

# La biblioteca pública del siglo XXI

Chris Batt

Museums, Libraries and Archives Council, Londres, Reino Unido

## Resumen

Esta ponencia tiene por objeto subrayar algunas de las cuestiones con las que nos enfrentamos los bibliotecarios en una época de grandes cambios y desarrollo. El futuro será desde luego muy diferente a cualquier época pasada y, si queremos mantener y fomentar el valor de las bibliotecas como servicio público, deberemos observar atentamente tanto el mundo exterior como los nuevos comportamientos que adopta nuestra sociedad. Los bibliotecarios han de ser muy creativos al pensar en el futuro, además de confiar más en la filosofía del servicio que ofrecen. La tradición, como principio filosófico, ha cambiado. A continuación se expone la propuesta conceptual de un modelo de biblioteca pública. Por otra parte, se abordan también las posibles respuestas ante el incremento en la cantidad de recursos disponibles en la red.

## Museos, bibliotecas y archivos para construir el futuro

Museos, bibliotecas y archivos se definen tradicionalmente como lugares donde se almacenan la historia cultural y los conocimientos, que nos proporcionan la clave para conocer tanto nuestra historia como la de otros países. En esta ponencia postulamos que, durante el siglo que comienza, debemos ver los museos, bibliotecas y archivos como punto de referencia del camino hacia el futuro, del mismo modo que conservan la memoria colectiva de épocas pasadas y, aunque esta ponencia se centra en la biblioteca pública, no hay que olvidar que los museos, bibliotecas y archivos tienen muchos más puntos en común que diferencias, puesto que comparten valores que abarcan desde su vocación de servicio público, demostrado a lo largo de los años, en el que la sociedad deposita su confianza hasta su compromiso para garantizar el acceso a la cultura a todos los ciudadanos.

En la emergente sociedad del conocimiento del siglo XXI, hay tres elementos y procesos de gran importancia para los legisladores de cualquier país que estén interesados en construir una sociedad centrada en el conocimiento. El más evidente de estos elementos son las colecciones (o contenidos, como se los denomina en el mundo digital). Los museos, bibliotecas y archivos coleccionan bienes; son los almacenes en los que se guarda nuestra cultura, nuestra experiencia vital, nuestra historia. Son los bancos de memoria del conocimiento, que conservan para el beneficio de todos.

Pero para aportar verdadero valor, es necesario dar un paso más. Es necesario desarrollar mecanismos que vinculen estas colecciones con la sociedad, que transmitan el valor que tienen estas colecciones a la sociedad: para aprender, para emprender proyectos, para apoyar el talento creativo o, simplemente... ¡para divertirnos! Los museos, bibliotecas y archivos proporcionan la vía de acceso y los servicios (la forma de dar acceso a la gente) y si han asumido el compromiso de ampliar al máximo el acceso a sus contenidos, estudiarán detenidamente el tipo de usuarios potenciales para desarrollar servicios que satisfagan los requisitos individuales de cada uno. Los museos, bibliotecas y ar-

chivos tienen en común, por lo tanto, tres elementos: albergar colecciones, desarrollar mecanismos para prestar sus servicios y atender a un público.

La función que desempeñan estas instituciones a la hora de preservar bienes culturales es extremadamente importante ya que ello las convierte en el motor de una serie de servicios digitales. Sin embargo, lo que las hace acreedoras al título de 'instituciones del conocimiento' es el hecho de que se esfuerzan para no ser simples almacenes y establecer una conexión entre el conocimiento y la sociedad, facilitando el acceso a la materia prima con la que se construirá el futuro.

### **El Museums, Libraries and Archives Council (Consejo de Museos, Bibliotecas y Archivos) como líder estratégico para las instituciones del conocimiento**

El MLA es la organización gubernamental que se ocupa de la gestión de museos, bibliotecas y archivos. Recibe una subvención anual del Ministerio de Cultura que asciende a ochenta millones de Euros y su plantilla supera los doscientos empleados en Londres y en las nueve regiones de Inglaterra. Dentro del amplio abanico de tareas que lleva a cabo, encaminadas al desarrollo de instituciones del conocimiento, se incluyen la definición de normas y procedimientos para la modernización y la mejora continua, el asesoramiento sobre nuevas adquisiciones, la coordinación de un programa de gran envergadura para el desarrollo del persona, reuniendo a todos los profesionales de este ámbito trabajar conjuntamente, así como programas a gran escala para fomentar cambios en los museos regionales y los servicios que la biblioteca pública ofrece.

En 2004, el MLA publicó una declaración titulada *Investing in Knowledge (Invertir en conocimiento)* en la que explicaba la importancia de los museos, bibliotecas y archivos como instituciones del conocimiento, y su papel fundamental para el desarrollo de medidas legislativas futuras. Comenzaba diciendo:

*"Imaginen un mundo sin memoria histórica, en el que la única certeza es el presente. Un mundo en el que no existe la posibilidad de conocer el producto de la creatividad y la imaginación humana... Intenten imaginar un mundo sin museos, bibliotecas y archivos."*

*Investing in Knowledge* expone que, en una sociedad que se funda en el conocimiento, los museos, bibliotecas y archivos deben cimentar la enseñanza, la identidad cultural, el desarrollo social, la variedad de información, la creatividad y la innovación, la economía del conocimiento y el espíritu emprendedor. El MLA ha concebido, a partir de esta contundente declaración sobre el futuro, la visión que los museos, bibliotecas y archivos deben tener sobre su misión: *"construir una nación creativa y de éxito, facilitando el acceso de la sociedad al conocimiento y la inspiración"*. De esta manera, se ofrece una visión que va mucho más allá de un papel activo en el que proporcionar acceso a las personas sea fundamental. Esta declaración demuestra también que museos, bibliotecas y archivos deben constituir una parte fundamental de las políticas de los gobiernos, que deberán realizar mejoras continuas en su respuesta ante los cambios sociales, las nuevas tecnologías y los nuevos enfoques.

### **La evolución de las bibliotecas públicas de Inglaterra**

Los más de 150 años de historia de las bibliotecas públicas de Inglaterra están marcados por el éxito. De todos los servicios públicos que se desarrollaron en la Inglaterra del siglo XIX, únicamente la biblioteca pública ha mantenido vigentes los principios sobre los que se fundó: libre acceso a libros e

información, y ser un lugar en el que las personas puedan trabajar, estudiar o disfrutar del placer de la lectura. Sin embargo, fuera de la biblioteca se han producido cambios radicales. La siguiente tabla muestra un análisis breve, pero contundente, de alguno de los cambios que, a comienzos del siglo XXI, suponen un reto para el modelo tradicional de biblioteca pública:

	<b>1850 – Los comienzos de la enseñanza universal</b>	<b>1950 – Nacimiento de los medios de comunicación globales</b>	<b>2005 La generación Google</b>
Precio de un libro	60 horas de trabajo	10 horas de trabajo	20 minutos de trabajo
Número de periódicos y revistas	1.700	10.000	190.000
Otros medios de comunicación	Ninguno	Radio, cine, un canal de televisión	Más de 200 canales de televisión, Internet, teléfonos móviles, colecciones digitales, auto-formación

En 1850, únicamente los ciudadanos más adinerados podían hacer frente a la adquisición de libros y, por lo tanto, la creación de colecciones públicas de libros pagadas con impuestos (pequeñas contribuciones de un gran número de ciudadanos) supuso un paso muy importante para facilitar el acceso a la información y el conocimiento, y la posibilidad de disponer de fuentes para la educación de la sociedad. Las bibliotecas públicas permitieron también el acceso a fuentes de información actualizadas, tales como periódicos y revistas. Cien años después, los libros continuaban siendo un artículo de lujo y, en consecuencia, las colecciones públicas suponían la forma más eficaz de acceso al conocimiento. El número de fuentes alternativas de información impresas se había multiplicado por diez, pero los medios de comunicación de masas estaban dando sus primeros pasos.

En los siguientes cincuenta y cinco años, la economía, la sociedad y la tecnología han sufrido cambios espectaculares. La existencia de cientos de canales de televisión, muchos de ellos temáticos (cocina, jardinería, viajes, etc.) permiten ajustar la oferta a la demanda. Por otra parte, las tecnologías de uso personal, como los ordenadores y los teléfonos móviles han creado una sociedad en red que “funciona” ininterrumpidamente. Una sociedad en la que los cambios secundarios como la digitalización de las fuentes de información tradicionales crean nuevas experiencias, y en la que el auto-aprendizaje se ha convertido en una realidad. Este es el escenario del cambio y desarrollo en el que se sitúa la biblioteca pública del siglo XXI.

El año 2000 supuso para las bibliotecas públicas de Inglaterra un punto de inflexión en el desarrollo de nuevas formas de acceso del público a los servicios ofrecidos. Ese año, el Consejo de Museos, Bibliotecas y Archivos recibió una subvención de 140 millones de euros del Gobierno para crear la *Red de los Ciudadanos (People’s Network)*. Se instalaron centros de aprendizaje de TIC en las 4.300 bibliotecas públicas existentes en el Reino Unido. El proyecto, que incluía la instalación de 30.000 ordenadores con conexión de banda ancha en todas las bibliotecas, se culminó en dos años y con un coste inferior a los 140 millones de euros presupuestados. Estudios independientes, realizados recientemente, indican hasta qué punto la *Red de los Ciudadanos* ha sido fundamental para atraer nuevos usuarios a las TIC y a las redes de fuentes de información y conocimiento, sentando las bases sobre las que se podrá construir una verdadera sociedad del conocimiento<sup>1</sup>.

Junto con el proyecto de la *Red de los Ciudadanos*, el Gobierno solicitó al MLA el desarrollo de un programa para crear recursos educativos mediante la digitalización de las colecciones disponibles en museos, bibliotecas y archivos, con un presupuesto de 75 millones de euros, para crear bases de datos educativas. *EnrichUK*<sup>2</sup> es actualmente un portal de Internet que ofrece acceso a 150 servicios digitales de carácter variado, que abarcan desde museos virtuales hasta los archivos digitales de antiguos boletines informativos cinematográficos, ficheros completos de planos de iglesias o aplicaciones en línea que permiten elegir obras de ficción contemporáneas según su contenido o nuestro estado de ánimo, sin tener que hojear libros en una estantería. El programa *EnrichUK* ha sido reconocido como un proyecto de referencia que marca un antes y un después, por varias razones. En primer lugar, ha demostrado el valor creciente de la digitalización (el contenido como materia prima de los servicios en red). En segundo lugar, ha sido la prueba necesaria para demostrar que se puede formar a un gran número de profesionales empleados en más de trescientas organizaciones, para trabajar juntos en la creación de fuentes de información digital a escala industrial. En tercer lugar, el ingente trabajo necesario para poner en marcha el proyecto creó las bases para redactar normas a nivel gubernamental que regulan la digitalización y los metadatos. Y, finalmente, *EnrichUK* ha puesto de relieve hasta qué punto resulta importante para toda la sociedad aprovechar al máximo los conocimientos disponibles en las colecciones de museos, bibliotecas y archivos.

La segunda acción de gran importancia para el desarrollo y transformación de las bibliotecas públicas en Inglaterra fue la publicación, por parte del Gobierno, en 2003, de un informe titulado, *Framework for the Future (Marco de trabajo para el futuro)*<sup>3</sup>, donde se describe las acciones que deben emprenderse durante los próximos diez años en las bibliotecas públicas: el plan de acción que surgió a partir de este informe representa la primera inversión realmente importante, de alcance nacional, para transformar todos los aspectos de la biblioteca pública tanto para su desarrollo como la prestación de servicios. Durante los cinco primeros años, se han concedido 14 millones de euros al MLA para llevar a cabo un amplio programa que engloba cuatro áreas de actividad:

*Modernización:* La implantación de nuevas normas de ámbito nacional para garantizar que los 149 Servicios de bibliotecas públicas ofrezcan la misma calidad en cualquier lugar de país. Se han desarrollado herramientas para mejorar el servicio, tales como auditorías internas, cursos de formación de gestores y desarrollo de directivos, además de campañas publicitarias en medios impresos y a través de las emisoras de radio. Por ejemplo, *The Little Book of Public Libraries (El pequeño libro de las bibliotecas públicas)* se ha convertido en una vía muy eficaz para conseguir que los políticos y el público en general se interesen por las bibliotecas.

*Libros, lectura y aprendizaje:* Ofrece una revisión del papel tradicional de las bibliotecas públicas, para recordarnos a todos que la lectura es una actividad que resulta fundamental tanto a nivel individual como social, y que las bibliotecas juegan un papel indispensable para mantener el valor de los libros y de la lectura. Nunca antes la lectura había estado tan presente en la agenda política: desde los programas nacionales para conseguir que todos los niños lean correctamente, antes de que se incorporen al colegio a la edad de cinco años, hasta la creación de cientos de grupos de lectores y de otros programas de lectura.

*La comunidad y los valores cívicos:* Se persigue conseguir que la biblioteca pública ocupe un lugar central en la vida de la comunidad. Los programas que analizan cómo la sociedad actual utiliza las bibliotecas (aumenta el número de visitas a las bibliotecas, mientras que el número de libros en préstamo disminuye) y la mayor participación de la comunidad en la gestión y el uso de las bibliote-

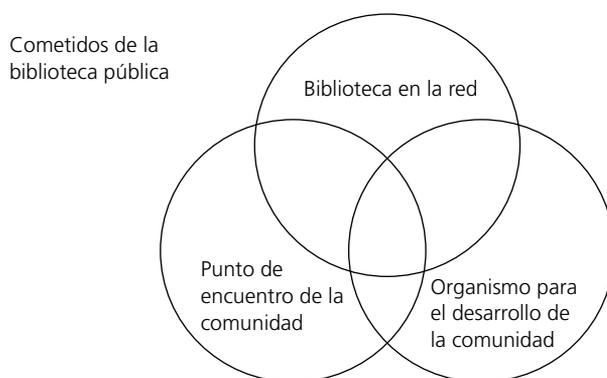
cas han dado lugar a nuevas ideas e iniciativas. Se ha publicado el volumen *Better Public Libraries (Mejores bibliotecas públicas)*, una guía para diseñar nuevos edificios<sup>4</sup> para albergar bibliotecas, y se ha desarrollado una base de datos de nuevas bibliotecas<sup>5</sup>.

*Ciudadanos digitales*: Este aspecto del programa se desarrolla a partir de la *Red de los Ciudadanos* y se comentará con mayor detalle más adelante.

## El futuro de las bibliotecas públicas

Este conjunto de medidas de cambio e innovación llevadas a cabo durante los últimos cinco años han permitido entender mejor los elementos fundamentales que conforman la biblioteca pública del siglo XXI. Es importante recordar que el mundo en el que vivimos actualmente ha cambiado drásticamente desde que se crearon las primeras bibliotecas públicas en 1850 y, algo que resulta aún más significativo, gran parte del cambio ha tenido lugar durante los últimos veinte años, gracias a las innovaciones tecnológicas y el aumento de los salarios. Existe una gran demanda para que se incremente el gasto público para conseguir objetivos específicos que demuestren fehacientemente que el Estado está comprometido con los valores públicos de confianza, servicios y resultados. En el siglo XXI, las bibliotecas públicas, junto con otras instituciones de carácter similar, como los museos y los archivos, deberán justificar su razón de ser demostrando que satisfacen las necesidades y expectativas de la sociedad y que están en sintonía con los objetivos legislativos. Deben mirar hacia el exterior, manteniéndose siempre al tanto del mundo que les rodea.

El MLA actúa, como organismo estratégico principal del sector, para desarrollar nuevas formas de presentar la biblioteca pública, mediante un nuevo diseño de los servicios ofrecidos, y mejorando la manera en que dichos servicios se ponen a disposición del gran público. El diagrama que se muestra a continuación indica los diferentes papeles que desempeña actualmente la biblioteca pública. Cada uno de los tres círculos representa un compromiso con distintos planes de actuación y diferentes relaciones y prioridades. Ninguno de ellos es completamente nuevo, pero una mejor definición de estas actividades nos permite agruparlas, identificando, así, cuáles pueden ser los nuevos métodos de gestión y financiación, que se muestran, a su vez, en la tabla 2.



PAPEL	ACTIVIDADES	PROGRAMAS
Punto de encuentro de la comunidad	Centro de información y conocimiento Centro de aprendizaje Punto de encuentro y realización de actividades Fuente de recursos para la comunidad	GESTIÓN LOCAL Acceso a libros y otras fuentes de información Aprendizaje en familia Grupos de lectura
Centro de desarrollo de la comunidad	Desarrollo de la infancia Aprendizaje a lo largo de la vida Apoyo al sistema educativo Desarrollo de la lectura Asociaciones locales, regionales y nacionales	GESTIÓN LOCAL Y NACIONAL Iniciación a la lectura Comunidades prioritarias Salud Construir comunidades mejores
Biblioteca en la Red	Fuente de información fiable Mediadora Conjunto de servicios y contenidos Habilidades para gestionar la información	GESTIÓN NACIONAL Descubrir Investigar Referencias en la red

El papel que desempeña la biblioteca como *Punto de encuentro de la comunidad* y *Biblioteca en la red* debería formar parte del panorama de cualquier biblioteca pública. En cuanto a su papel como *Centro de desarrollo de la comunidad*, resulta necesaria una explicación. Las bibliotecas inglesas han ofrecido apoyo a los programas desarrollados por otras instituciones públicas de la comunidad, ya sean educativos, sanitarios o de servicios sociales. Asimismo, ha participado como fuente de información y asesoramiento sobre impuestos, el medio ambiente o la seguridad social. Nuestra intención, al definir este papel más detalladamente, es ayudar a comprender a los empleados de las bibliotecas y a sus colaboradores el poder que tienen las bibliotecas públicas para apoyar a quienes más lo necesitan, ayudándoles a cambiar sus vidas. El objetivo consiste en ir más allá del papel pasivo tradicional de un simple lugar, comprometiéndose activamente con aquellas tareas en las que las bibliotecas pueden ofrecer más ayuda.

Por supuesto, el proyecto está en curso y desde el MLA agradeceremos cualquier comentario o idea que se nos pueda aportar.

### **¿Cuál es el papel de una biblioteca pública en un mundo dominado por internet y los medios de comunicación de masas?**

Me gustaría finalizar esta ponencia con algunas reflexiones sobre la esta pregunta, ya que la considero fundamental para llegar a una definición del papel que desempeñarán los bibliotecarios en el siglo XXI. He demostrado anteriormente cuánto ha cambiado, en las últimas décadas, el mundo del conocimiento y la información, y parece que no existen motivos para imaginar que este ritmo de cambio se vaya a ralentizar sino todo lo contrario. Por lo tanto, debemos plantearnos nuevamente cómo las bibliotecas públicas van a poder ofrecer un servicio público valioso, con cierta estabilidad, en un entorno tan cambiante.

En mi opinión, la consecución de este objetivo resultará más sencilla, si consideramos la biblioteca pública como un centro del saber en el marco de una sociedad del conocimiento en gesta-

ción. No debemos centrarnos en un solo medio para llegar al público, descartando los demás, sino que es necesario tener claro cuál es el papel que desempeña cada uno y evaluar, a continuación, las tecnologías y medios de comunicación disponibles, o las acciones que ofrecen mejores resultados. El conocimiento es una palabra con mucha fuerza e importancia, como lo confirman los lemas siguientes:

- La economía del conocimiento más importante del mundo (Tony Blair)
- Exploración del conocimiento universal (British Library)
- El conocimiento es enemigo de la enfermedad (Servicio de Salud Nacional)
- El conocimiento y la innovación son los motores del crecimiento sostenible (Comisión Europea)

Es nuestro deseo desarrollar estas afirmaciones para sugerir que las instituciones del conocimiento (museos, bibliotecas y archivos) tienen la capacidad de cambiar la vida de la gente, pueden construir puentes (desde la ignorancia al conocimiento, desde los prejuicios a la comprensión), y pueden apoyar la creación de nuevas industrias, como ocurre con la economía creativa. Estos conceptos están en línea con los objetivos clave nuestra política de gobierno:

- Educación y aprendizaje
- Calidad de vida
- Comunidades sostenibles
- Salud
- Economía (conocimiento, creatividad, turismo)
- Las comunidades gestionan localmente los distintos servicios

Si indagamos un poco más sobre este papel, observando el más complejo e incierto de las tres funciones mostradas en el diagrama 1 (*Biblioteca en la Red*), nos daremos cuenta, claramente, de que se necesita una nueva forma de pensar para que las instituciones del conocimiento adquieran preponderancia en los años venideros.

El MLA ha desarrollado un programa llamado *Digital Futures (Futuros digitales)*, diseñado para considerar todos los aspectos de los cambios tecnológicos y analizar cómo pueden afectar a nuestro ámbito. En la definición de este programa afirmamos que:

*“Nuestra visión del futuro se centra en las necesidades y comportamientos del usuario. Abarca el papel que desempeña el sector y sus aportaciones, aprovecha los últimos avances en tecnología y en los comportamientos del usuario, y tiene siempre en cuenta el ritmo con que se producen los cambios.”*

La afirmación previa implica que:

- Debemos tener en cuenta nuestro entorno, identificando los cambios legislativos, y las tendencias sociales y tecnológicas
- Es necesario evaluar los plazos para el cambio y la innovación, analizando los riesgos
- Es preciso visualizar nítidamente lo que las instituciones del saber pueden aportar ante las nuevas necesidades y demandas detectadas. No hay que reaccionar indiscriminadamente ante cualquier factor.

No me detendré en estas cuestiones, ya que representan en sí mismas temas que pueden dar lugar a reflexiones y debates de gran trascendencia. Me gustaría subrayar lo importante que resulta observar el modo en que la sociedad utiliza la tecnología hoy en día y, en particular, los cambios que han experimentado los hábitos de los jóvenes menores de veinte años, que realizan varias tareas a la

vez y confían de manera casi exclusiva en Internet como fuente de información y conocimiento. Estos nuevos comportamientos serán habituales dentro de treinta años para las personas... ¡encargadas de dirigir los servicios que nosotros gestionamos actualmente!

La respuesta más clara, entre todas las proporcionadas por el conjunto de las instituciones del conocimiento, es la creación de recursos y servicios digitales. En el ciberespacio, las colecciones disponibles en las instituciones del conocimiento adquieren el mismo grado de importancia para el usuario. De hecho, las combinaciones de colecciones y objetos de distintas maneras representan quizás el cambio más significativo que se ha visto hasta ahora en la oferta de nuestros servicios. Hemos pedido a las instituciones, que desarrollan programas de digitalización, que garanticen el acceso a objetos y colecciones a través de buenos servicios en línea, que vayan más allá de su propia página web.

Una de las misiones fundamentales que tendremos en el futuro será facilitar a quienes están encargados de conservar las colecciones los medios para que aprovechen al máximo las nuevas tecnologías disponibles en la red, de forma que se permita el acceso al conocimiento a toda la sociedad. Para el futuro, el MLA alberga el deseo de que los museos, bibliotecas y archivos contribuyan a articular una nación creativa y próspera conectando a la sociedad con los conocimientos que necesita. Esta visión vislumbra el surgimiento de un nivel de interoperatividad en el que distintos objetos digitales, puedan estar en muchos lugares al mismo tiempo así como el uso de metadatos enriquecidos que ofrecerá modos de acceso a la información que, hasta ahora, resultaban inimaginables. Desde luego, siempre será muy diferente la realidad de las colecciones de museos, bibliotecas y archivos de su representación digital. Sin embargo, cometeremos un error si no reconocemos a tiempo lo importante que resulta disponer de fuentes de información de buena calidad para el desarrollo de servicios en red, y la gran aportación que, para conseguirlo, pueden ofrecer los museos, bibliotecas y archivos.

Por ejemplo, el MLA ha lanzado un proyecto de colaboración titulado *Common Information Environment Group (Grupo para un entorno de información común)*, en el que participan otros proveedores de contenidos digitales del sector público, como la British Library, universidades del Reino Unido, el Servicio Nacional de Salud, los Archivos Nacionales, la BBC y el Ministerio de Educación y Formación. El Grupo ha llevado a cabo recientemente una encuesta pública. Los resultados<sup>6</sup> muestran que, entre todos los proveedores de contenidos digitales, los museos, bibliotecas y archivos ocupan el primer puesto como las fuentes de información que ofrecen mayor grado de fiabilidad. Casi el 90% de los encuestados, fueran o no usuarios de Internet, afirmaron que confiarían plenamente en la información obtenida a través de la red si la fuente eran los museos, bibliotecas y archivos. Este es un resultado de gran importancia. Demuestra claramente que resulta clave el papel que juegan las instituciones del conocimiento como proveedoras de contenidos para crear y fomentar los servicios en red. Pero es necesario hacer una advertencia: si no se conectan eficazmente las colecciones con las aplicaciones que proporcionan acceso a los servicios y al público en general, la creación de contenidos digitales no dará lugar por sí sola a la sociedad del conocimiento.

Quiero ser más claro aún. El gobierno del Reino Unido ha invertido al menos 2.000 millones de euros, a través de sus Ministerios de Educación y Cultura, en el desarrollo de fuentes de información digital para dar apoyo a todos los niveles del sistema educativo oficial y permitir la auto-formación en cualquier momento de la vida. Ya he descrito cómo el MLA ha gestionado proyectos con presupuestos superiores a 75 millones de euros, y ha creado más de 150 páginas web muy innovadoras utilizando los recursos culturales disponibles en museos, bibliotecas y archivos. El uso de otras fuentes de financiación ha permitido el desarrollo de un número similar de páginas web. Resulta fácil acceder a

la información, si se sabe dónde encontrarla, o si se conoce la dirección del portal principal o el nombre de la página Web. Sin embargo, la realidad es que las probabilidades que tiene una persona de encontrar información sobre un tema que no conoce demasiado bien son mínimas. Nuestra experiencia nos indica que las instituciones culturales no aparecen clasificadas en los primeros puestos de los resultados de los motores de búsqueda, a menos que se especifique claramente su nombre en la cadena de búsqueda.

Por lo tanto, da igual lo que gastemos en digitalización si no disponemos de mecanismos que mejoren el acceso al patrimonio cultural digital que se ha creado para nuestro uso común. La mayor parte de la gente nunca lo encontrará. Esta dificultad nos debe preocupar a todos, si queremos que la utilización de nuestras colecciones culturales tenga el máximo rendimiento. Al documentar las colecciones digitales de nuestros países, estamos empezando a organizar nuestro patrimonio cultural de forma que transforme los nuevos hallazgos y descubrimientos. Es un primer paso muy importante para ofrecer unas directrices fundamentales que nos informen de qué es lo que está disponible y cómo se puede encontrar.

Pero esto no es todo. Si nosotros, como líderes de las instituciones del conocimiento, como exploradores del paisaje digital, queremos superar las actuales carencias del proceso de descubrimiento, no sólo debemos indicar la estructura y descripción de las colecciones que poseemos sino que, además, debemos tener en las necesidades y comportamientos de los distintos tipos de usuarios. Internet es una herramienta personal que resuelve dudas y necesidades personales, y debemos pasar de la filosofía de 'talla única' a diseñar para el usuario una ubicación personalizada que le sitúe en el mismo corazón del conocimiento digital.

Actualmente, parece que se está produciendo un cambio de filosofía en materia de diseño de páginas web tanto en el sector público como privado, avanzando hacia espacios de conocimiento orientados al individuo, que incluyen un perfil con intereses de la persona y, a menudo, ¡incluso los datos de su tarjeta de crédito! Muchos de ustedes habrán podido comprobar el funcionamiento de tiendas en la red, como, por ejemplo, Amazon, en las que una vez que has cumplimentado tu perfil basta con que pulses una tecla para comprar cualquier producto. Es un método sencillo y muy eficaz para asegurar las ventas. El mismo método se utiliza ahora en varios servicios por Internet de características similares, y resulta evidente que se ha hecho muy popular entre los usuarios frecuentes. Estamos ante el nacimiento de una tendencia que, en mi opinión, transformará las expectativas que tenemos de los servicios en la red dentro de los próximos tres a cinco años. Supondrá el uso de Internet como una herramienta práctica para desenvolvemos en nuestro día a día, en lugar de utilizarlo como un simple patio de recreo.

En el ámbito público, los métodos de enseñanza por Internet y los entornos de aprendizaje virtual que la red ofrece reflejan con claridad este cambio, y me dan la razón cuando afirmo que el usuario es tan importante como el contenido si queremos que los servicios de la red sean globales y sostenibles. La estrategia de nuestro Ministerio de Educación y Formación, que fomenta los métodos de enseñanza por Internet, en todos los niveles formativos, indica claramente que se espera que los creadores de contenidos realicen desarrollos que satisfagan las necesidades individuales de los usuarios. El reto que esta estrategia supone para nosotros implica transformar los servicios de carácter público, del mismo modo que las tiendas personalizadas en Internet han transformado los modelos de negocio en el sector comercial.

El MLA está desarrollando actualmente, tras detectar esta tendencia, el concepto del conocimiento personal como parte de una idea que denominamos *la web del conocimiento*. Nuestra intención es firmar acuerdos con los proveedores de contenidos del sector público, ya sean museos, bibliotecas o archivos, para que pongan a disposición de la sociedad sus contenidos, asegurándonos de que éstos se ofrecen de acuerdo con nuestras normas de calidad nacionales sobre descripción de metadatos y formatos de archivos. De esta forma, lograremos un archivo distribuido de fuentes de información que se puede ofrecer, aplicando filtros, a cualquier usuario que haya configurado su espacio personal en *la web del conocimiento*. Pueden incluir su edad, lugar de residencia, intereses, estilos de aprendizaje, del mismo modo que lo haríamos en un entorno de enseñanza por Internet. Una vez que introducen una pregunta, el tema y su perfil se compararán con el archivo de fuentes de información.

Puedo describir de una forma sencilla el cambio que queremos introducir. Para muchas personas, Internet es la vía que les permite aprender nuevas ideas y obtener datos. Todos asumimos que herramientas como Google nos proporcionan las respuestas que buscamos. Sin embargo, si quiero obtener información sencilla sobre un tema como, por ejemplo, relojes antiguos, una búsqueda en Google de esas dos palabras resultará en ocho millones de entradas. Al leer las veinte primeras páginas de resultados, veo que sólo hay gente que intenta venderme relojes antiguos. Por supuesto, la información que realmente quería encontrar era dónde puedo ver colecciones de relojes antiguos en un museo cerca de mi casa, qué libros puedo consultar en la biblioteca municipal sobre el tema y qué documentos están disponibles en los archivos sobre el fabricante de un reloj específico. Google no puede proporcionar estas respuestas al usuario que realiza una búsqueda.

En el MLA, hemos desarrollado proyectos prototipo a partir de alguna de estas ideas en un servicio llamado *Discover (Descubre)*, que se encuentra disponible como parte de la *Red de los ciudadanos* en [www.peoplesnetwork.gov.uk](http://www.peoplesnetwork.gov.uk). *Discover* reúne bases de datos procedentes de fuentes de información fiables y los presenta de forma que satisfagan las necesidades de información de los usuarios. En este sitio web, podrán probar otros ejemplos de servicios innovadores, como las fuentes de referencias comerciales en la red, disponibles para todo el mundo con un simple carné de la biblioteca y que ofrecen servicios a cualquier ciudadano en cualquier lugar del mundo mientras siga en posesión de su carné de la biblioteca pública.

## Conclusiones

No hay respuestas certeras a las preguntas sobre el futuro. Sin embargo, los bibliotecarios muchas veces no se hallan preparados para enfrentarse seriamente al futuro, y esto supone un riesgo ante lo que podría ser una época muy interesante para las bibliotecas públicas, que actualmente se encuentran en el ojo del huracán de las medidas legislativas y los cambios sociales. Tenemos la oportunidad de construir un futuro sin tanta incertidumbre para la sociedad del conocimiento y las bibliotecas públicas, utilizando la imaginación y el debate.

Terminaré con unas afirmaciones que sería conveniente que todos recordásemos hoy, mañana y en el futuro:

- Resulta indispensable facilitar a toda la sociedad un acceso sencillo al conocimiento
- Las instituciones deberían ofrecer servicios que impulsen a los individuos a emprender búsquedas de conocimiento

- En un mundo conectado a través de la red, los contenidos que albergan las instituciones son más importantes que las instituciones propiamente dichas (institución primero, en segundo lugar el contenido).
- El papel del intermediario - bibliotecario, trabajador de la educación, conservador – será cada vez más importante para presentar las fuentes de información digitales
- Todos debemos luchar por el derecho universal al conocimiento.

Hemos emprendido un viaje para descubrir y conocer. El trabajo que he descrito resulta un elemento fundamental para que otros sigan nuestras huellas en el futuro con confianza. Es este el siglo del conocimiento, y somos nosotros, guardianes y gestores de los bienes de las instituciones del saber, quienes debemos hacer llegar a todos los miembros de la sociedad las colecciones de las que disponemos.

Una noble ambición que aspiramos a conseguir.

#### NOTAS

<sup>1</sup> <http://www.mla.gov.uk/action/pn/impact.asp>

<sup>2</sup> [www.enrichuk.net](http://www.enrichuk.net)

<sup>3</sup> [http://www.culture.gov.uk/Reference\\_library/Publications/archive\\_2003/framework\\_future.htm](http://www.culture.gov.uk/Reference_library/Publications/archive_2003/framework_future.htm)

<sup>4</sup> [http://www.mla.gov.uk/resources/assets//id874rep\\_pdf\\_6757.pdf](http://www.mla.gov.uk/resources/assets//id874rep_pdf_6757.pdf)

<sup>5</sup> [www.designinglibraries.org.uk](http://www.designinglibraries.org.uk)

<sup>6</sup> [www.common-information.org](http://www.common-information.org)