



# Roser Lozano

Directora de la Biblioteca Pública de Tarragona

Entrevistada por Amparo Gamir



La labor de Roser Lozano Díaz es conocida por los lectores de *Métodos de Información* (números 31 y 38-39) y, sobre todo, por los participantes en el ciclo de conferencias “Es pública la biblioteca pública?”, que AVEI organizó en junio y julio del pasado año. La ponencia que nos presentó en aquel momento fue una de las más clarificadores y estimulantes de las presentadas: nos convenció del papel que debía jugar la biblioteca pública para transformar la “sociedad de la información” en “sociedad del conocimiento”.

Desde hace 15 años dirige la Biblioteca Pública de Tarragona y durante este tiempo, ella y su equipo, han trabajado para hacer realidad el concepto de biblioteca pública al servicio de las necesidades informativas de los usuarios y soporte cultural de su comunidad.

Así pues, “un carácter optimista que considera los cambios como oportunidades”, “un conocimiento profundo de la biblioteca como usuaria habitual” y las “complicidades”, han servido para hacer de la Biblioteca Pública de Tarragona un modelo a seguir

*Su formación, aún cuando en Catalunya existe una escuela de bibliotecarios de larga tradición, corresponde a otra área de humanidades.*

*¿Cuándo pues, se inicia profesionalmente en el campo de las bibliotecas?*

Sí, soy licenciada en Historia Moderna por la Universidad de Barcelona. Finalicé la carrera en 1979 y obtuve el premio extraordinario de final de carrera. Estaba completamente centrada en la investigación del siglo XVII, buceando en archivos y documentación de este siglo, cuando unos compañeros me presentaron las fotocopias de una convocatoria de oposiciones al Cuerpo de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos del Ministerio de Cultura. Yo entonces, a los 23 años trabajaba en educación especial, en una cooperativa de enseñantes y trabajaba con niños autistas, con síndrome de Dow, fracaso escolar ... llevaba ya 5 años y me notaba quemada. Así que me planteé cambiar de trabajo, en algo me tenía que ganar la vida y el siglo XVII no daba para mucho.

Aprobé las oposiciones en 1980 y la *buena estrella* me ofreció una plaza de Ayudante en la Biblioteca Pública de Tarragona. Así podía quedarme en la ciudad y continuar con las investigaciones sobre el siglo XVII, que era realmente lo que me apasionaba. Posteriormente, en 1985 aprobé las oposiciones al Cuerpo Facultativo de Bibliotecas (en el turno de promoción interna con el nº 1) y continué, esta vez como directora al frente de la Biblioteca Pública de Tarragona. No llegué pues por vocación a las bibliotecas

públicas, sino por la necesidad de trabajar. Conocía las bibliotecas -en concreto la Biblioteca Pública de Tarragona- como usuaria habitual desde los 14 años, así que de un día para otro pasé de ser usuaria a directora de los mismos funcionarios que me atendían. Por ello sabía muy bien lo que funcionaba y lo que debía cambiar desde la perspectiva del usuario. Esa perspectiva de usuaria es la que me ha empujado siempre al cambio, a la mejora continua de servicios.

Durante todos estos años he compaginado la investigación sobre el siglo XVII -contando con varias publicaciones sobre la Tarragona de aquel siglo-, con la gestión bibliotecaria, aunque en los últimos años mi dedicación y pasión por las bibliotecas está ganando terreno y me siento muy cómoda dirigiendo una biblioteca pública.

*Es usted la directora de una de las bibliotecas más punteras entre el resto de bibliotecas públicas estatales. Pero en el momento de su nombramiento ¿con qué modelo de biblioteca se encontró?*

Cuando entré en la Biblioteca Pública de Tarragona en junio de 1981 yo procedía del ambiente universitario de aquella época, de la izquierda progresista, y me encuentro con una biblioteca muy conservadora, como todas las bibliotecas de aquella época. Como he dicho, yo era usuaria de esta Biblioteca desde los 14 años y tenía una radiografía clara, como usuaria, de la biblioteca. De los servicios que existían entonces, mejor no hablar. Por no existir ni existía el préstamo en libre acceso y había una única sala donde se mezclaban niños, estudiantes, adultos e investigadores. En 1981 hacía solo seis años que había fallecido Franco. Se iniciaba toda una etapa nueva en este país, pero arrastrando herencias franquistas, con unos déficits de inversión en servicios públicos enormes, con escasas bibliotecas públicas y allí donde existían, muy abandonadas. La Biblioteca Pública de Tarragona de aquellos años reflejaba este panorama: el edificio estaba al borde de la ruina, el personal era muy escaso y no cualificado y la biblioteca vivía de espaldas a su ciudad, a su comunidad, convertida por los estudiantes en un lugar de estudio y de "cachondeo".

En cuanto a la gestión, desde que fui nombrada directora en 1984 hasta 1989, fue una larga tra-

vesía del desierto en la que no gestioné nada sino simplemente sobreviví. Creo que esta sensación la ha tenido en algún momento más de un bibliotecario de biblioteca pública. Era la directora y la única bibliotecaria del centro hasta 1987, cuando se incorporaron las dos primeras bibliotecarias. De 1985 hasta 1989 se desarrollaron las obras de remodelación de la Biblioteca, tuvimos plagas de termitas, inundaciones, conato de incendio y para finalizar aluminosis generalizada. Todo ello implicó montar y desmontar toda la Biblioteca tres veces. Me veía a mi misma como un capitán que acababa de tomar el mando de una nave y que ésta empieza a naufragar.

Pero en 1989 conseguimos, no acabar las obras, que aún continuaron, pero sí abrir la Biblioteca con un edificio moderno y poner en marcha el modelo de biblioteca que yo como usuaria hubiera deseado tener: una biblioteca al servicio real de los ciudadanos, atendiendo sus necesidades y expectativas, abierta a nuestra comunidad y asumiendo el cambio, la transformación y el proceso de mejora continua de los servicios. Para ello contaba con una gran dosis de optimismo e incluso diría que de atrevimiento por confiar en que el cambio sí era posible, aún partiendo de donde partíamos. Tenía también las ideas claras porque sabía realmente lo que quería hacer y cómo hacerlo, y sobre todo contaba con nuevo equipo de personal debido a nuevas incorporaciones. El equipo de personal de la Biblioteca aunque muy escaso ha estado siempre comprometido con este proyecto de cambio.

*En la actualidad las bibliotecas públicas del Estado, dependen de la Generalitat de Catalunya en cuanto a gestión y a personal. ¿Cómo se articula este sistema con las dos administraciones?*

Todas las bibliotecas públicas estatales de todas las autonomías se encuentran en esta situación: la titularidad es estatal y la gestión es de la comunidad autónoma correspondiente. No creo que sea un modelo fácil de explicar ni de entender, heredado del proceso de transferencias de hace 20 años, pero con el que tenemos que trabajar. Según este modelo, las inversiones tanto en edificio, mobiliario o de informatización van a cargo del Ministerio y todo lo que se considera gestión y mantenimiento, incluida la provisión

de personal, va a cargo de la Comunidad Autónoma. Según las autonomías funciona mejor o peor para las bibliotecas. En Catalunya, y esto no es ningún secreto, estas bibliotecas de titularidad estatal no han sido nunca prioritarias para la Generalitat y su articulación e integración dentro del Sistema bibliotecario catalán es aún hoy, después de 20 años, una asignatura pendiente. Por el contrario, en otras autonomías están integradas en sus sistemas bibliotecarios respectivos sin ningún problema.

*Con la vertiginosa aparición de las nuevas tecnologías y sobre todo con Internet se ha revolucionado enormemente el sector bibliotecario y en general el relativo a la información. ¿Cómo han vivido estos procesos de cambio las bibliotecas públicas?*

Con la aparición de las nuevas tecnologías, y en concreto con la irrupción de Internet ocurrió como siempre ha ocurrido frente a un cambio: algunos profesionales lo vieron como una amenaza y otros como una oportunidad. Yo pertenezco por mi carácter y manera de ser rotundamente al segundo grupo. Los cambios son para mí siempre oportunidades: oportunidad de mejorar la biblioteca, de anular aquello caduco y que ya no funciona, y de ofrecer nuevos servicios con demanda. Al final del proceso continuas teniendo una biblioteca, muy diferente de aquella que tuvo que hacer frente al cambio, pero una biblioteca al fin y al cabo mejorada, renovada, útil y al servicio de los ciudadanos, y eso es lo que importa. El miedo al cambio paraliza y no deja progresar, por eso es especialmente importante que los bibliotecarios asumamos el cambio como una oportunidad, porque estamos inmersos en el mundo de la información y la comunicación que es el que más transformaciones ha de vivir aún.

Las bibliotecas públicas en general, salvo algunos casos, no se han transformado demasiado con la llegada de Internet. Han creado un nuevo servicio de acceso gratuito a Internet en la Biblioteca, han diseñado una web, pero falta, salvo algunas excepciones, dar el paso definitivo de salir al espacio virtual con unos servicios de información propios, con productos de información elaborados por la propia biblioteca y aprovechar esta oportunidad única para convertirse

en el centro de información y cultural básico de su comunidad.

*Y, ¿cómo se ha vivido este proceso en la BPT?*

En la Biblioteca Pública de Tarragona, el proceso de cambio tecnológico se inició en junio de 1990 con la informatización de la Biblioteca. Desde entonces no hemos parado, de tal manera que cuando Internet llega, la Biblioteca ya está preparada para dar el salto al espacio virtual puesto que ya asume desde hace años su función de centro de información; desde 1992 la biblioteca ya no está ocupada por estudiantes porque no se permite estudiar, y ya tenemos consolidado lo que denominamos *el recambio de usuarios* (ciudadanos en lugar de estudiantes); tenemos también claro que los servicios han de cambiar constantemente atendiendo las necesidades y las expectativas que tiene este usuario. Y éstas las conocemos por encuestas periódicas, por el contacto diario con la gente ... la prioridad ya nos la ha marcado desde hace años el usuario. Entonces, cuando llega Internet, simplemente tenemos que trasladar este modelo ya desarrollado al espacio virtual y aprovechar las nuevas oportunidades tecnológicas para mejorar los servicios que ofrecemos y llegar donde antes no podíamos. Así por ejemplo se dejan de realizar los dossiers de prensa local y se inicia una base de datos de prensa local y comarcal gratuita a través de Internet que los sustituye, se inician unos servicios virtuales que complementan los de la Biblioteca, se refuerzan los servicios de información tanto a nivel local como general a través de nuestra web ... etc. Todo ello con el objetivo de hacernos imprescindibles y necesarios al ciudadano y de ocupar un espacio como centro de información en la red. Además, Internet como vehículo extraordinario de comunicación que es, ha potenciado increíblemente la imagen y el prestigio de la Biblioteca, ha facilitado alcanzar nuestro objetivo de ser el centro cultural básico de nuestra comunidad, y ha permitido ofrecer servicios de información a toda la comunidad virtual.

*De los resultados obtenidos a lo largo de su labor como directora de la BPT queda patente un claro concepto de biblioteca pública al servicio de las*

*necesidades informativas de los usuarios y soporte cultural de los mismos, con un papel fundamental: "transformar la sociedad de la información en sociedad del conocimiento". ¿Ha cambiado su concepto sobre la biblioteca pública desde su acceso al puesto de directora hasta hoy? ¿Cómo conseguir ese objetivo hacia la sociedad del conocimiento?*

El concepto básico de biblioteca pública al servicio de las necesidades informativas y culturales del ciudadano, no ha variado en mí, ya lo tenía incorporado a mi llegada a la dirección de la Biblioteca, simplemente por una cuestión trivial: yo era usuaria habitual de la biblioteca y continuo analizando la biblioteca como usuaria. Nunca he dejado de utilizar la biblioteca como una usuaria más (con el único privilegio de que me reclaman los libros sobrepasados directamente en el despacho). Si yo encuentro un trámite engorroso, es que también lo será para el resto de los ciudadanos, si no soporto las colas y la pérdida de tiempo en el mostrador de préstamo es que tampoco será agradable para el resto de la gente, si exijo una información rápida, fiable y actualizada en algún tema que me interesa, también ha de serlo para los otros temas y usuarios... y evidentemente, como mi visión es limitada y subjetiva, es preciso preguntar a los usuarios qué quieren, qué desean cambiar, qué prioridades y expectativas tienen ellos sobre los servicios de la Biblioteca. Y atenderlas siempre que se pueda.

Esta visión de servicio al usuario, es la que ha originado la creación y desarrollo de servicios de información y ha permitido situar a la Biblioteca Pública de Tarragona como el centro básico de información de nuestra comunidad que es actualmente, al servicio del ciudadano, de empresas, de asociaciones, de partidos políticos, de medios de comunicación ...

Esta mentalidad que considera los cambios como oportunidades y que desea realmente estar al servicio del usuario es la que ha de funcionar como un motor de progreso en la biblioteca pública. Creo que no puede existir una biblioteca pública con un papel básico en esta sociedad del conocimiento si está de espaldas al usuario y a su comunidad. Los usuarios han de ser cómplices de la Biblioteca, porque son los que en definitiva harán llegar su voz para que la administración mejore la biblioteca como servicio

público, incluso muchos de estos usuarios pueden llegar a tener responsabilidades en la política, en la administración, en asociaciones o en empresas y siempre estarán a favor de la biblioteca pública, continuarán siendo cómplices de la Biblioteca, porque ésta estará realmente a su servicio.

*Usted es la primera que consigue poner en funcionamiento –en 1998– una biblioteca virtual desde una biblioteca pública del estado. ¿Cómo fue este proceso y, sobre todo cómo convencieron a sectores absolutamente ajenos al entorno bibliotecario para que se implicasen en este proyecto?*

Bueno, lo conseguimos aplicando este sistema de complicidades del que he hablado antes. Yo tenía Internet en mi domicilio particular ya desde el año 94 e intuía la importancia que en pocos años iba a tener para el mundo de la información y comunicación. Así que empecé a pensar en cómo la Biblioteca podía aprovechar esta nueva oportunidad. Tenía claro que no deseaba únicamente crear un servicio de acceso a Internet en la Biblioteca, sino aprovechar el espacio virtual para ofrecer y publicitar una oferta de servicios de información propia y para que la Biblioteca se introdujera en el domicilio de cada ciudadano virtual. Después de explorar posibilidades (corría el año 95 y la administración estaba a años luz de poder darme presupuesto para un proyecto así), me encuentro en 1996 con Manel Sanromà, creador del servidor Tinet, que había llegado de EEUU. Me entendió perfectamente y pusimos en marcha el sistema de *complicidades*: yo gano, tu ganas, todo el mundo gana con el proyecto. Pero faltaba aún la tercera persona (el inversor) ... y nos costó bastante conseguirlo. Aquí jugó un papel importantísimo el tercer cómplice: el usuario. Un grupo de usuarios de la Biblioteca, integrados en Tinet y trabajadores de la empresa Dow Chemical. Ésta empresa había convocado un premio entre sus trabajadores para celebrar el 100 aniversario de su implantación en Europa. El proyecto lo presentó pues este grupo de usuarios y ganó el primer premio. Dió para que Tinet contratase un becario informático, la maquinaria de comunicaciones y el pago de la línea punto a punto durante un año. El servidor y el mantenimiento iban a cargo de Tinet. Y el Servei de

Bibliotecas de la Generalitat compró el interface para que nuestros catálogos estuvieran en línea en Internet. Y nosotros diseñamos y llenamos de contenido la web. Al final conseguimos encajar el *puzzle* y el resultado lo presentamos en una impresionante inauguración a la americana el 28 de mayo de 1998. ¡No era para menos!

¡Y, realmente todo el mundo ganó! Atendiendo los buenos resultados y la publicidad que les dábamos, la empresa Dow Chemical invirtió en el proyecto mucho más de lo previsto inicialmente, hasta el año 2000. Durante el año 2000 ha sido Tinet el que ha asumido el coste económico y finalmente a partir de este año 2001 ya se hará cargo la Generalitat de Catalunya.

*¿Qué es lo que ofrece la Biblioteca Virtual de Tarragona a esta nueva sociedad del conocimiento?*

La Biblioteca Pública Virtual de Tarragona permite en primer lugar entrar en el domicilio de muchísimas personas y utilizar la biblioteca a distancia sin tener en cuenta horario ni distancias: Se puede acceder en línea a los catálogos de la Biblioteca, solicitar un préstamo a domicilio, una prórroga, una sugerencia de nuevas adquisiciones, estar al día de las actividades y de la actualidad de la Biblioteca porque la web se actualiza como mínimo cada semana. Permite además consultar la información sobre los servicios básicos de la comunidad: bomberos, taxis, autobuses, trenes ... También se puede preguntar sobre cualquier temática local y sobre cualquier cuestión que interesa al ciudadano: dónde realizar un trámite, qué hotel está en determinada zona de la ciudad, que horario tiene determinado servicio público, donde se ha de presentar una instancia o una determinada queja ... Contestamos en el plazo máximo de tres días. Se puede acceder también a productos de información elaborados por la propia Biblioteca: Guías de recursos virtuales, webs especializadas sobre autores o temas locales y una base de datos de prensa local y comarcal que ya cuenta con más de 46.000 registros.

A través de esta web, la Biblioteca Pública ha trasladado al espacio virtual su función de centro de información al servicio de su comunidad y abierta a la comunidad global.

*Hablemos de los profesionales. ¿Cómo ve a los bibliotecarios en estos momentos de profundas transformaciones?*

Sinceramente, hay de todo como en todos los sectores profesionales. Algunos despistados, algunos derrotados (qué es lo más penoso, ver a un buen profesional derrotado y sin alicientes en su trabajo) y la mayoría bien preparados y con ganas de encarar el cambio en su biblioteca. En el sector de la biblioteca pública, prácticamente todos (con muy pocas excepciones) dependemos de una administración, y es muy duro estar al frente o trabajando en una biblioteca, tener claro lo que se tiene que hacer, pero encontrarte con las trabas burocráticas típicas y con las pocas ganas de invertir en bibliotecas públicas. Pero esto no es excusa para no iniciar un proyecto de cambio. Hay cantidad de servicios y de procesos en la biblioteca que se pueden mejorar sin inversión alguna.

Yo creo que el bibliotecario de una biblioteca pública ha de ser cada vez más un profesional de la información, un referencista que orienta y ayuda al ciudadano en la búsqueda de la información que necesita y que muchas veces no está relacionada con la Cultura (en mayúsculas) sino que es información de cualquier clase que necesita para resolver temas y asuntos que pertocan a su vida cotidiana.

*¿En qué ha cambiado la profesión a lo largo de este periodo? ¿En qué ha cambiado usted profesionalmente?*

En términos generales desde mi incorporación al mundo bibliotecario en 1981, la profesión ha cambiado mucho y para bien. Se han normalizado unos estudios universitarios que prácticamente no existían como tales, se ha incrementado el colectivo de profesionales y se han creado muchas bibliotecas, públicas, universitarias y especializadas. La verdad es que entonces éramos "*cuatro gatos*". Actualmente el bibliotecario está considerado cada vez más como un profesional de la información. El conocimiento y dominio de técnicas informáticas y el estar al día de las innovaciones tecnológicas es cada vez más básico para el profesional de la información. Finalmente, el bibliotecario actualmente ha de ser un gestor y aplicar a su biblioteca

técnicas de gestión que hasta ahora estaban circunscritas a ámbitos de empresa privada. Yo profesionalmente también he evolucionado mucho, pero no únicamente por la actualización constante de conocimientos que por lógica he tenido que realizar para poder asumir todos los cambios de estos últimos veinte años, sino mucho más porque el desarrollo de un modelo de biblioteca pública como el que tenemos actualmente en la Biblioteca Pública de Tarragona me ha obligado también a readaptar mi forma de trabajar: a lo largo de estos años he aprendido a delegar, a trabajar en equipo, a comunicarme mejor dentro y fuera de la Biblioteca ... He aprendido también a relacionarme con mi comunidad, a integrarme en asociaciones de la ciudad, a colaborar con ellas, a coordinar actuaciones y servicios de la Biblioteca con otros colectivos sociales, a estar presente cotidianamente en los medios de comunicación locales ... Durante estos años he salido definitivamente del *territorio técnico* y he entrado en el de la gestión cultural.

*Métodos de Información es una publicación editada por una asociación profesional. ¿Qué papel deben o deberían adoptar estas, además del tradicional, en cuanto a estos procesos cambiantes que afectan a sus integrantes? ¿Cree usted que podemos hacer algo en ese sentido?*

Yo, la verdad es que no soy especialista en asociaciones profesionales a pesar de estar inscrita en varias de ellas. Pero desde mi punto de vista, yo esperaría de una asociación profesional apoyo y compromiso con el día a día de la profesión. A veces se lanzan discursos y manifiestos, pero el bibliotecario de base, sobre todo el que está en bibliotecas públicas pequeñas y dispersas en la geografía se siente demasiado solo frente a demasiados cambios y demasiados problemas. Si algo puede aportar una asociación profesional creo que es hacer sentir al bibliotecario como parte de un colectivo más amplio, que ayude a asumir estos nuevos cambios, que permita intercambiar experiencias, acceder a una formación continuada y defender el prestigio y la imagen de las bibliotecas y de los bibliotecarios. Y sobre todo el bibliotecario se ha de encontrar cómodo y libre para expresar opiniones y problemas y reclamar atención y

apoyo a la asociación. O sea que la asociación sea un cómplice más de la Biblioteca y del bibliotecario. Por esta razón y aunque pueda sorprender por hacerlo desde Tarragona, decidí inscribirme en AVEL. Después de una visita a la Biblioteca Pública de Tarragona de Romà Seguí, Lola Miñarro y Alfonso Moreira ya hace algún tiempo, tuve la sensación de haber encontrado unos nuevos cómplices, que entendían y compartían el modelo de biblioteca pública que desarrollamos.

✍