

# Las bibliotecas públicas del futuro: una realidad virtual

Andrew Stevens

ASESOR SENIOR DE POLÍTICAS BIBLIOTECARIAS. CONSEJO DE MUSEOS, BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS, INGLATERRA

Gracias por invitarme a hablar en esta conferencia. Las bibliotecas en Inglaterra —y en otros lugares— se encuentran en una encrucijada. Quiero compartir con ustedes algunos aspectos de la experiencia de las bibliotecas inglesas para propiciar el debate y para que nos ayude a explorar la perspectiva futura.

Mi presentación abordará:

- Una visión general del panorama de las bibliotecas públicas en Inglaterra, mirando los puntos fuertes y los débiles y los retos a los que se enfrentan las bibliotecas.
- Los conductores del cambio mirando al contexto político y social.
- Una revisión de lo que para nosotros significa la idea de la biblioteca pública, sus valores y características.
- Una consideración sobre un número de tipos y modelos de servicios bibliotecarios, y algunas sugerencias para cómo algunas bibliotecas en el futuro se pueden convertir y se están convirtiendo en una realidad virtual.

## Las bibliotecas inglesas

En Inglaterra hay 3,500 bibliotecas públicas, que se gestionan a través de 149 autoridades locales bibliotecarias independientes. Cada autoridad es responsable de los recursos, de la política y suministro. Esto está regido por una Ley Parlamentaria, la Ley de Bibliotecas Públicas y Museos de 1964. La Ley exige a cada autoridad que proporcione un servicio de bibliotecas «eficaz e integral», aunque los términos «eficaz e integral» no se definen.

En 2003 el gobierno del Reino Unido publicó un magno informe sobre las bibliotecas públicas titulado «Marco para el Futuro».

Establecía por primera vez en diez años una visión general sobre las bibliotecas públicas en Inglaterra. El informe reunió los hallazgos de otra serie de informes de los 90 y establecía una desafiante agenda para mejoras y transformaciones.

«Marco para el Futuro» (F4F) identificaba algunos aspectos muy reales y arraigados en las bibliotecas públicas:

- Fragmentación; buenas prácticas desiguales.
- Alta aceptación; baja iniciativa.
- Oferta de servicios poco clara.
- Imagen destartalada, como de tienda de segunda mano.
- Personal y desarrollo de líderes.
- Transformación de la política en acción-realización.
- Perfil de altas instancias locales y nacionales.
- Demostrar la importancia a las comunidades locales.

El reto es explicar clara y simplemente lo que ofrecen las bibliotecas, continuar respondiendo a muchas necesidades diversas y ser servicios locales, al mismo tiempo que aprender a cómo trabajar juntos para desarrollar buenas prácticas y encontrar la mejor manera de ayudar a nuestro usuarios.

«Marco para el Futuro» también identificó algunos puntos realmente fuertes de las bibliotecas públicas:

- El 60% de la población usa en algún momento la biblioteca pública.
- Un 40% de la población son usuarios regulares.
- Se realizan 300 millones de visitas al año (5,5 por persona).
- Llegan a todas las comunidades.
- Eficacia para acercarse a grupos aislados.
- Alto reconocimiento público de lo que es una biblioteca, aunque no siempre esté actualizada.
- Alta valoración para los individuos al establecer una diferencia en sus vidas... si tan sólo las bibliotecas lo pudiesen demostrar mejor.

«Marco para el Futuro» argumenta que hay un importante potencial y gran valor en las bibliotecas pero que éste no se cumple por fallos organizativos y falta de capacidad tanto para cambiar rápidamente como para hacerlo con eficacia.

Después de que se publicase el informe del Gobierno, MLA, el Consejo Asesor del Gobierno para bibliotecas fue comisionado para preparar y llevar a cabo la implementación de un plan de acción de tres años para iniciar el gran proceso de transformación requerido para ayudar a las bibliotecas a explorar su evidente potencial.

El plan de acción está basado en asociaciones estratégicas, trabajando con los gobiernos locales y central y una amplia gama de otros socios para desarrollar la capacidad de las bibliotecas públicas para que mejoren. En la actualidad se está implementando un programa muy amplio desde hace 18 meses con ofertas nacionales para la lectura y otros servicios, desarrollo de liderazgo, *marketing*, revisión y programas de apoyo a la biblioteca local, nuevos sistemas de gestión de actuaciones. Luego diré algo más sobre esto.

### Conductores del cambio

Las bibliotecas públicas existen en un contexto que cambia rápidamente. Algunos de los más evidentes son:

- *Elecciones en el mercado.*  
Las expectativas de las personas están modeladas por la experiencia del comercio al por menor. Esperan una presentación de alta calidad de presentación de los servicios y cada vez más buscan servicios hechos a la medida y satisfacción inmediata.
- *El amanecer de más y más elevada educación.*  
El gobierno ha establecido como objetivo para el año 2010 que el 50% de los individuos de más de 18 años deben continuar su educación para el año 2010. Las bibliotecas públicas abordan esta difícil tarea y pueden ayudar a conseguir este objetivo.
- *El incremento continuo de las viviendas unipersonales.*  
En 1971, sólo el 18% de las viviendas en Inglaterra eran unipersonales. Para el 2016 se estima que esta cifra se duplicará hasta el 36%.
- *Creciente movilidad.*  
Las personas cada vez cambian más en sus vidas laborales y del lugar de residencia. Como consecuencia también está cambiando cómo usan las bibliotecas.
- *Tecnologías cambiantes.*  
La tecnología cambia a gran velocidad. Todas las bibliotecas públicas en Inglaterra tienen acceso a Internet, gracias al proyecto «Red de Gentes». Las bibliotecas tienen un papel fundamental en reducir la diferencia creciente entre los que tienen y los que no tienen información.

- *Nuevas formas de democracia.*

El voto electrónico y otras formas de vinculación y consulta están aumentando. El gobierno tiene como objetivo para el año 2005 hacer accesibles electrónicamente todos los servicios de los gobiernos locales y central.

- *Apoyo político a largo plazo.*

Un punto fundamental para las bibliotecas es garantizar el apoyo político y financiero que necesitan a largo plazo un área en el que han luchado. Centrándose en el impacto que han causado y mostrando la evidencia de su valor que va más allá de los aspectos de la biblioteca tradicional, las visitas son cruciales.

Así, ¿qué es lo que dice la gente de sus bibliotecas? Una encuesta MORI realizada recientemente identificaba lo siguiente:

- La razón principal para no usar la biblioteca es el tipo de vida.
- Los diseños actuales de bibliotecas pueden crear barreras, intimidando a algunos y repudiando a otros.
- La gente juzga por el aspecto de los edificios, el personal, la colección. Se espera esmerada atención al cliente.
- Los no usuarios comparan las bibliotecas con experiencias desfavorables en librerías

El modelo de bibliotecas públicas modernas y futuras va más allá de las fronteras y definiciones tradicionales. Se quiere acceso simple y sencillo a una gran variedad de cosas. No respetan nuestras fronteras institucionales o de la autoridad local. Para la mayoría de los usuarios, está su biblioteca local y luego están todas las demás bibliotecas, y no les importa donde está o lo que hace, siempre y cuando obtengan lo que necesitan donde lo quieren, en su localidad. Mi ponencia es sobre bibliotecas en un único país pero se refiere también a redes que traspasan las fronteras nacionales.

Esta cita de un usuario de biblioteca ilustra, de muchas maneras, cómo son utilizadas las bibliotecas:

«Amo los libros. Leo periódicos, miro las clases que puedo seguir en Shepherd's Bus, o miro el horario del autobús. Para mí, una biblioteca es un refugio. Me gusta que la gente ahí pueda estar averiguando cosas que no se atreverían a preguntar a una persona, o no les apetecería comentar en alto. En la biblioteca puedes hacer las cosas a tu manera y en tus propios términos».

Nell Taylor (usuario de biblioteca).

### **La idea de la biblioteca pública**

La biblioteca pública tradicional se puede contraponer al modelo «moderno». El modelo tradicional está basado en las colecciones y proporciona servicios de manera pasiva, basado en diseño y estructuras formales para la custodia de los materiales.

La biblioteca moderna es más activa, con los usuarios como objetivo, trabajando con las personas de más difícil acceso, utilizando como fuentes una variedad de soportes, proporcionando un acercamiento flexible e informal a los servicios que los usuarios pueden adaptar a su propio estilo, proporcionando acceso a una amplia variedad de servicios que puede gestionar o albergar, más un supermercado de ideas y aprendizaje.

Al pensar en la naturaleza de los servicios bibliotecarios futuros, puede ser útil empezar primero por los principios básicos, considerando los valores sobre lo que se basan las bibliotecas. La clave está no en lo que hacemos, eso vendrá después, sino en cómo lo estamos haciendo. Ajustados éstos, lo demás vendrá a continuación y habrá muchas respuestas positivas.

La visión de las bibliotecas debe estar centrada en las personas. La biblioteca se caracterizará por:

- Oferta universal; la gente escogerá si quiere utilizarla.
- Espacio público; acceso libre para todos; neutralidad.

- Estimulación de la creatividad, imaginación y comprensión.
- Ventanas abiertas de oportunidad.
- Mirada hacia fuera, activa en construcción de comunidades y de asociaciones.
- Los servicios fundamentales son lectura, aprendizaje e información. Cómo se proporcionan éstos ha cambiado enormemente pero los principios permanecen.

Una de las grandes fortalezas de las bibliotecas es cómo establecen vínculos. Esta es la esencia de lo que hacen y les da un valor único:

- Conectan individuos con su comunidad o comunidades y con la sociedad.
- Conectan al individuo a la fuente o información que necesitan.
- Conectan individuos y grupos en la comunidad y ayudan a establecer vínculos que fortalecen esas comunidades, sean de aprendizaje, salud, regeneración económica, etc.
- Conectan las agendas locales y nacional, proporcionando expresión práctica a la mejora económica, educativa, cultural y social.
- Conectan puntos geográficos más allá de las fronteras a través de las redes de TIC que, por sí mismas, transforman su potencial para llegar a la gente y proporcionar servicios.

Las bibliotecas basadas en el entorno, conectando a la gente y a las comunidades, ya no son «sencillamente una biblioteca» en sentido tradicional. La definición necesita ser ampliada para incluir:

- Racionalización de las redes; conexión con otros servicios.
- Reubicación o replanteamiento de las bibliotecas como parte de la comunidad; conducción de programas de regeneración.
- Construcción y diseño de bibliotecas para que sean más adaptables de modo que puedan cumplir con más de una función en momentos distintos y adaptarse a las nuevas necesidades.
- Proporción de vínculos electrónicos entre los hogares y las bibliotecas.
- Accesibilidad de los servicios bibliotecarios 24 horas al día a través de un servicio virtual en línea.

### **Modelos para futuras bibliotecas-centros comunitarios**

La gente y las comunidades están en el corazón del objetivo de las bibliotecas públicas. Las bibliotecas son el eje de las actividades para construir y fortalecer las comunidades, geográficas y de interés. Tres papeles fundamentales son:

- *Punto focal de la comunidad:*
  - Construcción de la biblioteca como punto focal para la comunidad.
  - Declaración del valor del aprendizaje y de la gente.
- *Espejo social:*
  - Entiende y conoce la comunidad-compromiso.
  - Casar actividad con necesidad.
- *Conector social:*
  - Ventana a ideas externas o experiencias.
  - Compromiso activo-integración de servicios y aproximación como ventanilla única.
  - Alojando y facilitando redes comunitarias.

Si las bibliotecas tienen que ser eficaces como centro de las comunidades, esto implica un acercamiento activo. Al menos en Inglaterra, esto es un gran reto conforme a lo que piensa y trabaja el personal de las bibliotecas. El reto es que las bibliotecas se conviertan en:

- Servicios centrados en la gente, escuchando, respondiendo e implicando a las personas en tomar decisiones sobre los servicios, e incluso en la selección de libros.
- Deben ser dirigidas por las necesidades locales; esto implica que aceptamos que habrá diferencias en el balance y tipo de servicios porque las necesidades locales variarán. Los días de

la colección homogénea han desaparecido. Los servicios a la carta serán más flexibles y satisfactorios.

- Supermercados de ideas y servicios; la gente podrá elegir libremente, cada uno escogiendo su servicio bibliotecario individualizado.
- Centradas en asociaciones comunitarias, las bibliotecas pueden no proporcionar muchos de sus servicios y verse limitadas por otros suministradores de información y conocimiento, por ejemplo, estos servicios serán menos claros, con soluciones que varíen localmente.
- Servicios completos para el conjunto de la comunidad: llegar a los grupos de difícil acceso. Las bibliotecas deberán centrarse más.
- Las fuentes de financiación se diversificarán como consecuencia de estas tendencias. La gestión financiera y las habilidades en la planificación serán cada vez más importantes, así como la abogacía.

### **Modelos para bibliotecas futuras - biblioteca virtual**

Las bibliotecas están descubriendo un papel fundamental en la emergente sociedad electrónica. El papel no se debe dar por hecho. A pesar del éxito en Inglaterra de la «Red de las Gentes», el caso de las bibliotecas no se ha asumido. Algunos de los argumentos se centran en:

- Las bibliotecas no tiene rival en su alcance a todas las comunidades.  
Reciben más de 500 millones de visitas al año (10 millones + visitas de los niños de los colegios y 65 millones de preguntas en bibliotecas públicas cada año). Éstas incluyen una gran proporción de usuarios de difícil acceso —grupos étnicos y grupos de ingresos reducidos. Las cifras referidas a nuestra habilidad para llegar a personas no familiarizadas con las TIC son impresionantes. En 2003 el 27% de los usuarios de la «Red de las Gentes» no había utilizado antes Internet.
- Las bibliotecas tienen una trayectoria importante de éxito y experiencia.  
Todas las bibliotecas tienen experiencia en gestionar y ayudar a los individuos a acceder a la información que necesitan para vivir sus vidas.  
La implementación exitosa en Inglaterra en tiempo y presupuesto de la «Red de las Gentes», proporcionando 12 millones de sesiones de usuarios al año, es un argumento poderoso para lo que las bibliotecas quieren lograr.

Hay atractivas posibilidades para que las bibliotecas reinventen la biblioteca, fuera de sus cuatro paredes tradicionales, en un entorno virtual accesible y atractivo para los nuevos públicos. Estas oportunidades incluyen:

- Acceso a servicios gubernamentales.
- Nuevos vínculos a servicios locales.
- Creación de contenidos y su acceso.
- Alojamiento de comunidades en línea.
- Información en línea.
- Formación electrónica.

Establecer una infraestructura para acceder a Internet y a servicios electrónicos en las bibliotecas significa avanzar de manera importante. Conecta a las bibliotecas entre sí y permite a los usuarios encontrar información, rompe las barreras geográficas y amplía la experiencia de los usuarios y las expectativas de las bibliotecas. En sí, la red es inerte y requiere servicios reales para que adquiera valor añadido. Desarrollando un producto bibliotecario y prácticamente ayudando a que las bibliotecas actúen juntas, los servicios electrónicos pueden ser un catalizador para un cambio fundamental en cómo trabajamos y en cómo pensamos, así como en lo que proporcionamos a los usuarios.

Los desarrollos de los servicios de la «Red de las Gentes» están en revisión. Se centrarán en una interfaz personalizada donde los usuarios podrán, si lo desean, ser capaces de proporcionar información sobre sí mismos que nos permitirá facilitar búsquedas más precisas de materiales en la «Red de las Gentes» para satisfacer sus necesidades. También nos permitirá hacer sugerencias y facilitarles información sobre la biblioteca de manera personalizada.

Los servicios disponibles incluirán preguntas en línea, haciendo las bibliotecas una cosa una sola vez en lugar de 149 veces; una estantería de referencia virtual; servicios electrónicos gubernamentales.

Estos desarrollos no pueden ser proporcionados por una biblioteca aislada o una autoridad bibliotecaria. Añaden fuerza al argumento de que necesitamos trabajar de manera conjunta y coordinada para evitar decepcionar a los usuarios con nuestras fronteras institucionales.

Un ejemplo de cómo las TIC pueden transformar los servicios en beneficio de los usuarios es el del préstamo interbibliotecario. Las bibliotecas siempre han proporcionado libros a otras bibliotecas dentro del país. En la actualidad el usuario necesita rellenar un impreso, que se procesa en la biblioteca y los catálogos son consultados uno por uno. Se toma la decisión sobre si el libro puede ser adquirido o debería ser prestado, se cursa una petición a una biblioteca y el libro entonces será enviado a la biblioteca y recogido por el usuario.

Es un buen servicio, pero en nuestra futura biblioteca estamos trabajando en un sistema nuevo que utiliza las TIC para poner al usuario en control de la situación y mejorar al mismo tiempo la eficacia.

Los catálogos ahora pueden estar vinculados entre sí y se puede buscar en ellos utilizando protocolos estándares. En Londres, los usuarios de bibliotecas pueden buscar en todos los catálogos de bibliotecas en una única búsqueda para encontrar una obra. El siguiente paso será añadir un clip para que el usuario solicite la obra. El libro podría ser suministrado a través de la biblioteca local o enviado directamente a un domicilio. El coste puede ser cargado por vía electrónica utilizando la tarjeta de crédito o a través de tarjetas de pago.

Estamos entrando en una fase más madura de las TIC en las bibliotecas y vamos más allá de los procesos existentes de informatización pues se está utilizando la tecnología para cambiar la naturaleza de lo que hacemos y esto lo hacemos de una manera totalmente diferente.

En la actualidad las bibliotecas trabajan dentro de redes institucionales. Éstas son lugares que no se conectan eficazmente con otros sitios de información o servicios. El usuario se dirige a una biblioteca y si no queda satisfecho, se dirige a otra donde el proceso comienza de nuevo.

Nuestra idea es que las fuentes y servicios de todas estas bibliotecas —y otras instituciones— se pueden agrupar virtualmente. El usuario o bibliotecario podrá así ser capaz de encontrar la mejor vía para hallar lo que busca. Esto es lo que esencialmente llamamos «redes de conocimiento». Es una biblioteca virtual de fuentes y una hoja de ruta. Por supuesto, lo que puede ser realizado virtualmente en línea es un reto para mejorar el trabajo físico de la biblioteca —una única tarjeta de usuario, por ejemplo, acuerdos de acceso entre especialistas y universidades y bibliotecas públicas, etc.—, áreas en las que en la actualidad estamos trabajando.

## Conclusión

Las bibliotecas del futuro son una realidad virtual. No tenemos que mirar lejos para encontrar las claves que necesitamos para saber cómo serán. He destacado algunas sugerencias que se pueden resumir de la siguiente manera:

### Servicios para los usuarios

- Biblioteca personalizada.
- Acceso directo a las fuentes.

- Servicios a la medida de las necesidades-orientados a la comunidad. Inclusión.
- Acceso sin fronteras de tipo geográfico u organizativo.
- Servicios de valor añadido.

#### Cómo funcionan las bibliotecas

- Orientadas a los usuarios y con servicios atractivos.
- Personal como evaluador de información; asesores.
- Reducción de los costes de proceso.
- Ayudar a los usuarios a ser autosuficientes.
- Valores principales; claridad sobre valores culturales, económicos, educativos y sociales.

Estas son sugerencias. Espero que estén en desacuerdo pues me gustaría promover el debate para aprender los unos de los otros. Todos necesitamos encontrar nuestras soluciones; sencillamente confío en que la experiencia inglesa les ayude en encontrar su camino para convertir las bibliotecas del futuro en una sólida realidad.