

Bibliotecas de Singapur

El paradigma de la cultura del “sírvese usted mismo”

Judit Terma
Directora técnica de
Bibliotecas de Barcelona
jterma@mail.bcn.es

El año pasado se celebró la reunión anual de la sección de la IFLA Metropolitan Libraries (anteriormente llamada INTA-MEL) en Singapur. Bibliotecas de Barcelona asistimos a la reunión como miembros de esta sección (desde febrero además tenemos representación en su Standing Committee). Durante los seis días del mes de septiembre que duró la reunión tuvimos ocasión de conocer esta ciudad-estado y su red de bibliotecas públicas de la mano de representantes del National Library Board (NLB), y también pudimos conocer experiencias de otras ciudades europeas, americanas y asiáticas.

El lema del encuentro era *Library as a fusion space: possibilities and opportunities*. ¿Biblioteca como espacio de fusión?

Con una población de alrededor de los 3,4 millones de habitantes Singapur es la fusión de diferentes culturas: el 76,4 % son de origen chino, el 14,9% de origen malayo, un 6,4% de origen indio, y el 2,3% restante de otros orígenes sin determinar; de esto se deriva que los idiomas oficiales sean cuatro: inglés, chino, malayo y tamil; diferentes arquitecturas; distintas religiones.

Su red de bibliotecas (1) cuenta con 39 puntos de servicio, repartidos en 3 tipologías de centro: 3 son bibliotecas regionales (Regional Libraries), 18 son las llamadas Community Libraries, bibliotecas de proximidad, y 18 son Bibliotecas para niños (Community Children's Libraries). Para

completar esta red, se está acabando de construir la nueva Biblioteca Nacional de Singapur, un edificio de gran flexibilidad funcional con una superficie aproximada de 59.000 m² que se plantea como un gran espacio público, como una institución de conservación y difusión de los fondos y un importante centro de dinamización cultural. Todo el sistema está dirigido de forma centralizada por el National Library Board (NLB).

Algunos datos sobre el uso del conjunto de las bibliotecas (2) nos indican un uso intensivo de este servicio: 2,1 millones de habitantes son socios de la red de bibliotecas (un 62% de la población); la red recibe 31,7 millones de visitas anuales (representan 9,3 visitas por habitante al año, o bien 15 visitas anuales por socio), y se realizan 32,1 millones de préstamos al año. En el mismo periodo de tiempo se reciben y responden 2,3 millones de solicitudes de información y se realizan 217 millones de conexiones al web <http://www.elibraryhub.com>.

Reflejo de la diversidad de la población, las bibliotecas se han convertido en un espacio de multiculturalidad, y así sus colecciones se tiñen de la fusión de las diferentes culturas que conviven en el territorio. Del total de sus fondos, en lo que se refiere a libros, un 62,7% es en inglés, un 25,9% en chino, un 8,3% en malayo, y un 3,1% en tamil. Con relación a publicaciones periódicas, un 77,6 % es en inglés, un 13% en



Quiet Reading Room, de la Jurong Library

chino, un 4,9% en malayo, y un 4,4% en tamil.

Singapur es también la ciudad de las compras, sus centros comerciales son en realidad las auténticas calles de la ciudad. Los habitantes de Singapur se desplazan de un punto a otro de la ciudad a través de los centros comerciales, y es en estos grandes *malls* donde encontramos también las bibliotecas: 9 de las Regional Libraries están situadas en centros comerciales. (Sengkang Community Library, Library@orchard). Las bibliotecas se sitúan así en los espacios donde la concentración y la circulación de personas es más grande, se acercan a la multitud.

Todas estas bibliotecas han sido concebidas como un espacio donde el usuario puede actuar e interactuar. Disponen de salas donde estudiar piano, ofrecen la posibilidad de asistir a una representación teatral, de ver exposiciones de arte, de realizar préstamo de libros, revistas, una fusión de diferentes soportes y disciplinas. Un ejemplo de todo esto es la Library@esplanade.

A pesar de la masificación de usuarios, la red se ha pensado para que cada público

tenga “su” biblioteca. Espacios privados dentro de grandes superficies (como la “Quiet Reading Room” de la Jurong Library); la biblioteca especialmente concebida para público de entre los 18 a los 35 años “Young Adults” (Library@orchard),



Espacio diseñado para y por “teenagers”



Cybrarian, en la Sengkang Community Library

una planta de una biblioteca enteramente diseñada para y por “teenagers”.

Una de las características más relevantes y que llama más la atención, es la implantación de la cultura del Do-it-yourself (DIY) donde la aplicación de la tecnología encuentra su paradigma. En todos aquellos aspectos donde la intervención del profesional no aporta ningún valor añadido, las Bibliotecas de Singapur han incorporado la tecnología: inscripción/registro de usuarios, expedición y renovación del carné de biblioteca, reserva, préstamo y retorno de documentos, pre-pago de algunos servicios, son entre otras algunas de las transacciones que el usuario de Singapur realiza autónomamente en autoservicio.

El máximo exponente de este modelo de biblioteca es la Sengkang Community Library, situada en un centro comercial que atiende una población de 90.000 habitantes (se espera que en el 2015 lleguen a ser 600.000). Es la primera Biblioteca de Singapur sin ningún mostrador de atención, la primera biblioteca enteramente DIY.

Con una superficie de 1.809 m² de acceso público, se distribuye en cuatro grandes áreas: la colección, con acceso a sus fondos totalmente libre y básicamente de préstamo donde continuamente observamos personal recolocando y ordenando las estanterías; el Cybercafe, estaciones de trabajo multimedia situadas en la zona de cafetería; el área de transacciones donde encontramos quioscos para distintos usos: registro de usuarios, préstamo y retorno de documentos, consulta y carga de la tarjeta financiera, pre-pago de algunos servicios, y el “Cybrarian”; y finalmente una sala polivalente para la realización de actividades culturales.

La Sengkang Community Library está atendida por dos tipos de personal: uno presencial y otro virtual. El personal presencial contempla dos perfiles, uno híbrido entre conserje y personal de seguridad, y otro los trabajadores que recolocan y ordenan los documentos en las estanterías y al mismo tiempo atienden la cafetería. No hay personal bibliotecario presencial. Los usuarios que necesiten consultar o resolver alguna duda solo tienen que descolgar el teléfono del Cybrarian y preguntar al bibliotecario que les atiende desde otro lugar. Éste les dará instrucciones telefónicamente y si hace falta accederán y utilizarán el catálogo *online*, o las bases de datos mediante el terminal informático integrado en el quiosco. Así una colección de más de 100.000 documentos está enteramente gestionada a distancia y virtualmente.

Las transacciones de préstamo se realizan totalmente en autoservicio. El primer paso que debe hacer el ciudadano es registrarse como usuario de biblioteca. Existe un quiosco que permite obtener el carné, o renovarlo en caso de que esté en mal estado o se haya perdido.

El préstamo (y la renovación) de documentos está totalmente automatizado, localizado siempre en una zona en la entrada de la biblioteca (en el caso de Sengkang hay 7 máquinas/quioscos que permiten al usuario



realizar sus transacciones de préstamo). Para el retorno de documentos los singapurenses disponen de los “bookdrop”. Se trata de auténticos buzones automatizados para el retorno de documentos. Estos “bookdrop” están conectados al sistema informático de gestión de la biblioteca y la tecnología utilizada es la radiofrecuencia (3). Cuando el usuario deposita sus documentos, inmediatamente son identificados y borrados del registro del usuario.

El personal recoloca continuamente los documentos del retorno en una estantería “just returned”, acabados de llegar, si son de la propia biblioteca y así quedan inmediatamente disponibles para otros usuarios, o en otras estanterías de uso restringido para el retorno a sus bibliotecas de origen si se trata de fondos procedentes de otras bibliotecas.

Las prestaciones financieras del carné de usuario también encuentran su espacio en las bibliotecas de Singapur. El mismo carné de usuario es una tarjeta monedero. Los servicios básicos son gratuitos, el usuario utiliza la tarjeta para pagar los servicios con cargo económico, como son el acceso a los

PC multimedia, las reservas de documentos, las multas, el incremento del número de documentos en préstamo... Desde la misma biblioteca se puede recargar la tarjeta y consultar su saldo (4).

El NLB representa un modelo de gestión bibliotecaria totalmente centralizado, donde la mayoría de decisiones y procesos se sitúan en su Library Resource Centre (por ejemplo la política de colección de la red de bibliotecas). El NLB representa también un modelo de modernización tecnológica a seguir, y continúa avanzando en esta línea: actualmente están ensayando un único quiosco que pueda integrar todas las funciones. Sin duda, la biblioteca de Sengkang se encuentra en el polo más tecnologizado de la red.

Podemos afirmar que el futuro de nuestras bibliotecas, y también de los puntos de servicio (estables o no), pasa por la simplificación y automatización de determinados procesos, de tal forma que los profesionales puedan dedicar más tiempo a realizar labores que aporten más contenido a los servicios. Sin embargo en este terreno nuestras



Quiosco exterior con máquinas de autoservicio

bibliotecas tienen un largo camino por recorrer y explorar, desde la introducción de la tecnología de la radiofrecuencia hasta la potenciación de la autonomía de los usuarios en procesos mecánicos o repetitivos, a fin de poder potenciar las tareas con más valor para nuestros usuarios.

El caso de la red de bibliotecas de Singapur puede ser un buen ejemplo de cómo conseguirlo. 🚫

Notas

- (1) Más información en: BAILAC, Assumpta. "La biblioteca pública a Singapur: viu avui les biblioteques de demà". En: *BiD*, núm. 8 (2002) ODER, Norman. "Ambitious Meets Audacious". En: *Library Journal*, (2004, february).
- (2) Más información en: <http://www.nlb.gov.sg> [consulta del día 11/07/05].
- (3) La tecnología basada en la radiofrecuencia tiene su origen en la Segunda Guerra Mundial, pero su aplicación más extensiva es reciente. Singapur es un país avanzado tecnológicamente hablando, y el National Library Board es un buen laboratorio para ensayar. El préstamo y retorno de documentos está totalmente basado en la Radiofrecuencia (Radio Frequency Identification RFID), y sostenido por EliMS (Electronic Library Management System). Para más información: <http://www.rflibrary.com> [Consulta realizada el día 20/07/2005].
- (4) Más información en: <http://www.ezlink.com.sg/index.html> [Consulta realizada el día 20/07/2005].



Máquinas de autopréstamo de documentos