) o incluso la propia reserva por parte del usuario (Biblioteca de la Universidad de Virginia Occidental, Estados Unidos).*
- *Ubicación de un recurso a través de un mapa de la biblioteca, como en las bibliotecas de las universidades de Bath y Huddersfield.*

Acceso a contenidos

- *Descarga de audiolibros o ebooks. En los autobuses del condado de Contra Costa en California se encuentran accesibles códigos QR con los cuales los usuarios de la biblioteca de la localidad pueden descargarse audiolibros utilizando para ello su teléfono móvil y su tarjeta de la biblioteca.*

- *Descarga de ebooks en los vagones de los ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (Proyecto Bibliotren); los usuarios pueden acceder a primeras páginas de una selección de títulos de una editorial en concreto.*
- *Descarga de archivos de audio con rutas literarias es accesible desde la tecnología de realidad aumentada.*

Información complementaria y enriquecimiento de contenidos

- *En la cubierta posterior de los CD de jazz se encuentra un código QR que permite obtener más información y escuchar una canción en el móvil (Biblioteca Rector Gabriel Ferraté, de Barcelona).*
- *Incluir en libros códigos QR que enlacen a información adicional, por ejemplo a un comentario de blog de la biblioteca, como realiza la biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia.*
- *Utilizando en exposiciones, tanto para incluir información adicional como para mostrar la propia exposición virtual a la que se accede a través de un código QR que enlaza con Flickr y donde se encuentran fotografías de las exposiciones.*
- *Presentación de los servicios de la biblioteca o de las presentaciones de una planta de la misma. La Biblioteca de la Universidad de Bath ofrece códigos QR en las distintas plantas de su centro, a través de los cuales se descarga un archivo sonoro en formato MP3 que explica qué puede encontrar el usuario en dicho lugar.*

Herramientas para actividades de difusión y formación de usuarios

- *La biblioteca de Lafayette College utilizó códigos QR en 2010 para una actividad de puertas abiertas. Los usuarios tenían que ir capturando códigos QR por el centro para resolver un reto y a la vez se les proporcionaba información sobre la biblioteca y sus posibles usos.*
- *Difusión del fondo de la biblioteca o de las actividades realizadas en ella. A través de códigos insertados en diferentes lugares se puede dar información (por ejemplo, un vídeo) sobre estos servicios de interés para el usuario.*
- *Videos tutoriales sobre cómo utilizar los recursos de la biblioteca, como en la Biblioteca de la Universidad de Bradford en Gran Bretaña.*

- *Audiotour o visita guiada, como hace la Biblioteca de la Universidad de Lawrence (Appleton, Wisconsin).*
- *En el caso de que un libro no se encuentre en la estantería pero tenga una alta demanda, se puede incluir en su lugar un código QR que dirija a la versión en préstamo de formato ebook de dicho título. Es una forma de promover la colección digital, como hace la Biblioteca de la Universidad de Bedfordshire.¹²*

Ejemplos de todo tipo y muy innovadores, pero es cierto que la mayoría de estos ejemplos, por no decir todos, son de bibliotecas universitarias, por lo que la siguiente pregunta sería ¿Por qué no se innova en las bibliotecas públicas? ¿Es que los usuarios de las bibliotecas universitarias son más exigentes?

8.2.- DE LA BIBLIOTECA FÍSICA A LA BIBLIOTECA VIRTUAL

Como ya dije anteriormente, estamos en pleno cambio en lo que a Internet se refiere, vivimos un constante cambio con la comunicación, lo hemos cambiado todo.

Nos hablamos de forma diferente, de maneras diferentes y con plataformas diferentes. Vivimos conectados permanentemente para lo bueno y lo malo que signifique eso, pero lo cierto es que todo el mundo tiene una cuenta de algo en Internet y lo llevamos en el Smartphone, en la Tablet y en los ordenadores.

Y es por eso, por lo que necesitamos crear un híbrido, es decir, nuestra biblioteca debe ser excelente tanto en lo físico como en lo virtual. Necesitamos que lo físico sea tan fantástico que esté lleno pero a su vez, debemos satisfacer las necesidades de los usuarios virtuales.

8.2.1- REDES SOCIALES

Twitter, Instagram, Facebook son las mayores Redes Sociales que existen actualmente, aunque hay muchas más, quiero centrarme en estas 3.

Facebook tiene alrededor de 18 millones de usuarios activos/mes¹³ en nuestro país, una cifra que da escalofríos. Twitter e Instagram van de la mano con unos 5 millones de usuarios¹⁴ que son españoles aproximadamente.

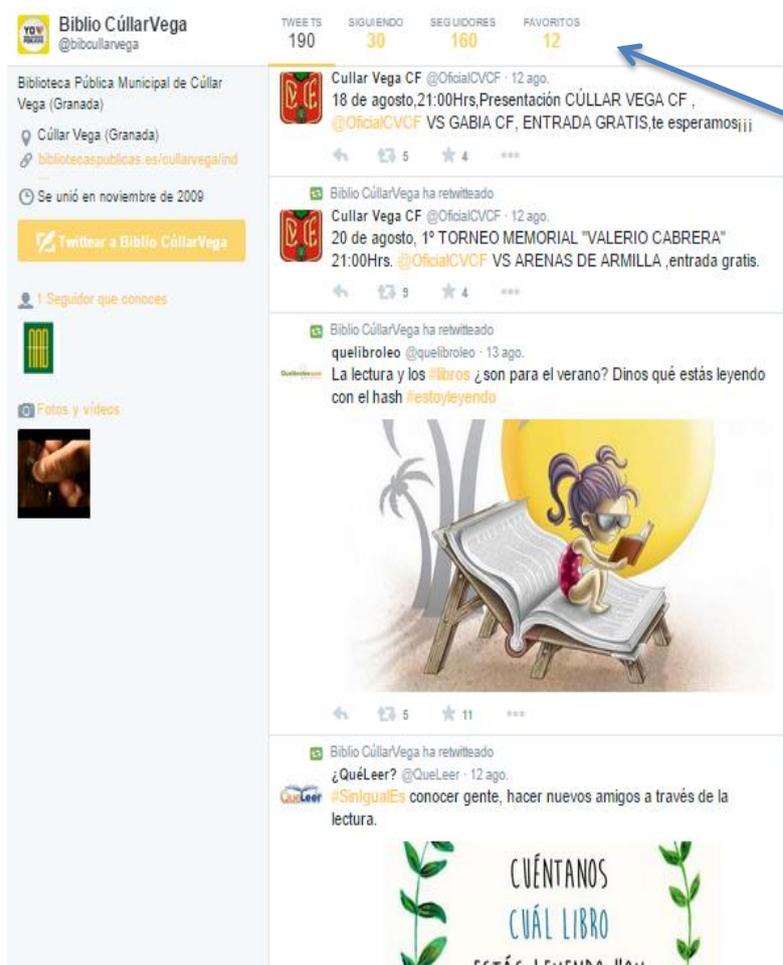
¹² (Riaza, 2014)

¹³ (Digital Nature, s.f.)

¹⁴ (Anon., s.f.)

Por lo que podríamos decir que los españoles (como en el mundo entero) estamos inmersos en estas plataformas, así que no es de extrañar que las bibliotecas públicas tienen que estar ahí también. El elemento obsoleto en este caso para las bibliotecas son el teléfono de contacto e incluso el e-mail. A través de estas herramientas podemos comunicarnos con los usuarios y ellos con los bibliotecarios/as de manera rápida y eficaz, pero el problema es que algunas de cuentas de bibliotecas no saben exprimir el potencial de todo esto y se limita a hacer algo que me parece horrible en las Redes Sociales: COPIAR.

No hay nada más absurdo que ver una cuenta que “retuitea” todo lo que le parece interesante, pero sin escribir nada propio. Por ejemplo, la biblioteca de Cúllar Vega tiene ese defecto:



Quiero enseñaros varias cosas:

1. La flecha azul marca los números de tu cuenta como los “Tweets” que has escrito, que en este caso son 190 en 5 años, lo que hace un promedio de 38 “Tweets” al año, muy poco. Una de las reglas básicas en las Redes Sociales son “si tú me sigues, yo te sigo” y esto es clave. Pues esta cuenta tiene 160 seguidores pero sin embargo solo sigue a 30. Esto significa que esta

Ilustración 10. Captura de la cuenta de Twitter de la Biblioteca Pública de Cúllar-Vega. <https://twitter.com/bibcullarvega>

cuenta pasa de unas 130 personas, incluyéndome. En lo personal, puede pasar, pero siendo una institución que sirve a los usuarios de tu zona, es imprescindible

que tengas sus voces, necesitan saber que los lees, que te preocupas por ellos.

2. Si os volvéis a fijar en la imagen de arriba, podréis observar en su “TimeLine” que los primero tweets no son de la cuenta y si pincháis para verla, veréis que seguís sin ver nada escrito por ellos en algo de tiempo. Esta cuenta no es seria, no quiere decirnos nada y por supuesto, nosotros tampoco a ella.

Otro ejemplo de mala praxis en las Redes Sociales es la Biblioteca Pública de Armilla, pero solo en un punto. Su cuenta de Facebook tiene las 5 estrellas y cuenta con unos 1422 me gusta, escribe diariamente y suele contestar a las preguntas que les hagan los usuarios, por ahora todo perfecto, el problema reside en la información. Yo al seguir a una biblioteca pública, sobretodo siendo de un pueblo, quiero que escriba cosas interesantes de la biblioteca, como horarios (que es lo único que al parecer ponen), actividades, servicios, etc... y también estaría interesada en saber cosas que suceden en el pueblo. Pero la verdad es que resulta ser más bien otra página más sobre novedades acerca de libros, de noticias al azar, interesante sí, pero no para que ocupe casi 70% del contenido de la cuenta.



Ilustración 11. Capturas cuenta Facebook de la Biblioteca Pública de Armilla.
<https://www.facebook.com/BibliotecadeArmilla>

A la hora de hablar de Instagram, por si alguien no lo sabe, se trata de una red social que aunque en un principio trata de retoque de fotos, ahora también sube videos, por lo que la hace más práctica. Es difícil cometer errores aquí, a no ser que las fotos no tengan nada que ver con la biblioteca, pero lo cierto es que no he encontrado nada malo, quizás también porque no todas tienen cuenta de Instagram. Por lo que en esta ocasión os enseñaré los buenos usos que puede tener Instagram para las bibliotecas.

El blog **Pinakes** tiene una entrada muy interesante y de lo más útil llamado “*Instagram en las bibliotecas: 10 buenas prácticas*”¹⁵ donde expone con ejemplos 10 puntos clave para el éxito de las bibliotecas en Instagram:

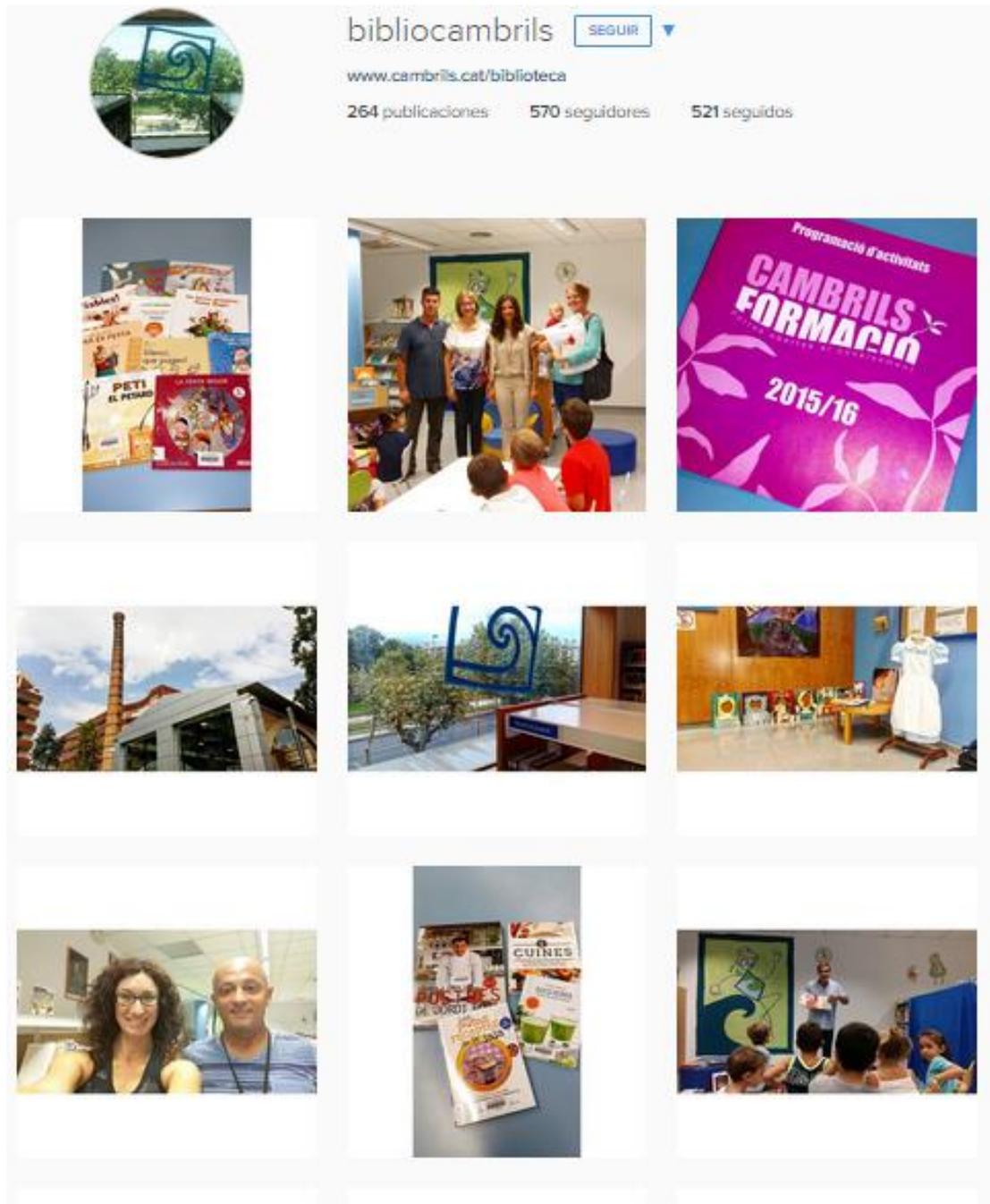
1. *Recomienda libros con imágenes*
2. *Pregunta a los lectores sobre sus escritores favoritos*
3. *Muestra las exposiciones y escaparates*
4. *Promociona las actividades y eventos culturales de la biblioteca*
5. *Descubre la historia local de tu ciudad*
6. *Crea concursos, haz que la gente participe*
7. *A la gente, le gusta la gente*
8. *Reclama aquello que te hace especial*
9. *Fotografía tu viaje*
10. *Ayuda a promocionar la profesión*

En uno de sus ejemplos, se encuentra la cuenta de la biblioteca de Cambrils, en Tarragona, y en la imagen de abajo podréis observar que esta cuenta cumple con los requisitos:

- ✓ Recomienda libros.
- ✓ Aparecen bibliotecarios/as y usuarios.
- ✓ Promociona las actividades

Y además recibe una media de 35 me gusta por foto y no está nada mal. Escribe diariamente y los usuarios responden añadiendo comentarios.

¹⁵ (Alcaraz & Vázquez Puig, 2015)



Il·lustració 12. Captura de la cuenta de Instagram de la Biblioteca Pública de Cambrils. <https://instagram.com/bibliocambrils/>

8.2.1- BLOGS

Los blogs o páginas web pueden ser herramientas muy útiles para las bibliotecas, los ejemplos de arriba son aplicables para los blogs, pero el mayor inconveniente a la hora de crearlos es la regla uno: No abandones.

Uno de nuestros profesores, Don José Antonio Senso, que imparte Tecnologías Web de la Información, siempre decía que la creación de blogs trae mucha responsabilidad, pero que con un buen uso, es una de las mejores herramientas que pueden tener las bibliotecas.

El problema reside en que pocos blogs se encuentra activos, la mayoría hace ya meses e incluso años que no escriben publicaciones y eso puede llevar a la mala publicidad de la biblioteca. Si no tienes tiempo, no crees nada. Es mejor tener pocas herramientas pero activas, que muchas y tenerlo todo descontrolado. Ejemplos:

El blog de la Biblioteca Pública de Churriana de la Vega¹⁶ es uno de los malos ejemplos. Se creó seguro porque alguien pensaría que estaba bien, empezó a escribir y montar todo el blog y después quizás esa persona se fue y no se crea contenido nuevo desde 2013, algo que asusta. Lo mismo pasa con la Biblioteca de Cúllar-Vega, de Jun, etc.... Pero sin embargo la Biblioteca de Las Gabias-Hijar¹⁷ cuenta con un blog en el que contiene información reciente, incluye videos, imágenes de la biblioteca, los bibliotecario/as, usuarios y las actividades y servicios que se ofrecen.

9.- CONCLUSIONES

Los bibliotecarios/as que trabajan diariamente en sus respectivas bibliotecas públicas y se sientan identificados con los problemas que expongo aquí, deben entender que en ningún momento he querido menospreciar el trabajo que realizan.

Lo que yo expongo en este trabajo es la necesidad de cambiar por completo el modo de trabajar, de pasar de una manera pasiva a una activa, de manera mucho más divertida y no sólo para los bibliotecarios/as sino también para los usuarios. Que ellos estén felices, supone una grandeza indescriptible.

A modo de resumen, quiero exponer a continuación lo que se llamaría un resumen ejecutivo y exponer las claves necesarias para la supervivencia de las bibliotecas públicas de nuestro país, de nuestra ciudad, de nuestro barrio.

Bibliotecarios/as con ganas de aprender

- Se necesitan bibliotecarios/as mejor preparados/as.

¹⁶ (Biblioteca Pública Churriana de la Vega, s.f.)

¹⁷ (Biblioteca Pública Las Gabias-Hijar, s.f.)

- Los bibliotecarios/as necesitan manejar tanto las artes de esta profesión como las materias de tecnología (Instrumentos, Internet, Redes Sociales) transformándose en expertos tanto de la información, como de comunicación, socialización, etc...
- Expertos en la gente, en la comunidad.
- Bibliotecarios/as que no tengan miedo al cambio, sino que disfruten de ello
- Por supuesto, hablamos de personas que han estudiado la carrera pertinente para la realización de este trabajo. No queremos ser menospreciados.
- Se necesita sangre fresca y olvidarnos de viejos estereotipos.

Bibliotecas nuevas, visiones nuevas

- Las bibliotecas tienen que convertirse en parte de la comunidad.
- Las bibliotecas deben ofrecer muchos más que la colección en las estanterías, necesitan ser innovadoras, creativas e imaginativas.
- Hay que cambiar la visión de la gente respecto a las bibliotecas. Ofrecer algo nuevo no tienen que dar pavor, tiene que satisfacer.

Los espacios han de ser lo más importante

- Ya no se trata solo de estudiar y leer, hay que crear espacios de ocio.
- Creando comodidad, se crea futuro.
- Las bibliotecas necesitan crear el tercer lugar, un lugar donde la gente disfrute, donde se relaje como en su casa y se despreocupe del estrés laboral.

Usa todas las herramientas que estén a tu disposición

- Si sabes que alguna herramienta puede funcionar con tu biblioteca y crees que tienes tiempo para crearla, hazlo.
- Investiga en otras bibliotecas, ya sean nacional o internacional, que utilizan y aprovecharlo. El benchmarking¹⁸ es bueno. Piensa en la biblioteca como una empresa que necesita beneficios sociales a cambio de tus servicios y productos.

¹⁸ (Wikipedia, 2015)

Ya solo quiero comentar en estas últimas líneas que el futuro de las bibliotecas públicas de las ciudades y pueblos está llegando. Tengo la fe de que mis compañeros y yo encontraremos la oportunidad de cambiarlo todo. Tenemos los conocimientos, tenemos las fuerzas, las ganas, ya solo falta la oportunidad.

10.- ANEXO 1

<i>Valor afectivo del Servicio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
<i>Af 1: El personal le inspira confianza</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Af 2: El personal le ofrece atención personalizada</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Af 3: El personal es siempre amable</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Af 6: El personal es atento con las necesidades observadas</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios</i>	123456789	123456789	123456789
<i>La Biblioteca como espacio</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
<i>Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo</i>	123456789	123456789	123456789
<i>Control de la información</i>	<i>Nivel de servicio mínimo</i>	<i>Valor observado</i>	<i>Nivel de servicio deseado</i>
<i>CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho</i>	123456789	123456789	123456789
<i>CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo</i>	123456789	123456789	123456789
<i>CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo</i>	123456789	123456789	123456789
<i>CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo</i>	123456789	123456789	123456789
<i>CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito</i>	123456789	123456789	123456789
<i>CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco</i>	123456789	123456789	123456789
<i>CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas</i>	123456789	123456789	123456789
<i>CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información</i>	123456789	123456789	123456789
Observaciones / Comentarios			

Nota: Marque con un círculo el valor que estime oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9).
Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca.
Percepción del servicio (valor observado): Indica cual es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca.
Nivel de servicio deseado: Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.

Ilustración 13. Encuesta LibQual sacado de: II Plan Estratégico REBIUN.
http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IPE_LINEA3_07-11/IPE_Linea3_propuesta_encuesta_satisfaccion_libqual_2008.pdf

11.- TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Biblioteca de la serie Buffy, Cazavampiros. http://trafegandoronseis.blogspot.com.es/2015/08/bibliotecas-de-cine.html	17
Ilustración 2. Portada de la trilogía de la película The Librarian. http://www.amazon.com/The-Librarian-Trilogy-Solomons-Netherlands/dp/B00BUELRXO	17
Ilustración 3. Biblioteca de San Antonio, Texas. http://www.repubblica.it/tecnologia/2013/01/15/news/bibliotech_arriva_la_e-biblioteca_iscpirata_alla_visione_di_steve_jobs-50599560/	19
Ilustración 4. Sala biblioteca Albergue peregrinos de Roncesvalles http://www.mueblesinac.com/instalaciones/sala-biblioteca-albergue-peregrinos-de-roncesvalles.htm	19
Ilustración 5. Biblioteca Pública de San Francisco. http://www.litecontrol.com/image-gallery?page=8	20
Ilustración 6. Biblioteca escolar en Portugal. http://cfpc.home.sapo.pt/numero_1/pagina_3_1.htm	20
Ilustración 7. Biblioteca Pública de Cúllar-Vega. https://5aniversariobibliotecacullarvega.wordpress.com/page/2/	21
Ilustración 8. Estructura del código QR. http://www.grupoopgraficas.com/notasop/2013.6/index.html	24
Ilustración 9. Ejemplo de códigos QR. https://docs.unitag.io/white_book/Ten_Commandments_of_QR_Codes.pdf	25
Ilustración 10. Captura de la cuenta de Twitter de la Biblioteca Pública de Cúllar-Vega. https://twitter.com/bibcullarvega	29
Ilustración 11. Capturas cuenta Facebook de la Biblioteca Pública de Armilla. https://www.facebook.com/BibliotecadeArmilla	30
Ilustración 12. Captura de la cuenta de Instagram de la Biblioteca Pública de Cambrils. https://instagram.com/bibliocambrils/	32
Ilustración 13. II Plan Estratégico REBIUN. http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IPE_LINEA3_07-11/IPE_Linea3_propuesta_encuesta_satisfaccion_libqual_2008.pdf	37

12.- BIBLIOGRAFÍA

Abarca-Villoldo, M. y otros, 2012. *e-LiS*. [En línea]

Available at: <http://eprints.rclis.org/17593/>

[Último acceso: Julio 2015].

Alcade, A., 2012. *El baúl del programador*. [En línea]

Available at: <http://elbauldelprogramador.com/estructura-y-seguridad-de-los-qr-codes/>

[Último acceso: Julio 2015].

Alcaraz, R. & Vázquez Puig, E., 2015. *Pinakes*. [En línea]

Available at: <http://www.rubenalcaraz.es/pinakes/redes-sociales/instagram-en-las-bibliotecas-10-buenas-practicas/>

[Último acceso: Agosto 2015].

Anon., s.f. *Zona digital*. [En línea]

Available at: <http://zonadigital.excite.es/usuarios-twitter-espana.html>

[Último acceso: Agosto 2015].

Biblioteca Pública Churriana de la Vega, s.f. *Biblioteca Pública Municipal. Churriana de la Vega*. [En línea]

Available at: <http://bibliotecachurriana.blogspot.com.es/search?updated-max=2013-02-08T14:30:00%2B01:00&max-results=10&start=20&by-date=false>

[Último acceso: Agosto 2015].

Biblioteca Pública Las Gabias-Hijar, s.f. *Biblioteca Pública Las Gabias-Hijar*. [En línea]

Available at: <http://bibliotecadehijarlasgabias.blogspot.com.es/>

[Último acceso: Agosto 2015].

Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013. *Ministerio de Cultura*. [En línea]

Available at:

http://travesia.mcu.es/portalnjb/jspui/bitstream/10421/7460/1/Estudio_prospectiva_2020.

pdf

[Último acceso: Julio 2015].

Digital Nature, s.f. *Digital Nature*. [En línea]

Available at: <http://www.digital-nature.com/facebook/facebook-Espa%C3%B1a>

[Último acceso: Agosto 2015].

Domènech, B. R., 2014. *Scriptaverba*. [En línea]

Available at: <https://scriptaverba.wordpress.com/2014/07/11/la-biblioteca-integral-iv-la-simbiosis-entre-librerias-y-bibliotecas-en-catalunya/>

[Último acceso: Julio 2015].

IFLA/UNESCO, 2001. *Biblioteca de Galicia*. [En línea]

Available at:

http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf

[Último acceso: julio 2015].

Real Academia Española, s.f. *RAE*. [En línea]

Available at: <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=bibliotecario>

[Último acceso: Julio 2015].

Riaza, M., 2014. *Innovación en bibliotecas*. Primera ed. Barcelona: UOC.

Unitag, 2015. *UnitagQR*. [En línea]

Available at: <https://www.unitag.io/es/qrcode>

[Último acceso: Agosto 2015].

Unitag, 2015. *UnitagQR*. [En línea]

Available at: <https://www.unitag.io/es/qrcode/book>

[Último acceso: Agosto 2015].

Wikipedia, 2015. *Wikipedia*. [En línea]

Available at: <https://es.wikipedia.org/wiki/Bibliotecario>

[Último acceso: Julio 2015].

Wikipedia, 2015. *Wikipedia*. [En línea]

Available at: https://en.wikipedia.org/wiki/Ray_Oldenburger

[Último acceso: Agosto 2015].

Wikipedia, 2015. *Wikipedia*. [En línea]

Available at: <https://es.wikipedia.org/wiki/Benchmarking>

[Último acceso: Agosto 2015].

13.- GLOSARIO

- **IFLA:** International Federation of Library Associations (Federación Internacional de Asociaciones de bibliotecas).
- **UNESCO:** United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura).
- **RAE:** Real Academia Española
- **LibQual:** Cuestionario para la evaluación de las bibliotecas. Library and Quality (Biblioteca y Calidad) son las dos palabras que se forman.
- **Liberdrac:** Portal de ventas de ebooks creada por la Generalitat de Catalunya.
- **LibriData:** Plataforma digital online para obtener información útil sobre las ventas y usos de los libros para editores, distribuidores y librerías, con los objetivos de facilitar las relaciones comerciales entre las diferentes empresas del sector y de optimizar la gestión administrativa de la cadena del libro, la promoción y su venta.
- **Código QR:** Quick Response Code (Código de Respuesta Rápida)