



1996

GRAN BRETAÑA

Internet en las bibliotecas públicas de Gran Bretaña

Nuria Pi Vendrell



GRAN BRETAÑA

Internet en las bibliotecas públicas de Gran Bretaña

La visita se realizó entre el 9 y el 22 de octubre de 1997, gracias a la convocatoria de los «Programas de intercambio de expertos bibliotecarios» que realiza cada año el Ministerio de Educación y Cultura.

Mi interés por la visita tenía relación con el trabajo desarrollado en la institución donde trabajo (Servicio de Bibliotecas de la Diputació de Barcelona), y es consecuencia de la evolución del proyecto de informatización llevado a cabo en las bibliotecas de la Xarxa de biblioteques (red de bibliotecas públicas existentes en la provincia de Barcelona). Proyecto que ha estado centrado principalmente en la implementación de un sistema de gestión bibliotecaria, y que está introduciendo desde hace poco otros elementos de las tecnologías de la información.

Este documento se inicia con una breve introducción a las bibliotecas públicas en Gran Bretaña, una pequeña explicación sobre los centros visitados y una reflexión sobre los beneficios del uso de las tecnologías de la información. Continúa con una descripción de los diferentes aspectos que han suscitado mi interés durante la visita: Internet para los usuarios, Internet para el personal, presencia de las bibliotecas en el World Wide Web y acceso a información en CD-ROM. Y termina con unas breves conclusiones. La descripción de algunos temas incluye algunos aspectos prácticos –como por ejemplo el precio que se cobra por algunas facilidades–, que creo que pueden resultar de interés para conocer el tipo de servicio que se ofrece al usuario.

1. INTRODUCCIÓN: LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS BRITÁNICAS

La visita se realizó en Gran Bretaña porque en diciembre de 1996 (momento de la solicitud del viaje) era uno de los países europeos que más proyectos había llevado a cabo relacionados con la utilización de tecnologías de la información en las bibliotecas públicas.

A modo de apunte, para conocer un poco el contexto en el que se mueven los centros visitados, menciono algunas de las características de las bibliotecas públicas británicas:

I. Las bibliotecas públicas del país son municipales y no existe en principio ninguna relación entre bibliotecas de municipios distintos. Por este motivo la interconexión a través de una red telemática cobra relevancia, como herramienta que puede facilitar el trabajo cooperativo.

— El uso de las bibliotecas públicas es elevado.

— El 58 % de la población del país tiene carnet de la biblioteca.

A) El 60% de la población adulta utiliza las bibliotecas al menos una vez al año.

B) La quinta actividad de ocio preferida por los británicos es visitar una biblioteca (las cuatro primeras son, por orden de preferencia: visitar un pub, comer en un restaurante, conducir y comer en un restaurante de fast food).

La amplia utilización de las bibliotecas por parte de la población ha provocado la necesidad de utilizar las herramientas informáticas para ampliar y mejorar los servicios.

II. Durante los últimos 10 años ha habido grandes recortes presupuestarios, que han obligado a cerrar servicios, cobrar para poder prestar algunos de ellos y perder puestos de trabajo. El acceso

a recursos Internet se ha visto especialmente afectado por esta situación, de modo que, como comentaremos más adelante, la mayoría de bibliotecas cobran por ello.

III. En la década de los 90 se está produciendo un debate sobre la función y evolución de las bibliotecas públicas del país. El gobierno y las organizaciones profesionales han publicado los siguientes informes:

- A) En 1995 ASLIB publicó *Review of the Public Library Service in England and Wales* (London: Aslib, 1995), en el cual se hacía referencia a la importancia de las tecnologías de la información. Sin embargo no fue muy bien recibido por un sector de la profesión, porque no aportaba suficientes líneas de acción y no quedaba muy claro como debía cubrirse la financiación. No fue del agrado del gobierno porque reclamaba atención y recursos económicos.
- B) *Reading the future*, publicado en febrero de 1997, fue la respuesta del gobierno, en la que se pedía que las bibliotecas se centraran también en la información comunitaria y otro tipo de servicios, aunque los resultados no fueran fácilmente cuantificables, en lugar de centrarse básicamente en la adquisición de materiales populares que justifiquen las inversiones económicas. La crítica de los profesionales es que no incluía ningún compromiso de financiación, y que no introducía cambios sustanciales.
- C) *a. New library: The People's Network* (www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary) es el informe de la Library and Information Commission del gobierno, que fue presentado en octubre de 1997, justamente durante los días en que realicé la visita. En esos momentos era un tema de gran actualidad. Propone estrategias para transformar las bibliotecas, reequipándolas y formando al personal para continuar desempeñando su rol profesional. Los bibliotecarios piensan que es positivo que el gobierno sea consciente de la necesidad de avanzar en la incorporación de las tecnologías de la información, pero echan en falta, de nuevo, un compromiso en la financiación y el calendario. Estaban a la expectativa del pronunciamiento del gobierno sobre el informe, que se esperaba (con cierta desconfianza) para el mes de diciembre de 1997.

2. CENTROS VISITADOS

EARL –Electronic Access to Resources in Libraries– (www.earl.org.uk). Se trata de un consorcio de bibliotecas públicas y otras organizaciones relacionadas (como The British Library o algunos sistemas bibliotecarios regionales) que funciona desde 1995 para ayudar a las bibliotecas públicas en la prestación de servicios bibliotecarios a través de Internet. Pretende demostrar y extender la capacidad de estas bibliotecas para proveer información y servicios a través de la red. La cooperación y la colaboración permiten compartir recursos para que los servicios bibliotecarios sean más efectivos. Más del 50% de municipios del país participan en este consorcio, y existen además algunos «associate partners» que no pagan cuota pero aportan su experiencia (es el caso de UKOLN o la British Library). La visita se realizó en las oficinas del proyecto, en dos bibliotecas participantes y en las oficinas de UKOLN.

Oficina del proyecto EARL: Aspectos más interesantes del trabajo que realiza:

- D) creación y mantenimiento de un web de recursos útiles para cualquier biblioteca del país.
- E) existencia de grupos de trabajo donde participan distintas bibliotecas según ámbitos temáticos, para la localización de recursos de información en Internet.
- F) servicio de referencia a través del web, gracias a la colaboración de las distintas bibliotecas.
- G) creación de páginas web para las bibliotecas que lo solicitan.

Oficina de UKOLN –UK Office for Library and Information Networking– (www.ukoln.ac.uk). Centro que apoya la gestión de la información en red en el mundo de las bibliotecas en general. En el ámbito de las bibliotecas públicas:

- H) Impulsa proyectos cooperativos que puedan resultar de utilidad a las diferentes bibliotecas. Por ejemplo, en el momento de la visita había tres en marcha: *Stories from the web* (integración de Internet a las bibliotecas infantiles), *People flows* (estudio del flujo de usuarios entre

bibliotecas públicas y universitarias) y *CIRCE* (consulta de información comunitaria de distintas poblaciones). *UKOLN* no es quien materializa los proyectos, sino que son llevados a cabo por las bibliotecas públicas que desean participar en ellos. Selecciona qué proyectos podrían interesar, los propone a algunas bibliotecas, piensa quien puede liderarlos y donde se pueden conseguir los recursos. Cuando el proyecto está en marcha *UKOLN* participa también en su desarrollo.

I) Proporciona orientaciones para la incorporación de un servicio web propio en las bibliotecas.

Bibliotecas de Westminster (Londres): He visitado la Westminster Reference Library y la Marylebone Library. Los aspectos más interesantes de la visita han sido:

J) Acceso a Internet para los usuarios.

K) Red de CD-ROMs accesible desde algunas bibliotecas de Westminster.

L) Centro de aprendizaje para los usuarios en el uso de los PCs y software.

Birmingham Central Library: En Birmingham hay 40 bibliotecas públicas más, pero la biblioteca central tiene una gran actividad: 2 millones de visitantes al año y 6.000 visitantes al día. El aspecto interesante de la visita ha sido la responsabilidad de la biblioteca en la creación y mantenimiento del web de la ciudad. Aún no se da a los usuarios acceso a Internet.

Croydon Central Library (www.croydon.gov.uk). Es una biblioteca modelo, en muchos aspectos, para el resto de bibliotecas públicas del país. En lo relativo a las tecnologías de la información, quizás sea la biblioteca que da mejores servicios a los usuarios. La ciudad cuenta con una biblioteca central, 12 bibliotecas más y un bibliobús. Durante los años 1994-1996 realizó el proyecto CLIP (Croydon Libraries Internet Project), para evaluar la utilidad de Internet para las bibliotecas públicas, valorando su potencial como fuente electrónica de referencia e identificando los beneficios del acceso público a los recursos Internet. Aspectos interesantes de la visita:

M) Creación y mantenimiento del web de la ciudad.

N) Acceso Internet para los usuarios.

O) Existencia de 2 redes para la consulta de CD-ROMs.

P) PCs con ofimática para los usuarios.

Q) Centro de aprendizaje en el uso de PCs y software (open learning).

Chelmsley Wood Library (www.itpoint.org.uk). Está situada en un barrio de 24.000 habitantes, que constituye un núcleo económicamente deprimido de la ciudad de Solihull. Entre 1994 y 1996 realizó el proyecto ITPOINT para proveer acceso a Internet y utilizar CD-ROMs y herramientas de ofimática. Se creó un espacio dentro de la biblioteca, de funcionamiento independiente (gestión y personal propios), que por evolución natural se ha ido integrando dentro de la biblioteca. Aspectos de interés:

R) Transformación del proyecto ITPOINT en servicio estable.

S) Valoración de los beneficios que puede aportar el uso de las tecnologías de la información en una comunidad concreta que, por sus circunstancias socioeconómicas, puede convertirse en lo que se ha dado en llamar una «comunidad pobre en información».

T) Acceso Internet para los usuarios.

U) Consulta de CD-ROMs compartidos en redV. Ofimática accesible a los usuarios.

W) Aprendizaje en el uso de PCs y software («open learning»).

3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARAY

Mejorar el servicio de referencia e información

Información contenida en la biblioteca. El acceso de los usuarios al catálogo de la biblioteca se ofrece, en todos los centros visitados, mediante un sistema de gestión bibliotecaria desde diferentes PCs. Los sistemas utilizados son: GEAC (Westminster Reference Library, Marylebone Library y Croydon Central Library), Galaxy 2000 (Birmingham).

Desde algunas bibliotecas se ofrecen herramientas para la consulta compartida a través de red de títulos publicados en formato electrónico (en CD-ROM) que forman parte del fondo de referencia. Es el caso de las bibliotecas de Marylebone, Croydon y Chelmsley Wood, las cuales ofrecen el acceso desde distintas estaciones de trabajo gracias a una red local.

Información externa a la biblioteca. En Croydon, en la biblioteca de referencia de Westminster y en Chelmsley Wood los usuarios pueden acceder a recursos Internet desde la propia biblioteca, mientras que en otras bibliotecas (en Marylebone y Birmingham) se han establecido convenios con una empresa privada para ofrecer este acceso.

Acceso a la biblioteca desde el exterior. Las bibliotecas de Croydon, Chelmsley Wood y Birmingham tienen su propia página web para que los ciudadanos en general puedan acceder a algunos servicios de la biblioteca sin necesidad de desplazarse. Se ofrece información sobre la biblioteca (horarios, servicios) y algunos servicios como la consulta del catálogo o el servicio de referencia a través de la red.

Información sobre la comunidad. En Croydon y Birmingham, la biblioteca es responsable de la realización y gestión de la web de la ciudad, porque se entiende que la biblioteca pública es el centro de información local. En estas webs cualquier ciudadano puede realizar consultas sobre cualquier actividad, asociación, organismo... de la población.

... posibilitar la cooperación entre bibliotecas

La conexión de las bibliotecas a Internet ha sido el factor principal que ha permitido esta cooperación. Las bibliotecas británicas en general, cuya gestión es exclusivamente municipal, padecen la ausencia de trabajo cooperativo y de compartición de recursos. La conexión a la red ha permitido, por ejemplo, la existencia de grupos de trabajo entre las bibliotecas que participan en EARL para la selección de recursos en Internet, la realización de proyectos cooperativos impulsados desde UKOLN o la respuesta a preguntas de referencia de los usuarios formuladas a través de la red a cualquiera de las bibliotecas participantes a la iniciativa de EARL Ask a librarian.

... ofrecer herramientas de ofimática a los usuarios

En algunas bibliotecas (Croydon y Chelmsley Wood) los usuarios tienen PCs a su disposición para utilizar aplicaciones de ofimática. Se pretende con ello facilitar herramientas para el trabajo del usuario con fuentes de información de la biblioteca, y también ofrecer la oportunidad a los ciudadanos que no tienen PC a tener acceso a este tipo de herramientas.

Estas dos bibliotecas ofrecen también la posibilidad a los usuarios de autoformarse en el uso de las aplicaciones de ofimática.

En Marylebone y Birmingham el uso de herramientas de ofimática y la autoformación se ofrece mediante una empresa con la que se ha establecido un convenio.

4. INTERNET PARA LOS USUARIOS

Las cinco bibliotecas visitadas dan acceso Internet a los usuarios. Pero el planteamiento dado a este acceso difiere entre los distintos centros, de modo que en algunos se ofrece en la propia biblioteca y en otras mediante un convenio con una empresa privada.

- X) La biblioteca de referencia de Westminster, la biblioteca central de Croydon y la biblioteca de Chelmsley Wood ofrecen acceso a los usuarios desde la biblioteca.
- Y) Marylebone y Birmingham han elegido la segunda opción, instalando un centro de gestión independiente (llamado Input Output) en el edificio de la biblioteca. En estos momentos existen 10 centros Input Output en todo el país. La biblioteca (que obtiene un porcentaje de los beneficios) ofrece el local, cobrando un alquiler bajo, y la empresa contribuye con el equipo informático y el personal. Se ofrece aprendizaje en el uso de PCs y software, y acceso a Internet.

El número de PCs destinado a la consulta Internet varía desde un único PC en la biblioteca de referencia de Westminster, a 2 PCs en Croydon y 6 PCs en Chelmsley Wood. Los centros Input Output disponen de más PCs (20/30), pero la mayor parte de ellos se destina a la formación en aplicaciones de PC.

El uso principal de la conexión Internet es la navegación a través de world wide web.

No se utilizan filtros de direcciones web, y en algunas bibliotecas los usuarios firman una tarjeta comprometiéndose a seguir ciertas normas.

También se ofrece la posibilidad de utilizar el correo electrónico, para facilitar un acceso más amplio al mundo de la información. En Westminster los usuarios pueden utilizar gratuitamente el correo a través de HotMail, mientras que Croydon y Chelmsley Wood proporcionan, mediante pago, una cuenta de correo.

Políticas de acceso

El acceso a recursos Internet es para todos los usuarios, aunque los menores de 16 años deben ir acompañados por un adulto.

Se ha optado mayoritariamente por la no gratuidad.

Las bibliotecas que tienen centros Input Output cobran 3 libras para el acceso Internet.

En Croydon cobran 5 libras por hora de acceso a Internet, con un descuento del 50% para personas en paro y jubilados. Para el uso del correo electrónico: 5 libras para tener una cuenta de correo electrónico y 1 libra por sesión de correo reservada (15 min.); para recibir y mandar mensajes en una cuenta pública cobran 0,50 libras.

En Chelmsley Wood se ofrecía todo como servicio gratuito durante el primer año, pero ahora se cobra por casi todo: 5 libras por hora de acceso a Internet y 5 libras para tener una cuenta de correo electrónico, aunque no se cobra por recibir y mandar mensajes. Realizan descuentos del 50% para menores de 19 años, estudiantes, personas en el paro y jubilados; descuentos del 25% por 5 horas adquiridas de antemano, y del 50% por 10 horas.

Técnicamente la biblioteca de referencia de Westminster proporciona acceso gratuito y tiene además la intención de continuar haciéndolo, ya que considera que es un complemento necesario a los servicios existentes.

Debido al gran uso del servicio todas las bibliotecas han organizado un sistema de reservas, de forma que cualquier usuario que desea utilizarlo debe comunicarlo al personal, quien le reserva día y hora.

Por seguridad, Westminster y Croydon utilizan un software que impide al usuario salir del navegador. En Chelmsley Wood no se han tomado estas medidas.

Excepto en Westminster, donde aún no se han instalado impresoras, los usuarios pueden imprimir los resultados de sus búsquedas. En Croydon el usuario tiene la impresora a su disposición, y no tiene que pagar por la impresión si quiere utilizar las hojas recicladas que se encuentran disponibles; si quiere hojas nuevas debe pagar 0.02 libras por hoja. En Marylebone, Birmingham y Chelmsley Wood las impresoras se encuentran

en el área de trabajo del personal, de forma que el usuario sólo puede retirar las hojas previo pago del importe, que es 0,15 libras por hoja en Chelmsley Wood y 0.30 libras en los centros Input Output.

El temor a los virus ha tenido respuestas distintas. En Westminster no se permite utilizar la disquete a los usuarios, con lo cual no pueden grabar ningún tipo de información. En Chelmsley Wood y en Croydon se ha optado por vender disquetes a los usuarios que desean hacerlo y prohibir la utilización de cualquier disquete que no se haya adquirido en la biblioteca.

Formación y asistencia a los usuarios

En algunas bibliotecas se ha elaborado un tríptico orientativo para aquellas personas que no tienen experiencia en la navegación por Internet, o guías de consulta de los distintos buscadores, que están disponibles junto a la estación de trabajo.

Las bibliotecas que cuentan con centros Input Output realizan la formación en estos mismos centros; los usuarios pagan 25 libras por una hora de formación.

La Biblioteca de Referencia de Westminster no hace formación de usuarios, y tiene en cambio guías y otras herramientas disponibles junto al PC: un folleto con las instrucciones básicas para la navegación y el uso del correo electrónico, un dossier con explicaciones sobre los sistemas de búsqueda de los principales buscadores, algunos libros sobre Internet.

Croydon y Chelmsley Wood realizan formación de usuarios. En Croydon se ofrecen demostraciones 2 veces al mes, de una hora y media de duración, por 5 libras, y además realizan demostraciones especiales y gratuitas para gente que busca trabajo. En Chelmsley Wood se realiza una sesión introductoria al usuario en el momento de hacer la primera reserva, y según demanda de los usuarios ofrecen sesiones de formación de 2 horas y media de duración por 25 libras. También tienen un folleto para los usuarios, con unas instrucciones básicas para navegar: como acceder a una dirección determinada, como se accede a algunos motores de búsqueda, y como se utilizan los hipervínculos.

5. INTERNET PARA EL PERSONAL

En Westminster, Croydon y Chelmsley Wood se ha puesto especial énfasis en la formación del personal involucrando al máximo de personas posible, realizando sesiones de formación, facilitando el acceso unos meses antes que a los usuarios para poder familiarizarse con Internet y participando en listas de distribución. La preparación y motivación del personal ha sido considerado un factor importante para garantizar su competencia en el servicio de referencia y para la asistencia a los usuarios.

Aparte del acceso a fuentes de información de la red, Internet ha aportado al personal la posibilidad de colaborar con profesionales de otras bibliotecas para resolver consultas de referencia. Esto se está llevando a cabo a través de Stumpers y de Ask a Librarian. Stumpers es una lista de distribución en la que participan bibliotecarios de bibliotecas públicas, bien pidiendo ayuda para responder consultas de referencia planteadas por sus usuarios, bien respondiendo a estas consultas. Ask a librarian es un servicio de referencia directo al usuario a través de la red, en el que las bibliotecas se coordinan para dar respuesta a las preguntas formuladas. Estas dos iniciativas son un modelo de cooperación y han resultado ser un medio eficaz para contribuir al servicio de información tradicional.

Algunas bibliotecas participan en los comités temáticos organizados por EARL para la selección de recursos Internet, que después se incluyen en las páginas de recursos útiles para bibliotecas públicas disponible en el web de EARL.

6. LAS BIBLIOTECAS EN EL WEB

En cuanto a las bibliotecas visitadas, tres de ellas están presentes en la red: Chelmsley Wood, Croydon y Birmingham tienen página web, y las dos últimas son además responsables del web de la ciudad.

En cuanto a las bibliotecas públicas en general, EARL ofrece a las bibliotecas que no tienen recursos para tener su propia página web la oportunidad de poner información en su servidor. Lo hace dando acceso a su servidor a las bibliotecas que desean crear y mantener su propia página web, o bien creando las páginas con la información suministrada.

En su web las bibliotecas ofrecen:

- IV. Información sobre la biblioteca.
- V. Información bibliográfica sobre los fondos.
- VI. Información comunitaria.
- VII. Servicio de referencia.

Información sobre la biblioteca

Tres bibliotecas (Chelmsley Wood, Croydon y Birmingham) tienen en sus páginas web información sobre el funcionamiento de la biblioteca, horarios, servicios.

Información bibliográfica sobre los fondos de la biblioteca

En Croydon pusieron la consulta al catálogo disponible a través del web justamente durante la semana siguiente a la visita. Las otras bibliotecas, sorprendentemente, no ofrecían esta herramienta de información a los ciudadanos.

Los usuarios pueden conocer los fondos de revistas y de registros civiles que existen en distintas bibliotecas gracias a dos iniciativas de EARL:

- A) *MAGNET*, en fase de prueba, es una base de datos de revistas creada por EARL, que funciona como catálogo colectivo de las publicaciones en serie de las bibliotecas participantes, con la finalidad primordial de saber en qué bibliotecas se encuentra una publicación determinada. Se consultará a través de una *interfaz gateway*. Inicialmente será una herramienta para el personal de las bibliotecas, que podrá solicitar artículos a otras bibliotecas, y está previsto para más adelante que el usuario pueda pedir la información y recibirla a domicilio.
- B) *FAMILY HISTORY* Es una base de datos muy popular, que informa de los registros civiles que se guardan en las bibliotecas y poblaciones.

VIII. Información comunitaria: La biblioteca como creadora del web del municipio

El web de la ciudad de Croydon fue creado en la biblioteca, concebida como una red comunitaria que provee información a todos los grupos y sectores de la población. Cubre toda la información sobre el municipio, por temas de interés, bien sea información propia o bien mediante vínculos a páginas ya creadas. Crean páginas a empresas y asociaciones locales que no tienen suficientes medios para hacerlo de forma independiente. Su actualización corre a cargo de un bibliotecario con dedicación a tiempo completo. Está prevista para un futuro próximo la participación desde los departamentos del Ayuntamiento para que actualicen sus propias páginas. Para la biblioteca este es un elemento importante del servicio de información, por ello se ha iniciado un proyecto de un año y medio para evaluar el impacto del web en la comunidad.

En Birmingham la biblioteca (www.birmingham.gov.uk) es responsable de la web de la ciudad, que tiene alrededor de 3.000 páginas. Hasta este momento el trabajo se ha realizado íntegramente en la biblioteca. A partir de ahora los departamentos municipales participarán en el mantenimiento, responsabilizándose de la actualización del contenido de sus propias páginas.

SERVICIO DE REFERENCIA

Como he comentado más arriba, algunas bibliotecas ofrecen el servicio de referencia a través de la red gracias a la iniciativa de EARL Ask a librarian. Actualmente ya está en funcionamiento y se encontraba en período de pruebas en Croydon y otras 20 bibliotecas más durante la visita: se utiliza para responder solicitudes de información que formule cualquier persona; las bibliotecas se coordinan de forma que cada semana le toca a una biblioteca diferente responder las preguntas formuladas. Estas dos iniciativas son un modelo de cooperación y han resultado ser un medio eficaz para contribuir al servicio de información tradicional.

7. ACCESO A LA INFORMACIÓN EN CD-ROM

El CD-ROM se utiliza en las bibliotecas básicamente para incrementar y mejorar la calidad de los recursos de referencia. También se ofrecen títulos de divulgación, que complementan los fondos bibliográficos, para prestarlos o, en algún caso, también consultarlos en CD-ROMs locales.

En algunas bibliotecas se ha optado por la consulta en red de los títulos en CD-ROM de referencia. En Westminster, por ejemplo, hay 2 bibliotecas que pueden consultar 16 títulos de CD-ROM cargados en un servidor gracias a la existencia de una red. Las otras 10 bibliotecas de este barrio de Londres no disponen de buenas comunicaciones, motivo por el cual aún no acceden a la red. En Westminster Reference Library tienen 6 PCs dedicados a la consulta de los CD-ROM compartidos, y 2 PCs a la consulta local de CD-ROMs.

En Croydon existen dos redes: una para la sección infantil de la Biblioteca Central, y la otra para el público adulto de la Biblioteca Central y 2 bibliotecas más y 6 escuelas. Se prevé que 5 bibliotecas más de la ciudad accederán a esta segunda red. En la sección infantil hay a disposición 2 PCs multimedia para acceder a 25 títulos multimedia de divulgación, juegos didácticos, enciclopedias, etc. Para los adultos, se puede acceder a obras de referencia de distintas áreas temáticas, revistas y periódicos. Se puede acceder a la red desde algunos departamentos municipales.

En Birmingham existe la intención de acceder a CD-ROMs en red, pero de momento no existe. De momento lo que hay previsto es la consulta en un PC de acceso local por planta. Tienen 2 PCs en local para acceder a 49 CD-ROMs en la sección infantil, para títulos de ficción, aprendizaje-divulgación, referencia y aprendizaje de idiomas.

En Chelmsley Wood los usuarios pueden acceder a 54 títulos, la mayoría de ellos de referencia.

El acceso de los usuarios a los CD-ROMs en red se realiza a través de menús. En algunos casos se trata de un único menú para todos los PCs de la biblioteca, en otros existen menús distintos según el tipo de público (área infantil / área de adultos) o según las áreas temáticas de la biblioteca. Son los usuarios quienes acceden directamente a los títulos, aunque en algún caso (como en la sección de empresa de Croydon) los usuarios pueden solicitar que los bibliotecarios realicen las búsquedas mediante pago.

Las licencias de uso de los CD-ROMs en red es un tema difícil en todas las bibliotecas. En Croydon han contratado una empresa privada para la gestión de licencias con cada proveedor. En esta misma biblioteca, también, se ha estudiado el acceso a los títulos a través de Internet, pero se ha descartado de momento porque los proveedores hacen pagar más caras las licencias.

En algunas bibliotecas hay disponible junto al PC material de ayuda. En Croydon, por ejemplo, se ofrece una relación de todos los títulos disponibles para dar una idea al usuario del contenido de los discos en la red, y también instrucciones y recomendaciones básicas sobre la consulta de algunos CD-ROMs.

Como en el caso del acceso a Internet, debido al gran uso del servicio en algunas bibliotecas se ha organizado un sistema de reservas, de forma que cualquier usuario que desea acceder a los CD-ROMs debe reservar día y hora.

En Chelmsley Wood se lleva un control manual de los títulos consultados, que se utiliza para valorar su uso a posteriori como herramienta para la selección de nuevos títulos.

Se facilita la impresión y grabación de los resultados de la consulta de la misma forma que en el acceso a Internet.

8. PCs PARA OFIMÁTICA Y PARA AUTOFORMACIÓN

Algunas bibliotecas ofrecen a los usuarios la oportunidad de utilizar PCs en la propia biblioteca para la autoformación y para el uso de aplicaciones de ofimática.

AUTOFORMACIÓN DE USUARIOS («OPEN LEARNING»)

La autoformación de usuarios constituye una sección propia en muchas bibliotecas británicas, que recibe el nombre de «Open Learning». En las bibliotecas de Marylebone y Birmingham esta sección está equipada con PCs y videos, que ofrecen libros, videos y paquetes de software sobre temas que tienen relación con el acceso al mundo laboral: aprendizaje y perfeccionamiento del inglés y otros idiomas, gestión, marketing, contabilidad, redacción de informes, superación de entrevistas de trabajo. En Chelmsley Wood no constituye una sección propia porque está integrada dentro del espacio de ITPOINT. En todas las bibliotecas los usuarios pueden, además de utilizar los documentos en la biblioteca, llevarse prestados algunos de los materiales.

En los centros Input Output se ofrece autoformación en el uso de PCs y de aplicaciones informáticas: Windows, Mackintosh, Word, Excel, Powerpoint, Works, Mackintosh, Pagemaker, ClarisWorks, Filemaker Pro, Adobe Photoshop, Quark Xpress y Adobe Illustrator.

En algunas bibliotecas se trata de un servicio gratuito (Marylebone), en otras se cobra por su uso (en Croydon se paga una cuota de 20 libras anuales). En los centros Input Output los precios varían en función del tipo de formación, pero a modo de ejemplo cito los siguientes precios: 150 libras por 10 horas de formación sobre cualquier combinación de aplicaciones, 200 libras por 15 horas y 360 libras por una combinación de Word, Excel y Powerpoint.

ALQUILER DE PCs PARA EL USO DE APLICACIONES DE OFIMÁTICA

Es lo que se ha dado en llamar «PCs for hire». El usuario puede alquilar un PC durante una o más horas para utilizar procesadores de textos, hojas de cálculo, etc. Chelmsley Wood, Croydon y los centros Input Output ofrecen el uso de las aplicaciones de ofimática, y la impresión y grabación de documentos. En Chelmsley Wood y en Input Output se ofrece también el uso de escáner.

Siempre se cobra por este tipo de facilidades. En Chelmsley Wood el precio es de 2.50 libras por hora, y se aplican los siguientes descuentos: 50% para menores de 19 años, estudiantes, personas en el paro y jubilados; 25% por 5 horas adquiridas de antemano; 50% por 10 horas adquiridas de antemano. En Croydon se cobra 5 libras por hora, y se aplica un 50% de descuento a los jubilados y a los ciudadanos en paro. En Input Output se cobra 6 libras por hora de uso del PC, y 50 libras para 10 horas adquiridas en bloque.

9. CONCLUSIONES

En cuanto a los servicios ofrecidos:

IX. Los ciudadanos tienen más facilidades para conocer y aprovechar los recursos bibliotecarios gracias a la creciente presencia de las bibliotecas en el World Wide Web.

X. Los ciudadanos tienen la oportunidad de obtener un mejor servicio de información y referencia desde las propias bibliotecas y desde sus domicilios gracias principalmente al acceso a Internet que se da desde algunas bibliotecas y a la presencia de las bibliotecas en la red. De este segundo aspecto destacaría por un lado la selección de recursos que realizan las bibliotecas participantes al proyecto EARL y la organización de estos recursos en un página web, y del otro la existencia del servicio de referencia Ask a librarian como un paso muy significativo en la prestación directa de servicios a través de Internet. Sin embargo, sorprende que no se ofrezca acceso al catálogo en la mayoría de bibliotecas visitadas, cuando debería ser el primer paso a dar en este acercamiento al ciudadano a través de Internet.

XI. El acceso compartido a títulos de CD-ROM pone a disposición del usuario documentos en formato electrónico que forman parte del fondo de las bibliotecas, desde distintos puntos de consulta. Sin embargo, las dificultades por establecer la consulta compartida de CD-ROMs (líneas con capacidad insuficiente, softwares necesarios para cada título, problemas de licencias...) provoca que no sea una realidad más que en dos bibliotecas.

XII. El alquiler de PCs y las secciones de «open learning» responden a la concepción de la biblioteca como lugar que debe ayudar al ciudadano a estar al día de las herramientas informáticas para la información y para la igualdad de oportunidades. El alquiler de PCs también es una herramienta a disposición del usuario para el trabajo con los fondos de la biblioteca.

XIII. Como consecuencia lógica de la función que ya tenía la biblioteca pública como lugar central para la información comunitaria, en algunos municipios la biblioteca es la responsable de la creación y gestión del web de la ciudad. Cabe destacar la implicación del profesional bibliotecario en esta tarea.

En cuanto al modo de proveer los servicios:

XIV. Se observa en los centros visitados la importancia dada a la planificación de los procesos, para asegurar al máximo su efectividad. Prueba de ello son los proyectos CLIP (en Croydon) y ITPOINT (en Chelmsley Wood), que se realizaron en diferentes fases a lo largo de dos años y que han permitido su evolución en servicios estables.

XV. Consecuencia del punto anterior es la importancia dada a la formación del personal con suficiente antelación a la oferta del servicio al usuario. Desde mi punto de vista, el hecho de que este haya sido un aspecto cuidado especialmente en las bibliotecas que ofrecen acceso Internet para los usuarios ha repercutido muy positivamente en el éxito del servicio.

XVI. Sorprende que sólo una de las cinco bibliotecas visitadas de acceso gratuito a Internet, aunque no se trata de la única facilidad que se cobra en las bibliotecas públicas británicas. Esta situación es consecuencia seguramente de los grandes recortes presupuestarios que se han producido estos últimos años, acompañados en muchos casos de obligatoriedad para algunas bibliotecas de obtener un tanto por ciento de su presupuesto con ingresos propios. La cuestión es si el acceso a Internet en las bibliotecas públicas aportará –como se pretende– igualdad de oportunidades en el acceso a la información a los ciudadanos más desfavorecidos, o si el precio que hay que pagar para hacer efectivo este acceso no será un impedimento para conseguirlo en muchos casos.

XVII. Existen distintos grados de integración del acceso a Internet dentro de la biblioteca. Se observa una diferencia de implicación en las bibliotecas que han asumido estas facilidades como prestaciones propias y las que las han delegado a una empresa privada mediante convenio, especialmente por lo que afecta al personal. En este segundo caso (Marylebone Library y Birmingham Central Library), aunque para el usuario el servicio está igualmente ahí, el personal lo ve como algo que no le afecta y que no forma parte de sus ocupaciones profesionales. En Westminster y en Croydon, donde se asumió desde un principio como prestación propia, el personal está plenamente implicado, y lo que se percibe como visitante es que el acceso a Internet está considerado por los usuarios y por el personal como un elemento integrado en el servicio de referencia en su globalidad. En Chelmsley Wood se inició el acceso a Internet y a los CD-ROMs con una gestión independiente de la biblioteca, aunque integrada dentro del mismo local; viendo que el usuario no trataba ITPOINT y la biblioteca como elementos diferenciados, y que el personal se iba implicando mutuamente en los servicios ofertados por ambas partes al final ITPOINT se ha integrado de forma natural dentro de la biblioteca que ha pasado asumirlo como prestación propia.

En cuanto a la cooperación entre bibliotecas:

XVIII. La existencia de Internet está facilitando la comunicación entre las bibliotecas públicas, lo cual ha traído como consecuencia la cooperación en la organización de recursos y en la oferta de servicios. Esta circunstancia repercute muy positivamente en el usuario, y es algo que se vive como un logro significativo en todas las bibliotecas visitadas.

XIX. La existencia de organismos como EARL o UKOLN constituye una herramienta importante para la cooperación, bien porque ofrecen herramientas a las bibliotecas (por ejemplo, poner su página web en el servidor de EARL), bien porque proporcionan un marco para el intercambio (grupos temáticos de EARL para la identificación de recursos Internet), bien porque impulsan proyectos cooperativos.

