

El lugar de los ordenadores en la biblioteca

Tomás Saorín Pérez
Biblioteca Regional de
Murcia

En pocas palabras, la biblioteca sirve para la información, el ocio y el acceso a la cultura. La biblioteca es un lugar. En ese lugar hay ordenadores. Los ordenadores deben servir para información, ocio y acceso a la cultura. Nuestra pregunta es ¿dónde y cómo poner los ordenadores en el espacio público de la biblioteca? Esta breve reflexión surge de la experiencia cotidiana en la Biblioteca Regional de Murcia.

Paradojas electrónico-espaciales

- Primeramente fueron los OPAC. Fue necesario sustituir el símbolo bibliotecario por excelencia, los ficheros de los catálogos por ordenadores para la consulta pública del catálogo. Si la biblioteca era grande, había que distribuirlos por los diversos espacios de servicio.
- Un ordenador en una mesa con una silla es una oferta para que el usuario pase un largo tiempo recreándose en la búsqueda.
- Las sillas de los OPAC tienen que estar atadas para que no sean llevadas junto a las mesas para ampliar los puntos de estudio. Nadie pasa demasiado tiempo en pie frente a un terminal de consulta del catálogo.
- Los ratones se estropean con facilidad cuando están cara al público. Parece ser entretenido hacer desaparecer las bolas del ratón. Un ratón sellado con pegamento de contacto es más seguro.
- Los *trackball* son una tortura para el usuario no habituado. Las pantallas táctiles pueden ser una buena solución.
- Los adolescentes encuentran especialmente divertido usar el *chat* en grupo, gritando, riendo y haciendo el pavo. Esta diversión incomoda al resto de usuarios de la biblioteca.
- Las cabinas individuales para la consulta de Internet impiden el acceso a Internet de varias personas, que pueden ayudarse mutuamente.
- El usuario, dentro de la biblioteca, dispone de menos información que el usuario que accede a la página Web. Aquel dispone únicamente del OPAC. Para acceder a la información corporativa en Web de la biblioteca debe dedicar una hora completa de tiempo en un rincón apartado y con puertas. Puede realizar una desiderata en un buzón de metacrilato, pero para hacerlo en un formulario Web tendrá que esperar a llegar a casa.
- Siente el libre acceso a la información en Internet, aunque no encuentre lo que busca, y no piensa ni remotamente solicitar la instalación de una enciclopedia temática en CD-ROM disponible para consulta.
- Siendo gratis y habiendo sitio, le da lo mismo acceder a Internet desde un bar, desde la biblioteca, desde su casa o desde un parque público. Internet es siempre la misma para él.
- Puede acceder a Internet, pero no puede imprimir información.

- No puede instalar la aplicación para hacer la declaración de la renta, porque los ordenadores de la biblioteca no permiten instalar aplicaciones.
- La biblioteca dispone de una base de datos bibliográfica en CD-ROM pero no puede usarla esta mañana porque todos los ordenadores están ya ocupados.

El espacio electrónico: Red Multimedia para Usuarios

En el contexto de la Sociedad de la Información y de los servicios en línea, la biblioteca como espacio comunitario continúa manteniendo su vigencia. La biblioteca híbrida, aquella en la que conviven sistemas, colecciones y recursos en formatos tradicionales, electrónicos y digitales, es un portal físico de acceso a la información. La biblioteca ofrece diversos espacios de servicio al usuario, en los cuales se accede al documento y la información, donde los usuarios trabajan y son atendidos.

En la biblioteca física el usuario accede a la información tradicional y digital. Por lo tanto ésta debe estar equipada y diseñada para que el acceso electrónico se produzca en condiciones que garanticen su éxito. La pregunta es sencilla ¿cómo debemos planear las instalaciones informáticas para usuarios? No trataremos aquí lo relacionado con la organización del espacio físico global de la biblioteca, aunque es un aspecto de especial significación para integrar el acceso combinado a todos los recursos y herramientas de información de la biblioteca. Conseguir un equilibrio entre colecciones tradicionales en libre acceso, puntos de información interactivos, espacios para el acceso a bases de datos y acceso libre a Internet, es un reto aún para las bibliotecas.

La biblioteca híbrida es un espacio real en que usuarios presenciales acceden a información y servicios, de manera tradicional (mostradores, peticiones, estanterías) o de forma electrónica (OPACs, consulta CD-ROM en red, acceso Internet), al mismo tiempo que un espacio virtual articulado en torno a sus diferentes portales abiertos en diversos contextos de uso: fuera de la biblioteca (Web), desde otras bibliotecas (Extranet), desde dentro de la biblioteca (Intranet).

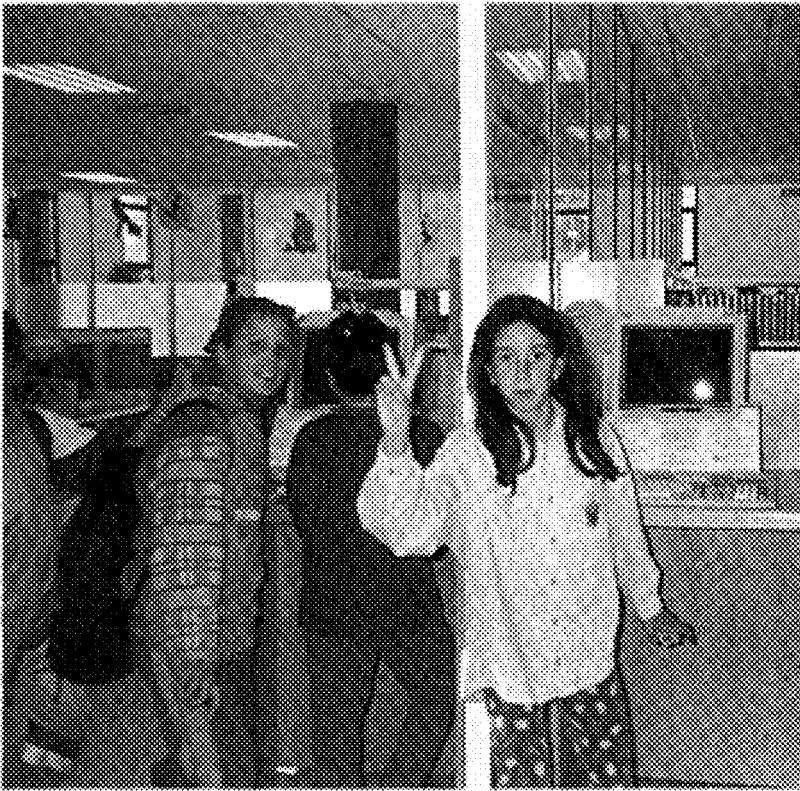
Mientras que la tecnología está en el centro de todas las reflexiones, las personas continúan viviendo en lugares reales y usando objetos reales. La biblioteca híbrida debe ser gestionada también como un espacio físico en el que tiene lugar una parte importante del servicio, y dotado de un sentido relevante en la vida de la comunidad.

El espacio público de la biblioteca ha sufrido profundas transformaciones. El libre acceso a las colecciones ha motivado su organización por grandes materias o centros de interés; la diversificación de servicios (infantil, mediatecas, referencia, etcétera) hace que la gestión del espacio sea un aspecto clave en la calidad del servicio.

En las políticas de desarrollo social comunitario la biblioteca aparece, además de por sus funciones educativas y garantizadas de la igualdad, como un lugar abierto, inclusivo, seguro, plural. Los nuevos proyectos de bibliotecas públicas buscan además la creación de edificios públicos significativos que posicionen a la institución en el entramado urbano, que actúen como símbolo en el espacio de la ciudad, un símbolo de algo más allá que su función como intermediario de información.

Nos ocuparemos en este apartado del lugar de las instalaciones y equipamientos tecnológicos en la biblioteca. Desde el punto de vista de la automatización, el reto consiste en ofrecer acceso a información electrónica dentro del espacio físico de la biblioteca. Denominaremos a los recursos de información y servicio basados en tecnologías de la información, ubicados dentro de las instalaciones de la biblioteca, con el objetivo de potenciar la dimensión de biblioteca abierta ("biblioteca más allá de sus paredes", "Red Multimedia para Usuarios"). La última revisión de las pautas de la IFLA para bibliotecas públicas sitúa el acce-





so a Internet dentro de la gama de servicios básicos de cualquier biblioteca. Este servicio es una de las cinco facetas en las que se plantea la relación entre las bibliotecas y las redes electrónicas. El acceso a los usuarios (User Access) se complementa con la presencia informativa en Internet (Electronic Networks), oferta de servicios a distancia (Remote Access), acceso del personal técnico (Staff Access), participación en proyectos de cooperación electrónica (Electronic Partnerships) y guía de navegación (Information Navigator).

El papel de las bibliotecas públicas en el acceso y uso de la información electrónica es fundamental en su papel dinamizador de la sociedad y de promoción de la igualdad de oportunidades. Tanto la IFLA y la UNESCO, en el proyecto de Pautas para Bibliotecas de 1999, y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas del año 2000, remarcan el importante papel a jugar por las bibliotecas en el contexto social de la Sociedad de la Información:

- La biblioteca debe ofrecer el máximo de servicios a través de Internet, para ampliar las posibilidades de uso de los ciudadanos, participando de los proyectos de cooperación tecnológica y construyendo bibliotecas digitales.

- La biblioteca debe adoptar el papel de *information navigator* tanto como lugar de acceso a las fuentes de información electrónica, como orientador en el uso enriquecedor de estos recursos. De esta manera la biblioteca actúa en la lucha contra la exclusión social en el uso y acceso de la tecnología.
- La biblioteca debe integrar en sus colecciones soportes electrónicos y en línea, así como facilitar su uso mediante préstamo y consulta en sala.
- El papel educativo tradicional de la biblioteca se ve ampliado con el reto de la "alfabetización informacional", en el uso y desarrollo de habilidades para la búsqueda de información en las redes telemáticas.

Las bibliotecas llevan varios años trabajando en este sentido, aumentando la cantidad y calidad de sus servicios de acceso a Internet, ofimática e información electrónica.

Estos servicios permiten el acceso gratuito y libre a la información electrónica, sea de la propia biblioteca (catálogos, servicios) o disponible en Internet (Web, correo electrónico), así como el uso de una plataforma informática completa (aplicaciones ofimáticas y programas más extendidos de uso personal) y la consulta de la colección de CD-ROM de consulta de la biblioteca.

Frente a otros lugares, desde donde se puede tener acceso a ordenadores e Internet (aulas universitarias de acceso libre, cibercafé, acceso doméstico, aulas municipales) podemos encontrar los siguientes factores diferenciadores:

- Servicio gratuito para todo el mundo
- Orientación en la navegación mediante guías de fuentes de información
- Formación de usuarios y apoyo
- Complementariedad con otras fuentes de información y soportes tradicionales
- La tecnología actúa como pasarela a servicios personalizados y de valor añadido ¿Dónde está la calidad del servicio para el usuario? Para el usuario que desea acceder a la información electrónica, algunos aspectos a considerar son:
 - **Eliminación de tiempos de espera.** El acceso al servicio debe ser ágil. Muchas veces se necesita para una consulta puntual y no vale la pena esperar un rato. Si el ordenador se percibe como un servicio que hay que reservar, inaccesible, visible pero que no se puede tocar, el efecto pro-

ducido es kafkiano. Una biblioteca-administración donde existe la posibilidad en potencia, la cual no puede ser ejecutada.

- **Ubicación clara en los espacios de la biblioteca.** La situación de los ordenadores es vital. La dispersión de pequeños grupos de puntos de servicio genera desorientación al usuario, mientras que la creación de guetos genera un lugar aislado, ajeno al resto de la biblioteca.
- **Servicio completo de “apropiación” de la información** (impresión, grabación). Al igual que con los libros existe la imperiosa necesidad de apropiación temporal mediante el préstamo, el uso de ordenadores debe permitir que la potencia de consulta se pueda ver complementada con la grabación de documentos. Esto nos hace plantear la necesidad de disponer de grabadoras de CDs para documentos de gran tamaño. En este caso deben habilitarse medios para evitar convertir la biblioteca en un centro de copiado ilegal a gran escala.
- **Acceso a recursos de información electrónica en red (locales, suscripciones y gratuitos).** Con el mero acceso a Internet en la biblioteca se está abandonando una de las áreas de trabajo que configuran la biblioteca: el desarrollo de la colección. La biblioteca debe hacer que la conexión a Internet en la biblioteca valga la pena por los recursos informativos de calidad a los que está suscrita y que se ofrecen gratuitamente al usuario. En este apartado se incluye la colección multimedia, cuyo aprovechamiento real está ligado a la transformación de los documentos individuales tangibles (el CD-ROM) a recursos en red local, mediante la aplicación de tecnologías tipo Citrix Metaframe.
- **Tiempo de sesión amplio.** En el acceso a Internet e información electrónica prima el proceso de búsqueda y descubrimiento de información sobre el de localización. Por otra parte su uso como medio para el ocio y la comunicación hace necesario que el usuario disponga de tiempo.
- **Intimididad y/o uso en grupo.** El uso en soledad, asociado al trabajo intelectual en la biblioteca, se complementa en el caso de los ordenadores con la creación de grupos, bien responda a una necesidad de asesoramiento para usuarios con menos experiencia que vienen acompañados de

conocidos que les introducen en el mundo de la Red, bien como actividad grupal de ocio.

- **Inmediatez.** Entendida como cercanía del punto de servicio interactivo al lugar de la necesidad y gran disponibilidad. Si surge la necesidad de acceder a una información puntual desde una sala de investigadores, debe existir un recurso abierto y disponible para resolverla.

Por otro lado, la gestión de servicios al usuario, relacionados con el uso conmutado de las instalaciones, obliga a la biblioteca a plantear un modelo formal para la asignación de recursos y tiempos. ¿En qué parámetros será un servicio viable y eficaz para el personal técnico?

- Sencillez de mantenimiento informático (no averías, no problemas, no instalaciones).
- Sencillez en la gestión del servicio (sistema fácil de asignación de ordenadores, reservas, control de turnos, etcétera). Si fuera posible automático, sin intervención humana.
- Estadística automática.

En este aspecto se está implantando el uso de carnets inteligentes, basados en bandas magnéticas o chips, con los que el usuario se identifica a la hora de hacer uso de las instalaciones o cualquier otro servicio transaccional. De esta manera el usuario real tiene una llave personalizada de entrada a los servicios electrónicos.

¿Cuáles pueden ser las pautas para el diseño de la Red Multimedia para Usuarios? El proyecto debe girar en torno a varias ideas clave, que son:

- Equilibrio centralización-dispersión.
- Integración con la colección electrónica de la biblioteca.
- Gestión informatizada mediante Tarjeta Inteligente de Usuario.
- Acercamiento entorno tradicional-entorno electrónico.

El espacio de la Red Multimedia para Usuarios en la biblioteca

Centralización-Dispersión equilibrada

- Punto central con amplia plataforma de ordenadores.
 - . Personal próximo para su gestión.
 - . Servicios comunes de impresión.

- . Reservas, turnos, etcétera.
- . Sesiones de 1 hora.
- . Ordenadores potenciados (impresoras, escáner, grabadora CDs).
- Distribución estratégica por la biblioteca según necesidades de unidades y servicios (complementario a la red de catálogos públicos OPAC).
 - . Objetivo: información especializada, trabajo especializado, transacciones y servicios, consulta rápida.
 - . Generalmente puntos para trabajo de pie, sesiones cortas.
 - . Permiten acceso a información externa seleccionada, y acceso a la información corporativa de la biblioteca en Web, así como utilidades Intranet (peticiones, bases de datos especializadas).

Integración con la colección electrónica de la biblioteca

- Posibilidad de consulta de un volumen importante de fuentes de información en CD-ROM.
- Conexión a servidor Citrix Metaframe.
- La colección electrónica en red es difundida mediante una red Intranet exclusiva para los usuarios dentro de la biblioteca.

Gestión informatizada mediante Tarjeta de Usuario Inteligente

- Activación de los ordenadores mediante tarjeta inteligente, personalizada o no.
- Gestión de puestos informatizada. Establecimiento de perfiles. Control estadístico automático.

Acercamiento entorno tradicional – entorno electrónico

- Definición de espacios donde convivan varias formas de informarse: pantallas, colección física, obras de referencia, revistas, etcétera. Modelo orientado hacia centros de interés, frente modelo orientado a soportes y préstamo.
- Aproximar al tecno-usuario (informática, música y cine) a la tradición libraria.
- Ejemplos:
 - . Consulta de enciclopedias electrónicas cerca de las enciclopedias en papel.
 - . Manuales y revistas de informática en punto central de la mediateca.
 - . Libros de cine y música junto a los discos y videos.
 - . Prensa digital junto a la zona de consulta de la hemeroteca.

A modo de conclusión

Dicho todo esto, debemos retomar el objeto de nuestra reflexión desde otro punto de vista. Una vez ofertado el acceso a Internet gratuito para los usuarios, y observado el tipo de usuarios y el uso que se le da, ¿de verdad encajan en la biblioteca los ordenadores para el público? Ejemplos de uso podrían responder a esta pregunta. Junto a numerosos grupos de adolescentes que malgastan el tiempo en *chats* y buscando sexo en la Red, hay opositores informándose sobre listas de admitidos y notas de exámenes, extranjeros que se comunican con su familia, personas que imprimen curriculum o realizan trabajos a ordenador. Nuestra experiencia nos dice, sin embargo, que no actúa como estímulo de uso de la colección electrónica, que Internet acapara el máximo de tiempo de uso del servicio. Hay un laborioso camino que recorrer para que el gancho de Internet repercuta en el resto de servicios de la biblioteca, atrayendo a los tecno-usuarios a la biblioteca que envuelve ese acceso gratuito a Internet.

Hay dos pasos que no pueden dejar de darse, y que es muy posible que encuentren bastantes obstáculos reales para producirse. Por un lado, ofrecer **servicios de valor añadido** a Internet (suscripciones, colección electrónica propia en red, asesoramiento cualificado) y, por otro lado, **espacios de valor añadido** (acceso a la prensa electrónica y bases de datos en la hemeroteca, navegador audiovisual en la mediateca, buzón de sugerencias informático, red electrónica en sala infantil, aula de formación, digitalización del fondo de consulta, terminales con tutoriales para la autoformación, etcétera).

En resumen, se concibe la ubicación de los ordenadores como un servicio amplio focalizado en un punto de la biblioteca, para un uso completo, con amplia disponibilidad de tiempo y acceso controlado, al mismo tiempo que como un servicio de valor añadido en cada uno de los espacios de la biblioteca, para interacciones rápidas, en libre acceso. El OPAC se mantiene como un residuo de una época en la que su función era sustituir a los catálogos. Ahora los ordenadores buscan complementar el servicio de la biblioteca, y el replanteamiento de su ubicación responde al cambio de función. ■