

Retos para implementar servicios más allá del equipamiento con expectativas de éxito

Ignasi Bonet
Ester Omella
Enric Vilagrosa

Como hemos visto a lo largo del monográfico, la idea de ofrecer servicios en el espacio público (y otros espacios semi-públicos del municipio) hace tiempo que se aplica. Por el momento, en nuestro país, la mayoría de estos servicios han ido encaminados a ofrecer servicios temporales, en cambio las iniciativas que ofrecen puntos de servicio permanentes y puntos de servicio eventuales son más escasas y el campo a explorar en este sentido es todavía muy amplio.

La oferta de servicios ofrecidos por estos proyectos ha venido marcada en gran medida por las infraestructuras de que han dispuesto. Así, hasta el momento, gran número de propuestas han ofrecido básicamente servicio de préstamo y de información de la biblioteca. En cambio, los servicios de información más elaborados –ya sea de información general o especializada– han quedado generalmente reservados a iniciativas que han contado con infraestructuras tecnológicas. De forma minoritaria también se ha ofrecido al usuario conexión a Internet y bases de datos.

El éxito y acogida de las iniciativas surgidas hasta el momento ha sido desigual. En el caso de los servicios de temporada el éxito cosechado ha sido mayoritario –ello se demuestra con la proliferación en los últimos años del número de biblioplayas y bibliopiscinas en nuestro país–. En cambio, en el caso de los servicios permanentes la suerte ha sido más dispar: han triunfado

principalmente aquellas iniciativas que han contado con el apoyo institucional y han sido fruto de una planificación previa. Por el contrario, no han tenido la misma suerte aquellas propuestas, que, aún partiendo de unas buenas intenciones, han funcionado de forma aislada.


Planteamos a continuación una serie de retos, desde diferentes ámbitos de actuación, necesarios para concertar un marco de actuación idóneo para el desarrollo de éste tipo de iniciativas. Los planteamos desde el convencimiento de que estamos en el momento oportuno de poder realizar en nuestro país un salto de calidad en la oferta de servicios que van más allá del equipamiento estable.

Retos desde el ámbito local

En primera instancia, creemos que esta tipología de servicio debe plantearse desde el propio municipio.

– *Planificar y evaluar el servicio.* Se hace necesario definir este tipo de servicios en los planes de actuación de la biblioteca de cara a establecer una mayor continuidad y transversalidad con otras políticas municipales, evitando así experiencias aisladas y de carácter esporádico o puntual. Se hace también patente la necesidad de establecer criterios de evaluación del servicio a partir de unos índices de impacto y unos criterios establecidos previamente.

- *Definir los objetivos y parámetros del servicio.* Difusión de la biblioteca, préstamo de documentos, servicio de información, en función de las necesidades específicas del municipio.
- *Avanzar hacia los servicios de información.* Hasta el momento, en nuestro país la mayoría de iniciativas se han centrado en la difusión y el préstamo: consideramos la necesidad de plantear la oferta de servicios de información.
- *Planificar de forma integral las acciones* entre los responsables del servicio de biblioteca pública y los responsables de planificar el espacio público.
- *Establecer convenios de colaboración.* La biblioteca pública debe ser la que asuma el liderazgo del proyecto, pero para su gestión debe buscarse la colaboración de otros agentes locales de cara a optimizar recursos y conseguir presencia en el mayor número de lugares y eventos posibles. Una mayor planificación del servicio ayudará a establecer estos acuerdos.
- Ayudar a superar las experiencias aisladas y crear acuerdos de colaboración en un marco más estable con entidades supramunicipales (por ejemplo, entidades de transporte) para poder sumar iniciativas y buscar objetivos comunes y de mayor dimensión.
- Estudiar soluciones arquitectónicas y tecnológicas para las características de este tipo de servicios. Conceptos como servicios móviles y arquitectura efímera –mediante stands atractivos, funcionales, reutilizables y fácilmente montables– tienen un papel destacado, sobre todo entre los servicios puntuales y los servicios de temporada.
- Crear propuestas de servicio bibliotecario 24 horas que amplíen las posibilidades de presencia de la biblioteca. Empiezan a despuntar algunas experiencias y modelos, pero se hacen necesarios estudios y propuestas más concretas al entorno de soluciones como:
 - Expendedores que presten libros.
 - Puntos informativos electrónicos –de información general o sectorial– al modelo de los cajeros automáticos de las entidades financieras.

Dos artículos que ofrecemos a continuación abordan estas temáticas. El artículo *Microarquitectura-Arquitectura móvil y Biblioteca* plantea algunas posibilidades arquitectónicas para servicios bibliotecario en el espacio público. El artículo *Puntos de autoservicio: sírvase usted mismo, en cualquier lugar y en cualquier momento* hace una propuesta de máquina que ofrece las características mencionadas en el apartado 3. 

Retos desde el ámbito regional / nacional

Consideramos necesaria también la implicación directa de las autoridades bibliotecarias regionales y nacionales. La necesidad de optimizar recursos, investigar nuevas propuestas de servicio, así como las dinámicas de desplazamiento de la población más allá del municipio hacen necesario el trabajo coordinado y la implicación de las redes bibliotecarias.