

IGS

Information Gas Station

Información en la carretera

“El objetivo de la biblioteca y de los servicios de información facilitados por las bibliotecas públicas es el de promover las mismas oportunidades entre los ciudadanos para cultivarse, para pasar el tiempo con medios culturales, para profundizar y desarrollarlos, así como las destrezas personales y cívicas, para ‘internacionalizarse’ y para la educación no formal, la que puede desarrollarse en cualquier momento y a cualquier edad”.

Library Act 904/1998

Helsinki City Library
<http://www.lib.hel.fi>

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

Información en la carretera

La IGS es una estación de servicio de información móvil de la biblioteca de la ciudad de Helsinki. La estación hace sus recorridos fuera de la biblioteca y va a todos aquellos lugares donde hay gente. Se puede

visitar *in situ*, llamar por teléfono o enviar una pregunta por *e-mail* o sms.

La estación tiene dos partes: puntos concretos de “autoservicio” y dos puestos de servicio informativo personal. La estación se completa con un punto de servicio fácilmente movable e independiente.

En Internet, la página web de IGS está en <http://igs.kirjastot.fi>. En estas páginas, hay un formulario www para enviar preguntas y un archivo con base de datos de preguntas y respuestas.

Pregunta lo que quieras

La IGS se abrió en 2001. La Biblioteca de la Ciudad de Helsinki se construyó con los fondos del Access Learning Award (Premio al acceso al aprendizaje) que recibió de la Bill & Mellinda Gates Foundation en el verano de 2000.

Inicialmente, la IGS se planeó como un proyecto para dos años. Sin embargo, se ha convertido en una parte de las actividades diarias de la biblioteca, una manifestación más de la naturaleza cambiante del trabajo.

Esto incluye la idea de un híbrido de biblioteca que mezcla los servicios de una biblioteca de antaño con las nuevas tecnologías digitales y la creación de una nueva fórmula de servicio personal. La plantilla de la



Puesto de servicio de información personalizado de IGS

IGS está formada por miembros de los diferentes puntos de servicio de la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki que ocupan parte de su tiempo trabajando para la IGS, bien haciendo “escapadas”, bien respondiendo a las preguntas recibidas por Internet. El trabajo que ellos realizan en la IGS también enriquece el trabajo que hacen en sus “bibliotecas de origen” y estimula el nivel de competencia. El 30 de Mayo de 2002 la Biblioteca de la Ciudad de Helsinki premió a la plantilla de la IGS con el “Library Diamond” (El diamante de la biblioteca).

El nombre de “Information Gas Station” refleja la importancia de acceso a la información en nuestra sociedad. Al mismo tiempo, la IGS es un anuncio vivo del servicio de información de la biblioteca. Un anuncio puede ser exagerado e incluso juguetón. El slogan de la IGS “Pida todo lo que quiera”, puede parecer una manera puntual de describir el servicio de información convencional en una biblioteca pública, pero también refleja la práctica real en las bibliotecas. La gente siempre ha preguntado “cualquier cosa” en una biblioteca pública – ahora esta práctica se ha convertido en la base principal de una forma de servicio.

Servicio en la Red

La IGS presenta la biblioteca como un lugar donde todo ciudadano puede buscar información y acerca la biblioteca pública al propósito del Library Act de 1998.

El acceso a la información se ha vuelto rápido y fácil. La mayoría de la población tiene acceso a Internet, y a sus contenidos; la calidad de los mismos y la facilidad de uso mejoran constantemente. La gente también ha aprendido a utilizar estos servicios.

Sin embargo, contar con información accesible no es igual de fácil para todo el mundo. Un ciudadano puede encontrarse todavía con muchos y distintos obstáculos, incluso de nueva clase, durante la búsqueda de información. “La destreza con los ordenadores” no garantiza la búsqueda efectiva de información cuando el único modelo es una palabra buscada en Google.

No todo el mundo tiene las destrezas básicas para utilizar un ordenador. Muchas personas no tienen tiempo para buscar información mediante el método de “intento-error”. A pesar de la gran cantidad de infor-

EJEMPLOS DE PREGUNTAS

- ¿Qué edad se debe tener para poder viajar al extranjero sin los padres? ¿Qué edad debe tener el mayor de los menores de los compañeros de viaje para que él o ella esté autorizado/a a viajar? (26.7.2003)
- En muchos lugares de Roma, y en Asterix, se puede leer la abreviatura SPQR. ¿A qué se refiere? (12.11.2003)
- En la tierra, la altura de las montañas se mide desde el nivel del mar. ¿Cómo se mide la altura de las montañas en otros planetas? (24.11.2003)
- ¿Por qué el símbolo de la República de Finlandia es un león? Que yo sepa, no hay leones en Finlandia. ¿De dónde viene el símbolo y cuándo fue adoptado? (17.12.2003)

mación en Internet, muchas fuentes de información importantes están lejos del alcance del ciudadano cotidiano debido a las cargas del usuario u otras limitaciones. Por otro lado, los servicios gratuitos no son accesibles para todo el mundo.

El acceso cómodo a la información a veces se convierte en un obstáculo, cuando las marcas de identificación de las fuentes de información desaparecen. Es fácil encontrar información que parece correcta, pero se pierde de vista lo que realmente se necesita.

¿Qué tipo de información necesita la gente en su vida diaria como miembros activos de la sociedad? ¿Qué clase de información necesitan para su ocio y disfrute?

Mientras que una persona necesita encontrar la manera apropiada de limpiar una determinada prenda o la preparación de un plato, otra quiere entender un fenómeno natural, y una tercera esforzarse por resolver los problemas filosóficos de la vida. Jóvenes e incluso ancianos pueden estar ansiosos acerca de las enfermedades y las relaciones humanas. No hay una respuesta correcta a muchas de estas preguntas. Sin embargo, fuentes asesoradas profesionalmente pueden ofrecer una información que ayude a seguir adelante.

La IGS se esfuerza en completar las necesidades prácticas de información de los ciudadanos (1), ayudarles a ir tirando con sus vidas diarias, y saciar la sed cultural por conocer. Los ciudadanos tienen un gran número de necesidades en torno a la información que no pueden satisfacer porque no tienen acceso a los canales necesarios de información o porque tienen unas destrezas de búsqueda de información que son inadecuadas. La IGS es “una asistente especial de los ciudadanos”.



Estacion de autoservicio IGS

Servicio cara a cara

La IGS no funciona sólo en la Red. También existe físicamente cuando el color rojo brillante aparece en distintos barrios de la ciudad. Además de en la Red, se necesita contacto directo con los usuarios. Al principio, la IGS trabajaba en una habitación de la Lasipalatsi Film and Media Centre. En 2002 se fue de gira y visitó estaciones de tren, mercadillos, centros de encuentros para la tercera edad, ferias y atracciones turísticas en Helsinki. Un nuevo medio de locomoción para IGS hace que sus desplazamientos sean más flexibles y rápidos.

IGS está cambiando su manera de trabajar, pero al mismo tiempo también está cambiando rutinas y maneras de pensar. El trabajo en una biblioteca con pocos libros es una buena manera para practicar la búsqueda de información en la web.

El diseño de la IGS fue hecho al estilo de las estaciones de servicio. Su apariencia tan llamativa fue diseñada por Talli-Toimistot Oy (Martti Lukander y Pia Ilonen) y fueron construidas por Henrikin Tuote en Uusikau-

punki. La arquitectura de la IGS no se basa en la tradicional disposición en la que el cliente y el empleado se comunican, cara a cara, con un mostrador (y una pantalla) de por medio, donde el empleado es un custodio de la información. En su lugar, los dos están en frente de la misma pantalla, buscando juntos la información. Con esta disposición el cliente puede continuamente dirigir la búsqueda de información. La situación ayuda al cliente a darse cuenta de lo que él o ella está buscando realmente.

En el aire

La IGS está también en el aire. En colaboración con la Finnish Broadcasting Company la biblioteca ideó una programación semanal. Los oyentes de la radio pueden enviar sus preguntas bien a través de la página web de la radio o telefoneando a la oficina de la redacción. Las preguntas se transmiten al equipo de IGS, el cual seleccionará una que será contestada en directo. El equipo también responderá a las otras preguntas que se hayan recibido. Gracias al

programa, IGS ha obtenido mucha publicidad y el número de preguntas se ha incrementado. La compañía de comunicación también se ha beneficiado del programa, pues ha incrementado su audiencia.

Una parte del servicio de información

La IGS ha encontrado su hueco en el espectro de servicios de la Biblioteca de Helsinki, y es parte del servicio de información de la biblioteca. Los clientes son diferentes, y sus habilidades de acceso a la información también. Estos necesitan muchos tipos de servicios, los cuales se han dispuesto jerárquicamente. Necesitan guía y consejo, ayuda a la hora de localizar las fuentes, o una información que no han podido localizar por sí mismos. A veces necesitan la información de manera urgente, mientras que otras la información se necesita detalladamente.

El trabajo en las bibliotecas está cambiando, pues el “autoservicio” está aumentando. La mayoría del trabajo de localización de libros ha parado, y está siendo reemplazado por los múltiples facetas de los servicios de información. Las demandas en torno a las destrezas profesionales están aumentando y el resto de los servicios están cambiando. ☒



Segundo diseño de la estación de autoservicio IGS

Artículo traducido del finés al inglés por Martti Bergestad y del inglés al castellano por Esperanza Álvarez Castillo

Helsinki City Library
Rautatieäisenkatu 8
P.O. Box 4100
00099 City of Helsinki

Notas

- (1) En el momento de preparar este artículo, uno de los autores dirige una consulta al IGS (desde Barcelona) sobre el procedimiento para obtener en Finlandia un visado para Rusia, siendo ciudadano comunitario. En unas horas se obtuvo una respuesta (que reproducimos en Anexo 1) precisa, documentada, y que amplía información.

Anexo 1

