

Aula Telemática en la Biblioteca Pública Municipal de Elciego.

La biblioteca, centro de información,
formación y autoaprendizaje

José Ángel Gómez Santamaría

Director de la Biblioteca Pública Municipal de Elciego, Álava

Resumen

Una actitud muy corriente entre los profesionales de las bibliotecas ha sido la de presentarnos las nuevas tecnologías como enemigas de la lectura, por lo que su presencia en algunos centros se ve limitada a la aplicación concreta que ayuda a resolver algunos aspectos del trabajo que tradicionalmente se desarrollaba en las bibliotecas

Desde aquí quiero reivindicar y sostener que las nuevas tecnologías no sólo nos permiten realizar mejor nuestro trabajo, sino que pueden ser un instrumento eficaz para ayudar a los usuarios a introducirse en el mundo de la lectura.

Quizás el reto más importante que tengamos que afrontar los bibliotecarios en un futuro próximo se centrará en la creación de procesos de difusión y consumo de información, cuya analogía actual son los programas de formación de usuarios. En esta tarea son muchos los aspectos sobre los que se puede incidir, valgan algunas puntualizaciones sobre las nuevas relaciones que deben establecerse entre el bibliotecario/usuario y el bibliotecario/información electrónica.

Dentro del marco de relaciones bibliotecario/usuario la alfabetización tecnológica debe ser una tarea prioritaria. Los bibliotecarios

debemos encargarnos de la reducción o eliminación de las barreras tecnológicas que afectan a los usuarios, promoviendo el uso de aquellas tecnologías que estén directamente relacionadas con el acceso a la información.

La biblioteca deberá crear usuarios en las nuevas tecnologías. El objetivo fundamental que debe cumplir la biblioteca, en todo lo referido al usuario y las nuevas tecnologías, debe situarse en la creación de procesos de producción, difusión y consumo de la información, que permitan a nuestros usuarios obtener el máximo rendimiento en su relación con los diversos materiales electrónicos.

Los procesos formativos deberán tener en cuenta a todos los grupos que componen la sociedad y tratar de llegar, de una forma u otra, a todos ellos. Un ejemplo de acierto lo constituye la implantación del Aula Telemática en Elciego gracias al apoyo constante del Ayuntamiento en beneficio del municipio.

Aula Telemática en la Biblioteca Pública Municipal de Elciego

Haciendo un estudio diacrónico, el proyecto de Aulas Telemáticas tiene su origen en el Departamento de Administración Foral y Local y Desarrollo Comarcal de la Diputación Foral de Álava, allá por el año 1999, según la Orden Foral del 25 de febrero de 1999, 322/99. Actualmente está cofinanciado también por el Fondo Social Europeo.

Objetivo

El objetivo de dichas aulas era favorecer el conocimiento e implantación de nuevas tecnologías (Internet, videoconferencia y multitud de nuevas herramientas informáticas de aprendizaje, búsqueda y tratamiento de la información) en diversos núcleos de población de toda la geografía alavesa.

A tal fin, mediante Orden Foral 77/99 de 12 de febrero, se dispuso subvencionar la prestación de apoyo técnico para la creación y atención de varias «Aulas de Formación telemática e informática» en entidades locales de Álava, actuando a través de una empresa especializada en este tipo de enseñanza.

El número de aulas ha ido creciendo paulatinamente, abarcando generalmente zonas rurales, pudiéndose aumentar en función de las ofertas de colaboración que se reciban por parte de las entidades locales y la implicación de los distintos Ayuntamientos.

El Ayuntamiento correspondiente pondría a disposición de este proyecto un local que reuniese las siguientes condiciones:

Una superficie mínima de al menos 15 metros cuadrados, dotado de las condiciones de habitabilidad (sanitarias, iluminación, calefacción...) suficientes para el desarrollo de las actividades que se llevasen a cabo.

Disponer de mesas y sillas para los usuarios.

Instalación eléctrica para la conexión de los ordenadores.

Conexión telefónica operativa para dar servicio de Internet.

Asimismo aportaría a su cargo una persona durante todo el periodo de duración del aula que actuaría como monitor responsable del centro (para ello, previamente, recibiría la adecuada formación por parte de la empresa adjudicataria del curso), la cual mantendría una presencia continua en el aula durante su horario de apertura.

La Diputación Foral de Álava contrataba a una empresa que sería la responsable de:

• Equipamiento y *software*:

- Instalar y mantener al menos dos ordenadores por aula con conectividad a Internet para operar en entorno multimedia e impresora.
- Suministrar los programas ofimáticos necesarios y demandados por los usuarios a lo largo del periodo de desarrollo de las actividades, previa aceptación de las peticiones por parte del Servicio de Promoción Económica y Empleo. Entre otros sistema operativo, Word, Excel, Access, Internet, Contabilidad, etc.
- Suministrar los manuales didácticos en soporte papel, así como los libros de ejercicios que correspondiesen a los programas de autoformación por ordenador.

• Formación:

- Formación inicial de la persona aportada por el Ayuntamiento en cuestión, que haya de estar encargada del aula, con el fin de que pueda atender en primera instancia dificultades que pudiesen surgir.
- Organización de cursos de formación impartidos por la empresa adjudicataria a los alumnos de las aulas, preferentemente a nivel comarcal

• Servicio de tutoría:

- Establecimiento de un servicio de tutoría para resolver dudas entre los asistentes a las aulas, bien de carácter presencial o de otro tipo, considerado efectivo.

- Implantación de una red Intranet que diese cobertura a la realización de chats interpueblos entre los usuarios de las aulas. La presencia de un tablón de anuncios de actividades y noticias de los municipios interesados, así como la posibilidad de realizar consultas con un tutor de la empresa adjudicataria a través del ordenador
- Publicidad y difusión mediante folletos, carteles, etc., para dar a conocer el programa entre los usuarios potenciales del servicio ofertado, así como la divulgación de dicho servicio en los municipios que se beneficiasen del programa.

Metodología

La metodología docente a seguir en estas aulas sería la autoformación asistida mediante ordenador, en base a programas específicamente diseñados para este objetivo y contando con las posibilidades que ofrecen los sistemas interactivos multimedia.

Servicios

Los servicios que se ofrecen actualmente en las aulas telemáticas son los siguientes:

- Ordenadores multimedia de última generación conectados en red.
- Impresora en blanco-negro y color.
- Internet: navegación, correo electrónico, chat, grupos de noticias, etc.
- Videoconferencia, telecolaboración y mensajería en tiempo real.
- Programas (*software*) de proceso de textos (Word 2003), hoja electrónica (Excel 2003), gestión de bases de datos (Access 2003), diseño de presentaciones (PowerPoint 2003), contabilidad (ContaWin) y otros muchos programas.
- Cursos multimedia de autoaprendizaje: Sistemas operativos, Internet, Word 2003, Excel 2003, Access 2003, mecanografía e idiomas (inglés, francés y alemán) en dos niveles.
- Traductor de idiomas: inglés, francés, alemán e italiano
- Enciclopedia y atlas multimedia (Encarta). Planificador de viajes (Autoroute).

Cabe significar que la implantación de esta área no hubiera sido posible sin la ayuda y confianza del Ayuntamiento de Elciego; el cual no sólo apoyó la oferta desde el primer momento sino que la mantiene cuantitativamente y cualitativamente dejando en manos del profesional bibliotecario todas las acciones que se llevan cabo.

La biblioteca, centro de información, formación y autoaprendizaje

Esta comunicación pretende, en este apartado, dar unas pautas, quizás un tanto generalizadas sobre el papel que pueden ofrecer las bibliotecas públicas en zonas rurales a los ciudadanos, teniendo en cuenta sus necesidades formativas.

En zonas rurales, como la mía en particular, la biblioteca pública municipal se convierte en único y auténtico centro de formación permanente. Es evidente que las ciudades o zonas urbanas, con un número de habitantes más o menos elevado, gozan de otros recursos o instituciones para prestar este servicio de formación permanente y autoformación, llámense academias o centros especializados muy variados.

El Manifiesto de la UNESCO sobre Biblioteca Pública de 1994 reclamaba la atención sobre el papel del servicio bibliotecario como dinamizador de la información.

Como decíamos antes, parece evidente que hemos abandonado la concepción tradicional en la que los servicios bibliotecarios giraban en torno al libro, para pasar a otra en la que el usuario se ha convertido en eje de los mismos. En este sentido, hay que partir de la consideración de que las bibliotecas públicas se deben presentar como espacios sociales por su capacidad y potencialidad de prestar servicios eficaces en relación con la formación permanente, autoaprendizaje y necesidades de los usuarios.

La formación de usuarios fomenta la relación humana que debe existir entre la biblioteca y su comunidad. Se vive como uno de los más importantes y útiles servicios que ofrece la biblioteca, convirtiéndola así en lugar de encuentro y aprendizaje

Al hablar de bibliotecas como centros de formación permanente, nos estamos refiriendo a determinados procesos formativos que se deben ofrecer a los ciudadanos para que se desarrollen educativamente. Las bibliotecas públicas desempeñan un papel cada vez más importante en el concepto de educación y deben facilitar espacio y acceso a los instrumentos necesarios para satisfacer esta demanda

Nuestro principal objetivo es el de hacer llegar al ciudadano que la biblioteca tiene una respuesta para todas sus necesidades puntuales y que lo que se pretende es que el usuario tenga una mayor autonomía en la búsqueda de toda la información. Por ello, el bibliotecario debe de ser el eje entre la información y el usuario. Tiene que tener un carácter activo y aventurar o adivinar las necesidades de formación/información de los usuarios. Sirva de ejemplo, en mi zona, la Rioja Alavesa, eminentemente agrícola, llena de ricos viñedos: debo formar a los usuarios para que consigan la información que necesitan a la hora de tratar una plaga de

mildiu que aflora en sus viñas, que sepan buscar información, que consulten Internet, o que se comuniquen con el enólogo de turno vía e-mail para que les asesoren sobre la cantidad de sulfato que deben aplicar a la viña según las hectáreas que posean y que calculen y extiendan esa información vía Excel a todas sus parcelas. Eso es información puntual y autoaprendizaje. El usuario, en este caso, un agricultor de la zona, quedará satisfecho con lo que es la biblioteca de su pueblo y el bibliotecario quedará todavía más satisfecho sobre todo si después le regala una botella de ese magnífico vino que ha obtenido paliando el problema del mildiu con la información obtenida y manejada en la biblioteca.

Este es un ejemplo bastante significativo de la actividad que se desarrolla en una biblioteca pública rural como la de Elciego y un ejemplo también de la incidencia que ha tenido la implantación del Aula Telemática.

Otro ejemplo de buenas prácticas en relación a biblioteca y municipio es la implicación de la biblioteca de Elciego y el Ayuntamiento en la tramitación de la nueva tarjeta sanitaria (ONA) con usos ciudadanos.

La Consejería de Sanidad del Gobierno vasco tiene previsto para el año 2010 cambiar todas las tarjetas sanitarias y ofrecer otra con certificado digital. Al día de hoy el 80% de la población de Elciego tiene su nueva tarjeta sanitaria que le ofrece, además del uso sanitario, otros servicios vía Internet. Un ciudadano de Elciego ya no tiene que desplazarse 60 kilómetros hasta Vitoria y esperar largas colas para obtener esta firma digital. Gracias a la biblioteca y al Ayuntamiento el ciudadano tendrá estos servicios:

- Servicios del Gobierno vasco: *Sanitarios* (reserva cita médica, solicitud cambio de médico, segunda opinión, expedientes asistenciales, datos de bajas). *Generales* (contratación electrónica, registro y clasificación de empresas, servicios para colectivos, instaladores eléctricos, etc.)
- Servicios forales: Tramitación IRPF, autoliquidaciones, consulta de datos fiscales, facturas, etc.
- Servicios municipales: Acceso a polideportivos, piscinas, consulta de catálogos y préstamos de libros de las bibliotecas municipales, obtención de diversos certificados, empadronamiento, etc.
- Otros trámites: Consulta de puntos del carné de conducir, consulta de la vida laboral, datos catastrales, relación con entidades bancarias, etc.

Esto es atención al ciudadano y desarrollo sostenible en zonas rurales.

Al tratarse de una biblioteca pública en un medio rural y viendo las características de la zona, viñedos, muchas parcelas, etc., formamos a los usuarios en la aplicación de consulta del catastro (web Diputación Foral y Siggpac). Da gusto ver a los agricultores en el Aula Telemática cómo observan el catastro de sus propiedades e imprimen la parcela que les interesa para realizar una compraventa. Ellos mismos realizan el proceso: se registran, abren el programa, buscan e imprimen. Antes tenían que ir al Ayuntamiento para que el funcionario de turno les sacase el croquis de la parcela en cuestión. Claro está que ellos están contentos con esta aplicación que posee la biblioteca y el Ayuntamiento aún más por encontrar en la biblioteca una vía de escape.

Elciego se encuentra situado en el corazón de la Rioja Alavesa. (País Vasco). Cuenta con una población de 1.060 habitantes; el 51% mujeres y el 49% hombres. 958 es población adulta y 102 población infantil. Tiene una extensión de 16 Km². Económicamente hablando se trata de una localidad dedicada casi exclusivamente al mundo vitivinícola.

La biblioteca cuenta con trece ordenadores conectados en red, con servicio de Internet y con los programas explicados anteriormente en lo que se denomina «Aula Telemática» y «Kzgunea» (Acceso a Internet exclusivamente). Posee un fondo bibliográfico cercano a 8.000 volúmenes y está totalmente automatizado. Pertenece a la Red del Sistema Nacional de Bibliotecas del País Vasco.

Desde la implantación del Aula Telemática, el número de socios de la biblioteca ha aumentado en un 51% y los préstamos en un 62%. La biblioteca municipal se ha convertido en verdadero centro cultural y de información. Es el referente claro de cualquier consulta, curso o actividad.

La biblioteca comparte un precioso edificio con la Oficina de Turismo. El Ayuntamiento realizó una gran inversión para restaurar un palacio barroco del XVII y convertirlo en el centro de información, por excelencia, no sólo de Elciego sino de toda la comarca, eminentemente rural como lo es la Rioja Alavesa. Existe una perfecta comunión entre biblioteca y oficina de turismo en lo que respecta al servicio de información.

Todas las actividades que llevan a cabo las distintas asociaciones de la localidad se gestionan desde la biblioteca. Allí utilizan el Aula Telemática para elaborar su estructura interna, libros de cuentas, correspondencia, vía correo electrónico, con otras asociaciones, edición de carteles anunciadores, etc. Asociaciones, que no son pocas: Banda de Música, Gaiteros, Coral, Danzas, Mujeres y Familias del Medio Rural, Asociación Ciclista

La web municipal (www.elciego.es) también se gestiona desde la biblioteca, es el lugar de administración. Se actualiza diariamente y actualmente se está creando un apartado de recursos vía Internet.

Como podemos ver, hay una perfecta comunión entre lo que son los servicios administrativos, es decir Ayuntamiento, y biblioteca.

El Ayuntamiento firmó un contrato con el Gobierno vasco para instalar el apartado de Kzgunea (acceso a Internet). Desde este punto se ayuda a generar empleo. Aquí se pueden obtener las certificaciones de diversos módulos de informática, válidas para conseguir, a posteriori, un empleo. Se denominan IT Txartelas.

Entre la biblioteca y el Ayuntamiento se establecen colaboraciones con entes estatales; como es el caso del Instituto Foral de Bienestar Social, y se ofrecen a lo largo de todo el año la denominada «Escuela de Padres y Madres», «Catas de vino», «Exposiciones y Cursos variados».

Existe también un recurso muy utilizado a diario y que consiste en la mensajería instantánea de grupos de gente. Es una forma de acercar a todas las poblaciones entre sí. Todas las localidades que disponen de Aulas Telemáticas están conectadas entre ellas y cualquier evento, noticia o espectáculo que se celebre en alguno de estos sitios se publica en un tablón de anuncios de una web puesta a nuestra disposición. Compartir recursos y experiencias de trabajo se ha convertido en un hábito

Un proyecto, ya casi acabado, permitirá la consulta genealógica de cualquier persona nacida en Elciego después del siglo XVII. Se han digitalizado los archivos del Ayuntamiento y de la parroquia y se han puesto en una base de datos a disposición de los usuarios en el espacio del Aula Telemática de la biblioteca.

Puedo asegurar, que el servicio del Aula Telemática que se ofrece en la biblioteca ha potenciado el uso de ésta tanto en número de usuarios como en servicios prestados en torno a la calidad de información y que, ahora, la biblioteca está más próxima a los ciudadanos, además de estar mejor adaptada a sus necesidades culturales y de formación.

Todos estos ejemplos, perfectamente documentados constituyen la experiencia casi diaria de lo que es una biblioteca pública municipal en un medio rural, en donde las posibilidades técnicas quizás sean menores que en el espacio urbano, pero que se me antoja absolutamente indispensable para romper el aislamiento de las zonas rurales y fomentar el desarrollo personal, social y económico de quienes en ella viven. La biblioteca debe de estar pensada para el usuario.

En definitiva, se trata de que la biblioteca se convierta en una puerta de acceso a la sociedad del conocimiento con aprendizaje permanente, autoformación y cooperación con otros estamentos y medios. Nuestro papel, el de los bibliotecarios, los llamados profesionales de la información, es el de saber usar esa información y convertirnos en modelos frente a los ciudadanos estimulando y potenciando esos servicios.