

# NUEVOS SERVICIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN.

**Susana Soto Aranzadi**, directora Biblioteca Municipal Central  
Plaza de la Constitución 1  
20.003 Donostia-San Sebastián  
[ssoto@donostia.org](mailto:ssoto@donostia.org)

**Resumen:** se describe la evolución y desarrollo de los servicios de acceso a tecnologías de la información que se ofertan en las bibliotecas municipales de Donostia y se detalla la experiencia combinada con los Kzguneak, aulas creadas por el Gobierno Vasco para impulsar el acceso y la formación en esta área.

## 1. INTRODUCCIÓN: EL DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Las bibliotecas que conforman la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Donostia-San Sebastián, tienen definidos sus objetivos como centros vivos de cultura que pretenden:

- Ofertar servicios que garanticen la igualdad de oportunidades en el acceso y uso de las fuentes de información, formación y ocio.
- Crear y consolidar los hábitos de lectura desde los primeros años y fomentar entre la población infantil el uso de las bibliotecas.
- Estimular el interés en el conocimiento y favorecer el aprendizaje

Como a otras muchas bibliotecas, la irrupción en nuestra sociedad de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, ha traído consigo importantes cambios; la consititución de la red, la existencia de un único catálogo compartido, el trabajo cooperativo y el acceso a internet como herramienta de trabajo, son hoy realidades que nos permiten trabajar de forma diferente. Dentro de este contexto, nos planteamos la incorporación en las bibliotecas de nuevos servicios de acceso a la información para el público, con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y uso de las fuentes de información.

La idea se materializó en el año 1999 en las nuevas instalaciones de la Biblioteca Central en Alderdi Eder, mediante la instalación de 6 ordenadores destinados a este fin; Esta oferta se añadía a la que ya realizaba en aquel momento la Biblioteca Foral Koldo Mitxelena.

A partir de aquel momento, la demanda creciente de los usuarios nos llevó a elaborar un plan para incorporar estos servicios en todas las bibliotecas de la red con el fin de:

- posibilitar la cercanía de estos servicios a todos los donostiarros a través de la biblioteca de su barrio.
- Ampliar el servicio y adaptarlo para el acceso de la población infantil.

Por lo tanto, en adelante, la planificación de las bibliotecas de nueva creación o los planes de reforma de las existentes, contemplarían las nuevas necesidades de personal, espacio e instalaciones para la prestación de los nuevos servicios y en el resto de bibliotecas de la red se realizarían las modificaciones necesarias para dar cabida a la nueva oferta, aunque a veces de forma muy limitada por las propias características de cada biblioteca.

En el año 2001, cuando este proceso ya se había iniciado y cinco bibliotecas de la Red Municipal contaban ya con la oferta de servicios de internet y cd rom para el público, el Gobierno Vasco puso en marcha el proyecto Konekta Zaitetz ofertando a los ayuntamientos de la CAPV la creación de aulas para acceso y formación a internet.

En el Ayuntamiento de Donostia, a diferencia de lo que ocurrió en otras muchas localidades, la oferta se iba a aprovechar para reforzar y complementar los servicios ya iniciados en las bibliotecas y por ello el tema se gestionaría desde el Patronato de Cultura.

De esta forma, se puso en marcha 6 aulas Konekta Zaitetz, todas ellas ubicadas en centros culturales: 1 en la Biblioteca Central y 5 en distintos barrios de la ciudad. En cada caso se debía adaptar la oferta global de servicios de modo diferente en función de los espacios disponibles y de los usuarios, ubicándolos prioritariamente en el espacio de la biblioteca y cuando esto no era posible en otro espacio dentro del mismo centro cultural.

Gracias a esta acción combinada entre el programa Konekta Zaitetz del Gobierno Vasco y el propio esfuerzo municipal de desarrollo de la Red de Bibliotecas Públicas, la ciudad cuenta hoy en día con una importante oferta de servicios de acceso a la información a través del uso de las llamadas nuevas tecnologías.

A continuación se describen las características concretas de la población de Donostia así como la infraestructura y servicios con que en la actualidad se responde a la necesidad de formación y posibilidad de acceso de esta población a las tecnologías de la información. Asimismo se recogen datos relativos al funcionamiento y uso de estos servicios, así como a los interrogantes planteados cara a su futura evolución.

## 2. LA POBLACIÓN DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN:

La población donostiarra compuesta por 182.437 habitantes ocupa una extensión de 60,8 km<sup>2</sup> lo que supone una densidad de población de 2966 habitantes por km<sup>2</sup>, es decir, hablamos de una pequeña ciudad con una densidad de población media.

Algunos aspectos de esta población importantes y a tener en cuenta a la hora de establecer servicios son los siguientes:

- Respecto a la demografía se mantiene un continuo y moderado incremento de población iniciado durante la década de los 90, producto fundamentalmente del traslado de población procedente de otros municipio de la CAPV, especialmente de Gipuzkoa. Aunque se aprecia un notable incremento de los flujos de inmigrantes, su representatividad en el conjunto todavía es escasa.
- El crecimiento natural es negativo determinado por el drástico descenso de la natalidad, cuyo índice actual está en torno al 8,5%.
- El análisis según la edad de la población refleja un claro proceso de envejecimiento de la población, que muestra el siguiente panorama:
  - Menores de 20 años: 16,7%
  - Entre 20 y 64: 63.8
  - Mayores de 65 años: 19.5
- La evolución demográfica muestra el paulatino aumento de la edad media de los donostiarras.

Respecto a la formación y capacitación social, el análisis de la población atendiendo a su nivel de estudios muestra una sociedad con un alto nivel de instrucción. La distribución en % según el nivel de estudios y sexo es la siguiente:

Estudios	Hombres	Mujeres	Total
Analfabetos	0.3	0.7	<b>0.5</b>
Sin estudios	2.7	4.4	<b>3.6</b>
Estudios Primarios	47.3	49.9	<b>48.7</b>
Estudios Profesionales, Medios y Superiores	49.7	45	<b>47,2</b>

Por último y en lo relativo al mercado de trabajo, los datos más significativos son:

- En los últimos años se ha producido una importante reducción del desempleo, situándose la tasa actual en el 7,1%. En cifras absolutas hablamos de 5.601 registrados en el año 2001, cifra que asciende a 6.180 en el año 2002.
- La tasa de paro femenina es sensiblemente superior a la masculina: el 60,8% de las personas paradas son mujeres.
- La población ocupada desarrolla su actividad fundamentalmente en el sector servicios que ocupa al 74,9 de la población.

Todos los aspectos reseñados son importantes al pensar en planes de acceso a las nuevas tecnologías de la información para una población, teniendo en cuenta que:

- Los colectivos de más edad, aumentando progresivamente a partir de los 40, presentan un mayor desconocimiento y dificultad para acceder a estos servicios y Donostia presenta un alto porcentaje de población dentro de esta franja.
- El colectivo de desempleados, aunque cuantitativamente no muy importante, es un grupo considerado inicialmente como potencial usuario de estos servicios, especialmente en el área relacionada con formación.
- La mayor tasa de paro femenino así como el gran número de mujeres dedicadas al trabajo doméstico, sitúan al colectivo femenino en una posición inicial desfavorecida ante la brecha digital.
- En cuanto a la formación media de la población, se convierte en un factor positivo puesto que cerca del 96% posee una capacitación inicial que facilita el aprendizaje y acceso a nuevas formas de información. Lo mismo ocurre con la actividad predominante, centrada en el sector terciario.

### 3. LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES:

La red de bibliotecas públicas forma parte del Patronato Municipal de Cultura de Donostia-San Sebastián, organismo autónomo creado por el Ayuntamiento en 1990. Cuenta con 13 puntos de servicio distribuidos en los principales barrios de la ciudad:

- **1 Biblioteca Central** con los servicios distribuidos en 3 edificios.
- **9 Bibliotecas en los Centros Culturales** de los barrios, dos de ellas infantiles.
- **1 Biblioteca en la Escuela Municipal de Música y Danza**, incorporada como una biblioteca pública más dentro de la red y abierta a todos los/as ciudadanos/as.
- **1 Biblioteca de verano en el Monte Urgull**, con apertura durante tres meses al año.

Los últimos seis años han supuesto un período de gran crecimiento por la creación de nuevos puntos de servicio y la realización de importantes ampliaciones y reformas en los ya existentes.

La infraestructura informática se ha ido extendiendo a todos los centros y al mismo tiempo modernizándose y ampliándose sus aplicaciones. Contamos con un catálogo único informatizado consultable por el público desde los 21 OPACS existentes en los distintos centros. Todos los ordenadores de trabajo, 60 en total, están en red y disponen de: ofimática, correo electrónico, acceso a internet, al sistema de gestión bibliotecaria y a bases de datos municipales. Junto a ello, se ha producido una gran mejora en las líneas de comunicación tanto internas como externas y en la actualidad todas las bibliotecas están conectadas al anillo municipal mediante fibra óptica.

Algunos datos significativos que pueden servir para el conocimiento global de la red son:

<b>BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN</b>		
<b>Año 2002</b>		
Fondo Documental Moderno	179.599 doc.	0.98 doc. / hab.
Fondo histórico (estimación)	60.000 doc.	
Plantilla	38 personas	
Presupuesto (Gasto Cte.)	2.161.401 €	11.8 € / hab.
Presupuesto Adquisiciones	302.469 €	1.66 € / hab.
Visitantes	773.381 año 2.977 día	4.23 visitas / hab.
Préstamos	362.736 año 1.469 día	2 préstamos / hab.

#### 4. EL SERVICIO DE ACCESO PÚBLICO A NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Todas las bibliotecas de la Red Municipal ofrecen acceso a internet y cd roms tanto para adultos como para público infantil durante todo el horario de apertura de las mismas.

Tal y como ha quedado explicado en la introducción, este servicio se amplía en 6 centros gracias a las aulas KZguneak que han supuesto un importante incremento del número de ordenadores destinados a navegación y que además están realizando una amplísima tarea de formación de usuarios.

Esta acción combinada de los servicios gestionados por las propias bibliotecas y los correspondientes al proyecto KZguneak ha dado como resultado la siguiente oferta en nuestros centros:

BARRIOS	Centros Culturales Municipales	KZgunea	Biblioteca	Total
Centro	Biblioteca Central	19	4	23
	Bca. Infantil Central		4	4
	Bca verano Urgull		2	2
	Bca Escuela Música		4	4
Altza-Larratxo	C.C. Casares	20	3	23
	Bca. Infantil Larratxo		4	4
Amara	Bca C.C. Ernest Lluch	26	13	39
Antiguo	C.C. Lugaritz	20	3	23
Egia	C.C. Egia	20	4	24
Gros-Ulía	Bca. C.C. Okendo (obras)		14	14
Intxaurrondo	Bca. C.C. Intxaurrondo B.		4	4
	C.C. Larrotxene	7	4	11
Loiola	Bca. C.C. Loiola		4	4
<b>Total ordenadores acceso público</b>		<b>112</b>	<b>67</b>	<b>179</b>

- **El proyecto Konekta Zaitetz:**

Para extender el uso de las nuevas tecnologías a toda la población de Euskadi, el Gobierno Vasco estableció el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información y dentro de éste, entre otras iniciativas se encuentra el proyecto Kzgunea.

El programa KZgunea tiene el objetivo de facilitar la incorporación de todos los ciudadanos vascos a las nuevas tecnologías, especialmente aquellos sectores de población que se encuentran más alejados de las herramientas informáticas: amas de casa, jubilados y parados de larga duración. Con este fin comenzó en 2001 a crearse una red de centros públicos en todo Euskadi en colaboración entre el Gobierno vasco, Eudel (Asociación de Municipios Vascos) y los propios ayuntamientos para ubicar los “KZgunea” en las localidades que lo soliciten.

Estos centros cuentan, de manera general, con una sala de navegación (espacio dotado de ordenadores con acceso a Internet y la asistencia permanente de tutores especializados), un aula de formación en nuevas tecnologías, un servicio de asistencia telefónica para que los usuarios del centro KZ puedan resolver sus dudas o problemas, y un portal en la red ([www.kzgunea.net](http://www.kzgunea.net)).

En Donostia, como ya hemos indicado en la introducción se firma el convenio en febrero del 2002 para la creación de aulas KZ en distintos centros del Patronato Municipal de Cultura.

En la actualidad están en funcionamiento:

<b>Kzguneak DONOSTIA</b>	<b>FORMACIÓN</b>	<b>NAVEGACIÓN</b>	<b>MONITORES</b>
Biblioteca Central	10	9	2
C.C. Ernest Lluch	12	14	2
C.C. Egia	12	8	2
C. C. Larrotxene		7	1
C.C. Casares	10	10	2
C.C.Lugaritz	10	10	2

El Gobierno Vasco dota a estos centros de los recursos humanos, tecnológicos y didácticos necesarios; esto supone toda la infraestructura técnica (pcs, líneas de comunicación...), contratación de tutores, colaboración en divulgación (folletos..), además de un sistema de información del funcionamiento del centro (estadísticas de uso, actividades...).

Para definir el funcionamiento de todos ellos, aunque todos siguen un modelo ya marcado en el proyecto, se ha trabajado conjuntamente de forma que se ha adaptado a las peculiaridades de nuestros centros: el límite de edad se ha rebajado a los 14 años para hacerlo coincidir con el límite de las secciones infantiles de las bibliotecas, los horarios y días de apertura también se han adaptado al funcionamiento de cada uno de los centros.

Las normas generales de utilización indican:

- No utilización como centro lúdico

- Restricción temporal para facilitar máximo de usuarios
- Limitación acceso a ciertos contenidos: sexo explícito, violencia, racismo, etc.

Todos los servicios tanto de navegación como de formación son gratuitos. Para acceder a formación es preciso inscribirse en los cursos ofertados. Estos van desde el curso básico para conocer cómo funciona un ordenador a otros más específicos como la lectura de periódicos a través de la red, acceso a tu entidad financiera, viajes, derechos del consumidor, búsqueda de empleo y un amplio abanico de ofertas. También se realizan otros seminarios específicos destinados a aquellos que cuentan con un nivel más avanzado o a colectivos concretos como jubilados o amas de casa.

- **Los servicios gestionados por la biblioteca:**

Para completar los servicios ofertados a través de los KZguneak, en las bibliotecas de toda la red se ha ampliado el equipamiento informático desarrollando aquellos servicios que cubrían necesidades no atendidas por éstos:

- servicios dirigidos al público infantil
- consulta de cd roms
- búsquedas concretas de información
- Ofimática (experimental)
- Navegación (en los centros que no disponen de aula KZ)

Los ordenadores dedicados a este servicio no están conectados con la red municipal y las comunicaciones se establecen directamente al exterior a través de líneas ADSL.

Para evitar los continuos problemas surgidos inicialmente de desconfiguración de los equipos, así como para salvaguardar la privacidad del trabajo de los usuarios, desde el pasado año se ha instalado en todos los equipos tarjetas de seguridad SSC-Custodius. Mediante estas tarjetas podemos decidir con qué información deseamos que arranque el ordenador, de forma que al finalizar la consulta de un usuario, todos los cambios que éste haya realizado (datos, programas, etc...) se eliminan reiniciando el equipo.

Desde la misma fecha, los ordenadores destinados al acceso del público infantil a internet, disponen de un filtro *Optenet-versión PC* que impide el acceso a páginas de sexo, violencia, etc.

Para los usuarios el acceso es gratuito y sólo se requiere el carné de la biblioteca para navegación, pero no para consultas puntuales. En algunas bibliotecas, con una fuerte demanda se ha establecido un sistema de reserva de hora y límite de tiempo para la consulta (30 minutos infantil, 60 para adultos)); en otras no ha sido necesario. En ningún caso se permite el chat.



En el caso de los menores de 14 años, el acceso a internet debe ser autorizado por los padres. Para ello disponemos de un impreso *Ordenadores en la biblioteca infantil* que deben traer cumplimentado y firmado, impreso en el que se recoge dicha autorización al mismo tiempo que se informa y da recomendaciones a los padres tanto sobre los beneficios como sobre los riesgos del uso de internet por parte del público infantil.

De forma experimental en dos bibliotecas: Biblioteca Ernest Lluch y Biblioteca de Loiola, se ofrece la posibilidad de realizar trabajos en los ordenadores de la biblioteca utilizando ofimática (Word, Excell y Access, si bien la demanda de estos servicios es bastante reducida.

## **5. ANÁLISIS DEL SERVICIO Y LOS USUARIOS:**

La oferta de servicios de acceso a internet y cd rom se ha dado a conocer a través de los medios de comunicación, coincidiendo con la puesta en marcha de estos servicios en cada uno de los barrios.

Junto a ello, con la apertura de los primeros Kzguneak, el Alcalde dirigió una carta personal a los potenciales usuarios de estos servicios (jubilados, amas de casa...) animándoles a acercarse al centro más cercano a su domicilio e iniciarse en la formación en nuevas tecnologías. Esta iniciativa, tuvo especial incidencia en la población y el número de personas pertenecientes a estos colectivos que se acercaron a los centros fue realmente importante, como reflejan los 9.372 inscritos en los Kzguneak.<sup>1</sup>

A continuación se detallan por separado los datos referidos a la utilización por parte del público del acceso a internet, cd roms y ofimática todos ellos recogidos bajo el epígrafe de navegación y los datos referidos a formación, así como las características de los usuarios de estos servicios.

- **Navegación:**

Respecto a la utilización de los ordenadores para navegación, es decir para uso individualizado del usuario, los datos son incompletos en lo que se refiere a bibliotecas ya que en gran parte de ellas, hasta ahora no se recogía este dato, puesto que en muchos casos el acceso es libre y sin petición de hora y por tanto no controlado en cuanto a número de usos. A pesar de todo, hemos considerado interesante recoger el dato, aunque parcial, para que al menos sirva de referencia en cuanto a la actividad del servicio.

---

<sup>1</sup> Datos desde el inicio, en marzo del 2002 hasta 30 de Junio de 2003 (15 meses)

NAVEGACIÓN	2002	2003 (6 meses)
Usos en aulas Kzguneak (9 meses)	39.384	40.123
Usos en 3 bibliotecas	10.204	
TOTAL	49.588	

- **Formación:**

La formación se ha impartido exclusivamente a través de los Kzguneak

KZGUNEAK DONOSTIA: (3/2002 – 6/2003)	
Usuarios Formados	3.764
Cursos realizados	1.115

Los cursos impartidos durante el primer año han sido mayoritariamente de nivel básico, es decir iniciando a los alumnos en el funcionamiento del ordenador y las búsquedas de información práctica en internet

Entre los temas más repetidos una vez realizada la formación básica se encuentran:

- Trabaja con tu entidad financiera
- Prepara tus platos
- Consigue un empleo
- Encuentra tu vivienda
- Contrata tu seguro
- Un fin de semana en Euskadi
- Envía una postal
- Lee tu periódico
- Correo electrónico
- Sintoniza tu canal favorito

- **Tipología de usuarios:**

El pormenorizado análisis de los datos de usuarios que se realiza en los Kzguneak nos permite conocer sobre qué población está incidiendo en mayor medida la oferta de estos servicios.

A primera vista es llamativo que hay una clara diferencia entre aquellas personas que se inscriben para acceder a internet de forma personal y quienes acceden a la formación.

USUARIOS KZ Donostia	INSCRITOS 2002		FORMADOS 2002	
Hombres	44%		29%	
Mujeres	56%		71%	
- 35 años	48%		16%	
+ 35 años	52%		84%	
Activo	35%	60%	31%	34%
Estudiantes	25%		3%	
Desempleados	18%	40%	20%	66%
Amas de casa	12%		21%	
Jubilados	10%		25%	

- Los datos muestran claramente una mayor afluencia de mujeres que de hombres, diferencia especialmente destacable cuando se trata de formación.
- En lo que a la edad se refiere llama la atención que sea mayor el porcentaje de usuarios mayores de 35 años, diferencia realmente importante en cuanto a inscritos en formación.
- Finalmente, los datos referidos a la ocupación de los usuarios, muestran una clara diferencia entre quienes utilizan de forma autónoma internet, que fundamentalmente son colectivos activos y aquellos otros colectivos compuestos por desempleados, amas de casa y jubilados que han aprovechado la oportunidad de los cursos de formación para acceder a las nuevas tecnologías.

## 6. EVALUACIÓN Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

Las cifras nos sitúan ante una muy buena oferta de servicios con más de un ordenador de acceso público por cada 1000 habitantes, distribuidos en toda la ciudad, con buenas comunicaciones y equipamiento técnico adecuado y con amplios horarios de funcionamiento; También la oferta formativa es extensa, funciona con una atención muy personalizada y se adapta a las necesidades planteadas por los usuarios.

Los datos que responden de la demanda de servicios son igualmente optimistas y confirman el éxito de la iniciativa, no sólo por las cifras absolutas, sino especialmente por la importante incidencia que los programas de formación están teniendo sobre aquellos colectivos más afectados por la brecha digital. Sin embargo, la experiencia descrita también muestra aspectos negativos; especial

importancia para nuestra propia evaluación y sobretodo para el futuro de estos servicios es la dificultad de asumirlos plenamente como servicios propios de la biblioteca y en este sentido es importante realizar algunas reflexiones.

El plan Euskadi en la Sociedad de la Información, en el que junto a otros proyectos se incorpora el de creación de los KZguneak, no contó con las bibliotecas como infraestructuras públicas adecuadas para facilitar la incorporación de los ciudadanos a las nuevas tecnologías. Posteriormente, tampoco muchos ayuntamientos lo hicieron y ello ha dado como resultado que en gran número de municipios de la CAV, los KZguneak funcionen de forma independiente de las bibliotecas.

Incluso en los casos en que los KZ se han montado en las bibliotecas y a pesar del esfuerzo de coordinación que se realiza, la gestión y personal dependiente de otra institución hacen que el funcionamiento cotidiano sea independiente de la gestión general de la biblioteca. Esto añadido al exceso de trabajo habitual en las bibliotecas, la sensación de que el servicio ya lo atienden otros y quizás también en ocasiones las dudas sobre la oferta de estos servicios en la biblioteca, han dificultado que el personal de la biblioteca lo vea como un servicio propio y por lo tanto que se implique en su gestión.

En general, este aislamiento entre este servicio y el resto no ha facilitado el aprovechamiento de un nuevo público, para darle a conocer otros servicios y fidelizarlo como usuario habitual de la biblioteca.

En la Biblioteca Central se ha hecho un esfuerzo importante para evitar estos problemas descritos y se ha logrado una buena incorporación del Kzgunea como un servicio de la biblioteca. Mayor dificultad se da en aquellos casos en que las aulas se ubican fuera de la biblioteca, aunque nuestro objetivo es trabajar en ello.

Respecto al futuro, siguiendo la experiencia de bibliotecas públicas de sociedades más desarrolladas y adaptándonos a nuestra propia realidad nos planteamos:

- Mantener unos servicios de acceso a las tecnologías de la información, que como el resto de servicios de la biblioteca irán evolucionando adaptándose a las necesidades de los usuarios tanto adultos como infantiles.
- Reforzar el papel del bibliotecario como profesional de la información formado y capacitado para facilitar la búsqueda y el acceso a la información.
- Intentar asumir un papel activo en todas las actuaciones que se realicen para facilitar el acceso y el uso de las tecnologías de la información.

---

Donostia-San Sebastián, 27 de agosto de 2003