

Introducción a la Biblioteca Pública Virtual

Una nueva biblioteca para una nueva sociedad

Roser Lozano

Las bibliotecas públicas inician el nuevo milenio inmersas en un proceso de cambio determinado por el impacto de las nuevas tecnologías y sobre todo por Internet. Este proceso, que implica una transformación radical tanto del concepto de biblioteca como de los servicios, configura la Biblioteca Pública Virtual como la biblioteca pública de la nueva sociedad del conocimiento, aún por diseñar y construir, e incorpora para la biblioteca connotaciones de transformación y de adaptación constante de los servicios a las necesidades de los nuevos ciudadanos virtuales.

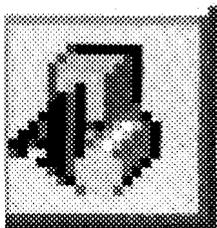
Hasta ahora Internet se ha configurado como una *infraestructura* válida para el desarrollo de esta nueva sociedad del conocimiento, pero para conseguir transformar realmente la información en conocimiento se ha de desarrollar lo que algunos analistas han denominado la *infoestructura*, entendida como las informaciones y los nuevos servicios a los que los usuarios virtuales podrán acceder. Sin el desarrollo de esta *infoestructura*, la sociedad del conocimiento puede fracasar: el gran volumen de información que según algunos expertos se duplica cada dos años hace que la búsqueda de información corra el riesgo de convertirse en una tarea inviable, sobre todo para personas no expertas ni especializadas, puesto que acceder a más información no es sinónimo de estar mejor informado.

La Biblioteca Pública Virtual se ha de considerar, pues, una parte de esta *infoestructura*, una mutación de la biblioteca pública tradicional en su proceso de adaptación a las nuevas necesidades de los ciudadanos virtuales de esta incipiente sociedad y que se desarrollará en el espacio virtual, un espacio informal, no territorial, no jerárquico y configurado por la suma de interconexiones culturales heterogéneas que aportan a la comunidad virtual servicios e informaciones diversas y singulares.

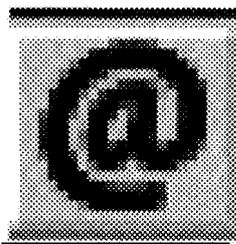
Este nuevo modelo de biblioteca ocupará un lugar destacado en el espacio virtual si somos capaces de

adaptar sus servicios a las necesidades de información de los ciudadanos virtuales, además de facilitar la conversión de la información en conocimiento y dar respuestas a los retos aún por llegar.

- La Biblioteca Pública Virtual puede ser un punto de referencia de los ciudadanos en la búsqueda de información a través de Internet, si ofrece una selección de recursos a Internet de calidad, correctamente organizada y adaptada a sus necesidades. En este caso, el ciudadano medio, no especializado ni experto en la búsqueda de información, utilizará la biblioteca como una puerta de acceso a Internet segura, estable y organizada frente al mare magnum de información que es actualmente Internet, con cambios constantes de direcciones, servicios e informaciones dispersas.
- Es también un soporte importante al autodidactismo y a la autosuficiencia que comporta esta nueva cultura virtual, resolviendo las dudas, orientando al usuario en la búsqueda de información en Internet y ofreciendo guías de recursos destinadas al autoaprendizaje de disciplinas varias.
- Establece en la universalidad global vínculos de identidad colectiva, al estar al servicio no únicamente de una comunidad global, sino también de su comunidad local. La Biblioteca Pública virtual se convierte en un centro local de información al servicio de su comunidad, convirtiéndose en la ventana única de información y a la vez en un centro suministrador de información local y de información especializada o singular. La Biblioteca Pública, a través de sus servicios virtuales, debe convertirse en un servicio cultural e informativo básico de su comunidad.
- Finalmente, ante el progresivo aislamiento e individualismo del usuario virtual, la Biblioteca Pública Virtual establece vínculos entre el



PUBLICIDAD



mundo real y el virtual, disminuyendo el aislamiento social del ciudadano virtual: a través de los servicios virtuales y del uso extensivo del correo electrónico, la biblioteca puede informar sobre acontecimientos locales, sobre las actividades culturales programadas, fomentar el uso del edificio de la biblioteca como un espacio de ocio y de interrelación, y fomentar la relación con la propia biblioteca y con otros usuarios mediante su integración en asociaciones de amigos de la biblioteca, grupos de voluntariado, talleres de lectura, etcétera.

Una experiencia práctica: la Biblioteca Pública de Tarragona en Internet

Basándonos en estos planteamientos, iniciamos a través de Internet una serie de servicios dirigidos a la comunidad virtual de usuarios. En conjunto, estos nuevos servicios se configuran como una incipiente Biblioteca Pública Virtual y, con ellos, la biblioteca irrumpe en el espacio virtual y llega a muchos hogares anulando las barreras de distancias y horarios.

El proyecto de servicios virtuales de la Biblioteca Pública de Tarragona se gestó durante casi dos años, se inició en noviembre de 1997 y finalmente se inauguró oficialmente el 28 de mayo de 1998. Todo ello ha sido posible gracias a una triple colaboración:

- La Fundació Ciutat de Tarragona y su servidor de Internet Tinet, alrededor del cual se ha formado una de las redes ciudadanas virtuales más importantes del Estado y que se encarga del soporte técnico necesario. El proyecto de servicios virtuales de la biblioteca ha sido el inicio de una fructífera colaboración entre la fundación y la biblioteca que continuará con otros proyectos futuros.
- La empresa Dow Chemical S.A., que ha financiado la puesta en marcha y el mantenimiento del proyecto durante estos dos años. Esta aportación económica fue vital para el inicio del proyecto, ya que permitió la adquisición de la infraestructura técnica necesaria, contar con un becario informático durante un año y el pago de la línea de comunicación con el servidor Tinet durante estos dos años.
- La Biblioteca Pública de Tarragona, que con la infraestructura técnica adecuada articuló el proyecto de servicios virtuales.

Los servicios virtuales

Los nuevos servicios que ofrece la Biblioteca Pública de Tarragona a través de Internet, tienen por objetivo:

1. Facilitar el uso de la biblioteca por parte de sus usuarios, que pueden utilizar una buena parte de los servicios bibliotecarios y mantener una comunicación con la biblioteca durante las 24 horas, sin necesidad de desplazamientos.
2. Ofrecer información tanto bibliográfica como digital de su colección local, fondo patrimonial y colecciones especiales, que es la información especializada y singular que posee la biblioteca, y que por tanto es susceptible de interesar a la comunidad virtual.
3. Ser una puerta de acceso a Internet para el ciudadano medio, no especializado en la búsqueda de información, permitiéndole acceder más ágilmente a la información dispersa en Internet a través de guías de recursos generales, o a informaciones especializadas, seleccionadas y organizadas con criterios profesionales.
4. Aprovechar el impacto de Internet en la sociedad y la facilidad de comunicación que ofrece la red a la biblioteca para aumentar la relación con su comunidad local y hacer llegar noticias sobre sus servicios, actividades, novedades, etcétera, a un mayor número de usuarios potenciales.
5. Transformar la Biblioteca Pública en el centro cultural e informativo básico de la ciudad, hasta llegar a ser un punto de referencia sobre la actualidad local.

Cuando el ciudadano virtual accede a nuestra Web (<http://www.biblio.fut.es>) encuentra:

Información general sobre la Biblioteca: historia, horarios, situación, normativa de utilización, etcétera, y un apartado especial dedicado a los fondos bibliográficos de la biblioteca (fondo general, local, hemerográfico, patrimonial y colecciones especiales).

Servicios de la Biblioteca con información detallada de cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca, adaptada a la tipología de los usuarios que los utilizan. Por ejemplo, el funcionamiento de la Biblioteca Infantil está explicado visualmente a través de una narración que simula un cuento.

Servicios en línea:

-Servicio de información bibliográfica sobre ejemplares de la biblioteca o sobre temas de interés local. La biblioteca optó por delimitar el servicio de información a estos dos casos para evitar el colapso que podría suponer mantener un servicio de información general sobre cualquier tema abierto a una demanda virtual potencialmente muy numerosa. Especializándonos en información local, ofrecemos un servicio de calidad, único en Internet, y además evitamos defraudar las expectativas de los usuarios ante la avalancha de preguntas de ámbito general que llegarían y que difícilmente se

podrían contestar con la misma agilidad y rigor profesional.

-Servicio de obtención de documentos. Comprende el préstamo a domicilio para residentes fuera de la ciudad, el préstamo interbibliotecario destinado a bibliotecas, centros de documentación e instituciones varias y el préstamo asistencial para personas mayores de 65 años, con dificultad para desplazarse o enfermas. Es completamente gratuito y únicamente se han de abonar los gastos del envío por correo cuando la petición se realiza desde fuera de la ciudad. Los préstamos asistenciales de residentes en la ciudad se reparten gratuitamente. Las peticiones dejadas en la Web se recogen diariamente a las 10 horas y el horario de reparto es de 10 a 14 horas.

-Solicitud de nuevas adquisiciones. Esta opción, únicamente abierta a los usuarios con tarjeta de la biblioteca permite, a través de la Web, solicitar la adquisición de libros, material audiovisual o CD-ROM.

Acceso a los diferentes catálogos de la biblioteca con explicación sobre su uso y estrategias de búsqueda, para facilitar la autosuficiencia del usuario en la búsqueda de información desde su domicilio, considerando que no contará con la presencia de un bibliotecario que le resuelva las dudas.

Una guía de recursos a Internet que constituye una selección organizada de recursos existentes en Internet y adaptada a las necesidades cotidianas de información del ciudadano.

Sistema de información local, el servicio más innovador y también el que más aceptación ha tenido entre la comunidad virtual; es un conglomerado de información y servicios de ámbito local que incluye tanto las informaciones dispersas en Internet como información bibliográfica o digital propiedad o elaborada por la propia biblioteca. Es un sistema de organización y de acceso a la información local en constante renovación y actualización. Actualmente comprende las siguientes prestaciones:

-Base de datos de prensa local y comarcal, elaborada por la biblioteca y que recoge exhaustivamente toda la información local aparecida en 56 publicaciones locales y nacionales agrupada en 13 grandes temas: economía, patrimonio arqueológico, gestión de residuos, centrales nucleares, política local, inmigración, etcétera. Su actualización es semanal y actualmente está integrada por más de 21.000 registros bibliográficos.

-La Finestra d'informació ciutadana (FIC), estructurada como una ventanilla única de atención al ciudadano en todo lo referente a información administrativa, de servicios, cultural y asociativa. Incluye los servicios básicos (servicios de urgencia de la ciudad, autobuses, trenes, paradas de taxis, mapa de la ciu-

dad, mapa escolar, etcétera). La información administrativa aporta información y acceso a las diferentes administraciones públicas. Finalmente, la información cultural y asociativa agrupa información varia sobre la ciudad: historia local, estadísticas, una guía de asociaciones, agenda de espectáculos, etcétera; también se puede acceder a itinerarios turísticos y a los museos más importantes de la demarcación.

-Un servicio de información dirigido a la comunidad, donde el ciudadano puede consultar o pedir información sobre cualquier tema a través del correo electrónico: dónde llevar a cabo un determinado trámite administrativo, solicitar información sobre oposiciones y otras convocatorias, dónde realizar determinadas reclamaciones o denuncias, solicitar información sobre programaciones de cine o teatro, o simplemente pedir información sobre los hoteles de la ciudad para planificar un viaje. La biblioteca da directamente la información solicitada, o dependiendo de la complejidad pone al usuario en contacto directo con el servicio correspondiente. En cualquier caso, la biblioteca contesta en un plazo máximo de tres días.

Además, también se puede acceder desde este servicio al catálogo del fondo local de la biblioteca y a las publicaciones digitales existentes en las comarcas de Tarragona.

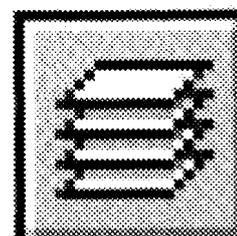
Tablón de anuncios, es el apartado más dinámico y actualizado de la Web, ya que aquí se informa sobre la biblioteca, sus actividades y programas de animación a la lectura, cursos de formación de usuarios, proyectos futuros, y también sobre acontecimientos locales y la participación de la biblioteca en ellos.

Guías de recursos, guías de lectura y dossiers temáticos. Con este servicio virtual, desde el propio domicilio el ciudadano puede acceder directamente a las guías de lectura, guías de recursos y dossiers temáticos elaborados por la propia Biblioteca.

El apartado dedicado a escritores e ilustradores, se inauguró con las guías virtuales de los ilustradores David Mckee y Mitsumasa Anno.

También se puede acceder a las guías temáticas que la biblioteca elabora desde hace años y que se van introduciendo en la Web paulatinamente; actualmente se puede acceder ya a las guías *El pueblo saharauí* y *El tercer mundo también es cosa tuya*.

Las guías locales, sobre temas o personajes de actualidad, tienen como objetivo asegurar la presencia virtual de la biblioteca pública como soporte informativo en todos los acontecimientos de la actualidad local. Por ejemplo, coincidiendo con la exposición sobre el arquitecto de origen tarragonés Josep M. Jujol (1879-1949) la biblioteca se encargó de confeccionar una Web sobre este artista modernista y



de vanguardia que fué presentada a los medios de comunicación en el marco de la inauguración de la exposición.

Recientemente hemos elaborado e introducido en este apartado la guía virtual *Internet a les comarques de Tarragona*, que realiza un recorrido por la historia, expansión y actualidad de Internet en la ciudad de Tarragona y comarcas. Además de un análisis de los orígenes, evolución e impacto de la red en las comarcas tarraconenses, incluyendo una guía de recursos organizada en diferentes ámbitos: administrativo sanitario, medios de comunicación, entidades y mundo asociativo, etcétera.

Proyectos futuros. En el momento de iniciar los servicios virtuales de la biblioteca, éramos conscientes que las necesidades de los usuarios virtuales varían con el tiempo y que los servicios virtuales han de evolucionar y adaptarse a ellas en cada momento y aprovechar los avances tecnológicos que se producen en el entorno de la red; así pues, se incorporó ya desde un principio la posibilidad de ir transformando estos servicios para que en cada momento se adapten a las necesidades de los usuarios. Como proyectos a medio plazo contamos con la remodelación de la primera página de la Web para incluir nuevos apartados, la transformación de la base de datos bibliográfica de prensa local y comarcal en una biblioteca digital de prensa local y comarcal con acceso al texto de la noticia, además de ir actualizando el Sistema de Información Local, para adaptar sus servicios a las nuevas informaciones y servicios locales que irrumpen diariamente en Internet.

Después de dos años de experiencia, podemos afirmar que los servicios virtuales que a la larga pueden ser la alternativa de la biblioteca pública tradicional, han realizado de momento una función de refuerzo de ésta, por la extraordinaria difusión que ha tenido nuestra Web y los servicios que incluye, sobre todo entre la comunidad y medios de comunicación locales, lo que ha redundado en beneficio de la imagen de la Biblioteca. Por otra parte, la facilidad que representa para muchos usuarios poder utilizar la biblioteca sin tener en cuenta horarios y desplazamientos ha incidido en un aumento espectacular de consultas y utilización de la biblioteca.

Diez puntos a destacar

- La Web de la biblioteca y sus servicios virtuales han provocado un aumento considerable de usuarios reales que utilizan diariamente la biblioteca y no únicamente de los virtuales.

- Muchos ciudadanos han conocido por primera vez la biblioteca y sus servicios a través del espacio virtual.
- Algunos usuarios no residentes en la ciudad han solicitado la tarjeta de la biblioteca y utilizan normalmente el servicio de préstamo a domicilio a través de la Web, sin haber tenido que desplazarse en ningún momento al edificio de la biblioteca.
- Internet ha servido para facilitar enormemente la vinculación de la biblioteca con la ciudad, a través de la conexión a la red ciudadana Tinet, gracias al uso extensivo del correo electrónico y la colaboración de la Fundació Ciutat de Tarragona, que permite enviar noticias sobre la Biblioteca, servicios y actividades a todos los ciudadanos conectados a Internet a través de este servidor.
- También el servidor Tinet posibilita el acceso a la biblioteca pública en la página principal de su Web; así los usuarios, cuando acceden a Internet, a través de este servidor, se encuentran con la posibilidad de un acceso directo a la biblioteca de la ciudad que les sirve de puerta de acceso segura, estable y organizada en su proceso de búsqueda de información en Internet.
- El servicio virtual que más impacto ha tenido y del cual hemos recibido más felicitaciones es la Base de datos de prensa local y comarcal.
- Las consultas más numerosas que hemos recibido a través de la Web han sido sobre información bibliográfica de ejemplares, sobre libros o artículos de difícil localización en otras bibliotecas, tanto a nivel general, local o patrimonial.
- Según una reciente encuesta, el 63,1% de los usuarios que utilizan normalmente la biblioteca, aún no conoce nuestra página Web, y en el 77% de los casos es por no disponer aún de acceso a Internet en su domicilio.
- Un 72,4% de los usuarios que conocen nuestra página Web opinan que es muy buena o buena, el 24,8 % afirma que es aceptable y el 2,8% tiene una opinión negativa sobre ella.
- Los nuevos servicios virtuales y el desarrollo en curso de nuevos proyectos vinculados a ellos han determinado un cambio sustancial en la función cotidiana del bibliotecario. Por una parte, se ha producido un aumento considerable del trabajo técnico diario y, por otra, el bibliotecario se está convirtiendo en un gestor de la información y del conocimiento, siendo cada vez más imprescindible tener un marcado perfil tecnológico.

Roser Lozano. Directora de la Biblioteca Pública de Tarragona
