

Internet, el último gran recurso... de los usuarios

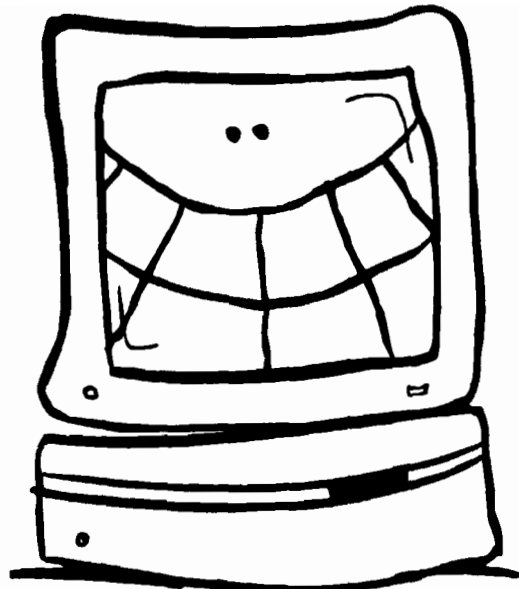
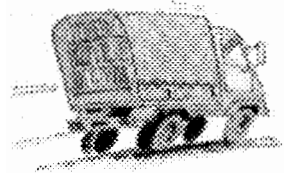
Un proyecto de modernización de la BPM de Espinal, Navarra

En enero de 1.998 comenzó a funcionar en el ámbito de la Comarca Erro, Aezkoa, Artze, Auritz-Burguete, Orreaga-Roncesvalles y Luzaide-Valcarlos, un proyecto de modernización de la Biblioteca Pública de Espinal. Los Ayuntamientos y entidades locales de la comarca se comprometieron con un objetivo común y, a través de un convenio, emprendieron de forma mancomunada un servicio de telebiblioteca con acceso a los siguientes servicios: consulta telefónica 24 horas, reparto a domicilio de libros, vídeos, posibilidad de utilización del equipo informático, impresión de documentos, reprografías, conexión a Internet, navegación, envío de fax, correo electrónico. El resultado, tras la experiencia de dos años de funcionamiento, es que se han triplicado –en relación con el año 1997– los servicios prestados: préstamo en sala, servicio a domicilio y otros usos (reprografías, Internet, envíos de fax, e-mails, uso del equipo informático).

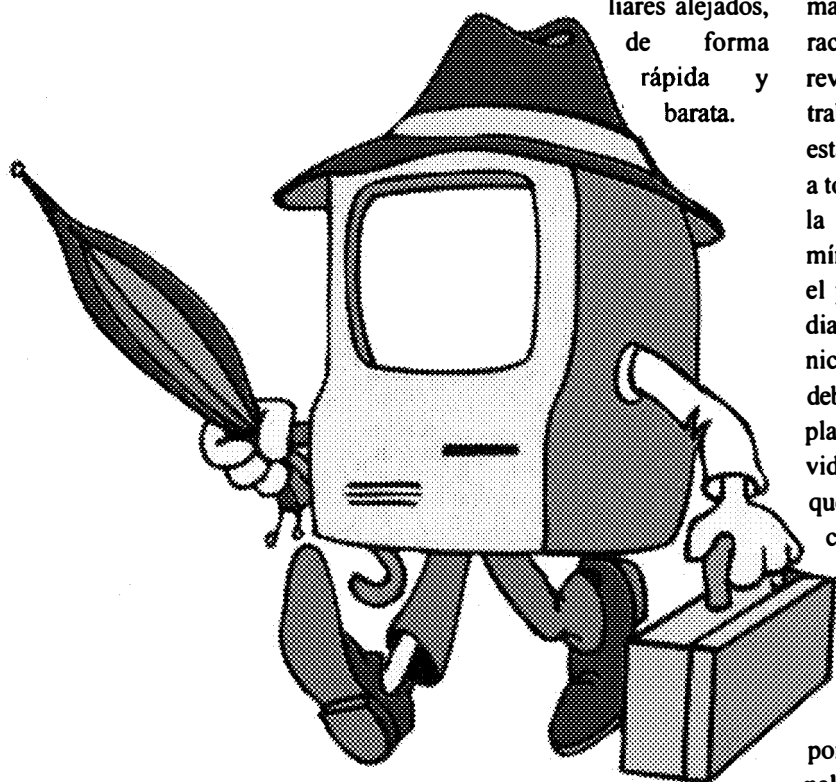
La sorpresa ha sido el diferente índice de aceptación de cada uno de estos nuevos servicios. El servicio a domicilio ha alcanzado el volumen previsible –proporcional al nuevo número de población atendida– y, sin embargo, lo inesperado ha sido el uso creciente de los servicios telemáticos, especialmente Internet. Una vez superada una primera etapa en la que la novedad y la curiosidad atraían a los usuarios/as, el uso “real” se ha impuesto. Este uso real no ha resultado ser –por lo menos de forma dominante– lo que se preveía, la red como enciclopedia gigantesca para consultas de cualquier tipo,

sino el uso del correo electrónico. Las consultas rápidas para cuestiones inmediatas a través de la red son frecuentes (boletines oficiales, administración autonómica, agencias de viajes...), incluso desde la biblioteca se han mantenido proyectos de cooperación interescolar (a través de Netmeeting), pero si hiciéramos una encuesta entre los usuarios/as, sin ninguna duda el servicio más valorado es el correo electrónico.

El resultado podría entenderse como el equivalente informático de los locutorios telefónicos antes de la generalización de los teléfonos en las viviendas. La situación actual es ciertamente similar: pocos disponen de un ordenador con una conexión a la red, y sin embargo, el mundo se mueve ¡y a qué velocidad! en esa dirección. Aunque sea poco romántico admitirlo, hemos aparcado el lápiz, el sobre y el sello, y las



direcciones e-mail son más frecuentes que las postales. La biblioteca pública ha intentado, con cierto éxito, cubrir este papel, permitiendo poner en contacto amigos y familiares alejados, de forma rápida y barata.



Todo esto nos lleva a pensar en las dos grandes deficiencias que tenemos a este respecto: el equipamiento y la formación de los usuarios/as.

Respecto al equipamiento quedan pocas dudas: como ya se ha dicho, aunque en el mundo rural cada vez son más, pocos particulares disponen de un equipo informático con una conexión a Internet, y si lo tienen casi siempre es en el trabajo –trabajadores del sector servicios–. En la biblioteca pública esto se puede solucionar con un par de equipos y un buen proveedor. El mantenimiento y actualización de los equipos y contratos puede suponer un problema en determinados casos (¡siempre el dinero!) pero lo más complicado, y refiriéndonos siempre al ámbito rural, es la calidad de acceso a la red. Si se compara la situación con la que se da en el ámbito urbano, los proyectos de cable, la implantación de nuevos materiales y técnicas, parece que nos siguen dejando al margen... y la solución no está en nuestras manos.

Respecto a la formación de los usuarios/as, hay que tener en cuenta que el desarrollo de las NTIC (Nuevas Tecnologías de Informática y Comunicación) está abriendo

una brecha de tal magnitud entre la población familiarizada y la ajena a su implantación que se comienza a hablar de neanalfabetismo. En las escuelas se imparte la formación necesaria para que las nuevas generaciones no queden apartadas de esta nueva revolución, y ya desde jóvenes conocen y trabajan con ordenadores. Pero no sólo están los más jóvenes. Es necesario ofrecer a todos los vecinos/as de nuestra comunidad la posibilidad de acceder a la formación mínima que les haga independientes. Si bien el papel del bibliotecario/a, como intermediario activo entre las necesidades de comunicación e información, y la tecnología, no debe ser dedicación exclusiva, hay que plantearse muy seriamente incluir esta actividad como una de las preferentes: al igual que hace tiempo que las bibliotecas públicas dejaron de ser inmensos sacos de libros, y comenzaron a “animar la lectura”, del mismo modo deben ahora “animar” al uso de los nuevos medios de comunicación e información.

En esta línea, aunque muy limitados por el equipamiento, la Biblioteca de Espinal acometió durante 1998 y 1999 una serie de minicursillos, en principio, con un fin egoísta: el usuario/a formado e independiente no necesitará la atención del bibliotecario. Como no podía ser de otro modo, se impartieron conceptos básicos (el ordenador, el módem, Windows, procesador de textos...) y se prestó especial atención a la navegación (Explorer, Navigator) y al correo electrónico. En sesiones de dos horas grupos de cuatro personas –hasta un total de cuarenta– fueron pasando por las diferentes materias. Teniendo en cuenta el índice y tipo de población, se puede decir que la aceptación fue aplastante –aún hoy hay una lista de espera–.

Todo esto nos ha obligado a cambiar el planteamiento inicial: la verdadera necesidad no es liberar el tiempo del bibliotecario, sino la que los propios usuarios/as necesitan porque, evidentemente, la biblioteca no es el único lugar en el que, si supieran, podrían utilizar la red como herramienta. Quizá nuestra nueva función, hoy y aquí, sea volver a enseñar a “leer”. ■

Martín Saragüeta
Biblioteca Pública Espinal – Aurizberriko Herri-
liburutegia
herrilib@ctv.es