

FORO DE DEBATE:

NUEVAS DEMANDAS, NUEVOS SERVICIOS

Javier Álvarez

Biblioteca de Andalucía

1. Líneas generales. Estado de la cuestión

Otros foros de este mismo Congreso abordarán el papel de la biblioteca pública en la sociedad de la información, la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación y otros temas muy relacionados con los nuevos servicios bibliotecarios, como el servicio de información a la comunidad, los servicios a sectores específicos de la población, etc. Siendo por ello que el Congreso se ha planteado como un todo, deberemos centrarnos entonces en la definición de los nuevos servicios bibliotecarios como respuesta a las también nuevas demandas y necesidades de los usuarios, en comparación o como continuación de los servicios que tradicionalmente ha venido ofreciendo la biblioteca pública desde que existe como tal.

No incidiré en esta breve introducción en las inmensas posibilidades que ofrece Internet para mejorar el desempeño de los servicios tradicionales o para implementar nuevos servicios en las bibliotecas, ni en los necesarios cambios en los *curricula* educativos o en la formación continuada del bibliotecario profesional que le permitan acometer la prestación de los nuevos servicios, debido al hecho de contar en este foro con nuestros dos ponentes que sin duda podrán hablar con mucho mayor conocimiento de ambos aspectos.

Servicios de la biblioteca pública: normas y orientaciones

Para comenzar enmarcando el debate de la manera más convencional, recurriremos a la documentación normativa u orientativa al uso, así como a las declaraciones y convenciones internacionales susceptibles de recibir la menor contestación en el ámbito bibliotecario y biblioteconómico.

El Manifiesto de la UNESCO para la biblioteca pública vincula los servicios que ha de prestar la biblioteca pública con su misión, en torno a la información, la educación y la cultura:

1. crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años;
2. prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles;
3. brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo;
4. estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;
5. sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes y las innovaciones y logros científicos;
6. facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo;
7. fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
8. prestar apoyo a la tradición oral;
9. garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria;
10. prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones;
11. contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática;
12. prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinadas a todos los grupos de edad, participar en ellas y, de ser necesario, iniciarlas.

En las recientes Pautas para la biblioteca pública de la IFLA, publicadas en el pasado 2001, precisamente con el título *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for development*, concretamente en su capítulo I, se destaca como propósito de la biblioteca pública el proporcionar recursos y servicios en todos los soportes, para satisfacer las necesidades de los individuos y grupos, en una línea similar a la propugnada por el Manifiesto de la UNESCO.

Los elementos fundamentales para desarrollar satisfactoriamente los servicios de la biblioteca pública serían los siguientes:

- identificación de los usuarios potenciales: según diferentes edades, grupos o individuos con necesidades especiales, etc.
- análisis de las necesidades de los usuarios
- políticas orientadas hacia la atención de los usuarios
- promoción de la formación de usuarios
- cooperación y compartición de recursos
- desarrollo de redes electrónicas
- garantía de acceso a los servicios
- construcción y mantenimiento de edificios para bibliotecas.

La biblioteca pública debe prestar al menos los siguientes servicios, fácilmente accesibles para el usuario en toda la variedad de formatos y soportes:

- préstamo de libros y otros soportes
- libros y otros materiales para el uso en la biblioteca
- servicios de información tanto en medios impresos como electrónicos
- servicios de consulta para los usuarios, incluyendo reservas
- servicios de información a la comunidad
- formación de usuarios, incluyendo apoyo a programas de alfabetización

Nuestro *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas*, en su apartado 3, se refiere al nuevo modelo de biblioteca pública y a sus servicios potenciales. Las bibliotecas públicas podrían:

- ofrecer acceso a la información electrónica disponible en Internet y en soportes digitales.
- proporcionar a sus usuarios la necesaria formación en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- proporcionar a los usuarios que lo requieran ayuda, orientación y guía para localizar, seleccionar y valorar los recursos de información disponibles en Internet
- prestar apoyo a la formación continua o permanente y a la educación a distancia, como modalidades educativas que cada vez se extenderán más en la Sociedad de la Información
- contribuir a preservar y difundir el patrimonio cultural local, convirtiéndose en proveedoras de información local a través de Internet. De esa forma, pueden contribuir a aumentar considerablemente la presencia en Internet de contenidos en español.

Servicios de la biblioteca pública: intentos de sistematización

El conocido informe sobre las bibliotecas en la sociedad de la información, auspiciado por la Comisión Europea, y que, sin duda alguna, también será citado y estudiado en otros foros, siguiendo el ya clásico

La biblioteca pública y las redes de información

Foro de debate: Nuevas demandas, nuevos servicios

esquema misión/visión, presenta los servicios que ya se consideran consolidados, al menos desde la perspectiva europea occidental. En los países miembros, las bibliotecas públicas modernas ya ofrecen, en general:

- acceso al acervo cultural de la humanidad, a través de los documentos cualquiera que sea su soporte,
- una colección de préstamo de materiales impresos y de multimedia,
- acceso a redes y apoyo a la navegación en red y a la localización de la información,
- puestos de trabajo con equipos para usuarios,
- oportunidades de educación a distancia y formación continua,
- instalaciones para celebrar reuniones, disponibles para los usuarios,
- servicios electrónicos de acceso a los documentos.

Las bibliotecas que se mantengan al día en el futuro inmediato serán capaces de:

- tener acceso a catálogos colectivos para el préstamo interbibliotecario,
- formar parte de una red de bibliotecas a nivel internacional,
- cooperar estrechamente con otras instituciones como archivos y centros docentes,
- proporcionar información para la comunidad a la que sirve,
- ofrecer servicios especiales a diversos grupos de usuarios, desde información empresarial hasta servicios para minorías étnicas y personas con deficiencias visuales.

La distinción entre los servicios tradicionales y los considerados nuevos no está nada clara en la práctica. En cualquiera de nuestros centros podríamos encontrar una clasificación sencilla de los mismos. Eligiendo al azar y respetando la terminología del Centro Cultural y de Desarrollo Bibliotecario, de Chile, tendríamos:

1) Servicios bibliotecarios tradicionales:

- servicios para público infantil (*La torre de los niños*),
- servicio de referencia y préstamo de libros en sala,
- hemeroteca.

2) Servicios de información computacional:

- servicio de información Internet,
- servicio de información multimedios,
- referencia en CD-ROM,
- libro electrónico para niños,
- catálogos computacionales.

3) Servicios de extensión bibliotecaria:

- bibliobuses.

En el Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas celebrado en Méjico en septiembre del pasado año 2001 se debatió acerca de los diferentes servicios, con una clasificación parecida:

- servicio de préstamo a domicilio,

- consulta en sala,
- orientación a usuarios,
- préstamo interbibliotecario,
- servicio de fotocopiado,
- servicio de Internet.

Por su parte, Merlo Vega sistematizó los nuevos servicios al usuario, destacando de entre sus conocidas 50 aplicaciones bibliotecarias de Internet las relativas a la difusión de la colección, mediante la producción de documentos informativos, servicios de alerta, gestión del préstamo, préstamo interbibliotecario, bibliografías, guías de lectura, boletines de novedades y sumarios, suministro de documentos, selección de documentos web, orientación bibliográfica, tabloneros de anuncios, exposiciones virtuales, documentos de apoyo, formularios de referencia, obtención de información, colecciones de referencia, difusión selectiva de la información, formación de usuarios y páginas propias de la biblioteca.

Como enumeración, sería válida la lista, que no repetiremos, y que se puede consultar en el Informe sobre las bibliotecas públicas en la sociedad de la información, como *lista de nuevos servicios*. Extractando de la misma los servicios y distribuyéndolos entre las cuatro funciones básicas, con la utilización de los nuevos medios, la biblioteca ofrecerá los siguientes:

La biblioteca pública local, centro cultural:

- acceso al patrimonio cultural mundial, digitalizado y almacenado,
- servicio de préstamos: impresos y multimedia,
- suministro electrónico de documentos,
- servicios de impresión, sobre pedido.

La biblioteca pública local, centro de carácter educativo:

- formación de usuarios a distintos niveles,
- equipos informáticos de trabajo y oportunidades de estudio, combinados con acceso a las redes y asesoramiento profesional,
- acceso a equipos informáticos y programas estándar,
- formación y asistencia básicas,
- acceso a las redes y servicio de navegación en ellas,
- programas de formación de usuarios,
- presentaciones en grupo, clases sobre Internet, etc.,
- paquetes informáticos para aprendizaje abierto,
- apoyo a la enseñanza distancia,
- la biblioteca como laboratorio de ensayo de programas.

La biblioteca pública local, servicio de información general y especializada:

- servicios de apoyo a la actividad empresarial,
- ayuda al gobierno y administración locales,
- servicios de alerta (nuevas normas, reglamentos, productos en diversos sectores),
- información con valor añadido (listas de artículos anotados y comentados),
- selección de enlaces hacia sitios web para satisfacer necesidades locales de información.

La biblioteca pública centro de acogida:

- servicio para personas en desventaja, minorías, inmigrantes, etc.

Por último, la conferencia NAPLE, celebrada a principios de este mes de octubre de 2002 en Copenhague, coincidiendo con la presidencia danesa de la Comunidad Europea, en su documento preliminar establece, en relación con el servicio a sus usuarios, las siguientes funciones de la biblioteca pública:

- proporcionar acceso a la información publicada,
- ofrecer oportunidades de formación continua,
- dar acceso para todos a las Tecnologías de la Información y Comunicación,
- reducir el nivel de analfabetismo tecnológico,
- preservar la identidad cultural en un mundo cambiante.

2. Opiniones y propuestas para el debate

Ya sin ánimo de sistematización, con un discurrir un tanto anárquico, y la sola idea de incitar a la discusión, exponemos a continuación una serie de reflexiones y posibles temas para el debate, a criterio de los asistentes al foro:

Demanda y oferta

Suficientemente explicitado lo que entendemos por servicios de la biblioteca pública deberíamos clarificar el concepto de demandas de sus usuarios. En recientes trabajos hemos constatado como se analiza el desarrollo de las colecciones: considerando la mayor o menor incidencia de los datos cuantitativos sobre circulación de documentos bibliográficos en comparación con los audiovisuales o electrónicos. En este tipo de trabajos se llega a conclusiones acerca del nivel de adecuación del crecimiento de los fondos, en consonancia o no con la *demanda* de los usuarios, basándose en los datos de préstamo. Entendemos que en este caso no se trata de *demanda* sino de *uso* de los materiales de la colección.

Si nos basamos en la experiencia práctica, obviamente la misma población de usuarios potenciales reacciona de forma muy diferente de acuerdo con la oferta de servicios bibliotecarios que recibe. En Granada pudimos comprobar, y suponemos que similares casos se habrán experimentado en todas las bibliotecas que inauguran nuevas instalaciones, incluyendo documentos en distintos soportes, incrementando los horarios de apertura, facilitando el libre acceso, colecciones renovadas, automatización y rapidez en los servicios de préstamo... cómo el número de usuarios inscritos, invariable o en descenso desde hacía dos décadas, se multiplicó por cuatro en sólo unos años, a partir del traslado a un nuevo edificio en 1994. En realidad, los usuarios granadinos, ¿vieron satisfecha su demanda de nuevos servicios o simplemente respondieron de forma lógica a una oferta de servicios de calidad?

Para sistematizar las demandas, tal vez el mejor procedimiento sea el de la encuesta a los usuarios, anónima y con preguntas simples y respuestas abiertas. Preguntando a los propios usuarios de una biblioteca de tipo medio, acerca de sus demandas hacia la biblioteca pública, o, de manera más prosaica, revisando las quejas manifestadas en nuestros libros de sugerencias y reclamaciones, o los mensajes de correo electrónico recibidos a través de los formularios incluidos en el sitio web de la biblioteca, los resultados reales en cuanto a demandas pueden ser muy similares a:

- facilidad para consulta y asesoramiento en la realización de trabajos escolares,
- espacio para estudio de materiales propios, especialmente durante los periodos de exámenes,

- demanda de mayor número y actualización de los materiales audiovisuales y electrónicos,
- apertura en horarios diferentes a los actuales, acordes con su disponibilidad de tiempo,
- ampliación y flexibilidad en los periodos de préstamo,
- mejora del trato y atención por parte del personal,
- posibilidad de imprimir documentos y guardar archivos,
- respuestas rápidas a preguntas puntuales sobre información factual,
- acceso a la información de tipo administrativo,
- ampliación del número de puestos de acceso a Internet, y mayor tiempo de uso,
- posibilidad de realizar transacciones rutinarias con la biblioteca de forma remota (teléfono, Internet),
- mejora en los contenidos y velocidad de acceso al sitio web de la biblioteca.

Probablemente podemos concluir que los usuarios actuales de la biblioteca, más que demandar nuevos servicios, lo que exigen es el mantenimiento y mejora de los existentes. Para ello, es conveniente la implantación obligatoria de las llamadas *cartas de servicios*, o documentos en que éstos se expresan, con el compromiso de cumplimiento por parte del propio centro, mucho más concretas y cercanas que la legislación o reglamentación administrativa.

¿Cuáles son las demandas de los usuarios y cómo las medimos? ¿Debemos hablar más bien de “necesidades” informativas de los usuarios, en lugar de demandas?

El hecho de mejorar la prestación de los servicios tradicionales (préstamo, referencia) mediante la inclusión de tecnologías para la catalogación, recuperación, difusión... ¿permite hablar de *nuevos* servicios? En los años 80 se produjo un gran debate promovido por algunos bibliotecarios que presuponían que más allá de meras herramientas para el desempeño de los servicios tradicionales, la aceptación, introducción y uso de las que entonces eran nuevas tecnologías, representaban un auténtico cambio cualitativo, haciendo diferente la esencia del trabajo y de los servicios bibliotecarios.

Por otra parte, ¿podemos considerar que la esencia tradicional del trabajo bibliotecario, la conservación, tratamiento, uso y difusión de los documentos, se ve afectada porque dichas operaciones, incluyendo las dos últimas, se realicen sobre materiales en un soporte diferente al papel?

En la última década hemos asistido personalmente a varios encuentros profesionales en cuyos lemas parecía obligatoria la figuración de las expresiones *nuevos/as*, referidas a los mercados, a los productos, a las tecnologías, a los profesionales o a los usuarios. Pero, ¿de verdad son nuevos los servicios y las demandas de los usuarios? Al respecto reflexionamos a continuación sobre dos ejemplos aparentemente divergentes:

Una gran parte de los usuarios necesitan formación general: ¿Es todavía función de la biblioteca pública proporcionársela?

El papel paternalista de la biblioteca como educadora está siendo muy contestado últimamente, tendiéndose a considerar únicamente la biblioteca como mediadora entre el usuario y la información, centrando sus esfuerzos en mejorar su oferta de servicios, más que en adecuar las preferencias de los usuarios a la oferta existente.

Sin embargo, parece sobrevivir el servicio de mediación de la biblioteca ya esbozado desde la *Misión del bibliotecario* de Ortega. Si en su tiempo ya existían demasiados libros, debiendo el bibliotecario des-

brozar el terreno y cribar la información para ahorrar esfuerzos inútiles al usuario, ahora parece existir acuerdo en que el trabajo referencista ha de adentrarse en la selva de Internet, como un servicio virtual de guía, selección y agrupación de recursos a través del sitio web de la biblioteca, dejando de lado la inmensa cantidad de basura que, junto a información valiosa, circula por la red.

¿Existe contradicción entre esta actitud y la libertad de elección de recursos por parte del usuario?

Auténticos servicios nuevos

Existe algún ejemplo donde la tecnología condiciona de manera incontestable la prestación de un servicio. Es el caso de los servicios de referencia, en lo que se ha llamado *la vuelta triunfante de los referencistas*, por medio de servicios del tipo *pregunte al bibliotecario*, o nuestro servicio cooperativo de respuestas inmediatas a través de la red *Pregunte, La biblioteca responde*, solo posibles gracias a la existencia de formularios interactivos alojados en los sitios web y del uso del correo electrónico.

El no-usuario

Los no usuarios de la biblioteca ni siquiera demandan. Una clasificación muy sencilla de ese mayoritario sector de la población muestra cómo dentro del mismo conviven dos tipologías diametralmente opuestas:

De una parte el no-usuario autosuficiente al que los tiempos de espera, el propio hecho de desplazarse, la calidad de los materiales, su actualidad o disponibilidad, y, desde luego su poder adquisitivo, hacen preferir otros agentes para completar sus necesidades informativas.

En el otro extremo están los pobres, los analfabetos reales, analfabetos funcionales, los que no hablan inglés, no conocen el manejo de las tecnologías o no tienen acceso a Internet. Podemos mencionar un ejemplo real que está ocurriendo en alguna de nuestras Comunidades Autónomas cuando con gran voluntad pretendemos crear un gran catálogo unificado de bibliotecas públicas y acceso común al servicio de préstamo y encontramos la dificultad insalvable de la carencia de acceso a líneas de banda ancha en amplias zonas del territorio, sin que se vislumbre un cambio a corto o medio plazo. En la práctica, para este grupo, estaríamos hablando de una auténtica exclusión del derecho de acceso a la información.

La biblioteca virtual abre 24 horas al día, 7 días a la semana, y ofrece acceso a los mejores recursos bibliotecarios del mundo, pero sus mostradores virtuales están cerrados permanentemente para aquellos que no disponen de un ordenador personal o de una conexión a Internet.

Parece superado e incluso de mal gusto seguir utilizando expresiones hace algunos años tan en boga como *info-ricos* e *info-pobres*, pero ¿debe la biblioteca pública hacer abstracción de esta realidad, como quiera que sea denominada? ¿Sigue vigente el papel de prestación subsidiaria de servicios tradicional en la biblioteca pública?

Concepción de los usuarios como *clientes*

Mientras el conocimiento de las necesidades de información de nuestros usuarios actuales y potenciales es difícil de conseguir en la práctica y presenta implicaciones hasta de tipo ético, es mucho más sencillo conocer sus costumbres y preferencias. A diferencia de los servicios sanitarios o educativos, los cuales, independientemente de apreciaciones particulares sobre su bondad, calidad o adecuación son de utilización obligada dependiendo de las circunstancias, por su opcionalidad se viene dando en comparar a los servicios culturales en general y bibliotecarios en particular, con los ofrecidos por los establecimientos comerciales. En ellos, el cliente elige entre diferentes ofertas, espera satisfacer sus necesidades y no ver defraudadas sus

expectativas, ser tratado deferentemente, de forma particularizada y asumiendo un coste justificado por el producto o servicio que adquiere. El cliente insatisfecho, nuestro no-usuario autosuficiente del apartado anterior, normalmente no formula ninguna queja ni sugerencia de mejora acerca del servicio, simplemente no vuelve y elige otro establecimiento.

El precio de los servicios

Acorde con la anterior concepción del usuario como cliente, el precio es un concepto difícil para los bibliotecarios, que hasta ahora y por definición carecemos de caja registradora. En una tienda, el precio tiene que cubrir los costes y dejar un margen de beneficio. En la biblioteca, el coste normalmente incluye el coste oculto. Nuestros productos no llevan una etiqueta con el precio. El precio es implícito: incluye el tiempo y las dificultades que el usuario afronta antes de obtener un servicio.

Con una ideología más evidente, se comienza a hablar abiertamente de que la biblioteca pública pueda autofinanciarse, estableciendo precios por ofrecer sus servicios. Idea deleznable y repulsiva a priori para la mayoría de nosotros, sin embargo sus defensores presentan razones teóricas y sobre todo prácticas a su favor. Los usuarios estarían dispuestos a pagar, siempre que la oferta les interesase. Esperan servicios modernos, ofrecidos con profesionalidad, antes que servicios deficientes y materiales obsoletos ofrecidos gratuitamente. La sofisticación de la demanda, junto con los recortes presupuestarios de las instituciones gestoras, hacen que las bibliotecas públicas hayan de buscar patrocinios, incluso recurrir a la publicidad o al llamado *insourcing* para financiar servicios de calidad. De hecho, las bibliotecas que han podido optar por esta solución, al permitírsele las legislaciones de sus respectivos países, se permiten ofrecer servicios de vanguardia, aunque cabría decir que no de acceso universal, por más que dicho acceso se intente facilitar mediante el establecimiento de cuotas a los usuarios proporcionales a sus ingresos.

Nuevos servicios o servicios siempre cambiantes

La prospectiva sobre los servicios *futuros*, que con el discurrir de unos años pasan a ser *nuevos* y un poco más tarde *tradicionales* está siendo plenamente exitosa en el ámbito bibliotecario. Los servicios de microfilmación, xerografía y fotocopia en los 60, el uso de ordenadores personales, las redes... En el monumental *Manual de Documentación*, de Lasso de la Vega, publicado en 1969 se anticipaba, con el único error de su sede, prevista en La Haya, el *Centro Mundial de información*, que existiría gracias a los ordenadores electrónicos en coordinación con el teléfono, la televisión y la radio, como una red mundial de información. Se han cumplido para el año 2000 las previsiones de Thompson, expuestas en 1984 con su paradójico título *El fin de las bibliotecas*, así como las de Newby a principios de los 90, y no parece haber dudas de que en los próximos diez años el futuro será el previsto por el documento de trabajo de la NAPLE:

La biblioteca irá:

- desde el interés por la colección hacia el acceso a los recursos electrónicos,
- desde los visitantes hacia el acceso a distancia a la biblioteca,
- hacia la selección electrónica de los materiales,
- desde el OPAC hacia los catálogos virtuales y metacatálogos y hacia los sistemas de recuperación de los recursos de información,
- desde los servicios a los usuarios a su educación.

Biblioteca universal, biblioteca activa, biblioteca digital, biblioteca virtual, dedicada a la urgente digitalización de sus recursos exclusivos, locales, antiguos, con depósitos cada vez más pequeños en tamaño y mayores en contenido, la biblioteca pública va a seguir manteniendo la esencia que la hizo surgir de una gran revolución que cambió la civilización y que la va a mantener y potenciar tras y gracias a esta evolución tecnológica que vivimos.

FORO DE DEBATE: NUEVAS DEMANDAS, NUEVOS SERVICIOS.

NUEVAS REALIDADES, NUEVAS NECESIDADES: NUEVOS ROLES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Adela d'Alòs-Moner

Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya

¿Dónde estamos: en una sociedad que experimenta importantes cambios o en un cambio de sociedad?

La respuesta no es trivial, pero la mayoría coinciden en que estamos en un cambio de sociedad. Estamos viviendo la transformación de la vieja economía industrial a la nueva economía global, donde la información se transforma en un recurso productivo directo y donde el papel de las tecnologías transforma la manera de trabajar, de comunicarse. Los cambios afectan el ámbito social, político y cultural y nuevas realidades, como los fenómenos migratorios, están transformando la sociedad. Esta nueva sociedad necesita cada vez más de información y de conocimiento y ésta es hoy la nueva oportunidad de las bibliotecas públicas

No hablamos pues de una sociedad que cambia, sino de un cambio de sociedad.

Esta nueva sociedad global se basa en una nueva economía con formas de producción totalmente distintas, donde el peso de la distribución de los productos adquiere una mayor relevancia y donde se concentra el poder en grandes multinacionales. Se produce una progresiva marginación de áreas o zonas rurales y menos desarrolladas, y un peligro de pérdida de capacidad de actuación de algunos gobiernos locales -de los que dependen en la mayoría de los casos las bibliotecas públicas- que necesitan cada vez más potenciar su relación con el ciudadano y empresas, y que pueden ver limitadas sus posibilidades si no disponen de conexión a la red.

En este nuevo contexto hay dos ejes claros sobre los que las bibliotecas públicas deben sustentarse:

En primer lugar, las bibliotecas públicas deben orientarse 100% a sus usuarios y conseguir que el máximo de sus usuarios potenciales hagan uso del servicio y se conviertan en usuarios *reales*. Son estos *usuarios potenciales* a los que es necesario prestar una especial atención, ya que son precisamente las bibliotecas públicas las que tienen hoy un importante papel para evitar la llamada *fractura digital*, y para que el aumento de *los nuevos marginados* -personas de tercera edad, comunidades más pobres, e inmigrantes en especial medida- se amortigüe y sea el menor posible.

Si las bibliotecas públicas han tenido siempre un papel social y democratizador importante, este rol adquiere hoy una mayor relevancia. No es suficiente tener unos puntos de acceso a la red; la nueva alfabetización necesita de formación y es la biblioteca pública la que tiene que asegurar que todos, sin distinción, tienen los mismos conocimientos para explotar las posibilidades que Internet ofrece.

Un servicio orientado 100% al usuario comporta pensar en la innovación continua de los productos, obliga a repensar la biblioteca -qué se hace y porqué se hace- y, sobretudo comporta diseñar servicios personalizados, adaptados a colectivos específicos: parados, personas mayores, etc.

Entre los nuevos servicios hay dos a los que es necesario prestar la debida importancia. Uno está ligado al tejido productivo, y debe servir para ayudar a las empresas locales a usar las nuevas tecnologías de la información que les permitan estar en mejores condiciones de competir en la nueva realidad. Otro, está directamente relacionado con la e-gobernabilidad y la e-democracia, en definitiva, con el gobierno local del que depende la biblioteca. Esta debe ser hoy un importante punto de apoyo para el gobierno local, y actuar como consultora para el ayuntamiento del que depende, para facilitar el paso a una administración local

en línea, abierta al ciudadano las 24 horas al día, todos los días del año. La información y transparencia municipal -los presupuestos municipales, las actas de los plenos, las ordenanzas municipales, etc.- y la tramitación electrónica, deben estar hoy en la agenda de actuación de las bibliotecas públicas.

La biblioteca pública hoy tiene la oportunidad de contribuir a potenciar su comunidad local a través de la creación de contenidos digitales locales a la red global, y a facilitar el acceso transparente a los servicios municipales. ¿Quién debe organizar la información del ayuntamiento? ¿Quién mejor que los profesionales de la biblioteca pública conocen las necesidades de la población y cómo deben estructurarse los contenidos? Sin duda, ayudar a organizar y estructurar la información de la administración es hoy una nueva oportunidad de las bibliotecas públicas.

Pero la innovación no afecta sólo a los servicios; afecta también a los edificios, a la distribución de espacios en la biblioteca, a la formación continua de su personal, así como a nuevas formas de trabajo con la integración en la biblioteca de profesionales de otros ámbitos -pedagogos, asistentes sociales, periodistas, informáticos, etc.- según sea el marco social en el que la biblioteca actúe.

El segundo eje de actuación de las bibliotecas públicas es el tecnológico ya que deberán basar gran parte de sus servicios en la tecnología de la información y comunicación e innovar en nuevos servicios basados en la red. Revistas y libros electrónicos, servicios de videoconferencia, bibliotecas virtuales, servicios de información virtuales, forman parte de esta nueva realidad.

¿Qué diferencia hay entre una biblioteca universitaria y una pública? Posiblemente su misión, pero no una parte de su público objetivo -los post-universitarios o profesionales-, ni una gran parte de los servicios que pueden ofrecer a través de recursos electrónicos en la red. Bibliotecas públicas y universidades coinciden hoy con un tipo de usuario: el profesional que requiere de nuevos conocimientos para su trabajo o el post-universitario que, una vez acabada la universidad, necesita de formación permanente a lo largo de toda su vida. Estamos en un nuevo marco en el que la red permitiría a las bibliotecas públicas ofrecer artículos o libros electrónicos, realizar búsquedas en bases de datos, de manera similar a las universidades.

Pero, podemos ir más allá: en las Jornadas Catalanas de Documentación realizadas los días 15 y 16 de Noviembre de 2001, Manel Sanromà, miembro de l'ISOC, sugirió que las bibliotecas públicas deberían tener, de muestra, las últimas herramientas tecnológicas asociadas con las TIC: el último modelo de PALM o de televisión digital, por ejemplo, para que, también en estos aspectos, todos, sin exclusiones, puedan tener las mismas oportunidades.

Más allá de un gran equipamiento -por muy dimensionado y bonito que sea- o de la automatización del catálogo, es necesario repensar la biblioteca pública: sus servicios, sus colecciones, la formación del personal, la formación de los usuarios, y ver cómo puede adquirir un nuevo protagonismo dotando la red global de contenidos locales y cómo puede ser un elemento claro de soporte a la administración en línea.

Los recursos son limitados y es necesario optimizarlos, evaluar sistemáticamente los resultados de la actividad. La promoción de los servicios y productos que se ofrecen es hoy aun más importante, así como desarrollar iniciativas para detectar nuevas necesidades y ampliar el número de usuarios.

Posiblemente será necesario buscar fuentes de financiación externa para proyectos concretos, puntuales, y acudir a algún tipo de soporte externo en aquellos aspectos que se considere sea necesario reforzar. Basar todo el funcionamiento de la biblioteca sólo en lo que su personal es capaz de hacer, puede representar una limitación a las nuevas oportunidades. Debemos intentar anticiparnos, evitar *llegar tarde*, ser capaces de atender a nuevas necesidades y de anticiparnos a ellas.

En definitiva, en este cambio global, todos debemos pensar en trabajar de manera distinta, en gestionar de manera distinta, para ser un punto de referencia obligado para los ciudadanos a los que servimos, al ayuntamiento del que dependemos, para continuar siendo un elemento de cohesión social y de garantía

democrática para todos.

José Antonio Merlo Vega

Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Salamanca

Un nuevo concepto de biblioteca pública

Las bibliotecas públicas están experimentando significativos cambios en la forma de definir sus fines, de proceder a su organización y de prestar sus servicios a los usuarios. Las tradicionales funciones y servicios de las bibliotecas siguen siendo válidos, pero el desarrollo de nuevos procedimientos, sobre todo tecnológicos, ha provocado cambios en las formas de actuar de las bibliotecas públicas. Además, junto a las evoluciones derivadas del avance tecnológico, se ha experimentado un cambio en la sensibilidad de quienes desempeñan su actividad profesional en las bibliotecas públicas. Sin dejar de ser válida la concepción de la biblioteca pública como un centro cultural y formativo, se está tendiendo hacia espacios y servicios centrados en el acceso a la información. Formar, informar y entretener continúan siendo los pilares básicos de una biblioteca pública. Su gestión y actividad deben ir orientadas hacia estos tres fines, pero los cambios sociales y tecnológicos han llevado a un nuevo concepto de biblioteca pública, cuya característica principal se corresponde con el objetivo básico de la nueva biblioteca pública: ser un centro de información abierto a cualquier usuario y dotado de los recursos necesarios para satisfacer cualquier demanda informativa.

Desde la aparición de las primeras bibliotecas públicas, éstas han desempeñado una función social similar a la que prestan en la actualidad: poner a disposición de los usuarios colecciones para su consulta, con la intención de contribuir a su formación, a su desarrollo personal y a su ocio. Hay que destacar que en muchas poblaciones las bibliotecas públicas son la única vía para que los ciudadanos dispongan de los libros u otros documentos que requieren. La creación de bibliotecas públicas puede entenderse como una conquista social y éstas deben considerarse como una señal del desarrollo de una sociedad, ya que desde la biblioteca pública se garantiza el libre acceso al conocimiento.

En el momento actual las bibliotecas públicas, al igual que las restantes tipologías bibliotecarias, se han visto desbordadas por el incremento exponencial de los documentos a los que se puede acceder. Los usuarios demandan informaciones que exceden de la contenida en las colecciones de la biblioteca, conscientes de que los recursos de una biblioteca son más de lo que albergan sus estanterías. Ahí reside uno de los cambios que han tocado de lleno las bases de las bibliotecas públicas: una biblioteca está formada por los recursos propios y por aquellos a los que tiene acceso. Más que como una demanda la biblioteca pública debe entender como una obligación el conseguir los medios y requisitos necesarios para poder satisfacer las demandas informativas de los usuarios, ya sean con los recursos locales o con el procedimiento que se considere oportuno.

El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y su popularización han hecho posible que las bibliotecas públicas estén reorientando su actividad, al disponer de sistemas automatizados que simplifican y mejoran los trabajos técnicos como la catalogación o el préstamo, al tiempo que permiten ofrecer nuevos servicios, como el acceso a Internet y mejorar la comunicación con sus usuarios.

En los últimos años se ha asistido al paso de la sociedad industrial a la sociedad tecnológica o de la información. Como antes se apuntaba, la biblioteca pública debe ser concebida de acuerdo con este desarrollo y asimilar que si hasta ahora era la única vía de la que muchas personas disponían para acceder a la información, ahora, además, será el único lugar donde muchos usuarios podrán emplear las redes de información. La biblioteca pública se encuentra ante una nueva responsabilidad: ser la puerta de acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información o, dicho de forma más sencilla, facilitar los medios para que los usuarios puedan consultar información de forma telemática.

El nuevo concepto de biblioteca pública se caracteriza por los siguientes principios:

1. La biblioteca pública debe continuar con sus fines tradicionales. No hay motivos, ni sociales ni tecnológicos, para que las bibliotecas públicas dejen de tener como fundamentos básicos el trabajar para la formación, el acceso a la información y el ocio de sus usuarios. El hecho de que la biblioteca pública se adapte a las nuevas condiciones tecnológicas y profesionales no significa que dejen de tener valor los objetivos que siempre han perseguido las bibliotecas públicas.
2. La biblioteca pública debe ser un excelente centro de información. La formación de colecciones de calidad y la dotación de la infraestructura y el equipamiento necesarios para el acceso a las redes, junto con una adecuada formación de personal y usuarios, convertirán a la biblioteca pública en el lugar idóneo para que los usuarios satisfagan sus necesidades informativas, independientemente de los motivos que originen estas demandas y del uso posterior de la información consultada. La biblioteca híbrida, formada por recursos propios y ajenos, integrados por colecciones bibliográficas y digitales, se impone como modelo de centro de información.
3. La biblioteca pública debe orientar su actividad hacia la comunidad. La biblioteca pública existe porque los usuarios la necesitan. Por este motivo, los servicios de información deben tener siempre a los ciudadanos como los protagonistas de su actividad. Las públicas, por su carácter de abiertas, son los únicos tipos de bibliotecas a los que muchos ciudadanos tienen acceso; por este motivo, y debido al variado tipo de usuarios que las utilizan, es todavía más importante el principio de que la biblioteca pública debe estar al servicio de su comunidad.
4. La biblioteca pública debe ser parte de la sociedad de la información. Por un lado, esta afirmación es lógica, ya que las bibliotecas son centros de información por excelencia y no sería concebible que las bibliotecas públicas trabajaran al margen de los cambios tecnológicos. Pero, por otra parte, este principio debe ser entendido además como la obligación de hacer partícipe de esta sociedad de la información a todos los usuarios, por lo que debe ofrecerles los medios necesarios para que accedan al conocimiento y a los servicios contenidos en las redes de información.
5. La biblioteca pública debe trabajar en colaboración. Las demostradas ventajas del trabajo compartido y las posibilidades que las redes de telecomunicaciones presentan están haciendo que las bibliotecas públicas lleven a cabo su actividad de forma coordinada con otras bibliotecas o instituciones o bien participen en la prestación de servicios y el desarrollo de productos conjuntamente con varias bibliotecas. Compartir informaciones, recursos y experiencias es una forma útil de dar más y mejores servicios a los usuarios, por este motivo la bibliotecas públicas deben trabajar en cooperación con otras bibliotecas, ya sean de su entorno o de otros ámbitos similares.

Las nuevas demandas a las que la biblioteca pública está haciendo frente provienen de los argumentos expuestos. Los nuevos servicios que están desarrollando servirán para conseguir la aplicación de los cinco principios anteriores.

Viejos y nuevos servicios

Tomando como base la idea de que la biblioteca pública no debe renunciar a sus objetivos tradicionales, puede asegurarse que los servicios que habitualmente las bibliotecas ofrecen a sus usuarios siguen siendo hoy indispensables. En definitiva, se trata de aplicar nuevos sistemas para ofrecer los mismos servicios. Pero, como ya se mencionó, el desarrollo tecnológico ha provocado una mayor demanda de información, por lo que muchas bibliotecas están llevando a cabo servicios específicos, hasta ahora no prestados, que pretenden mantener informado a sus usuarios, mediante distintos medios y productos.

Los nuevos servicios de los que puede hablarse han sido originados por el cambio tecnológico y están

dirigidos a informar al usuario. Consisten en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para crear servicios de información específicos, ya sea bajo demanda o por iniciativa de la biblioteca, para seleccionar recursos informativos de interés para el usuario, para establecer canales de comunicación para el envío periódico de información y para formar al usuario en los sistemas de acceso a la información.

Las formas de llevar a cabo estos nuevos servicios son muy diferentes, pero siempre se parte de la existencia de una red para la puesta en marcha de los mismos. A grandes rasgos, estos servicios bibliotecarios basados en la telemática se identifican mediante los siguientes aspectos:

- A/ Empleo de servidores para el almacenamiento de recursos de información y de los medios necesarios para que el usuario realice consultas externas. Es habitual que la biblioteca pública realice páginas web con enlaces de interés para el usuario. En cierto modo, la selección de documentos web es una prolongación de la orientación bibliográfica que las bibliotecas han realizado tradicionalmente. La diferencia es que, en este caso, los recursos seleccionados están alojados en servidores externos. Existen múltiples ejemplos de bibliotecas públicas en cuyas páginas web se realizan selecciones de recursos e, incluso, en algunos casos como en la biblioteca pública de Valladolid <<http://bpval.bcl.jcyl.es>>, se combinan los enlaces a webs recomendados con la orientación bibliográfica tradicional.
- B/ Desarrollo de los servicios de información a la comunidad. La tendencia actual de la biblioteca pública, como centro de recursos para los ciudadanos se está materializando en este tipo de servicios a la comunidad, los cuales recopilan y difunden productos de información municipal. La tecnología actual permite prestar este servicio de forma telemática, además de presencialmente. Para ello, se realizan páginas con todas las informaciones y enlaces que se consideren de interés para los habitantes de una determinada área. El ejemplo más claro de este servicio es el Sistema de Información Local de la Biblioteca Pública de Tarragona <<http://www.biblio.fut.es>>, el cual contesta de forma remota a preguntas sobre esta provincia, además de elaborar información específica que alcanza tanto a la demografía, como la geografía, al turismo o a las noticias de actualidad en la zona.
- C/ Establecimiento de servicios de referencia en línea. Además de seleccionar recursos de interés para la referencia las bibliotecas están comenzando a ofrecer la posibilidad de ser interrogadas sobre temas más o menos extensos. Por lo general, suelen ser servicios locales de información, por lo que las consultas deben limitarse a cuestiones relativas a la zona para la que trabaja la biblioteca. Además, se están desarrollando servicios de referencia en línea promovidos por organismos oficiales, los cuales están basados en el trabajo cooperativo para la resolución de las consultas que reciben a través de formularios específicos. En determinados casos, como es el danés, además de disponer de un formulario para realizar la consulta, también se posibilita preguntar directamente al personal encargado del servicio, a través de un chat preparado a tal efecto. Algunos ejemplos de estos servicios nacionales de referencia en línea son los siguiente:
- Dinamarca: *Biblioteksvagten* <<http://www.biblioteksvagten.dk>>
 - España: *Pregunte: las bibliotecas responden* <<http://pregunte.carm.es>>
 - Estados Unidos (OCLC): *Question Point* <<http://www.questionpoint.org>>
 - Finlandia: *Kysy kirjastonhoitajalta* <<http://www.kirjastot.fi/tietopalvelu/index.asp>>
 - Reino Unido: *Ask a librarian* <<http://www.ask-a-librarian.org.uk>>
- D/ Comunicación directa con los usuarios. Una de las principales ventajas de la telemática es la posibilidad de comunicarse de forma inmediata con otras personas. El correo electrónico y las listas de distribución son los servicios que comúnmente se están aplicando para comunicarse con los usuarios de las bibliotecas públicas. Es habitual que las bibliotecas faciliten su dirección de correo electrónico para que el usuario haga llegar sus consultas y sugerencias. También es frecuente facilitar formularios en línea para recibir estas mismas sugerencias, para realizar desideratas o para plantear

cualquier pregunta que pueda ser resuelta por el persona de la biblioteca. Todas las bibliotecas realizan boletines de adquisiciones y otros productos similares. Muchas están enviando estos boletines a los usuarios que así lo han solicitado, como es el caso de Biblioteca Pública de Peñaranda de Bracamonte <<http://www.fundaciongsr.es/penaranda>>, quien difunde a través de su lista de distribución informaciones profesionales, así como distintos boletines bibliográficos elaborados por la biblioteca.

En definitiva, la biblioteca pública es consciente de las posibilidades que ofrece la sociedad de la información y, a partir de las demandas de los usuarios, aunque también gracias a la concienciación de los responsables de las bibliotecas públicas, se están llevando a cabo distintas iniciativas para desarrollar los servicios y trabajos bibliotecarios tradicionales mediante nuevos procedimientos automatizados, pero también se han iniciado nuevos servicios de información, que siempre tienen su base en las redes telemáticas. En resumen, todo lo expuesto anteriormente podría limitarse a una idea: los nuevos servicios bibliotecarios consisten en ofrecer más información a los usuarios, para lo que emplean las tecnologías de la información.