

## **LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: UNA SIMPLE HERRAMIENTA, ¡PERO QUÉ PODEROSA HERRAMIENTA!**

*Maija Berndtson*

Biblioteca Municipal de Helsinki

### ***Libros y tecnologías de la información y la comunicación – herramientas para la distribución de información***

¿Qué les ocurrirá a aquellas bibliotecas en las que la información se elabora, almacena y distribuye principalmente en formato digital? ¿El concepto físico de biblioteca está tan estrechamente ligado a los libros y medios impresos que las bibliotecas (como lugares físicos) podrían llegar a desaparecer? ¿Por qué necesitamos una biblioteca física cuando toda la información se encuentra actualmente o estará disponible en breve en Internet?

Durante años, preguntas como ésta han encabezado la agenda de las reuniones sobre el sector bibliotecario. Desde la irrupción de Internet a mediados de los años 90, este tipo de preguntas ha despertado un interés cada vez mayor en los debates sobre política general e incluso entre los usuarios de las bibliotecas.

Sin embargo, a la hora de formular una cuestión como ésta, olvidamos un aspecto muy importante, que es el siguiente: ¿cuál es la función de las bibliotecas públicas? Cuando pensamos en las bibliotecas públicas como instituciones que prestan apoyo a la democracia y al desarrollo social mediante el libre acceso a la información, normalmente no nos planteamos este tipo de preguntas. ¿Creemos realmente que todas las personas son capaces de encontrar la información más apropiada, con la ayuda de los diferentes sistemas de búsqueda, en la creciente vorágine de información? ¿Pensamos realmente que las empresas comerciales tendrán la misma continuidad e imparcialidad en su servicio que las instituciones públicas como, por ejemplo, las bibliotecas públicas?

Las preguntas sobre el futuro de las bibliotecas públicas deberían ser más bien las siguientes: ¿Qué tipo de cambios necesitamos en las bibliotecas públicas para que sean capaces de hacer frente a su función principal que hemos mencionado anteriormente? ¿Cuál será la mejor manera de utilizar todas las nuevas herramientas que nos ofrece la tecnología de la información y la comunicación?

Y esto nos lleva al punto fundamental del problema. Las nuevas tecnologías con las que contamos en la actualidad son simplemente una nueva herramienta para elaborar, almacenar y distribuir información. Además, permiten que la comunicación sea más rápida y eficaz. Y éste es el motivo por el que en la actualidad debemos hablar de TIC (tecnologías de la información y la comunicación) y no simplemente de TI (tecnologías de la información). Como medio de comunicación, estas nuevas tecnologías son equiparables al libro.

La invención de los libros impresos fue en su momento tan revolucionaria como lo son ahora las tecnologías de la información y la comunicación. Permitía imprimir muchas copias de los libros y el autor tenía la posibilidad de llegar a un gran número de lectores que podían utilizar el libro al mismo tiempo y en lugares distantes. En este sentido, leer un libro es hacer uso a distancia de las ideas de los autores. En la actualidad somos conscientes de la importancia de esta innovación, pero fue necesario que transcurriera

## ***La biblioteca pública y las redes de información***

*Ponencia: Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas: una simple herramienta, ¿pero qué poderosa herramienta!*

---

mucho tiempo antes de que los libros se convirtieran realmente en una parte fundamental de la vida diaria de las personas. Esta evolución tuvo mucho que ver con otros inventos y con la transformación de toda la sociedad.

Antes de la invención de un nuevo tipo de papel y del ferrocarril, los libros eran propiedad de unos pocos, sobre todo de las iglesias, los monasterios y las clases más acomodadas. El primer invento impulsó la difusión de los libros y abarató su coste y el segundo hizo posible su distribución masiva. Pero no cabe duda de que estos inventos no hubieran tenido ninguna repercusión si, al mismo tiempo, no hubiera aumentado el número de personas capaces de leer y escribir. Esto, a su vez, estaba relacionado con el paso de una sociedad rural a una industrial, que necesitaba personas con un mayor nivel de educación. El nacimiento de las bibliotecas públicas tuvo lugar también durante este período, es decir, de 1850 en adelante.

Este ejemplo demuestra el gran número de factores que influyeron en su desarrollo. Ni los libros ni las tecnologías de la información y la comunicación viven aislados de la sociedad. La diferencia fundamental entre la evolución del uso del libro y las TIC es la velocidad de los cambios. El primer libro se imprimió en Mainz, Alemania, en 1455. El primer libro finlandés fue un libro para aprender a leer de 1488, pero el primer libro impreso en Finlandia data de 1640. ¡Esto significa que se tardó 200 años en tener una imprenta en Finlandia!. Esta misma lentitud en la evolución se puede aplicar a la publicación de novelas. El primer ejemplar de *El Quijote* de Cervantes se imprimió en España en 1605 y, sin embargo, la primera novela en finlandés no se imprimió hasta 1870.

Hoy en día se pueden producir cambios tecnológicos radicales en una década. En 1990 aproximadamente, pocos de nosotros habíamos oído hablar de Internet, y en la actualidad la mayoría lo utilizamos diariamente. La biblioteca basada en las tecnologías de la información denominada *The Cable Book Library* creada por la Biblioteca Municipal de Helsinki en 1994, fue una de las primeras o la primera biblioteca pública del mundo en ofrecer acceso a Internet a sus usuarios. En la actualidad, nueve de cada diez bibliotecas públicas en Finlandia ofrecen acceso a Internet y casi todas de forma gratuita

Y lo mismo ha ocurrido con el teléfono móvil. Hace diez años, incluso cinco, pocos de nosotros teníamos teléfono móvil. Hoy en día lo utilizan siete de cada diez personas en España y ocho de cada diez en Finlandia.

Todas estas innovaciones tecnológicas que han pasado rápidamente a formar parte de la vida de muchas personas y han cambiado nuestras vidas y nuestro trabajo. El problema radica en el grado de profundidad de estos cambios. ¿Se trata más de un cambio superficial que de una transformación real de las actitudes y las costumbres? ¿Sentimos que nos enfrentamos a un cambio paradigmático de nuestra forma de vivir y trabajar?

En este documento se formula la misma pregunta a todos los profesionales de las bibliotecas. ¿Las TIC ofrecen más posibilidades de cambio a las bibliotecas de las que somos capaces de llevar a cabo? ¿Es posible que nuestras actitudes y nuestra capacidad mental no sean capaces de seguir la velocidad de los avances tecnológicos? Aunque deseemos poner en marcha actividades y servicios, no podremos hacerlo adecuadamente si antes no realizamos un cambio paradigmático de nuestra forma de pensar.

### Las TIC en las bibliotecas públicas modernas

A pesar de haber manifestado algunas dudas anteriormente, todos sabemos que las TIC han cambiado el funcionamiento de las bibliotecas. Al tratarse de instituciones dedicadas a la información y el conocimiento, las bibliotecas públicas de los países desarrollados se encuentran probablemente entre las instituciones del sector público con una implicación más activa en la revolución digital.

Probablemente resulte útil recordar que la informatización de las bibliotecas públicas comenzó a finales de los años 70 y principios de los 80. El cambio de la catalogación en papel a la catalogación en línea fue el primer paso hacia la convergencia digital. Los catálogos de fichas se suprimieron en muchos países a finales de los años 80 o principios de los 90 y fueron sustituidos por catálogos en línea que utilizaban software comercial para bibliotecas y un servidor Unix administrado por la biblioteca.

Desde la aparición de Internet, el acceso a los catálogos cada vez se basa más en el protocolo de Internet y la interfaz de búsqueda se ha convertido en un navegador. Para las bibliotecas, los cambios en el sistema de catalogación han implicado la automatización de numerosos procesos administrativos como, por ejemplo, compras, control de circulación, reserva de materiales y reclamaciones.

A mediados de los años 90, se introdujo la primera generación de máquinas de préstamo automático y, a pesar de las dificultades iniciales, demostraron su valor al liberar a los trabajadores de la realización de tareas manuales. En los últimos años, también se están introduciendo sistemas robotizados de autoservicio en grandes bibliotecas.

De acuerdo con mi experiencia personal en la Biblioteca Municipal de Helsinki, puedo decir que nos ha costado casi cinco años obtener beneficios reales de las máquinas de préstamo automático. Al principio no contábamos con el tipo de máquinas adecuado y sufrimos muchos problemas técnicos. Por este motivo, y a causa del miedo a perder su empleo (algo que nunca ha sido una amenaza real), a los trabajadores no les gustaba la idea de utilizar el autoservicio de préstamo automatizado. Finalmente, este año hemos empezado a tener buenos resultados con el autoservicio y en las grandes bibliotecas casi el 30 por ciento de los préstamos se realizan a través de máquinas automáticas.

De forma paralela al proceso de automatización destinado a facilitar la gestión de los procesos, también comenzó el proceso de digitalización de la información. En este momento se encuentran disponibles en formato digital, tanto en *copias impresas* como en Internet, fuentes de información y conocimiento, que anteriormente se encontraban en formato impreso (libros y revistas). Las TIC para bibliotecas no sólo se refiere al rediseño y simplificación del flujo de trabajo, sino también a los procesos básicos de las bibliotecas: recogida, almacenamiento, recuperación, difusión de la información y adición de valor añadido a la misma.

La cuestión de disponer de la documentación en formato digital no sólo se refiere al material nuevo, sino también a las posibilidades de digitalizar material muy antiguo, ejemplares muy valiosos a los que se proporciona *una nueva vida*. En un país como España, que posee muy ricas colecciones antiguas, puede significar una revolución en el uso de este material.

En las bibliotecas actuales, las TIC se puede clasificar en varias categorías. A continuación se presenta una tipología con el fin de clasificar los sectores de las bibliotecas públicas en las que ya se ha introducido las TIC. Esta clasificación con explicaciones se basa en la publicación de Maija Berndtson, Henk Das, Rolf Hapel: *Virtual impact on the physical library: visions for intelligent change*, publicado por la Fundación Bertelsmann en su red internacional de bibliotecas públicas.

Para explicar los elementos básicos de esta tipología, se puede decir que la primera oleada de tecnología de fines de los años 70 a mediados de los 80 se concentró en la simplificación y en las bases de datos de referencia. Con posterioridad se incorporaron las bases de datos de texto completo, el acceso a Internet basado en la red para bibliotecarios y usuarios, y servicios de valor añadido derivados de las posibilidades de Internet. Con la ayuda de esta tipología podrán comprobar hasta donde han llegado en la implementación de las TIC en sus propias bibliotecas.

## La biblioteca pública y las redes de información

*Ponencia: Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas: una simple herramienta, ¿pero qué poderosa herramienta!*

	<b>Simplificación</b>	<b>Mejora</b>	<b>Sustitución</b>
Para los bibliotecarios	Catálogo en línea Control de préstamos automatizado Adquisición automatizada y acceso a medios y materiales	Ordenadores personales cliente/servidor para sustituir terminales Intranet, almacén de datos y sistemas flujo de trabajo	Bases de datos de texto completo en línea Servicios de biblioteca con valor añadido basados en la red
Para el usuario	Catálogo en línea del material de la biblioteca Bases de datos de consulta Sistemas de autoservicio mediante robots industriales	Pantallas electrónicas, equipos de proyección de vídeo, pizarras electrónicas, pantallas de vídeo Soportes digitales y físico, como discos compactos, CD-ROMs, DVD, cintas de audio digitales Estaciones de trabajo conectadas a recursos de la red en discos de almacenamiento o CD-ROMs	Estaciones de trabajo basadas en Internet para los usuarios Soportes basados en Internet como, por ejemplo, bases de datos de texto completo en línea, revistas electrónicas y libros electrónicos Servicios de biblioteca con valor añadido basados en la red

### Las TIC simplifican los procesos realizados por los bibliotecarios

Las herramientas basadas en las TIC están destinadas a proporcionar un flujo de trabajo más sencillo y eficaz. Fundamentalmente facilitan los procesos y permite que los bibliotecarios estén disponibles para realizar otras tareas. La automatización de los procesos manuales es todavía muy importante en un entorno basado en soportes físicos.

### Las TIC mejoran los procesos actuales de los bibliotecarios

Estas herramientas son muy avanzadas y ofrecen la oportunidad de cambiar radicalmente la organización y el flujo de trabajo y, de este modo, favorecer el desarrollo de la organización. Con el fin de avanzar, el concepto de *trabajar mejor, no trabajar más* requiere herramientas avanzadas, en un entorno como el de las bibliotecas públicas. Existen relativamente pocas bibliotecas que hayan puesto en marcha sistemas de flujo de trabajo completos, aunque se pueden encontrar sistemas intermedios para la mejora del flujo de trabajo, como Lotus Notes y otros sistemas similares a la Intranet, con frecuencia promovidos por los gobiernos municipales.

### TIC como sustituto de los servicios actuales para los bibliotecarios

Con la utilización de esquemas para dirigir el acceso a los materiales y servicios autorizados de las bibliotecas, la función tradicional del bibliotecario como intermediario entre la información y los usuarios puede reducirse o desaparecer definitivamente. En el futuro, se podría *obviar* a los bibliotecarios y, de igual modo las bibliotecas, algo que ha sido la pesadilla para los bibliotecarios investigadores y universidades durante la última década.

### Las TIC simplifican los procesos relacionados con los usuarios

Los conceptos de autoservicio han sido aceptados generalmente por los gestores de bibliotecas, sobre todo en aquellas bibliotecas en las que una parte importante de los empleados están implicados en el movimiento de soportes físicos. Pero el concepto de autoservicio también responde a una de las ideas básicas de las bibliotecas públicas, es decir, permitir que los usuarios seleccionen lo que deseen, proporcionando los recursos necesarios.

### Las TIC mejoran los servicios relacionados con los usuarios

Tradicionalmente, la biblioteca como punto de encuentro pone a disposición del público salas de reuniones y conferencias. Si estas instalaciones se dotan de materiales basados en las últimas tecnologías, la calidad de la comunicación puede mejorar significativamente. Los nuevos soportes físicos como, por ejemplo, los CDs y los CD-ROMs multimedia representan una evolución de la biblioteca como lugar de préstamo. Sigue siendo necesario comprar el material, procesarlo, presentarlo a los usuarios, emitirlo y reclamarlo, al igual que cualquier otro material físico de las bibliotecas. Las estaciones de trabajo conectadas a redes de área locales pueden hacer posible el acceso al contenido del CD-ROM multimedia. La biblioteca puede comprar y controlar este contenido.

### Las TIC como sustituto de los servicios actuales relacionados con el usuario

Probablemente las estaciones de trabajo con acceso a Internet a disposición del público son las que más se han extendido y han cobrado mayor importancia en todas las nuevas iniciativas de las bibliotecas públicas a lo largo de los últimos diez años. Se han dedicado muchos esfuerzos a la creación de infraestructuras para Internet en las bibliotecas. Se ha invertido tiempo y dinero en estaciones de trabajo, cableado local, proveedores de Internet y administración de sistemas locales. De este modo las bibliotecas han permitido a los usuarios acceder al material de la biblioteca local y de otras bibliotecas, al igual que a los recursos de información de Internet. De algún modo, las bibliotecas han perdido el *control* de la información disponible para el usuario. En algunos casos, las bases de datos de texto completo en línea y las revistas electrónicas han sustituido a las fuentes de información impresa análogas y medios en CD-ROM. Sin embargo, esto no sucede con los libros electrónicos, que todavía no tienen una cuota de mercado significativa.

Los servicios basados en la red no constituyen necesariamente un sustituto de otros servicios. En la mayoría de los servicios del tipo *Pregunte* basados en la red, todavía se necesita el trabajo humano, al igual que ocurre con todos los servicios de consulta a los que se accede directamente, a través de fax, teléfono o correo electrónico. Pero, en algunos casos, los servicios tradicionales como los de asesoría se están convirtiendo en servicios interactivos. Existen pocas dudas sobre el avance de esta tendencia y el uso en el futuro de muchos servicios interactivos de este tipo, basados en programas incluso más avanzados.

### ***La conexión en red es poder***

Las TIC son herramientas muy potentes para una biblioteca o sistema de bibliotecas, pero sus posibilidades aumentan significativamente cuando varias bibliotecas comienzan a trabajar en red. Me siento satisfecho de poder decir que una de las tendencias más positivas de los últimos años en el área de las bibliotecas y la información en Finlandia ha sido la intensificación continuada de la cooperación entre bibliotecas. Esto ha sido posible gracias al desarrollo tecnológico de las redes de información y a la mayor

## La biblioteca pública y las redes de información

*Ponencia: Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas: una simple herramienta, ¿pero qué poderosa herramienta!*

importancia del papel de las bibliotecas como canal de transmisión de información. Por ejemplo, cuando los usuarios buscan en Internet catálogos de bibliotecas, lo hacen porque necesitan información, y el nombre de la biblioteca o de la organización principal carece de importancia.

De acuerdo con mi colega, el subdirector de bibliotecas, Sirkka Elina Svedberg, hoy hay más servicios que nunca para llevar a cabo la cooperación entre redes de bibliotecas.

- Los servicios se pueden prestar en la propia red de cada biblioteca.
- Los servicios de biblioteca en red son democráticos: en la red es posible obtener la información necesaria, independientemente del lugar donde se encuentre el usuario.
- Los profesionales de todo el país pueden acceder a toda la información.
- Se puede evitar la duplicación de esfuerzos.

La división de funciones en la red de bibliotecas se debe plantear desde un nuevo punto de vista. Es importante organizar la red de bibliotecas en el ámbito nacional y decidir los servicios que se van a prestar tanto de forma centralizada como local, y las responsabilidades relativas a los principales de los siguientes proyectos relacionados con toda la red de bibliotecas.

La Ley de bibliotecas públicas de Finlandia de 1998 se redactó de acuerdo con este nuevo concepto. Los objetivos de las bibliotecas públicas se definen del siguiente modo: *Esta ley ordena que los servicios de bibliotecas e información se proporcionen a través de las bibliotecas públicas municipales y que la promoción de estos servicios se lleve a cabo tanto a nivel nacional como regionalmente.* Las bibliotecas públicas están obligadas a cooperar de acuerdo con el apartado 4 de la Ley de bibliotecas públicas. *Las bibliotecas públicas deberán trabajar en cooperación con otras bibliotecas públicas, con bibliotecas de investigación y con bibliotecas de instituciones educativas, y formar parte de las redes nacionales e internacionales de servicios de bibliotecas e información.*

La cooperación entre bibliotecas públicas y universitarias es ya importante en la actualidad. Los mejores ejemplos prácticos de esta cooperación son la Central de depósito para bibliotecas de investigación y públicas, y el buen funcionamiento del préstamo interbibliotecario. Tampoco se debe olvidar que en Finlandia todos los tipos de bibliotecas están abiertas a todo el mundo. Es decir, tenemos unos usuarios comunes que pueden utilizar bibliotecas públicas, universitarias y especiales, cada uno según sus necesidades.

A continuación se incluyen varios ejemplos de conexión en red entre bibliotecas en Finlandia.

### Adquisición de material electrónico

Las licencias corporativas en todo el país para la adquisición de material electrónico comenzaron en 1997, cuando se creó la Biblioteca Electrónica Nacional FinELib. La Biblioteca Electrónica Nacional adquiere recursos finlandeses e internacionales destinados a prestar apoyo a la enseñanza, el aprendizaje y la investigación. FinELib negocia acuerdos de derechos de los usuarios relacionados con recursos electrónicos sobre una base centralizada para las organizaciones afiliadas. La Biblioteca de la Universidad de Helsinki o la Biblioteca Nacional de Finlandia, es responsable de las operaciones y el desarrollo de FinELib. La Biblioteca Nacional coopera con universidades, escuelas politécnicas, institutos de investigación y bibliotecas públicas y participa en importantes proyectos nacionales. Al principio FinELib sólo estaba destinado a las bibliotecas universitarias. Desde el año 2000 también las bibliotecas públicas tienen la posibilidad de utilizar los servicios de FinELib. La Biblioteca Municipal de Helsinki coordina las cuestiones prácticas para adquirir licencias corporativas para bibliotecas públicas, por ejemplo, mediante la actualización de las direcciones IP de las bibliotecas.

### Servicios de biblioteca en red

Las bibliotecas públicas son promotoras dignas de elogio de servicios de biblioteca en red en Finlandia, también a escala nacional. El portal de bibliotecas públicas [www.libraries.fi](http://www.libraries.fi) a cargo de bibliotecas públicas y financiado por el Ministerio de Educación, ofrece información sobre los servicios de biblioteca en Finlandia, formas de recuperar datos, información sobre literatura y música y material para niños. Estos servicios son útiles tanto para los trabajadores de las bibliotecas como para el público en general, se financian a través de un presupuesto para proyectos del Ministerio de Educación, son elaborados por una unidad denominada Servicios de bibliotecas públicas en red vinculada a la Biblioteca Municipal de Helsinki, que también es propietaria de los servidores. Como se puede observar en el nombre del dominio, el objetivo consiste en desarrollar este portal teniendo en cuenta todos los tipos de bibliotecas. En el desarrollo del portal de bibliotecas se ha dado prioridad a la búsqueda y las prestaciones de recuperación de información, tanto técnicamente como en cuanto al contenido. El servicio de consulta *pregunte al bibliotecario* de las bibliotecas públicas, en el que participa la Biblioteca del Parlamento, se puede mencionar como un signo del deseo de las bibliotecas de desarrollar servicios conjuntos.

### Digitalización

Una forma de cooperación son los proyectos de digitalización del patrimonio cultural nacional. En la actualidad se está planificando la digitalización del patrimonio literario de Finlandia bajo el liderazgo de la Biblioteca Nacional, en cooperación con las bibliotecas universitarias y públicas.

El patrimonio cultural digitalizado pertenece al conjunto de la información nacional, y se debe determinar qué partes serán de libre uso en Internet, para asegurarse de que todos los ciudadanos tengan igualdad de acceso a la información y facilitar el estudio.

Las tareas de la Biblioteca Municipal de Helsinki, al igual que la Biblioteca Central de las bibliotecas públicas de Finlandia, se deben considerar cuidadosamente. El desarrollo y mantenimiento de las herramientas necesarias para organizar servicios de biblioteca e información del país cobra cada vez mayor importancia entre las tareas de la Biblioteca Central en el ámbito nacional. De acuerdo con lo expresado en el Decreto sobre Bibliotecas, una de las tareas de la Biblioteca Central consiste en *desarrollar métodos e instrumentos comunes necesarios para organizar los servicios de bibliotecas e información*. El antiguo énfasis en los préstamos entre bibliotecas ha sido sustituido por funciones tales como la biblioteca multicultural, el mantenimiento de [www.libraries.fi](http://www.libraries.fi) en la unidad de Servicios de bibliotecas en red, la supervisión del servicio *pregunte al bibliotecario*, el mantenimiento del sistema de clasificación nacional, el desarrollo y mantenimiento de la base de datos estadística para preparar normas y para representar a las bibliotecas públicas en distintos proyectos y las actividades internacionales.

### ***Hacia la biblioteca híbrida***

A finales del 2000, en la Biblioteca Municipal de Helsinki creamos la *Visión 2010* para nuestro sistema de bibliotecas. Es la siguiente: *La biblioteca híbrida de todos los países, que presta servicios a nivel local, actúa a nivel nacional y se valora a nivel internacional*. Esta visión refleja entre otras cosas las tareas nacionales mencionadas anteriormente. La pregunta más frecuente relacionada con la visión es la siguiente: ¿Qué significa la biblioteca híbrida?

Como sabemos, la palabra *híbrido* significa mezcla. En biología tenemos conceptos como cruces híbridos o hibridación. En la actualidad, también tenemos automóviles híbridos que utilizan gasolina y

## La biblioteca pública y las redes de información

*Ponencia: Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas: una simple herramienta, ¿pero qué poderosa herramienta!*

---

electricidad. En lingüística existen palabras híbridas como, por ejemplo, *televisión*, en la que una parte tiene origen griego tele y la otra latino *visio*.

Nuestra visión simplemente quiere decir que una biblioteca híbrida es aquella en la que se combina una biblioteca tradicional, con servicios basados en la web y todos los nuevos soportes. Algo parecido a lo que hemos mostrado al hablar de la tipología de las TIC en las bibliotecas públicas modernas, se ha producido en las últimas décadas en la mayoría de las bibliotecas públicas. ¿Cuál es la idea de tener una visión con un objetivo que ya hemos alcanzado?

Llevar a cabo la idea y el concepto de la biblioteca híbrida es algo mucho más complejo que simplemente implementar las TIC y los nuevos soportes. En realidad, con el tiempo nos hemos dado cuenta de que el concepto no sólo tiene un aspecto técnico sino también humano. De igual modo, los cambios que hemos sufrido se han ido produciendo poco a poco y quizás sin una perspectiva o plan global detallado de lo que realmente significaba este desarrollo para nuestro trabajo y para los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios.

Lo más interesante es que al igual que bibliotecas públicas de Helsinki, hemos empezado a crear la biblioteca híbrida antes de hablar sobre ella. Se ha creado el concepto de biblioteca híbrida después de habernos dado cuenta de que realmente estamos desarrollando algo nuevo y diferente. En esta parte del documento, intentaremos profundizar en el concepto de biblioteca híbrida con la ayuda de algunos ejemplos concretos.

### Cable Book Library

Cuando la Biblioteca Municipal de Helsinki creó en febrero de 1994 la Cable Book Library en la antigua fábrica de cables de Nokia, se convirtió en la primera biblioteca pública del mundo con su propio servidor de Internet. La Cable Book Library tenía muy pocos libros y estaba especializada en las tecnologías de la información. En la Cable Book Library ofrecíamos a los usuarios las primeras estaciones de trabajo con acceso a Internet y la propia biblioteca generaba información en Internet.

Esta biblioteca no sólo se hizo popular entre los usuarios, sino que además se convirtió en lugar de peregrinaje para muchos bibliotecarios finlandeses y extranjeros. De algún modo consiguió que Internet fuera visible y que sus usuarios comprendieran lo que significaba la tecnología de la información para las bibliotecas. Lo mismo nos sucedió a nosotros. La Cable Book Library fue la prueba piloto que facilitó la implantación de tecnologías de la información en todas las bibliotecas. Desde hace algunos años, cada una de las 37 bibliotecas municipales dispone de estaciones de trabajo para los usuarios. Al final del año 2001 había unas 300. Esto significa que hay un ordenador disponible por cada 1800 habitantes.

Pero la importancia de la Cable Book Library fue muy superior a todo esto. En el año 2000, la Biblioteca Municipal de Helsinki fue la primera biblioteca del mundo en recibir el nuevo galardón de la fundación Bill & Melinda Gates, denominado *Acceso al Aprendizaje*. Este galardón significó un reconocimiento a las prácticas sobresalientes de la Biblioteca Municipal de Helsinki para ofrecer acceso público a ordenadores e Internet.

Además del reconocimiento, este galardón también incluía una dotación económica de un millón de dólares, que nos permitió desarrollar nuevas iniciativas para ampliar los servicios públicos existentes como, por ejemplo, el servicio de información Gas Station.

### Information Gas Station - iGS



La Cable Book Library parecía y sigue pareciendo una biblioteca normal, excepto por centrarse en los ordenadores, lo que sin duda repercute en la imagen de las instalaciones. Su forma de trabajar sigue siendo la de una biblioteca normal, el lugar físico donde acuden las personas.

El siguiente paso que hemos dado ha sido una unidad de información móvil, un nuevo tipo de estación de información denominado iGS, (information Gas Station). El punto de servicio iGS es una cabina móvil de servicios de información que se traslada al lugar donde se encuentran las personas: lugares públicos, por ejemplo, estaciones de ferrocarril o centros comerciales, ferias o áreas de servicio.

El eslogan de iGS es *Pregunte lo que quiera*, lo que significa que el usuario puede preguntar lo que quiera y del modo que lo desee. El servicio de web de esta unidad está equipado con una base de datos que permite gestionar las consultas por correo electrónico o SMS, independientemente del lugar donde se encuentre, a través de un. Incluso se ha probado la técnica de *chat* y este servicio se desarrollará en más profundidad.

Pero iGS también proporciona un servicio individualizado a todo el que lo solicita. Cuando IGs se encuentra viajando, ofrece la posibilidad de ponerse en contacto con un bibliotecario personalmente en la estación. El servicio personal que proporciona IGs no es un servicio de mostrador tradicional, en el que el bibliotecario es un guardián de la información que se encuentra sentado detrás de su mesa y de la pantalla del ordenador. Por el contrario, se busca información al lado del usuario. La búsqueda de información es, al mismo tiempo, aprendizaje sobre la red y orientación sobre el uso de fuentes de información.

iGS está a cargo de un equipo de 10 personas elegidas entre los bibliotecarios de varias unidades de la Biblioteca Municipal. Hay dos personas que trabajan al mismo tiempo en iGS y el resto del tiempo lo hacen en sus bibliotecas, donde también pueden responder a preguntas virtuales. De este modo la experiencia de iGS se transfiere de un modo natural a las actividades cotidianas de la biblioteca, enriqueciéndolas.

iGS ha ganado popularidad entre los usuarios, y además la Biblioteca Municipal de Helsinki ha obtenido una importante publicidad positiva a través de iGS. Se ha convertido en un anuncio publicitario en directo para la biblioteca. También se puede decir que si la Cable Book Library consiguió que Internet fuera visible, iGS ha conseguido hacer visible el servicio de consulta que se ofrece en las bibliotecas.

También son interesantes las experiencias de los empleados con iGS. En junio de 2002 se realizó una encuesta entre los empleados y se obtuvieron opiniones como las siguientes:

- el eslogan *pregunte lo que quiera* es bueno pero exige un gran esfuerzo
- trabajar sin libros: una forma eficaz de aprender a utilizar los recursos de la red
- con frecuencia un libro es la única fuente o la forma más rápida de obtener información válida
- el mejor sistema: una biblioteca híbrida con todo tipo de materiales, tanto digitales como impresos
- Disfruto trabajando en iGS, pero sólo si puedo regresar a mi biblioteca con libros después de una semana
- *la trampa de los libros*: la solución de un bibliotecario convencional consiste en ver sólo sus libros y publicaciones y olvidarse de otros recursos. Es muy enriquecedor encontrarse en la situación contraria
- el trabajo en dos dimensiones (virtual / real) es una buena combinación: puede resultar frustrante trabajar solo con resultados de búsquedas y sin contacto real con los usuarios
- al principio pensaba que SMS era el mejor servicio, ahora creo que el servicio personal es más valioso
- la orientación para buscar en Internet es una de las mejores cosas que podemos hacer por los usu-

## ***La biblioteca pública y las redes de información***

*Ponencia: Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas: una simple herramienta, ¿pero qué poderosa herramienta!*

---

arios

- la experiencia en la estación de ferrocarril nos demostró que nuestra presencia, no sólo a través de la red, es necesaria

Estas opiniones nos demuestran que para los bibliotecarios de iGS la idea de la biblioteca virtual es una realidad, que les gusta el trabajo en dos dimensiones, virtual-real, y que consideran ventajoso contar con dos clases de materiales, impresos y digitales.

### De la inteligencia al conocimiento

El concepto de los edificios *inteligentes o interactivos* ha sido durante algún tiempo uno de los términos de moda para los desarrolladores y arquitectos de las TIC. Un edificio inteligente es *aquel que aprovecha al máximo la eficacia de sus ocupantes y, al mismo tiempo, permite realizar una gestión eficaz de recursos con costes fijos mínimos*. La documentación sobre nuevas investigaciones hace referencia a la noción de ordenadores y software *incorporados* que mejoran y facilitan un entorno de cooperación y aprendizaje. La visión del edificio *inteligente, interactivo o cooperativo* ofrece un gran potencial a las bibliotecas públicas en diferentes aspectos técnicos.

Este es también el enfoque del informe mencionado anteriormente *Virtual Impact on the Physical Library, Visions for intelligent change* (Impacto virtual en la biblioteca física, perspectivas para un cambio *inteligente*). Como resumen: en el informe se explica principalmente el tipo de equipos técnicos y acciones necesarios en el futuro para bibliotecas con distintos perfiles como, por ejemplo, el Centro de aprendizaje abierto, el Café cultural, el Centro comunitario y la iGS.

El aspecto humano de la biblioteca híbrida está relacionado con el concepto *de la inteligencia al conocimiento*. La biblioteca como edificio es inteligente, pero a través de sus usuarios y de los profesionales de la misma se convierte en un centro de conocimiento. En mi opinión, la inteligencia se refiere al hardware y el conocimiento es el software.

Esta combinación demuestra que no sólo debemos pensar en soluciones técnicas para nuestras bibliotecas, sino además prestar atención al usuario, al profesional e incluso a la relación entre ambos. En este enfoque se hace hincapié en la orientación hacia el usuario, por ejemplo, en la planificación de instalaciones y edificios destinados a bibliotecas.

Un buen ejemplo de esto sería la biblioteca del Royal Institute of Technology de Estocolmo. En esta institución educativa el punto de partida para la planificación de una biblioteca completamente nueva fueron los distintos modos de aprendizaje de los estudiantes y la forma de reflejarlo en el interior de la biblioteca. Según el director de la biblioteca, Gunnar Lager, se encontraron necesidades de espacio para zonas de trabajo, para grupos, espacio para la reflexión, espacio para la relación social y en último lugar, aunque no con menor importancia, áreas de apoyo.

En las áreas de apoyo se incluyó todo aquello que utilizamos normalmente como punto de partida en la planificación de bibliotecas, es decir, libros, revistas, ordenadores, fotocopadoras, etc. Este caso, aunque no se puede aplicar directamente a las bibliotecas públicas, muestra un cambio radical, paradigmático, en la planificación de bibliotecas en un entorno muy tecnológico. ¡Los técnicos empezaron la planificación por el software, no por el hardware!

El otro ejemplo sobre el *aspecto intelectual* es mi creencia personal en que un pequeño paso, como puede ser sentar al usuario y al bibliotecario uno al lado del otro mientras miran la misma pantalla para buscar información puede representar un cambio importante, un cambio paradigmático. Contamos con

buenas experiencias en el uso de este modelo en el entorno de iGS de la Biblioteca Municipal de Helsinki, pero no crean que es algo aceptado por los bibliotecarios cuando planificamos mostradores de información para otras instalaciones.

En mi opinión, un bibliotecario sentado detrás de su pantalla de ordenador sigue desempeñando el papel de guardián, en lugar de servir de guía en la búsqueda de información. En los momentos más radicales, comparo la situación actual con el sistema de estantes cerrados para libros. Si en las bibliotecas públicas actuales no aceptamos este tipo de estantes, en el que sólo los bibliotecarios tienen acceso al material, ¿cómo podemos aceptar que el bibliotecario sea el único que pueda ver la información en la pantalla del ordenador?

La función del bibliotecario como especialista de la información también ha sufrido cambios en lo que se refiere a las tareas de referencia digital o virtual. No sólo se trata de una transformación del servicio de información tradicional en un servicio digital, sino que nos hemos convertido en un servicio comercial que funciona las veinticuatro horas del día, durante los 7 días de la semana. Ann Lipow, directora de Library Solutions Institute & Press de Berkeley en los Estados Unidos organiza cursos para bibliotecarios referencistas. Una de las preguntas que se formula es *¿Está usted preparado para el servicio de referencia digital?*

El objetivo de los cursos de Ann Lipow no es sólo ofrecer formación a los bibliotecarios sobre el servicio de referencia digital, sino además mostrarles los puntos fuertes de la búsqueda de información en el sector público en comparación con la que realizan los servicios comerciales. Por ejemplo, los servicios comerciales de información no siempre indican dónde han encontrado la información, lo que crea en el usuario una mayor dependencia del servicio. Nuestro objetivo no es que el usuario sea completamente independiente en la búsqueda de información. Todo lo contrario, deseamos que el bibliotecario, como guía en la búsqueda de información, preste un servicio al usuario.

Si realmente queremos adoptar este nuevo papel en nuestro sector, los bibliotecarios del servicio de información deberían ser intelectuales con un alto nivel de formación, capaces de orientar a los usuarios, no sólo en la búsqueda de información, sino también en la evaluación crítica del material y de las fuentes de información. Una vez que las bibliotecas dejen de ser edificios inteligentes para convertirse en edificios del conocimiento, también podremos borrar la pesadilla de que algún día las bibliotecas y los bibliotecarios se puedan *obviar*.

Con estos ejemplos lo que tratamos de subrayar es que, al mismo tiempo que ponemos en marcha nuevas soluciones relacionadas con las TIC en las bibliotecas, debemos pensar en los cambios que éstas representan en nuestro trabajo. Disponemos de muchas herramientas e incluso del conocimiento de la nueva situación pero, parece demasiado complicado llevar a cabo cambios radicales profundos. ¿Estamos olvidando el cambio paradigmático o simplemente nos da miedo cambiar las cosas?

## **Conclusión**

Ahora debemos volver a las preguntas que planteábamos al principio. Las TIC no suprimen las bibliotecas: el futuro de las bibliotecas físicas no está en peligro. Durante mucho tiempo necesitaremos espacio para libros y otros documentos impresos, y también para ordenadores de uso público. Sin embargo, se producirá una transformación en las instalaciones de las bibliotecas que dejarán de estar orientadas hacia el almacenamiento y se enfocarán al usuario.

Ni siquiera el aumento de la información en Internet puede poner en peligro la existencia de las bibliotecas físicas. Por el contrario, el espacio físico y la posibilidad de tener un contacto social con un bib-

## ***La biblioteca pública y las redes de información***

---

*Ponencia: Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas: una simple herramienta, ¿pero qué poderosa herramienta!*

liotecario es algo más de lo que ofrecen los servicios normales a través de la red. El espacio público y el servicio personal son puntos fuertes que distinguen a las bibliotecas de la mayoría de los proveedores de servicio a través de la red y que ofrecen un valor añadido al usuario de las bibliotecas.

En realidad, las TIC ofrecen a las bibliotecas la oportunidad de volver a las raíces de las ideas que dieron origen a la antigua Biblioteca de Alejandría. Allí todas las fuentes de conocimiento estaban organizadas para el estudio y la investigación, lo que dio lugar a una nueva dinámica intelectual. En la antigua Biblioteca de Alejandría esta posibilidad sólo se ofrecía a unos pocos; en las bibliotecas públicas modernas esta posibilidad está abierta a todo el mundo.

### ***Fuentes y enlaces útiles***

Biblioteca Municipal de Helsinki  
[www.lib.hel.fi](http://www.lib.hel.fi)

Information Gas Station  
<http://igs.kirjastot.fi>

Virtual impact on the physical library  
[www.stiftung.bertelsmann.de/documents/Virtual\\_Impact\\_engl.pdf](http://www.stiftung.bertelsmann.de/documents/Virtual_Impact_engl.pdf)

Estadísticas de las bibliotecas públicas en Finlandia  
<http://Tilastot.kirjastot.fi>

Central de depósito nacional  
[www.nrl.fi](http://www.nrl.fi)

Biblioteca electrónica nacional  
[www.lib.hel.fi/finelib/main.htm](http://www.lib.hel.fi/finelib/main.htm)