



Nuevas demandas y nuevos servicios en las bibliotecas públicas

I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de octubre de 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 174-177.

José Antonio Merlo Vega (Universidad de Salamanca)

Un nuevo concepto de biblioteca pública

Las bibliotecas públicas están experimentando significativos cambios en la forma de definir sus fines, de proceder a su organización y de prestar sus servicios a los usuarios. Las tradicionales funciones y servicios de las bibliotecas siguen siendo válidos, pero el desarrollo de nuevos procedimientos, sobre todo tecnológicos, ha provocado cambios en las formas de actuar de las bibliotecas públicas. Además, junto a las evoluciones derivadas del avance tecnológico, se ha experimentado un cambio en la sensibilidad de quienes desempeñan su actividad profesional en las bibliotecas públicas. Sin dejar de ser válida la concepción de la biblioteca pública como un centro cultural y formativo, se está tendiendo hacia espacios y servicios centrados en el acceso a la información. Formar, informar y entretener continuando siendo los pilares básicos de una biblioteca pública. Su gestión y actividad deben ir orientadas hacia estos tres fines, pero los cambios sociales y tecnológicos han llevado a un nuevo concepto de biblioteca pública, cuya característica principal se corresponde con el objetivo básico de la nueva biblioteca pública: ser un centro de información abierto a cualquier usuario y dotado de los recursos necesarios para satisfacer cualquier demanda informativa.

Desde la aparición de las primeras bibliotecas públicas, éstas han desempeñado una función social similar a la que prestan en la actualidad: poner a disposición de los usuarios colecciones para su consulta, con la intención de contribuir a su formación, a su desarrollo personal y a su ocio. Hay que destacar que en muchas poblaciones las bibliotecas públicas son la única vía para que los ciudadanos dispongan de los libros u otros documentos que requieren. La creación de bibliotecas públicas puede entenderse como una conquista social y éstas deben considerarse como una señal del desarrollo de una sociedad, ya que desde la biblioteca pública se garantiza el libre acceso al conocimiento.

En el momento actual las bibliotecas públicas, al igual que las restantes tipologías bibliotecarias, se han visto desbordadas por el incremento exponencial de los documentos a los que se puede acceder. Los usuarios demandan informaciones que exceden de la contenida en las colecciones de la biblioteca, conscientes de que los recursos de una biblioteca son más de lo que albergan sus estanterías. Ahí reside uno de los cambios que han tocado de lleno las bases de las bibliotecas públicas: una biblioteca está formada por los recursos propios y por aquellos a los que tiene acceso. Más que como una demanda la biblioteca pública debe entender como una obligación el conseguir los medios y requisitos necesarios para poder satisfacer las demandas informativas de los usuarios, ya sean con los recursos locales o con el procedimiento que se considere oportuno.

El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y su popularización han hecho posible que las bibliotecas públicas estén reorientando su actividad, al disponer de sistemas automatizados que simplifican y mejoran los trabajos técnicos como la catalogación o el préstamo, al tiempo que permiten ofrecer nuevos servicios, como el acceso a Internet y mejorar la comunicación con sus usuarios.

En los últimos años se ha asistido al paso de la sociedad industrial a la sociedad tecnológica o de la información. Como antes se apuntaba, la biblioteca pública debe ser concebida de acuerdo con este desarrollo y asimilar que si hasta ahora era la única vía de la que muchas personas disponían para acceder a la información, ahora además, será el único lugar donde muchos usuarios podrán emplear las redes de información. La biblioteca pública se encuentra ante una nueva responsabilidad: ser la puerta de acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información o, dicho de forma más sencilla, facilitar los medios para que los usuarios puedan consultar información de forma telemática.

El nuevo concepto de biblioteca pública se caracteriza por los siguientes principios:

1. La biblioteca pública debe continuar con sus fines tradicionales. No hay motivos, ni sociales ni tecnológicos, para que las bibliotecas públicas dejen de tener como fundamentos básicos el trabajar para la formación, el acceso a la información y el ocio de sus usuarios. El hecho de que la biblioteca pública se adapte a las nuevas condiciones tecnológicas y profesionales no significa que dejen de tener valor los objetivos que siempre han perseguido las bibliotecas públicas.

2. La biblioteca pública debe ser un excelente centro de información. La formación de colecciones de calidad y la dotación de la infraestructura y el equipamiento necesarios para el acceso a las redes, junto con una adecuada formación de personal y usuarios, convertirán a la biblioteca pública en el lugar idóneo para que los usuarios satisfagan sus necesidades informativas, independientemente de los motivos que originen estas demandas y del uso posterior de la información consultada. La biblioteca híbrida, formada por recursos propios y ajenos, integrados por colecciones bibliográficas y digitales, se impone como modelo de centro de información.

3. La biblioteca pública debe orientar su actividad hacia la comunidad. La biblioteca pública existe porque los usuarios la necesitan. Por este motivo, los servicios de información deben tener siempre a los ciudadanos como los protagonistas de su actividad. Las públicas, por su carácter de abiertas, son los únicos tipos de bibliotecas a las que muchos ciudadanos tienen acceso; por este motivo, y debido al variado tipo de usuarios que las utilizan, es todavía más importante el principio de que la biblioteca pública debe estar al servicio de su comunidad.

4. La biblioteca pública debe ser parte de la sociedad de la información. Por un lado, esta afirmación es lógica, ya que las bibliotecas son centros de información por excelencia y no sería concebible que las bibliotecas públicas trabajaran al margen de los cambios tecnológicos. Pero, por otra parte, este principio debe ser entendido además como la obligación de hacer partícipe de esta sociedad de la información a todos los usuarios, por lo que debe ofrecerles los medios necesarios para que accedan al conocimiento y a los servicios contenidos en las redes de información.

5. La biblioteca pública debe trabajar en colaboración. Las demostradas ventajas del trabajo compartido y las posibilidades que las redes de telecomunicaciones presentan están haciendo que las bibliotecas públicas lleven a cabo su actividad de forma coordinada con otras bibliotecas o instituciones o bien participen en la prestación de servicios y el desarrollo de productos conjuntamente con varias bibliotecas. Compartir informaciones, recursos y experiencias es una forma útil de dar más y mejores servicios a los usuarios, por este motivo la bibliotecas públicas deben trabajar en cooperación con otras bibliotecas, ya sean de su entorno o de otros ámbitos similares.

Las nuevas demandas a las que la biblioteca pública está haciendo frente provienen de los argumentos expuestos. Los nuevos servicios que están desarrollando servirán para conseguir la aplicación de los cinco principios anteriores.

Viejos y nuevos servicios

Tomando como base la idea de que la biblioteca pública no debe renunciar a sus objetivos tradicionales, puede asegurarse que los servicios que habitualmente las bibliotecas ofrecen a sus usuarios siguen siendo hoy indispensables. En definitiva, se trata de aplicar nuevos sistemas para ofrecer los mismos servicios. Pero, como ya se mencionó, el desarrollo tecnológico ha provocado una mayor demanda de información, por lo que muchas bibliotecas están llevando a cabo servicios específicos, hasta ahora no prestados, que pretenden

mantener informado a sus usuarios, mediante distintos medios y productos.

Los nuevos servicios de los que puede hablarse han sido originados por el cambio tecnológico y están dirigidos a informar al usuario. Consisten en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para crear servicios de información específicos, ya sea bajo demanda o por iniciativa de la biblioteca, para seleccionar recursos informativos de interés para el usuario, para establecer canales de comunicación para el envío periódico de información y para formar al usuario en los sistemas de acceso a la información.

Las formas de llevar a cabo estos nuevos servicios son muy diferentes, pero siempre se parte de la existencia de una red para la puesta en marcha de los mismos. A grandes rasgos, estos servicios bibliotecarios basados en la telemática se identifican mediante los siguientes aspectos:

A/ Empleo de servidores para el almacenamiento de recursos de información y de los medios necesarios para que el usuario realice consultas externas. Es habitual que la biblioteca pública realice páginas web con enlaces de interés para el usuario. En cierto modo, la selección de documentos web es una prolongación de la orientación bibliográfica que las bibliotecas han realizado tradicionalmente. La diferencia es que, en este caso, los recursos seleccionados están alojados en servidores externos. Existen múltiples ejemplos de bibliotecas públicas en cuyas páginas web se realizan selecciones de recursos e, incluso, en algunos casos como en la Biblioteca Pública de Valladolid <<http://bpval.bcl.jcyl.es>>, se combinan los enlaces a webs recomendados con la orientación bibliográfica tradicional.

B/ Desarrollo de los servicios de información a la comunidad. La tendencia actual de la biblioteca pública, como centro de recursos para los ciudadanos se está materializando en este tipo de servicios a la comunidad, los cuales recopilan y difunden productos de información municipal. La tecnología actual permite prestar este servicio de forma telemática, además de presencialmente. Para ello, se realizan páginas con todas las informaciones y enlaces que se consideren de interés para los habitantes de una determinada área. El ejemplo más claro de este servicio es el Sistema de Información Local de la Biblioteca Pública de Tarragona <<http://www.biblio.fut.es>>, el cual contesta de forma remota a preguntas sobre esta provincia, además de elaborar información específica que alcanza tanto a la demografía, como la geografía, al turismo o a las noticias de actualidad en la zona.

C/ Establecimiento de servicios de referencia en línea. Además de seleccionar recursos de interés para la referencia las bibliotecas están comenzando a ofrecer la posibilidad de ser interrogadas sobre temas más o menos extensos. Por lo general, suelen ser servicios locales de información, por lo que las consultas deben limitarse a cuestiones relativas a la zona para la que trabaja la biblioteca. Además, se están desarrollando servicios de referencia en línea promovidos por organismos oficiales, los cuales están basados en el trabajo cooperativo para la resolución de las consultas que reciben a través de formularios específicos. En determinados casos, como es el danés, además de disponer de un formulario para realizar la consulta, también se posibilita preguntar directamente al personal encargado del servicio, a través de un chat preparado a tal efecto. Algunos ejemplos de estos servicios nacionales de referencia en línea son los siguiente:

- Dinamarca: Biblioteksvagten <<http://www.biblioteksvagten.dk>>
- España: Pregunte: las bibliotecas responden <<http://pregunte.carm.es>>
- Estados Unidos (OCLC): Question Point <<http://www.questionpoint.org>>
- Finlandia: Kysy kirjastonhoitajalta <<http://www.kirjastot.fi/tietopalvelu/index.asp>>
- Reino Unido: Ask a librarian <<http://www.ask-a-librarian.org.uk>>

D/ Comunicación directa con los usuarios. Una de las principales ventajas de la telemática es la posibilidad de comunicarse de forma inmediata con otras personas. El correo electrónico y las listas de distribución son los servicios que comúnmente se están aplicando para comunicarse con los usuarios de las bibliotecas públicas. Es habitual que las bibliotecas faciliten su dirección de correo electrónico para que el usuario haga llegar sus consultas y sugerencias. También es frecuente facilitar formularios en línea para recibir estas mismas sugerencias, para realizar desideratas o para plantear cualquier pregunta que pueda ser resuelta por el personal de la biblioteca. Todas las bibliotecas realizan boletines de adquisiciones y otros productos similares. Muchas están enviando estos boletines a los usuarios que así lo han solicitado, como es el caso de Biblioteca Pública de Peñaranda de Bracamonte <<http://www.fundaciongsr.es/penaranda>>, quien difunde a través de su lista de

distribución informaciones profesionales, así como distintos boletines bibliográficos elaborados por la biblioteca.

En definitiva, la biblioteca pública es consciente de las posibilidades que ofrece la sociedad de la información y, a partir de las demandas de los usuarios, aunque también gracias a la concienciación de los responsables de las bibliotecas públicas, se están llevando a cabo distintas iniciativas para desarrollar los servicios y trabajos bibliotecarios tradicionales mediante nuevos procedimientos automatizados, pero también se han iniciado nuevos servicios de información, que siempre tienen su base en las redes telemáticas. En resumen, todo lo expuesto anteriormente podría limitarse a una idea: los nuevos servicios bibliotecarios consisten en ofrecer más información a los usuarios, para lo que emplean las tecnologías de la información.

<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/demandas.htm>

José Antonio Merlo Vega

merlo@usal.es

11 noviembre 2002