

El papel de las Bibliotecas Públicas en una Sociedad Mediática e introducción de los Medios Electrónicos en las Bibliotecas Públicas

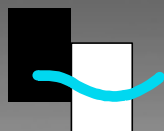
La Biblioteca y la sociedad mediática

Conny Äng

Empleo de medios electrónicos

Robert E. Cannon

Fundación Bertelsmann



*Fundación
Bertelsmann*



Colección «Biblioteca y Gestión»

Fundación Bertelsmann

Red Internacional de Bibliotecas Públicas

TOMO III

**El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad
mediática e introducción de los medios electrónicos
en las bibliotecas públicas**

LA BIBLIOTECA Y LA SOCIEDAD MEDIÁTICA

Conny Äng

EMPLEO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Robert E. Cannon

Fundación Bertelsmann

Fundación Bertelsmann

Barcelona 1999

© 1997 Verlag Bertelsmann Stiftung, Gütersloh
Responsable de la publicación: Bettina Windau

© 1999 Fundación Bertelsmann, España (para la edición en español)
Dirección de la colección «Biblioteca y Gestión»: M. Eulàlia Espinàs
Coordinación de la edición: José M^a González
Traducción: Celer Pawlowsky
Diseño y maquetación: Joana Muñoz
Fotografía: Ricard Marco · Miguel Angel Sayago · Archivo Fundación Bertelsmann
Fotolitos: Foinsa
Impresión: Grup3 S.A. Arts Gràfiques

D. L.: B-19.178-99
ISBN: 84-930934-2-4

Edita: Fundación Bertelsmann-España
Paseo de Gracia, 98. 08008 Barcelona
Telf.: 93 487 26 16
Fax: 93 487 85 64
Email: info@fundacionbertelsmann.es

ÍNDICE

EL PAPEL DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN UNA SOCIEDAD MEDIÁTICA

Conny Äng

Resumen	9
1 EL FUTURO YA HA COMENZADO	15
2 EL MUNDO DENTRO DE 20 AÑOS	19
3 UNA MIRADA MÁS PROFUNDA	21
4 LA ÉPOCA ELECTRÓNICA YA ESTÁ AQUÍ	23
5 LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)	25
6 OTRAS PERSPECTIVAS QUE OFRECE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)	27
7 UNA PRIMERA CONCLUSIÓN	29
8 LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA	31
9 PERSPECTIVAS DE FUTURO	37
10 PUNTO FINAL	45
El autor	47

EL EMPLEO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LAS
BIBLIOTECAS PÚBLICAS: MODELOS DE SOLUCIÓN
EN UNA ÉPOCA DE CAMBIO Y RETO

Robert E. Cannon

Resumen	51
1 INTRODUCCIÓN	59
2 LAS BIBLIOTECAS Y LA ÉPOCA DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA	61
3 EN ÉPOCAS DE CAMBIO, LAS BIBLIOTECAS DEBEN ABRIRSE	65
4 LAS BIBLIOTECAS PUNTA AVANZAN HACIA EL FUTURO	67
5 MEDIOS ELECTRÓNICOS: TRES MODELOS	67
6 UNA EVALUACIÓN	89
7 PROYECTOS DE FUTURO	95
8 ¿QUÉ EXPERIENCIAS HEMOS ADQUIRIDO?	97
9 TODO TENEMOS QUE ACTUAR: ¡AHORA MISMO!	99
Bibliografía	101
El autor	102

Fundación Bertelsmann

EL PAPEL DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN
UNA SOCIEDAD MEDIÁTICA

Conny Äng

Fundación Bertelsmann

RESUMEN

La evolución en el ámbito de los medios de comunicación y de la tecnología de la información es vertiginosa; en él, el futuro ya ha comenzado. Dicha evolución está ligada a una transformación dramática dentro de la sociedad que nos afecta como individuos y, por ende, a nuestras bibliotecas.

Las bibliotecas se afianzarán como parte del futuro mundo mediático y del progreso de la informática, si bien tendrán que hacer frente a nuevos desafíos. Deben asumir sin limitaciones los nuevos desarrollos, participar en ellos y situarse en su centro. El bibliotecario de mañana deberá orientarse al servicio y estar dispuesto a prestar siempre servicios excelentes. Las bibliotecas del futuro necesitan ante todo una gran confianza en sí mismas.

¿Cuál será el papel de las bibliotecas públicas en la era de Internet? ¿Qué sucederá con el «buen libro»? La mayor preocupación de mi biblioteca es poner a disposición del mayor número de personas el mayor volumen de conocimientos. Desde esta óptica, el medio no es lo importante. Los desarrollos y los mercados en un mundo en constante cambio determinarán las condiciones para el medio. La sólida posición del libro aún no se ha resquebrajado. Sin embargo, el desarrollo de otros medios modificará de forma dramática la conducta de los lectores. ¿Qué consecuencias tendrá la futura cultura de los medios sobre la posición del libro?

La crítica a la televisión se concentra sobre todo en que no exige de las personas un esfuerzo mental especial. La navegación en Internet precisa numerosas decisiones activas. La tendencia va hacia una interconexión de diversos medios, hacia la interacción entre textos e imágenes, hacia la información y la comunicación. Las líneas de evolución indican una simbiosis sin límites, en la que - sin considerar todos los riesgos - también nuestra propia creatividad puede acceder a vías completamente nuevas.

La utilización de los nuevos medios requiere tiempo. ¿En detrimento de qué? Los buenos libros y las lecturas son las principales fuentes de la evolución humana en todas sus formas, la cultura de la lectura es el fundamento de una sociedad desarrollada. También las bibliotecas deben

emprender su propia defensa. Pero ello no basta, pues de lo contrario los humanos del año 2020 ya no se interesarán por nuestras bibliotecas. Una biblioteca moderna debe imponerse el objetivo de mantenerse al corriente y seguir el paso del desarrollo. El grupo meta abarca a toda la población, los temas son: información, medios, comunicación, tecnología y cultura. Ante la biblioteca *abierta y orientada al futuro* se abren posibilidades únicas.

PRINCIPALES TENDENCIAS FUTURAS

Apart de algunas diferencias culturales entre regiones, las teorías económicas siempre han destacado la inversión en educación como la principal causa del adelanto de ciertas sociedades. Un componente de suma importancia de esta evolución es el porcentaje de jóvenes con enseñanza (escolar) superior. Todas las sociedades pueden aprender de las demás y uno de los principales temas del futuro será saber si se puede aprender de otros cómo hacer más eficiente toda una sociedad. Los nuevos factores de crecimiento tendrán ante todo un carácter cualitativo, como la cualificación, la organización, la motivación y la autodisciplina de las personas. El nivel de capacidad será cada vez más importante.

Para el futuro son significativas dos tendencias principales: 1. El poder económico no conduce forzosamente al poder político. Los gobiernos de las naciones-estado perderán parte de su poder. 2. Los sistemas económicos de mercado son superiores a los sistemas de economía planificada. La infraestructura social, de la que forman parte la tecnología de la información y las instituciones de comunicación, fomentará la iniciativa personal de los ciudadanos. Nuestro mundo profesional y nuestra participación en la vida social y pública se transforman constantemente, otro tanto puede decirse de las bibliotecas públicas. Su entorno estará marcado por la evolución en los mercados de los medios de comunicación y de la tecnología de la información. La omnipresente competencia promueve la capacidad de cambio y recompensa un alto nivel de educación. Para las empresas modernas, la conjunción de conocimientos individuales y corporativos será cada vez más importante.

Esto también es válido para las bibliotecas públicas que deben ser dirigidas como una empresa moderna, y para su personal.

La sociedad del futuro se caracterizará por una comunicación multimedia, descentralización y desregulación. Con ello los individuos volverán a contar con mayores posibilidades para organizar su vida por sí mismos. No obstante, tendrá que enfrentarse al inmenso incremento de información disponible. En esta situación, las bibliotecas públicas tendrán la misión y la oportunidad de ser vir de instrumento de selección de la información para los expertos, pues solamente mediante una selección inteligente de los medios puede transmitirse conocimiento y cultura.

El cambio a favor de los nuevos medios electrónicos también es significativo desde un aspecto técnico, ya que en el futuro los receptores podrán controlar la información enviada de una forma muy distinta a la actual, podrán organizar sus propios programas y reestructurar los datos recibidos. Todo ello acentuará la competencia entre proveedores y difuminará los límites entre los ámbitos de la informática, el esparcimiento, las telecomunicaciones y la electrónica de ocio. Incluso Internet, con sus variadas funciones imbricadas, forma parte de este cambio. La omnipresencia del ordenador personal es la revolución industrial de nuestros días.

Las muy diversas posibilidades de combinar los distintos medios conducen a la autopista de la información, que resultará indispensable en tanto que estadio de desarrollo y afectará a todos los ámbitos: la vida económica, el ámbito personal, la vida política. La autopista de la información también puede servir de «creadora de mercados». En estos mercados, las bibliotecas públicas deberán contar con la competencia, ya que cumplen funciones típicas de facilitador e intermediario. Y aquí reside igualmente su gran oportunidad, ya que precisamente en éste ámbito se demandan servicios individuales y capacidades humanas, junto al dominio profesional de los nuevos medios.

EL PAPEL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

La biblioteca pública puede desempeñar un papel importante, incluso en una sociedad dominada por los avances de la técnica de los medios de comunicación, si no olvida que la tecnología de la información (TI) es tanto su historia como su futuro. Los objetivos y la actividad de las bibliotecas públicas concuerdan plenamente con los objetivos de la TI. Como ejemplo se citan los objetivos de la política en materia de TI de Suecia:

Utilización activa de las posibilidades de la TI a fin de promover el crecimiento y el empleo y fortalecer la competitividad del país;

Protección de la igualdad de posibilidades. La TI se convierte en un medio para obtener mayores conocimientos, más democracia y más justicia;

Utilización de las experiencias y conocimientos de hombres y mujeres en el desarrollo de la TI;

Utilización de la TI para mejorar la sociedad de bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos;

Utilización de la TI para apoyar a aquellos grupos que presentan necesidades específicas;

Creación de una amplia oferta de información para reforzar la participación del individuo (en la vida pública) y para el desarrollo permanente del conocimiento;

Protección y promoción de la lengua y cultura nacionales en un mundo en el que cada día se derriban nuevas barreras;

Utilización de la TI para incrementar la eficiencia y calidad de la función pública y mejorar los servicios prestados a los ciudadanos y las empresas.

También las bibliotecas públicas forman parte de esta infraestructura. El nivel óptimo es: biblioteca + TI, de forma que los usuarios de la biblioteca pública puedan utilizar todas las posibilidades de desarrollo de los medios electrónicos. En vista de todo ello estamos de acuerdo con el positivo análisis del futuro de las bibliotecas que figura en el Manifiesto de la UNESCO de 1994, en el que, entre otras cosas, se dice:

La libertad, el bienestar y el desarrollo social y personal constituyen valores humanos que sólo pueden realizarse si ciudadanos bien informados asumen sus derechos democráticos y desempeñan un papel activo en la vida social. El compromiso constructivo de los ciudadanos y el desarrollo de la democracia dependen de una educación adecuada y del uso ilimitado del conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información. La función de la biblioteca pública como puerta de acceso al conocimiento es condición necesaria para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, las decisiones independientes y el desarrollo cultural tanto de los individuos como de los grupos de ciudadanos.

Justamente es ése el fundamento espiritual de la biblioteca pública, que debe saber correr riesgos y estar impregnado de una actividad y pensamiento emprendedores. El papel de las bibliotecas en la sociedad «postmoderna» tiene seis puntos de partida:

1. La biblioteca pública es la plaza mayor de la comunidad, donde la gente se reúne y discute. Representa un espacio libre para la conversación y el pensamiento abierto, un espacio público para el diálogo, la instrucción y la experiencia. Aquí, la comunicación entre los visitantes y la adquisición de conocimientos - a escala mundial y vía multimedia - no tienen fronteras. La biblioteca pública es un lugar de aprendizaje permanente, una universidad para todos. Satisfará las necesidades de la sociedad del mañana y podrá ofrecer de todo a casi todos.

2. La biblioteca pública puede servir de facilitador local de información. En la biblioteca, el cliente puede conocer datos sobre su localidad, comunicarse con los responsables de la ciudad,

elaborar su propia información o ayudar a la elaboración de la información local u otros servicios. De esta forma, la biblioteca se convierte en agencia pública de información y noticias, adquiriendo así paulatinamente el carácter de un taller multimedia.

3. Los servicios de información gratuitos y la red entre bibliotecas constituyen, como infraestructura, un caso casi único. Estas redes garantizan el futuro de las bibliotecas y deberían mantenerse y desarrollarse, también frente a la competencia. En el mundo del futuro será muy importante que los bibliotecarios se ayuden mutuamente a sistematizar la información pertinente de la autopista de la información.

4. Será posible prestar servicios a distancia, es decir, la biblioteca pública ofrecerá sus servicios digitales a distancia y los entregará a domicilio, incluyendo la totalidad de Internet, CD-ROM, aplicaciones, el catálogo de la biblioteca, etc. En este aspecto se abren imponentes posibilidades para la biblioteca pública.

5. La biblioteca pública debe abrirse al mundo exterior para encontrar interlocutores útiles para su propio desarrollo y cooperar con ellos en el mercado. Estos interlocutores serán sobre todo el comercio y la industria, en particular el sector de TI. Se trata de ganar acceso a los departamentos económicos y a los impulsores intelectuales de las instituciones públicas. La biblioteca debe darse a conocer mejor como tal. El mayor desafío es, por tanto, encontrar interlocutores fuera del ámbito tradicional de trabajo de la cultura, incluido el ámbito del marketing, en el cual debe estar sumamente activa la biblioteca pública.

En el sector público resulta cada vez más importante vincularse a las universidades. Entre otras cosas, la biblioteca pública representará una extensión natural de la universidad en su entorno inmediato. El aumento de la instrucción a distancia implica automáticamente para ella nuevas tareas.

El sistema educativo en todos sus niveles constituye el interlocutor más importante en materia de cooperación. El aprendizaje permanente ya es un concepto ampliamente conocido. La biblioteca pública deberá ir más allá de sus límites tradicionales, si desea mantener el paso con las transformaciones de esta época.

6. En el futuro, la biblioteca pública, al igual que cualquier otra institución financiada con fondos públicos o incluso una empresa privada, deberá ser ingeniosa para poder sobrevivir. Deberá obtener fondos de otras fuentes, es decir, recaudar. La biblioteca pública moderna debe contar con un departamento informático y de desarrollo y asimismo una unidad específica para marketing y recaudación de fondos.

EL EJEMPLO DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE NORRKÖPING

En la biblioteca municipal de Norrköping se han puesto de manifiesto y aprovechado muchas de estas perspectivas. El desarrollo del número de visitantes y préstamos muestra que el público responde a ellas y acepta la nueva oferta de medios. De esta manera, las visitas a la biblioteca central han pasado de algo más de 700.000 a unos 2,8 millones entre 1990 y 1996, el préstamo directo de libros en el mostrador aumentó de aprox. 390.000 a casi 590.000.

La biblioteca municipal de Norrköping se considera a sí misma una institución que desprende energía en su entorno social y defensora del derecho general a la libertad, el bienestar y el desarrollo social y personal, lo que comprende la función de punto de encuentro para el intercambio de opiniones, horarios de apertura lo más amplios posibles y la aspiración de ofrecer una «universidad abierta» para todos gracias al empleo de nuevos medios. Por supuesto, las tecnologías de la información y la comunicación forman parte del trabajo cotidiano de la biblioteca, al igual que un espíritu deportivo de equipo, confianza y «democracia asamblearia» entre su personal. La biblioteca siempre intenta cooperar con voluntarios de otros ámbitos - incluso empresas -, participa en redes de información con otras bibliotecas suecas y ofrece toda una gama de servicios de información, pero también ayuda para la cualificación y reintegración de desempleados. Uno de los objetivos explícitos de la biblioteca es interesar a todos los ciudadanos de una forma u otra en el trabajo de la biblioteca y ganarse su dedicación. La biblioteca municipal de Norrköping ya cubre aproximadamente el 40% de su presupuesto mediante acuerdos de cooperación y patrocinio y el cobro de tasas.



1 EL FUTURO YA HA COMENZADO

Este es un tema muy claramente enfocado al futuro. El desarrollo del sector de los medios de comunicación y de la tecnología de la información evoluciona con una rapidez vertiginosa: en este campo, el futuro ya ha comenzado. Este hecho implica una transformación profunda de la sociedad, que nos afecta como individuos y en consecuencia, también afecta a nuestras bibliotecas.

Estoy convencido de que las bibliotecas reafirmarán su existencia como parte del mundo futuro de los medios de comunicación y del progreso técnico de la información. Pero las bibliotecas tendrán que enfrentar nuevos retos, aceptar sin reservas las innovaciones técnicas y estar dispuestas a participar de ellas. Tienen que mantenerse al paso de lo que sucede a nuestro alrededor y situarse en el centro del desarrollo.

Lo mejor que puede hacer un bibliotecario es hacer suyo el credo de Ron Pybus, del *Wiltshire Library Service* inglés:

Mi misión es:

escuchar

responder

servir

realizar un trabajo excelente.

Esta orientación es indispensable cuando se emprende un camino desconocido. Las bibliotecas del futuro necesitan sobre todo una gran confianza en sí mismas.

Los periódicos escriben: «¡No le tenga usted miedo a Internet! Jamás sustituirá a un buen libro.» Es cierto, pero ¿qué más nos espera, aparte de Internet? Y ¿qué significa en realidad «un buen libro»? Intentaré ilustrar de una manera muy sucinta mi posición de partida.

Yo procedo de una biblioteca pública de cierta importancia, cuyo objetivo principal es poner a disposición del mayor número posible de personas el mayor número posible de conocimientos. No me importa qué medio se emplea para transmitir estos últimos. En un mundo que se está transformando, el progreso y el mercado determinarán las condiciones en que se desenvuelve el medio más adecuado, y las bibliotecas deben prestar mucha atención a esta evolución. Desde este punto de vista, «un buen libro» podría ser una novela o una cartilla escolar. Pero ¿qué perspectivas tienen estos libros a largo plazo?

La sólida posición del libro todavía no se ha resquebrajado, pero nos encontramos ya en pleno desarrollo de otros medios, que modificarán de una manera profunda el comportamiento de los lectores. Diez años más, y la mayoría de nosotros utilizaremos aparatos que tanto podrán hacer de televisor normal como abrirnos el acceso a Internet o a una autopista de la información. ¿Qué efectos tendrá esto sobre el libro?

La crítica dirigida contra la televisión se centra sobre todo en que convierte al individuo en un sujeto pasivo, que sus mensajes no exigen un esfuerzo mental específico. La palabra escrita es un reto para el intelecto, mientras que las imágenes nos llegan de una forma más directa. En cambio Internet, tal como existe en la actualidad, es algo diferente. Incluso navegar simplemente por Internet exige numerosas decisiones activas, y eso que todavía sigue siendo un medio principalmente escrito. El usuario lee y escribe. La tendencia, sin embargo, apunta al predominio de las imágenes en movimiento. En este punto de cruce se encuentran los diferentes medios. El resultado será una interacción completa entre textos e imágenes de procedencia ajena y textos e imágenes propios, es decir, se reunirán a la vez información y comunicación.

Las imágenes en movimiento tienden a desplazar todo lo demás, pero la realidad es que a nuestra propia creatividad se le abren oportunidades completamente nuevas. La palabra como tal está en el origen de todo: es el elemento singular más importante de la cultura humana. Por otra parte, la evolución señala clara e inequívocamente una tendencia hacia la simbiosis ilimitada. Internet será siempre algo diferente, será como una gigantesca biblioteca electrónica que no se emplea tan solo para entretenerse, sino también para formarse y comunicar con todo el mundo.

Lo que nos intranquiliza a los que creemos que leer es importante para nuestro desarrollo personal, y en un mayor contexto para la democracia, es lo limitado de nuestro tiempo. ¿Cuánto tiempo habrá que detraer para pasarlo delante de las pantallas multimedia?

Si este tiempo lo detraemos de las horas que pasamos delante de la televisión, la lectura saldría más bien reforzada. En cambio, si lo detraemos del tiempo dedicado a la lectura, las cosas cambian. Si el ordenador y los nuevos aparatos multimedia absorben el interés de nuestros

hijos en los años cruciales en que son más influenciables, ¿qué será del libro, y qué de la lectura concentrada que el libro exige?

Una propiedad esencial de la lectura de un buen libro es precisamente la concentración. Los buenos libros y la lectura han representado siempre las fuentes principales del desarrollo humano en todas sus formas, y la cultura del libro está en la base de toda sociedad evolucionada. Las bibliotecas deben comprender que su misión es defenderla.

En mi opinión, ésta representa, en efecto, la base y el punto de partida a la vez, pero no debemos contentarnos con decirlo, porque entonces las personas en el año 2020 ya no se interesarán por nuestras bibliotecas. No sabemos qué nos traerá la evolución en detalle, pero una biblioteca moderna debe proponerse como meta -una meta más bien humilde- la de mantenerse al día y participar del desarrollo. El grupo al que se dirige la biblioteca abarca a toda la población, y sus temas son: información, conocimiento de los medios, comunicación, tecnología y cultura. Esto abre posibilidades insospechadas para una biblioteca abierta y orientada al futuro.



2 EL MUNDO DENTRO DE 20 AÑOS

Sólo conocemos tendencias, modas, corrientes y algunos indicadores que permiten imaginarnos cómo será el mundo en el año 2020. En cualquier caso, el crecimiento tendrá un papel importante para el éxito o el fracaso de un país, como observa Hamish McRae, el experto financiero del «*Independent*» en su obra: «*The World in 2020*». Así ha sido desde la antigüedad, y debemos aceptar este hecho incluso para el área de la cultura, que incluye a las bibliotecas. El proceso de crecimiento representa también una valoración de la eficiencia de la sociedad en su conjunto. Ahora ya podemos tener una sospecha muy clara de cómo serán las sociedades desarrolladas del futuro. No hay más que observar la evolución social que se registra en América del Norte, en Europa y en el Lejano Oriente.

Una componente especialmente importante de esta evolución es el aumento de jóvenes que disponen de una formación (escolar) superior, pues esto ya nos dice algo acerca de la disposición de la sociedad de invertir en el desarrollo de sus individuos. Dejando aparte algunas diferencias culturales entre regiones diversas, las teorías económicas han considerado siempre que la inversión en formación cultural representa una de las bases más importantes para el avance de las sociedades desarrolladas. Las sociedades pueden aprender unas de otras, y uno de los grandes temas del futuro será cómo aprender unos de otros para que la sociedad en su conjunto sea más eficiente. Los nuevos factores de crecimiento son de tipo cualitativo, como la calificación profesional, la organización, la motivación y la autodisciplina del individuo. El nivel de aptitudes será cada día más importante. La sociedad del futuro se propondrá el objetivo de ofrecer productos individualizados tan económicos como si fuesen género de serie. Las fuerzas laborales estarán bien formadas, tendrán una cultura desarrollada y, sobre todo, estarán socializadas de una manera óptima. Las sociedades que realizan un buen trabajo serán más ricas, porque los individuos vivirán toda su vida con una mayor eficiencia.

Como resultado de nuestra época se perfilan dos tendencias principales muy importantes para el futuro. 1º: El poder económico no implica forzosamente un poder político. Los gobiernos de los Estados nacionales perderán poder. 2º: Los sistemas que obedecen a la economía de mercado son superiores a las economías que responden a una planificación central. Pero es

necesario un sistema de normas generales que responda a un alto nivel de abstracción, ofrezca formas libres de cooperación y estructuras decisorias descentralizadas. El ciudadano medio tendrá que ser más responsable de sí mismo y actuar en consecuencia, si quiere participar en el desarrollo. La infraestructura social apoyará estas iniciativas personales. Las estructuras que forman la base de la tecnología de la información y de la comunicación, favorecerán a los individuos que dispongan de inclinaciones y aptitudes en este campo.

Dentro de este marco se observan paralelismos entre creatividad y orden, tanto desde una perspectiva social como individual. Las sociedades más interesantes y de mayor éxito intentarán combinar ambas cosas, tal como suelen hacer las empresas particulares y los individuos.

Fundación Bertelsmann



3 UNA MIRADA MÁS PROFUNDA

Dicen que Heráclito afirmó: «Todo fluye». Otro aseguró que la estabilidad implica un cambio permanente. Estoy seguro de que ésta es una de las premisas de nuestra época. Aunque nuestra vida particular no experimente transformaciones continuas, sí cambiará nuestro mundo profesional y nuestro modo de participar en la vida pública y social. Deberíamos hacer nuestro este principio si queremos encontrarnos más a gusto ante las perspectivas del futuro que ahora ya se manifiestan.

Las bibliotecas públicas trabajan naturalmente en un entorno de cambio constante, marcado por fuerzas globales a las que no podemos sustraer nos, pero que a su vez se tienen que adaptar también a las circunstancias locales. Es fácil observar que las instituciones públicas dependerán cada vez más directamente de las reglas de mercado y de la rapidez del desarrollo que se registra fuera de nuestra propia organización; en nuestro caso, más allá de la política municipal.

Esto significa que el entorno en que nos movemos se transformará según lo que suceda en los mercados de la tecnología de la información. En palabras más concretas: dependemos de nuestra capacidad para obtener dinero que nos permita emprender nuevas actividades. No es suficiente apoyarse en las subvenciones. Obtener capital nuevo para nuevas actividades sólo será posible fuera de las instituciones públicas financiadas mediante impuestos. Tengamos en cuenta también que nuestra actividad depende asimismo de los intereses y las preferencias de los usuarios.

Nuestro entorno está expuesto en casi todos sus aspectos a la competencia, algo que cada día parece más evidente. Esta situación favorece, a su vez, nuestra capacidad para transformarnos. En una empresa moderna es esencial recompensar a los que tienen un nivel cultural alto y una ambición poderosa. Esto último es más importante que disponer de recursos materiales. La clave del éxito se llama «*bench learning*», es decir, aprender de los expertos que trabajan dentro de la propia casa. El propio entorno debe ofrecer oportunidades para conseguirlo.

En el campo de la tecnología de la información (TI), una empresa moderna funciona igual que una institución que transmite conocimientos. Para el trabajador es importante, sobre todo,

tener conocimientos creativos. El capital de conocimientos de una empresa es, por un lado, el capital de cada uno de sus trabajadores, y por otro lado el capital invertido en la estructura de la empresa, es decir, el *know-how* individual y el *know-how* colectivo de la empresa. Esta última debe intentar transformar el capital individual en capital de la empresa. En las instituciones que transmiten conocimientos, los individuos tienen una importancia decisiva. La dirección debe tener carisma pero, sobre todo, debe actuar de una forma abierta y empresarial. Todas estas reflexiones son aplicables a una biblioteca importante y moderna que quiera tener un papel activo en la sociedad del futuro. El personal de las bibliotecas públicas sabrá enfrentar este reto, pues muchos de sus componentes ya lo dominan en la actualidad.

El futurólogo suizo, Christian Lutz, asegura que nos espera un aumento explosivo de complejidad. También afirma que la comunicación multimedia y el «*Netscape Navigator*» abren el camino hacia un nuevo orden social. En esto hay algo de cierto. En el futuro organizaremos nuestro puesto de trabajo y también nuestra vivienda de otro modo, las unidades serán más pequeñas. Al mismo tiempo nos convertiremos en una especie nueva de ciudadanos urbanos y globales. En este orden social, muchos tendrán la oportunidad de configurar su vida de una forma más autónoma, mucho más que antes. Esto conducirá en muchos aspectos a una descentralización y posiblemente dé lugar a una desregulación del mercado de trabajo.

Por todas estas razones debemos mostrarnos más abiertos al cambio y estar dispuestos a adquirir nuevas aptitudes. Los niños y jóvenes que reaccionen mejor se acostumbrarán con mayor facilidad a las nuevas circunstancias. El poder dentro de la sociedad se desplazará más en favor del individuo. Las actuales estructuras políticas y económicas están estancadas. Surgirá un orden en parte nuevo, y aparecerán nuevas relaciones de poder. Esto se deberá precisamente al desarrollo del sector de la informática, donde la transformación se producirá con más rapidez y afectará muy directamente al individuo. La enorme cantidad de información que estará disponible gracias a las nuevas tecnologías, hará absolutamente necesario saber elegir, para que la información suministre al mismo tiempo conocimientos y cultura. Éste es el reto al que se enfrentan las bibliotecas públicas, que necesitarán expertos en selección. Además, debemos estar dispuestos a decir espontáneamente que «sí» a la tecnología de la información.



4 LA ÉPOCA ELECTRÓNICA YA ESTÁ AQUÍ

Somos testigos de una revolución en el campo de las comunicaciones. Nicholas Negroponte, asesor de tecnología de la información (TI) en el Media-Lab, de Boston, distingue entre el mundo antiguo y el mundo nuevo: en el mundo antiguo, el átomo era la base general. Existían algunos valores fijos, y el cerebro y la mano actuaban como mensajeros del sistema. Ahora nuestros sentidos y nuestras ideas se transforman en señales eléctricas, y la unidad significativa más pequeña es el bit, dentro de un sistema numérico dual. Su valor puede estar situado en algún punto entre el cero y el infinito, y será determinado por el receptor de la noticia. En este nuevo mundo y por primera vez en la historia de la electricidad, ya no será el emisor quien decide la distribución de un medio de comunicación de masas. La revolución digital transfiere el control al receptor. En el mundo de los bits, las grandes empresas estarán expuestas a una competencia feroz, dado el número infinito de emisores. La industria de los ordenadores, de las telecomunicaciones y de la electrónica del ocio empiezan ya a fundirse unas con otras.

El ordenador personal (PC) ha alcanzado en estos momentos su segunda fase de desarrollo, y el próximo paso consistirá en instalarse en todas partes. Esta es la revolución industrial de nuestros días. Internet ofrece entretenimiento, información y ocio al mismo tiempo, y forma parte de la autopista de la información. Las posibles actividades en Internet son múltiples y uno puede llevarse el acceso a dicha red a todas partes.

El PC y el televisor se complementan perfectamente uno a otro, y de aquí es de donde arranca la amplitud del espectro, pues cuando ya no exista diferencia entre los dos, el televisor se transformará en un aparato de información digital. Las cifras de espectadores de TV ya se están reduciendo, hasta los niños empiezan a preferir el PC, de modo que el televisor acabará siendo como un ordenador. Como hemos mencionado ya, el control de lo que uno desea ver se traslada de las instituciones emisoras hacia el receptor, y esto no solamente porque uno pueda crear sus propios programas o ver emisoras de todo el mundo. Como las nuevas técnicas digitalizadas de grabación de las emisiones se descomponen en bits, se obtiene un medio totalmente diferente. Un ejemplo: se podrá grabar un espectáculo deportivo en su conjunto y

emitirlo como modelo, y entonces el espectador podrá elegir en casa el ángulo de visión desde el cual desea visionarlo. Y ya se están desarrollando modelos tridimensionales.

Aunque para mucha gente no será sencillo entender que el trato con los aparatos de TV y PC es un trato con máquinas, y no con personas, según John P. Barlow este desarrollo conducirá a un modelo de economía en el que las máquinas podrán actuar de forma parecida a como actúan las personas. Un sistema de este tipo puede ser altamente creativo.

La evolución técnica parece que se impulsa automáticamente a sí misma, poniendo en marcha un circuito: la técnica hace progresos para solucionar los problemas que ella misma genera. Su motor es la insatisfacción que producen los problemas que aún subsisten.



5 LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)

Nuestro primer medio de comunicación de masas fue la palabra impresa. Después de los nuevos medios, la televisión e Internet, ahora se nos acercan por la autopista de la información otras posibilidades insospechadas. No podremos renunciar a la autopista de la información, dadas las múltiples combinaciones que genera. Cuando la televisión y el teléfono se unan para formar un único sistema de información digital, tendremos la superautopista de la información. En ésta, la tecnología moderna y los servicios editoriales abrirán conjuntamente múltiples posibilidades de acceso a la información deseada. En gran parte ya se trata de una realidad, y en algunos aspectos incluso lo es ya en las bibliotecas modernas.

La autopista de la información funcionará, como desde luego opina Bill Gates, sin trastornos previsibles. Su base económica es el capitalismo. Entre la difusión de informaciones, los flujos mundiales de capital y la distribución de bienes de consumo, existen evidentes similitudes. En el pasado, la imprenta creó un medio de comunicación de masas, y con ello la posibilidad de una distribución rápida y económica de información. Para que la palabra escrita funcione como medio para acumular informaciones, debe existir una masa determinada de personas que sepan leer. Si comparamos éste con otros sistemas económicos y con la demanda de los consumidores, se observa claramente un detalle: nadie sabe en realidad qué le gustará al consumidor. La mayoría de los sistemas que querían adelantar las decisiones del mercado por medio de una planificación central han fracasado. En la sociedad moderna del futuro, esto se verá aún con mayor claridad.

Aplicándolo al sector de los medios de comunicación sabemos que la transmisión de espectáculos de televisión es muy cara. Publicar un libro es mucho más barato, y los costes de una publicación electrónica son más baratos todavía. En el futuro, el correo electrónico (*e-mail*) será la vía preferente para intercambiar informaciones, y posiblemente lo sea ya ahora. En la vida comercial surgirán nuevas estructuras. El *e-mail* reducirá el número de escalones jerárquicos en las empresas y las administraciones, a las que la nueva tecnología les facilitará la posibilidad de acudir a expertos externos y colaborar con ellos. Muchas empresas y administraciones reducirán su tamaño, y algunas funciones serán trasladadas al exterior.

Esta tecnología no esperará a que los individuos estén preparados, pues dispone de un potencial propio que determina su crecimiento y su desarrollo, y cuyo empuje actúa de forma automática. Como es natural, también hay grandes intereses financieros en juego, pues los mercados TI atraen al gran capital que busca un giro rápido.

Según Bill Gates, la autopista de la información actuará como «creadora de mercados». Aquí es donde se cruzan directamente la oferta y la demanda, y se generan una a otra. El individuo tendrá buenas oportunidades para imponerse en el mercado, pero las empresas que tienen funciones de intermediario estarán expuestas en esta cancha a una competencia feroz, y esto es exactamente lo que les sucederá a las bibliotecas públicas. En el fondo, estarán expuestas a las mismas condiciones que una empresa comercial en una plaza de mercado. Las bibliotecas tienen sobre todo funciones de intermediario, por lo que deben observar atentamente esta evolución e intentar desenvolverse en el mundo de la electrónica, algo que, dadas las aptitudes únicas de que disponen, podrán hacer con pleno éxito.

La autopista de la información pondrá a nuestra disposición, en todo momento y en todo lugar, una cantidad prácticamente ilimitada de informaciones. Los condicionamientos técnicos, que hacen necesaria la adquisición de conocimientos, conseguirán que esta adquisición sea tan fácil como práctica y entretenida, o sea que el aprendizaje sea una diversión. La palabra clave para los servicios, las instituciones y las formas de enseñanza en las escuelas, es la individualización. En esta situación puede uno preguntarse si serán necesarios en el futuro los transmisores que ahora se denominan maestros, bibliotecarios, y periodistas. La respuesta es un rotundo sí, pues lo que más interesará son los talentos y las aptitudes humanas. Todo el que trabaje en estos sectores tendrá que ser creativo y estar dispuesto a comprometerse con su tarea. Los instrumentos estarán a disposición de cualquiera, pero el profesional tendrá que demostrar que lo es de verdad.

La revolución informática apenas se ha iniciado, está todavía en sus inicios, pero en el sector de las bibliotecas todo evoluciona con una creciente rapidez. Los expertos avisan de que la producción de cada vez más chips con funciones especiales, p.ej. la selección de bits de la red, equipara a un ordenador cada vez más al televisor en lo que se refiere a la calidad de la imagen, la comprensión y la sencillez de su manejo.

Una fuerza importante que empuja este desarrollo es la industria del ocio. En las pantallas de nuestros PC, las imágenes ya empiezan a parecer reales, y esto significa que está sucediendo algo. Después de arrancar con textos y seguir con gráficos, los aparatos empezarán a atrapar la realidad. Las consecuencias son imprevisibles.



6 OTRAS PERSPECTIVAS QUE OFRECE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Hasta donde podemos prever, las emisiones de televisión no desaparecerán sin más. Desearemos ver también en el futuro un partido de hockey sobre hielo en directo. Tampoco dejaremos de atender a quien nos cuenta historias, puesto que esto es parte de nuestra vida. Aunque no necesariamente todo esto tendrá forzosamente que ver con la televisión, algo que ya está sucediendo en parte ahora. Dentro de 20 años, la mayoría de las unidades de información que transmite la televisión ya no tendrán que ver con el sector audiovisual. La historia misma y la transmisión efectiva seguirán en pie, pero su relación ya no será la misma.

La vida digital del futuro nos permitirá componer nuestros propios programas en el aparato de televisión, que nos transmite por medio de una Internet ampliada. Los niños ya dominan la técnica digital, y el próximo grupo en aprenderlo serán las personas mayores, pues ambos sectores de edad disponen de tiempo libre. Entre unos y otros se sitúan los que realmente toman las decisiones, los que forman opiniones, etc., aunque en este momento todavía carezcan de «ubicación digital». También esto irá cambiando.

Ahora ya, el PC es capaz de investigar en Internet para nosotros y hacernos ver a distancia. Ya se están desarrollando sistemas de asesoramiento que nos proporcionan recomendaciones acerca de los diferentes programas, sobre la base de una comparación con las costumbres de visionado de individuos comparables a nuestro grupo.

La nueva modalidad de comunicación será muy informal, y el que participa en ella será capaz de controlar la situación. Habrá diferentes estructuras para diferentes ocasiones, y los antiguos escalones jerárquicos difícilmente podrán subsistir. Las funciones de control serán delegadas, y los que participen en este mercado cambiante representarán a diversos sectores de producción. En el futuro, probablemente éste llegue a ser el único valor fijo para las grandes emisoras de televisión, es decir, el valor de las producciones diversas.

Pero ¿funcionarán realmente Internet y la autopista de la información? No hay nadie que pueda controlarlo o dominarlas. No obstante, una inteligencia abierta es capaz de generar un

comportamiento organizado en lugar de un caos, de modo que debemos enfrentarnos con optimismo al futuro. La comparación con los sistemas naturales, tal como la establece Negroponte, demuestra una gran confianza en el individuo. Trasladando esta idea a la propia biblioteca, la democratización se completa.

Esto también tiene algo que ver con la supervivencia, en el sentido de que, en nuestro sistema, cada participante es altamente independiente. Al mismo tiempo, el individuo, el ciudadano medio, goza de respeto, como toda persona que no intenta controlar todo y a todos. Seguirá habiendo un lugar para las lenguas y las culturas «minoritarias», para las personas que tienen intereses apenas compartidos con otros. Esta tecnología apoyará también a los grupos marginales, y no sobrevivirán únicamente los más adaptados. A los niños, la técnica digital les ofrecerá las mejores posibilidades para aprender, en cualquier situación, una oportunidad que de otro modo tal vez pasaría sin aprovechar.



7 UNA PRIMERA CONCLUSIÓN

Un aspecto esencial del ser humano es su deseo irremisible de comunicarse. Al mismo tiempo, esta necesidad está anclada en la estructura más profunda de la sociedad. Los diferentes medios de comunicación son los pilares del orden social.

La comunicación digital tendrá en todos los planos de la sociedad unos efectos extraordinarios, que afectarán no solamente al individuo en su vida cotidiana. Bill Gates, p.ej., supone que puede convertirse también en la gran oportunidad de los países pobres, siempre que amplíen sus vías de comunicación según puntos de vista modernos y sean capaces de saltarse decenios de evolución anterior. Jamás debemos olvidar que en todo lugar donde se vive y se trabaja, la información es para los ciudadanos la base de una sociedad democrática. La información es un derecho humano en todas partes.

Nelson Mandela dijo: «Si no conseguimos que esta revolución conduzca a una sociedad de información global, de la que todos puedan sacar ventaja, no podremos hablar de revolución.» Ésta es una revolución de y para los niños. El PC, el televisor, la red, están pensados para ellos, al igual que los contenidos, el trabajo creativo, la posibilidad de aprender. Un niño no tiene necesidad de leer un manual para hacer funcionar el ordenador, aprende jugando, con el método «*trial and error*», es decir: «intentar y aprender por el error». En esto se parece al científico. Es lo que la biblioteca pública tiene que entender y hacer en colaboración con los niños. Todos sacaremos provecho de ello.

¿Es ésta la evolución que deseamos? Al ciudadano medio probablemente no le quede más remedio que aceptarla, pues observando cómo se comporta el usuario medio de Internet, nos damos cuenta de que sí queremos esta evolución, y que además apenas nos queda tiempo para plantearnos esta clase de preguntas ni de preocuparnos mucho de ella.

Fundación Bertelsmann



8 LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

En el futuro veo grandes posibilidades para las bibliotecas públicas, siempre que éstas se esfuercen por mantenerse al paso de la evolución y de colaborar con ella. El conjunto de los ciudadanos tienen que ser nuestros clientes y aprovechar nuestros servicios y nuestras redes.

Nosotros, los bibliotecarios profesionales, tendremos que tomarnos en serio lo que va a suceder próximamente. No cabe duda alguna de que la biblioteca pública puede tener un papel importante incluso en una sociedad dominada por el avance técnico de los medios de información. Hay que ser buen observador, mostrar curiosidad y decisión. La evolución se basa directamente en el individuo, en el consumidor. A éste le ofrece la biblioteca pública sus servicios y sus instalaciones.

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

En la biblioteca municipal de Norrköping comprendimos a comienzos de la década de los años noventa que nosotros, como bibliotecarios, debíamos afrontar muy especialmente este reto, pues la biblioteca es el lugar más adecuado para ganarse el futuro: está abierta a todos y nosotros mismos podemos fijarnos nuestros objetivos. Una biblioteca es un cuerpo lleno de dinamismo, un motor del desarrollo humano, un lugar en el que pueden alcanzarse las grandes metas de la humanidad. Hemos aprendido a decir que sí.

El objetivo principal que se plantea una biblioteca pública debe ser el de poner a disposición de un máximo de personas un máximo de conocimientos. Esto obliga a la biblioteca pública indefectiblemente al compromiso de decir «sí» a la tecnología de la información (TI), pues hace ya unos cien años que nos venimos dedicando a la recopilación y la preparación de informaciones, y desde el principio de nuestra actividad hemos demostrado una curiosidad casi infantil por las técnicas de la información. En las bibliotecas públicas no debemos olvidar que ésta es nuestra historia y éste nuestro futuro.

En la mayoría de los países existe ya una política perfectamente formulada por parte del Estado en relación con la tecnología de la información. En 1996, el gobierno sueco presentó una ley de «Medidas para la difusión y promoción del uso de la tecnología de la información». Los objetivos de esta estrategia del Estado en cuestiones de TI tienen un efecto directo y radical sobre las bibliotecas públicas. Los objetivos y la actividad de las bibliotecas públicas coinciden con los objetivos de la TI, tal como se reflejan en esta ley, y pueden resumirse, al menos en lo que se refiere a Suecia, del modo siguiente:

debe emplearse activamente el potencial de la TI para promocionar el crecimiento y el empleo, y para fortalecer la competitividad del país;

se trata de proteger la igualdad generalizada de oportunidades. La TI debe ser un medio para obtener más conocimientos, más democracia y más justicia;

hay que aprovechar, en el desarrollo de la TI, la experiencia y la competencia tanto de hombres como de mujeres;

hay que emplear la TI para mejorar la sociedad del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos;

hay que emplear la TI para apoyar a los grupos afectados de necesidades específicas;

hay que crear una oferta amplia de informaciones, para fortalecer la participación de cada ciudadano en la vida social y ampliar sus conocimientos;

es esencial proteger y potenciar el idioma y la cultura propias en un mundo en el que caen día a día más fronteras;

la TI debe servir para incrementar la eficacia y la calidad de los servicios públicos y para mejorar las prestaciones a ciudadanos y empresas.

Según esta ley, los esfuerzos que se hagan en el sector de la TI «deben formar parte de un objetivo amplio dentro de la sociedad que deseamos, y someterse a las metas superiores que el orden democrático establece para los diferentes sectores de la ciudadanía. Suecia no necesita una política específica en relación con la TI, sino una política general para los diferentes sectores, que sea capaz de aprovechar el potencial de los medios de comunicación de masas y de la sociedad a la que le importa obtener conocimientos e información.»

Está claro que la biblioteca pública es parte de la infraestructura indispensable para alcanzar estas metas. Si intercambiamos en los objetivos políticos arriba mencionados el término «TI»

por «biblioteca pública», se verá esto muy claro. La situación óptima, sin embargo, es evidentemente: «biblioteca más TI». Vemos aquí que las decisiones políticas avanzan mano a mano con las del comercio y la industria. En el sector de la economía se realiza el trabajo necesario para el desarrollo técnico, y la política se aprovecha de este trabajo en nombre de la democracia, la cultura y la calidad de la vida social.

En cierto modo, todas las instituciones públicas se ocupan de las cuestiones planteadas por la TI. Las bibliotecas públicas no son unidades aisladas dentro de un sector limitado de la cultura. Al menos en Suecia, es seguro que el comité permanente del Parlamento que se ocupa de las cuestiones del tránsito por carretera, habrá leído la ley referida a la TI. Un informe de este comité dice: «Actualmente las bibliotecas públicas han recuperado su función antigua, que es la de ofrecer al ciudadano de a pie unos medios que de otro modo no estarían a su alcance. Antes eran libros y enciclopedias, ahora son, además, PC conectados a Internet, así como informaciones procedentes de bancos de datos y CD-ROM.»

En las bibliotecas actuales se encuentran, como sucedía antes, la totalidad de los medios de información que existen, aunque han aumentado sus diversas formas. El potencial de desarrollo de los medios electrónicos es difícil de prever y abarcar. Cada pista de datos se abre para formar una autopista de varios carriles. El que quiera entretenerse, adquirir informaciones y conocimientos o comunicar con otros individuos, ya no tiene barreras que se lo impidan.

El conocido manifiesto de la UNESCO de 1994 traza una imagen positiva de las perspectivas futuras de las bibliotecas públicas, algo que se corresponde en su totalidad con mis apreciaciones, y además las ordena dentro de un contexto social más amplio. Insiste de manera muy especial en la información y los conocimientos: «La libertad, el bienestar y el desarrollo social y personal son valores humanos. Solamente podrán ser realidad si unos ciudadanos bien informados ejercen sus derechos democráticos y ocupan un papel activo en la vida social. El compromiso constructivo de los ciudadanos y el desarrollo de la democracia dependen de una formación adecuada y del uso libre e ilimitado de conocimientos, ideas, cultura e información. La biblioteca pública, como puerta del saber, es condición previa para un aprendizaje que durará toda la vida y que permitirá tomar decisiones independientes, de modo que el individuo y las agrupaciones de ciudadanos puedan disfrutar del desarrollo cultural.»

Esto es precisamente la base y el espíritu de la biblioteca pública. La TI de hoy y de mañana nos ofrece posibilidades ilimitadas para trasladar el espíritu de este manifiesto a la realidad. En cuanto a posibles resistencias que puedan emanar de intereses comerciales, las fuerzas del mercado sabrán vencerlas, y también en el espacio político vencerá a largo plazo la buena causa.

Las bibliotecas públicas tienen que aprovechar la oportunidad y defender en caso de necesidad con toda su energía la libertad de información, sea cual sea la tecnología que se emplea.

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

Los dos objetivos, es decir, poner a disposición del ciudadano un máximo de conocimientos y preparar éstos para su difusión, son también los dos objetivos preferentes de la biblioteca municipal de Norrköping, justamente los más importantes de todos. De lo que se trata es de no aceptar ninguna limitación. La TI no es ajena a la biblioteca, al contrario: está inseparablemente ligada a nuestro esfuerzo bibliotecario. La biblioteca municipal de Norrköping se concibe a sí misma como defensora del derecho general a «libertad, bienestar, desarrollo social y personal». Nosotros defendemos este derecho y empleamos para ello todas las tecnologías de la información que tenemos a nuestro alcance.

La biblioteca pública no debe mostrarse temerosa y debe actuar con espíritu empresarial. Se encuentra ante un mercado floreciente que le ofrece información, medios técnicos, tecnología, comunicación, palabras, «bits» y «bytes»... De lo que se trata es de demostrar un espíritu innovador para desarrollar y emplear estrategias adecuadas que permitan cumplir una tarea importante dentro de la sociedad. Su misión es prestar al ciudadano un servicio en el sector de «información y ocio» o «información y entretenimiento», lo que ha venido en llamarse «*infotainment*». Cualquier técnica es buena para conseguirlo.

En una empresa de servicios como es la biblioteca pública, resulta especialmente importante que el personal esté compuesto de buenos profesionales, que tengan conocimientos sólidos, se muestren abiertos a los retos del futuro y sean sensibles a la calidad de sus propias prestaciones. El bibliotecario debe tener clara su postura y saber en qué quiere emplear su esfuerzo. Para describirlo de una forma ideal podríamos decir:

la biblioteca está abierta a todos y a todo;

la biblioteca tiene que adaptarse a los cambios e interesarse por ellos;

la biblioteca tiene que saber qué oportunidades se ofrecen;

la biblioteca tiene que estar dispuesta a dejarse estimular;

la biblioteca tiene que aclarar qué responsabilidades tiene;

la biblioteca tiene que estar dispuesta a la expansión;

la biblioteca tiene que aceptar un entorno de trabajo informal y una organización flexible;

la biblioteca tiene que saber establecer contactos...

... y tiene que decir ¡sí!

Uno de los aspectos más importantes es estar dispuesto a tomar iniciativas. A largo plazo, sólo hay seguridad si se aceptan cambios. Cada bibliotecario que realice esfuerzos en este sentido debería disfrutar de un sueldo que responda a sus aptitudes, sus responsabilidades reales y sus esfuerzos en pro del desarrollo.

En una organización moderna es importante la dirección. Lo que se les exige a los empleados, debe exigirse aún más a los directivos. Un jefe innovador debe afrontar riesgos, empujar barreras, mostrar fuerza de voluntad, ambición y confianza. El jefe tiene que saber procurarse recursos y colaboradores y conseguir que reine un ambiente positivo. La competitividad y al mismo tiempo la cooperación deben ser ejemplares, más o menos como se esperaría de un entrenador empeñado en un deporte de equipo.

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

En último término, todo es cuestión de la postura adoptada. Nada es imposible si se desea realmente. En nuestras bibliotecas me gustaría ver entre los empleados la misma postura que se observa en un buen equipo deportivo: franqueza, ganas de trabajar, solidaridad (...). Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad personal de poner su mejor esfuerzo en la tarea y no esconderse detrás de un grupo anónimo. Una postura individualizada proporciona automáticamente un colectivo fuerte. Si esa postura queda clara, la mayoría de los problemas podrán solucionarse directamente cuando se presenten, puesto que se trata de una democracia fundamental, sin niveles intermedios. En la biblioteca municipal de Norrköping intentamos estimular al personal para que adopte esta postura, mediante reuniones y conversaciones, y con mayor asiduidad aún practicándola en el trabajo cotidiano. Entre sus premisas figuran la de mantener una actitud positiva en situaciones difíciles, y la de hacer propuestas constructivas. En un entorno así, cada trabajador es un directivo. El «jefe» oficial, si es que existe, debe favorecer estos objetivos y estas posturas.

Las nuevas tecnologías en el sector de la información facilitan a la biblioteca pública un papel sobresaliente como centro de información de la comunidad, tal vez el centro más importante de los que puedan existir. Una vez más: la biblioteca pública reúne información, conocien-

tos, entretenimiento y ocio. Sus prestaciones están abiertas a todos, tanto dentro de la biblioteca como -un servicio que en el futuro será cada vez más habitual- incluso a domicilio.



9 PERSPECTIVAS DE FUTURO

Creo que la función de las bibliotecas públicas en la sociedad posmoderna tiene seis trampolines o modelos:

1

La biblioteca pública es la plaza del mercado de la comunidad, el lugar donde se producen encuentros y debates. Es un espacio libre donde se sostienen conversaciones francas y se expone una forma de pensar abierta, un espacio público para el diálogo, la educación y la experimentación, donde no tiene límites la comunicación entre los usuarios y los conocimientos que pueden adquirir, procedentes de todo el mundo y ofrecidos por muchos medios. La biblioteca pública es el lugar donde se puede ir a aprender toda la vida, una universidad para cualquiera y para todos. En ella, el usuario puede componer su programa personal e informal de aprendizaje. La WorldWideWeb conducirá en este sentido a una auténtica explosión de posibilidades de aprendizaje, una alternativa a las instituciones tradicionales de enseñanza. Se ofrecerán cursos de instrucción en informática electrónica y la biblioteca tendrá en este aspecto un papel preponderante.

Como centro vivo de la cultura, la biblioteca posee una larga tradición y tal vez un futuro aún más amplio, aunque puede estar expuesta a una dura competencia con otros centros. No existe en realidad una razón por la cual la biblioteca tenga que perder esta carrera. Satisfaremos las necesidades de la sociedad de mañana y podremos ofrecer casi todo a casi cualquier persona.

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

La biblioteca municipal de Norrköping es la plaza del mercado de la comunidad, donde se sostienen debates francos y se forman opiniones libres. Lo mejor sería que estuviese abierta toda la semana, aunque se le recorten las aportaciones financieras. En este momento su horario de apertura es de 63 horas semanales. Los domingos, parte de nuestro personal trabaja allí sobre una base voluntaria, aunque cobran un sobresueldo. Por cada marco que nos detraigan de las subvenciones,

mantendremos la biblioteca abierta durante una hora más. Estamos firmemente convencidos de que esta postura facilitará a los políticos tomar en el futuro decisiones constructivas.

La biblioteca municipal de Norrköping es una universidad abierta que ofrece todo, puestos de información dotados de PC, Internet, multimedia, bancos de datos especiales y CD-ROM. La instalación correspondiente está comunicada con redes internas y externas. En este momento ya tenemos 60 PC para uso público conectados a Internet, y habrá aún más. Nuestro objetivo es ofrecer tantos como exija la demanda. Hay otros 20 PC para consultar el catálogo de la biblioteca. El personal dispone de conexiones propias, de modo que los estudiantes tienen puestos libres sólo para ellos. Así es como la colaboración entre usuarios y empleados contribuye al desarrollo de la biblioteca, convirtiéndola en centro de fuerzas de la ciudad, donde se producen encuentros ciudadanos y se abre una puerta al mundo. Es un espacio de trabajo que se modifica permanentemente, y no debemos tener miedo a estos cambios.

2.

La biblioteca pública puede funcionar como intermediario que transmite informaciones a los ciudadanos, y tiene sus propios servidores de conexión que ofrecen información sobre la comunidad. En la biblioteca, el usuario puede tener acceso a estos datos, comunicar con los responsables municipales, elaborar informaciones propias, ofrecer ayuda para la confección de información ciudadana y otras prestaciones. De este modo la biblioteca se convertirá en una agencia abierta de información y de noticias. Los materiales informativos de la comunidad pueden proceder de profesionales y de *amateurs* interesados que los producen en la sala pública de lecturas. Automáticamente se formará un equipo mixto de redacción. Ésta es una forma de democracia amplia. En colaboración con los periódicos locales y las emisoras de radio y televisión, aumentarán las funciones de la biblioteca. Ya hay ejemplos en los que la biblioteca se ha convertido ella misma en una emisora local de radio y televisión.

La biblioteca pública adoptará poco a poco el carácter de un taller multimedia, de una redacción de noticias. La biblioteca pone a disposición la infraestructura, el ambiente creativo, el equipamiento digital. Los más diversos colaboradores ofrecerán sus saberes profesionales y los usuarios y visitantes contribuyen con su aptitudes. Nosotros, los ciudadanos, somos los responsables del resultado.

La Oficina de Correos del futuro será la biblioteca pública, que se convertirá en una auténtica biblioteca ciudadana. Cada cual podrá elaborar allí su *e-mail* y tener un *homepage*, ayudado por los expertos, de modo que la biblioteca pública será para el individuo la base de partida para entrar en el mundo del flujo digital de informaciones.

La función central de la biblioteca municipal podrá descentralizarse, estableciendo múltiples sucursales, que serán como puestos de información.

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

Así es como trabajamos en la biblioteca municipal de Norrköping. Procedemos según el principio de intentar y aprender con el error. Cada día, veinte trabajadores emprenden diferentes tareas en el sector de la TI, y lo hacen con entusiasmo. La mayoría de ellos trabajan en el departamento de ordenadores y desarrollo de la biblioteca municipal. Mi teoría es que las instituciones y las empresas no pueden realizar grandes avances si no les llega un estímulo fresco del exterior. El intercambio dialéctico entre los trabajadores internos y los externos mantiene en la biblioteca municipal de Norrköping el espíritu de pioneros y la fe en el futuro. Además, ni siquiera nos importa cometer de vez en cuando un error.

Por cierto: en realidad es el usuario quien dirige la biblioteca, algo que antes era impensable.

Algunos ejemplos de nuestro trabajo:

Tenemos un proyecto a largo plazo que llamamos «la esclusa». Atraemos a un grupo de parados a la biblioteca, grupo que debe estar constituido como mínimo de diez personas, que aprenden en ella un trato creativo con la TI y mejoran de este modo su posición en el mercado de trabajo. Después los volvemos a sacar de la biblioteca. Muchos de los que han pasado por esta «esclusa» han encontrado después un puesto en el mercado laboral. Y nosotros también hemos aprovechado algunas ideas nuevas y hemos aprendido del espíritu vital de estas personas.

Hay mucha gente que aprende a tratar con la TI en la biblioteca municipal, por su propio impulso y con un programa horario propio. Nosotros les proporcionamos el entorno adecuado, los aparatos y algo de instrucción.

A veces organizamos algo parecido a una oficina de redacción del taller de medios de comunicación (*media workshop*), donde se encuentran los profesionales con los usuarios habituales de la biblioteca. Entonces se produce un diálogo fluido entre los de dentro y los de fuera, se puede discutir con los responsables y se experimenta un poco de democracia directa. Colaboramos con uno de los diarios locales, de modo que desde la redacción nuestra puede accederse a la redacción del diario por vía electrónica directa. Además, hemos desarrollado una estrecha colaboración con una empresa multimedia. Durante más de seis meses, esta empresa

realizó su trabajo directamente en la biblioteca, a la vista de todos y pudiendo participar todos los interesados. En el otoño pasado hicimos un gran esfuerzo y realizamos una amplia campaña de «*homepage*». Todo Norrköping estuvo allí, escribiendo sus «*homepages*».

Microsoft ha iniciado un proyecto muy especial con nosotros: los programas de esta empresa estarán durante un año entero disponibles en la biblioteca municipal y, a través de una red interna, también en las diferentes sucursales de la administración y en las bibliotecas de las escuelas. Hace algunos años, la biblioteca municipal instaló una emisora de televisión, con la que ensaya diferentes posibilidades de combinar la tecnología de la televisión con la de los ordenadores, de momento para su propio uso.

Y finalmente: hemos abierto un CyberOfficeC@fé.

En última instancia, todo confluye en la biblioteca municipal de Norrköping, que ofrece de una forma activa sus servicios tanto a la administración municipal como a cada ciudadano. Pruebe con nosotros, trabaje con nosotros: esta es nuestra oferta.

3.

¿Qué pasa con las prestaciones de la biblioteca pública desde una perspectiva más amplia? Hasta ahora, la biblioteca pública es el único lugar donde se obtienen servicios de información de forma gratuita, gracias a las enormes existencias de libros, CD-ROM, bancos de datos y catálogos. La conexión que existe entre las diferentes bibliotecas y sus bibliotecarios es también una infraestructura bastante única. Estas redes aseguran el futuro de las bibliotecas y deberían cuidarse y desarrollarse, teniendo siempre en cuenta que habrá competencia. En este momento, la tradición asegura que la evolución seguirá adelante de una forma casi automática. En el WEB existe una asociación informal, los «*stumpers*», que colaboran por vía electrónica cuando se trata de obtener información, y algo parecido hay también en otras partes. En el mundo del futuro será importante especialmente para los bibliotecarios ayudarse unos a otros, al sistematizar las informaciones que se obtienen procedentes de la autopista de la información.

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

La tradición dice que esto responde a la auténtica misión de una biblioteca municipal, y nosotros intentamos con toda nuestra energía mantenernos al corriente. Uno de nuestros bibliotecarios entra cada día durante varias horas en Internet, para recoger en su lista de *links* (señas: www.nsn.norrkoping.se/gibin/counter)

todo lo que puede ser importante. Junto con otras grandes bibliotecas de Suecia, Norrköping trabaja con una organización «*stumper*» propia, la del «bibliotecario virtual».

4.

Será posible prestar servicios a distancia. Esto significa que la biblioteca pública ofrecerá servicios digitales a domicilio. Para eso se necesitan la Internet, los CD-ROM, los programas de usuario, el catálogo de la biblioteca, etc. En la actualidad ya es posible hacerlo, y el futuro le abre a la biblioteca pública posibilidades inmensas. De todos modos, hay que señalar que la legislación no permite en este campo automáticamente todo lo que desde un punto de vista puramente técnico sí es posible. Para las prestaciones a domicilio, y naturalmente también para los servicios que se prestan a las escuelas o a las instituciones municipales y de la administración, la biblioteca pública podría representar el centro emisor de cada localidad.

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

En Navidades de 1995, la biblioteca municipal empezó a ofrecer este servicio. Los «navegantes» podían elegir entre cuatro ofertas en total. Al mismo tiempo, nosotros también ofrecíamos otros servicios, lo que dio lugar a una pequeña revolución en nuestro entorno. Lo importante es que todo esto siga estando a disposición de la biblioteca, mientras el legislador se ocupa de cómo deben desarrollarse las cosas en el futuro. Para nosotros, lo importante es que desde cualquier punto del exterior de la biblioteca pueda aprovecharse nuestra oferta.

5.

La biblioteca pública tiene que abrirse al mundo exterior para encontrar interlocutores útiles para su propio desarrollo y colaborar con ellos en el mercado. Se tratará sobre todo del comercio y de la industria, principalmente los del sector de la TI. Será importante también tener acceso a los departamentos de economía y a los que sientan las bases de cómo deben actuar las instituciones públicas. La biblioteca como tal debe ser más y mejor conocida, y demostrar que puede contribuir a realizar proyectos y dominar tareas en relación con la TI.

El mayor reto para nosotros es encontrar interlocutores fuera de nuestro campo tradicional de trabajo, es decir, fuera del campo cultural. Esto afecta también al sector de marketing, con el que la biblioteca pública tiene que comprometerse muy seriamente. Tiene que entrar en la sociedad para encontrar nuevos amigos y nuevos socios, y para recibir estímulos para su desarrollo.

En el sector público será cada vez más importante asociarse con las universidades. La biblioteca pública representará, entre otras cosas, un apartado natural de la universidad, en el entorno directo de ésta. El aumento de la enseñanza a distancia plantea automáticamente tareas adicionales. De modo que la biblioteca pública participa por este lado en la evolución continua de la enseñanza superior. A esto se añade que quienes participan en la enseñanza superior serán siempre un grupo importante de usuarios de la biblioteca pública local. Sin estos grupos calificados y exigentes, algunas actividades no serían posibles y habría que renunciar a ellas.

El sistema de educación a todos los niveles es el socio institucional más importante de cooperación, ahora y en el futuro. Aprender durante toda la vida es ya un concepto perfectamente conocido. Claro que en el futuro serán también importantes los contactos antiguos en el sector cultural, pero la biblioteca pública tendrá que ir más allá de sus tradiciones, si quiere mantenerse al paso de los cambios que traerá el tiempo.

Finalmente tendremos que entrar en contacto con el mercado de trabajo, colaborar con las instituciones correspondientes y demostrar que estamos dispuestos a contratar empleados. Existen numerosas personas que disponen de las aptitudes más diversas y podrían ayudarnos, incluso sobre una base de voluntariado. Esto serviría incluso para mejorar el índice de paro. Deberíamos pensar en las generaciones jóvenes y su entusiasmo por la informática. Entre ellos y nuestro personal podría haber intercambios muy positivos, que favorecerían el desarrollo.

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

Es importante encontrar colaboradores procedentes de otros sectores. Esto nos ayudará en nuestro propio desarrollo, algo que sabemos muy bien en nuestra biblioteca municipal. Ya trabajamos con muchos interlocutores dentro de una red muy densa y de las formas más diversas, y nos apoyamos mutuamente. Incluso existen fondos, sólo hay que abrir la mano y encontrar a alguien que quiera colaborar.

En el aspecto de marketing hay que proceder activamente. Sitúe usted su biblioteca bajo la luz adecuada y muéstrese orgulloso de sus prestaciones. Los medios de comunicación de masas, los políticos y otras instituciones estarán de su lado. A ellos les gustan las bibliotecas, igual que a los ciudadanos, a los visitantes y a los usuarios. Es verdad que la biblioteca municipal de Norrköping es en ocasiones algo agresiva, pero yo creo que se trata de una vía adecuada. Cualquier actividad de marketing se basa en la idea de que hay que comunicar a la gente que uno existe.

Para decirlo con palabras sencillas, a mí me gustan las cifras grandes, es decir,

querría que viniese un máximo de visitantes a la biblioteca. Mis colegas se ocuparán de ofrecerles calidad y de cuidar a cada uno de ellos del mejor modo posible. Mi postura es que cualquier persona debe acercarse a la biblioteca municipal de Norrköping y todos deben hablar de la biblioteca.

Emplee usted a nuevos colaboradores,contrate a voluntarios,y cada uno de los que trabajan de algún modo en la biblioteca mejorará el servicio.La biblioteca municipal de Norrköping ha comunicado a todos los sectores oficiales que dará la bienvenida a cualquiera que nos quiera ayudar.Y cualquiera que venga,procedente de otro sector laboral,ayudará a nuestro desarrollo. Nuestra puer ta siempre está abier ta.A veces no sa bemos si ese alguien figura en n uestra lista de nómina o nos ayuda sin más. Creo que, en una institución abier ta y dentro de una sociedad abier ta,así debería ser.

6.

En cuanto a los recursos financieros, diré sólo esto: la biblioteca pública, como cualquier otra institución financiada a través de los impuestos y cualquier empresa comercial, tiene que mostrar inventiva para sobrevivir.La biblioteca pública del mañana encontrará cada vez menos donativos y subvenciones en su presupuesto,y tendrá que procurarse el capital de otras fuentes.En n uestra comunidad circula suficiente dinero,sólo tenemos que aprender a luchar por la parte que nos corresponde.

La biblioteca pública moderna debe tener una sección propia de ordenadores y desarrollo,y también una unidad especial de marketing y búsqueda de recursos. Estos dos serán sus departamentos más importantes y los que la darán a conocer

Qué hace la biblioteca municipal de Norrköping para perfilarse

En este campo somos principiantes, como la mayoría de las demás bibliotecas,y tenemos que aprender, porque se trata de un aspecto que cada día será más importante. La situación de partida es ésta: hay mucha gente que nos quiere apoyar,el dinero es muy importante,y los recursos oficiales siempre son pocos. Esto seguirá siendo así en el futuro, por lo cual está claro que dentro de la biblioteca debe existir un departamento propio para atraer aportaciones.

Actualmente,sólo un 60 por ciento de nuestros medios proceden de la autoridad superior,el resto nos llega de otros promotores,entre otras cosas también gracias a nuestras diferentes colaboraciones.

Fundación Bertelsmann



10 PUNTO FINAL

Nunca antes tuvimos tantos visitantes. Esto tiene que ver con nuestro estado de ánimo, con el buen ambiente que reina en la biblioteca y nuestra confianza en lo que está por venir. La biblioteca municipal de Norrköping pretende tener algo que decir en nuestra sociedad mediática, y así lo expresamos al final de nuestra memoria anual de 1996.

La evolución de la cifra de visitantes lo expresa perfectamente:

1990	698.780
1991	721.669
1992	830.953
1993	868.129
1994	1.084.077
1995	1.203.716
1996	1.279.783

Hemos de pensar que estamos en una ciudad que tiene 240.000 habitantes. Es cierto que la biblioteca fue siempre el gran punto de encuentro de Norrköping, pero el incremento de la afluencia desde 1994 es bastante sorprendente. Las tecnologías de la información empezaron a registrar un auge en Suecia a partir de febrero de 1994, cuando el primer ministro Carl Bildt envió un primer *e-mail* al presidente Clinton. Quiero decir que se trata de una revolución aún muy joven, en que la biblioteca municipal de Norrköping ha participado desde el primer momento.

Las cifras correspondientes a los préstamos han tenido una evolución similar:

1990	389.335
1991	375.180
1992	369.521
1993	414.528
1994	467.643
1995	542.461
1996	587.424

Si alguien visita la biblioteca, lo más probable es que pida prestado un libro. Esto nos parece evidente. Y también nos parece evidente que la incorporación de nuevos medios abrirá la biblioteca a nuevos círculos de usuarios. Y para terminar diremos: la tecnología de la información es algo atractivo, incluso para algunas personas que al principio jamás habrían pensado que pudiera ser así.

EL AUTOR

Äng Conny

Norrköping City Library
Biblioteca municipal
Promenaden 105
S - 60181 Norrköping
Tel.: ++ 46 11 / 15 26 59
Fax: ++ 46 11 / 10 38 45
E-mail: c.eng@ns.nsb.norrkoping.se

LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS
EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS:
MODELOS DE SOLUCIÓN EN UNA ÉPOCA
DE CAMBIOS Y DESAFÍOS

Robert E. Cannon

RESUMEN

Hace ya mucho tiempo que comenzó la era de la información electrónica. En todo el mundo, la informática comporta un vertiginoso cambio de la forma en que se realizan las comunicaciones en el mundo de los negocios, en la industria y entre las personas. Nadie sabe adónde lleva esta revolución ni la forma en que influirá en nuestro trabajo, nuestra forma de vivir y, en última instancia, a nosotros mismos. Para el personal de una biblioteca pública, la introducción de los sistemas y servicios electrónicos de información significa el inicio de una época de cambios y desafíos en el servicio habitual de la biblioteca. Si las bibliotecas no se muestran interesadas, si no adoptan decididamente las transformaciones y si no se ocupan en mayor medida de las tecnologías modernas, disminuirá su importancia y perderán el tren del desarrollo. En cualquier caso, las bibliotecas y los bibliotecarios deben abrirse al futuro de la informática y del cambio a fin de crecer y prosperar.

Desde 1990, la biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg, del condado de Charlotte, Carolina del Norte, viene creando una organización «dispuesta al cambio». Por una parte se mantienen y promueven servicios tradicionales de las bibliotecas. Por otra, la biblioteca se ocupa activamente del futuro de las tecnologías de la información y ha introducido desde 1994 tres modelos para medios electrónicos: la biblioteca virtual en el local central, una delegación con un centro de medios de aprendizaje y una biblioteca regional.

<i>Informaciones sobre la biblioteca</i>	
Población de la zona de influencia	596.875
Número de bibliotecas	Central y 22 delegaciones
Fondo de libros	1.309.612
Personal	342 plazas a tiempo completo
Ordenadores personales para uso público (enero de 1997)	254

Número de inscritos	354.385
Número anual de préstamos	5.646.750
Número anual de visitantes	3,4 millones
Consultas tramitadas	1,2 millones
Número anual de asistentes a actos	240.685
Presupuesto actual (1996-1997)	\$ 17.377.538,-

LAS BIBLIOTECAS EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

En Estados Unidos, las áreas de trabajo de los bibliotecarios cambian con gran rapidez a causa de la tecnología, como lo demuestran algunas encuestas y estudios del año 1996. Asimismo, la tendencia de los medios de nueva adquisición apunta claramente a los medios electrónicos (CD-ROM, productos en línea, etc.). Cabe preguntarse si se considerará que los bibliotecarios continúan siendo prestadores de servicios relevantes. En este aspecto, las bibliotecas con mayor éxito son aquellas que:

cuentan con una estrategia de servicios en función de su comunidad,

disponen de objetivos para permitir que la localidad utilice la tecnología de la información y

presentan con convicción dichos objetivos.

La gestión de la información, es decir, la recopilación, organización, búsqueda y distribución de información a través de un fichero, forma parte de los servicios básicos de una biblioteca, independientemente del medio de que se trate. Entre nuestras tareas siempre figurará la de transmitir a adultos y menores por igual el placer del libro y desarrollar sus hábitos de lectura; velar por que todos los miembros de nuestra sociedad tengan la oportunidad de obtener información; ofrecer un lugar fijo en el que las personas puedan recibir información y reunirse libremente. De ningún modo debemos quedarnos a la zaga en lo referente a los nuevos métodos de gestión de la información.

LAS BIBLIOTECAS DE PUNTA AVANZAN HACIA EL FUTURO

En 1990, la dirección de la biblioteca pública del condado de Charlotte and Mecklenburg inició una evaluación de esta biblioteca. Entre otras cosas se analizaron la ampliación del fondo, los

servicios comunes como la distribución de material informativo o la emisión de carnets, programas para usuarios externos, instituciones individuales, formación profesional y continua del personal, recaudación de fondos y marketing, otras fuentes de financiación, lecturas por parte de autores y otros eventos, ofertas para niños así como las nuevas tecnologías. Tanto el personal y el consejo de administración de la biblioteca como el municipio expresaron su opinión al respecto. Asimismo se contrataron asesores externos. Por último, se elaboró un proyecto de descripción de tareas y objetivos y el personal adoptó un plan decenal que adoptó el congreso de administración.

La base de dicho plan era que la biblioteca debería convertirse en una «organización que aprende», es decir, que debería mejorarse constantemente. En el resultado final todas las mejoras se concentran en el «cliente», es decir, el público que usa los servicios de la biblioteca. La planificación de servicios debía tomar en consideración prioritariamente a aquellos ciudadanos que carecen de acceso a ordenadores, los denominados «desposeídos» tecnológicos.

A pesar de la limitación de recursos, la biblioteca ha mejorado constantemente y ha realizado avances. Se contrataron expertos en servicio al cliente para realizar cursos intensivos entre el personal, se lanzaron programas para reconocer la dedicación del personal y un sistema de sugerencias y se creó un festival de lectura a nivel municipal. Se generaron nuevos puestos de trabajo, sobre todo en relación con las nuevas tecnologías. También cabe mencionar «Charlottes Web», una red informática gratuita a escala local. El objetivo de este programa es poner en contacto a instituciones e individuos a fin de que puedan utilizar en común la información local y las amplias ofertas educativas.

El aprovechamiento de nuevas técnicas bibliotecarias en beneficio del público siempre ha formado parte de la planificación de la biblioteca. El camino emprendido consiste en complementar los servicios tradicionales, no en sustituirlos. En el programa tradicional de la biblioteca deben integrarse el mayor número posible de medios y servicios informáticos.

MEDIOS ELECTRÓNICOS: TRES MODELOS

1. La biblioteca virtual de la central es un departamento electrónico completo, o por decirlo así, un taller informático de aprendizaje de alto nivel. Para ello cuenta con un local propio con una superficie de aproximadamente 135 m² que tiene un diseño interior especial. Los objetivos de la biblioteca virtual son:

- a) establecer un taller informático de aprendizaje que beneficie tanto al público como a la biblioteca;
- b) presentar nuevas tecnologías en el ámbito de la información y la comunicación;
- c) ofrecer al público un acceso gratuito a Internet;
- d) ofrecer al personal y al público posibilidades prácticas de formación;
- e) poner a disposición productos en formato CD-ROM para su utilización inmediata en línea;
- f) brindar a todos la oportunidad de realizar periódicos y dibujos animados, de trabajar con edición asistida por ordenador y de realizar impresiones en color.

El público tuvo una reacción sumamente positiva. Los sectores con mayor demanda fueron: utilización generalizada de Internet, tratamiento de textos y formación. A pesar de algunos problemas, la biblioteca virtual es todo un éxito. En señal de reconocimiento recibió en julio de 1996 el premio «Library of the Future» de la American Library Association and Information Today.

2. La West Boulevard Branch Library and Learning Resource Center (delegación con el centro de medios de aprendizaje) ofrecía asimismo nuevas posibilidades. El distrito de West Boulevard es una zona económicamente desfavorecida con numerosos problemas. La biblioteca filial de principios de los años ochenta se utilizaba muy poco. Carecía de sala de reuniones, disponía de pocos libros y no tenía otro tipo de medios.

Tras consultar a los representantes de la población y las principales personalidades de la comunidad se desarrolló una estrategia especial para la biblioteca de West Boulevard:

se instalaría un gran número de medios electrónicos;

se adquiriría un gran volumen de material bibliotecario, que se instalaría visiblemente;

se ofrecerían programas dirigidos muy especialmente a los jóvenes y adultos de la comunidad.

Asimismo se previó un taller informático, pero en este caso también se instalaron ordenadores por toda la biblioteca. Algunas unidades ofrecen pleno acceso a Internet.

Durante la fase de planificación y construcción de la filial de West Boulevard, la biblioteca pública del condado de Charlotte and Mecklenburg participó en el programa «Libraries Online» a escala nacional, de la sociedad Microsoft, cuyo objetivo concreto era poner la más moderna tecnología informática a disposición de los habitantes de las regiones desfavorecidas que carecían de acceso a dicha tecnología. Gracias a una concesión, el proyecto de la biblioteca de West Boulevard recibió todos los ordenadores necesarios, así como numerosos programas y productos en formato CD-ROM de Microsoft.

Desde la inauguración de la nueva biblioteca, el índice de utilización se ha multiplicado por diez, sobre todo gracias al empleo de ordenadores en el taller y a través de los numerosos aparatos repartidos por la biblioteca. Incluso cuando quedaban desbordadas las capacidades de la biblioteca debido a la gran demanda dentro del amplio horario de acceso a los ordenadores, de más apoyo del personal y de mayor formación en materia de software, la contratación del técnico y formador informático logró que el trabajo cotidiano transcurriera con mayor facilidad y, en última instancia, a que hubiese menos problemas.

La respuesta de la comunidad de West Boulevard fue extremadamente positiva, ya que la experiencia con la biblioteca virtual permite asimismo obviar algunos problemas desde el comienzo.

3. Al planificar la estructura de la *biblioteca regional de Independence* se tomaron en consideración las experiencias más importantes obtenidas con la filial de West Boulevard. La biblioteca alberga un taller informático, diversos aparatos de Macintosh para la sección infantil y dos torres CD-ROM para catorce discos cada una, con más de cien productos. También ofrece acceso a Internet en numerosos aparatos, a lo que hay que agregar un gran número de ordenadores personales.

A pesar de algunos problemas similares a los sufridos en la biblioteca virtual, la introducción de medios electrónicos fue todo un éxito también en esta biblioteca. La utilización de la nueva biblioteca se ha duplicado respecto al pasado.

EVALUACIÓN

La biblioteca pública del condado de Charlotte and Mecklenburg ha aprendido de todos los modelos:

Los problemas con el hardware, así como la formación de personal y público son los que resultan más complejos. En cambio, las cuestiones relativas a la financiación

inicial de los locales, equipos y programas necesarios quedaron en segundo plano. Fue necesario contratar a un instructor para la labor de formación informática de la biblioteca y formar a varios miembros del personal en la reparación.

En un plazo de seis meses se incrementó por veinte la formación informática del personal y se dedicaron nuevos recursos al mantenimiento del hardware. En cualquier caso, no será fácil mantener bajo control las crecientes exigencias en materia de formación informática ni los problemas con el hardware. Dichos problemas perdurarán y están directamente relacionados con la utilización de medios electrónicos. Lo mismo puede decirse del coste de papel y tinta.

En todo caso, la oferta de medios electrónicos de la biblioteca atrajo sin duda a un mayor número de visitantes.

Diversos datos procedentes de encuestas y pruebas durante los años 1995 y 1996 muestran el siguiente resultado:

Una parte de los usuarios de ordenadores de la biblioteca no habían tenido otro acceso a un ordenador; sin embargo, más del 40% de los visitantes disponen en casa o en el trabajo de un ordenador. Los tratamientos de texto, la navegación en Internet y los juegos fueron los de mayor demanda. Una encuesta puso de manifiesto asimismo que la mayoría de los usuarios era menor de 40 años.

De los 591 usuarios de ordenadores de West Boulevard o Independence, el 91% llegó a la información deseada a través de los ordenadores de la biblioteca, el 43% de ellos utilizaron para ello Internet. Excepto un 2% de los usuarios que no encontraron la información deseada o bien que no respondieron a la pregunta, todos los demás visitantes encontraron lo que buscaban en otros medios electrónicos de las bibliotecas. De este grupo de usuarios, el 82% señaló que preferían el ordenador para la búsqueda de información, el 12% preferían en cambio los libros y las revistas. Un 57% de los usuarios calificaron la información encontrada de «alto valor» y otro 34% «de valor notable». Tan sólo el 5% no podían utilizar la información hallada con los medios electrónicos.

La preferencia por los ordenadores para la búsqueda de información se debió a que estos son rápidos (72%), ofrecen información más actualizada que los libros (52%), su utilización es más divertida (44%), porque se puede cargar la información en un disquete o se pueden imprimir textos (43%) y porque los

gráficos son interesantes y amenos (32%).

Un 64% de los usuarios indicaron que resulta más fácil encontrar información con la ayuda de libros que con ordenadores. Un 23% consideraba que ambos métodos resultaban igualmente laboriosos y el 11% consideraba que los libros eran más difíciles de utilizar. Un 69% de los usuarios opinaba que la biblioteca debería continuar dividiendo sus tareas como hasta entonces; no obstante, un 21% creía que la biblioteca debería adquirir más ordenadores. De los usuarios que deseaban la compra de un mayor número de ordenadores, el 58% estaban a favor de más ordenadores infantiles. Las demás prioridades son: acceso a Internet, tratamientos de textos y más ordenadores para fines comerciales.

Un estudio comparativo sobre las respectivas ventajas de la utilización de obras de consulta normales e Internet indicó que esta última - a pesar de las lagunas en determinados ámbitos - presentaba la ventaja de la velocidad de acceso. Por consiguiente, la tendencia consistirá en sustituir un número cada vez mayor de obras de consulta por medios electrónicos.

PLANES PARA EL FUTURO

La biblioteca pública del condado de Charlotte and Mecklenburg continuará evaluando continuamente su programa y servicios y ofreciendo al público nuevas informaciones en el ámbito de los medios electrónicos. Se ha propuesto instalar para finales de 1998 hasta un máximo de 300 ordenadores adicionales en el sistema de la biblioteca. Con ello, el número de aparatos pasará de menos de 40 (1993) a más de 550 a finales de 1998.

Se espera que el público exija un número cada vez mayor de servicios y «contenido» en línea. Para ello, la biblioteca ha previsto el desarrollo de una página («homepage») en la World Wide Web. Estos esfuerzos van acompañados de medidas estructurales. En los locales liberados de la biblioteca se instalará una «aldea virtual» (Virtual Village) con más de 100 ordenadores, dividida, entre otros criterios, por grupos de edad y utilidades específicas. Además se prevén locales de formación y para grupos.

¿CUÁLES SON LAS EXPERIENCIAS FUNDAMENTALES?

Quedó demostrado que una biblioteca puede utilizar, con su presupuesto actual, suficientes recursos financieros y de otro tipo para adquirir medios electrónicos, sin obstaculizar especialmente o siquiera perjudicar sus servicios normales.

El problema más significativo fue el incremento de los gastos de papel y tinta de impresión, el mantenimiento del hardware informático y las necesidades de formación del personal y los visitantes. Si estos problemas se prevén de antemano y se planifican en consecuencia, pueden abordarse desde el principio: si una biblioteca integra medios electrónicos en sus servicios, debe prever mayores gastos. Se requerirán determinados materiales de oficina, el personal debe estar preparado para resolver problemas de software y hardware y recibir una esmerada formación.

El grado de aceptación de la oferta de la biblioteca ha demostrado que los medios electrónicos satisfacen numerosas necesidades de los visitantes. La importancia de Internet en tanto que medio de información para bibliotecas no hará sino aumentar cuando disponga de un mejor índice y puedan realizarse búsquedas de temas más específicas y selectivas. La información en CD-ROM y en línea a través de Internet terminarán por sustituir a las obras de consulta. El presupuesto destinado a estas últimas podrá emplearse para CD-ROM y servicios de información en línea.

En la medida en que las bibliotecas públicas sean el principal proveedor de información de los ciudadanos más pobres y desfavorecidos, que no pueden permitirse un ordenador o un curso de informática, tendrán la misión de prestar estos servicios y de solicitar y aceptar fondos públicos para satisfacer estas necesidades.

Las bibliotecas tienen a los mejores especialistas para garantizar un acceso equitativo para todos a la información y para prestar servicios personales de información en contacto directo con los visitantes, tanto si dicho contacto se realiza a través de medios impresos como electrónicos. Las bibliotecas públicas son el lugar para obtener información por excelencia.

Por otra parte, los costes de explotación de los servicios normales son considerables. En cambio, los medios electrónicos, incluso de más alto nivel, resultan baratos. Los verdaderos gastos de los servicios de bibliotecas y bibliotecarios los representan los servicios tradicionales. Los auténticos problemas para introducir medios electrónicos en las bibliotecas residen en aceptar el cambio y adaptarse a él. Si se adopta una actitud positiva ante los cambios y se crea un clima de buena disposición dentro de la organización, los medios electrónicos encontrarán por sí mismos su lugar en el programa de la biblioteca.

Las bibliotecas públicas deben afrontar la evolución actual de la tecnología y asumir un papel de liderazgo. Así obtendrán importantes posibilidades de crecimiento y éxito. En realidad, ésta podría ser una Edad de Oro para las bibliotecas públicas, siempre que tengan una idea clara de su objetivo y la voluntad de actuar.



1 INTRODUCCIÓN

Como dice mi colega Conny Ång tan acertadamente en su artículo «El papel de las bibliotecas públicas en la sociedad mediática», la época de la información electrónica hace tiempo que ha empezado. En todo el mundo, la informática está introduciendo un cambio acelerado en las formas de comunicación en el mundo de los negocios, en la industria y entre las personas. Cada día se añaden miles de estaciones a Internet y a la WorldWide Web, la cifra de usuarios de ordenador sigue aumentando, y la masa de informaciones accesibles a través de las redes informáticas crece de una manera exponencial. En realidad, nadie sabe hacia donde nos llevará esta revolución o como influirá finalmente en nosotros, en nuestro trabajo y en nuestra forma de vivir.


Para el personal de una biblioteca pública, la incorporación de sistemas de información electrónica a los servicios habituales de una biblioteca, representa una ocasión de cambio y de reto. Si no nos hemos ocupado hasta el momento de estas novedades, pronto deberemos o tendremos que hacerlo. Si no lo hacemos, una de las épocas más interesantes y más esperanzadoras en la historia de nuestra profesión desde comienzos del siglo -desde que las bibliotecas públicas empezaron a configurarse en serio como instituciones de servicio- pasará de largo ante nosotros.

En 1990 empezamos a transformar la *Public Library of Charlotte and Mecklenburg County*, de Charlotte, Carolina del Norte, en una organización «dispuesta a cambiar». Por un lado procedimos a una serie de reformas y mejoras en nuestros servicios públicos, destinadas a preservar y promocionar los servicios tradicionales de una biblioteca. Por otro lado nos hemos dedicado desde entonces, por todos los medios imaginables, a familiarizarnos intensamente con el futuro de la tecnología de la información. Estamos dispuestos a afrontar este futuro, basándonos al máximo en la experiencia práctica.

Dentro del marco de este proyecto de investigación, pedimos a las bibliotecas públicas que actúen y desarrollen una buena disposición para aceptar cambios organizativos y usar medios electrónicos. Ofrecemos como ayuda tres modelos de servicio, en los que hemos integrado

servicios bibliotecarios electrónicos en el catálogo de servicios tradicionales. Con mucho gusto informaremos a cualquier a que nos lo pida acerca de lo que hemos hecho, por qué lo hicimos, del dinero que nos costó, del esfuerzo y el estrés que nos significó, y cómo lo hemos pagado, qué problemas tuvimos que solucionar, qué propósitos tenemos para el futuro y qué hemos aprendido con estas experiencias.

Tenemos que abrirnos a los medios electrónicos. No tiene importancia el tamaño del que par timos y a qué nivel estamos ... ¡lo importante es empezar!



2 LAS BIBLIOTECAS Y LA ÉPOCA DE LA INFORMÁTICA

Cada año, los ordenadores almacenan más información y a la vez se vuelven más pequeños, más rápidos y más baratos. Cada día más personas en todo el mundo los emplean ya no sólo para trabajar, sino también para entretenerse y pasar sus horas de ocio. Las empresas particulares y los gobiernos gastan un porcentaje de su presupuesto cada día mayor en ordenadores y en técnicas de la comunicación. Una competencia cada vez y más feroz entre las diferentes empresas de *hardware*, *software* y de comunicación, ha conducido a importantes reducciones de precios y a una aparición acelerada de nuevas tecnologías. A cada hora, millones de noticias emitidas por *e-mail* cruzan el mundo en todas direcciones. El precio ponderado por capacidad procesadora de datos de los ordenadores disminuye cada año casi un 30 por ciento, y el rendimiento de los microchips se dobla cada año y medio. En EE. UU., nueve millones de personas usan día tras día la World Wide Web, y cada mes se registran 85.000 nuevas señas en este sistema.

El campo de trabajo de los bibliotecarios en EE. UU. también cambia con gran rapidez. En una encuesta organizada por la revista *«Library Journal»* en 1996, resultó que seis de cada diez bibliotecarios opinan que la tecnología de su puesto de trabajo ha cambiado durante el año anterior. Otras encuestas del *«Library Journal»* indican que las bibliotecas compran cada día más CD-ROM como material de consulta. En los próximos tres años se han previsto mayores aumentos todavía: la compra de CD-ROM de consulta se incrementará un 50 por ciento, las modalidades de consulta *on-line* un 43 por ciento, las obras de consulta impresas sólo un 2 por ciento.

El crecimiento porcentual de los fondos de obras de consulta en todas las bibliotecas estadounidenses durante los últimos cinco años fue del 6 por ciento en obras impresas, del 80 por ciento en CD-ROM y del 52 por ciento en forma de servicios *on-line*.

Figura 1: Información referida a la biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County, en Charlotte, Carolina del Norte.

Señas:	310 N. Tryon Street, Charlotte, Carolina del Norte, EE.UU.
Dirección Web:	http://www.plcmc.lib.nc.us
Habitantes del área:	596.875
Número de bibliotecas:	La central y 22 sucursales
Fondo de libros:	1.309.612
Personal:	342 (equivalentes a jornada completa)
PC de uso público:	254
Socios con carnet:	354.385
Préstamos anuales:	5.646.750
Visitantes anuales:	3,4 millones
Demandas tramitadas:	1,2 millones
Participantes anuales en actos culturales:	240.685
Presupuesto en curso (1996-1997):	\$ 17.377.538

Si continúa esta tendencia, podríamos imaginar que se reducirán considerablemente las existencias de obras de consulta impresas. Es del todo probable que se acudirá en primer lugar a CD-ROM y a fuentes *on-line*, prestando de los libros impresos.

Aunque las tareas en los puestos de trabajo de los bibliotecarios están sufriendo reformas evidentes, una encuesta financiada por la fundación W.K.Kellogg y un estudio de la Fundación Benton, publicados en noviembre de 1996, llegan a la conclusión de que existe una discrepancia preocupante entre las ideas de los directores de biblioteca acerca del papel de estas instituciones en nuestra época de la informática y lo que piensa el público en general acerca del tema. En la encuesta resultó, entre otros detalles, que más o menos cada quinto americano opina que las bibliotecas perderán importancia en la época de la informática. Un grupo seleccionado de usuarios frecuentes de las bibliotecas no podían imaginarse que éstas pudieran situarse en vanguardia, en cuanto a aprovechamiento e introducción de nuevas tecnologías. El enunciado decía que las bibliotecas más bien seguirían existiendo como algo «marginal a la vida moderna».

Otro estudio apoyado por la Fundación W.K.Kellogg y realizado por el «*Council of Library Resources*» en la misma época («*Public Libraries, communities, and Technology: Twelve Case Studies*»), analizó doce bibliotecas, entre ellas las de Charlotte and Mecklenburg County, que ofre-

cen a su comunidad prestaciones basadas en las nuevas tecnologías. El estudio demostró que en todo el país se están registrando cambios considerables en relación con las nuevas tecnologías ofrecidas por las bibliotecas. Las instituciones que más éxito registran son aquellas que prestan atención a los intereses de sus comunidades. Las soluciones más efectivas se consiguen mediante la asociación con otras personas y organizaciones para alcanzar los objetivos correspondientes.

El estudio llegó, entre otras conclusiones, a la de que en todos los casos de innovaciones positivas introducidas en las bibliotecas, coincidían determinados factores:

la estrategia en que se basa la oferta de servicios bibliotecarios se orienta por los intereses de la comunidad;

la dirección de la biblioteca tiene una idea de cómo los usuarios podrían aprovechar las nuevas tecnologías;

la dirección de la biblioteca es capaz de exponer sus objetivos de una manera convincente;

la dirección de la biblioteca está firmemente convencida de que en una sociedad democrática, el acceso a la información es un derecho fundamental.

Fundación Bertelsmann



3 EN ESTA ÉPOCA DE CAMBIOS, LAS BIBLIOTECAS DEBEN ABRIRSE

Es bastante evidente que está teniendo lugar una revolución que arrasa y en la que el ordenador ha modificado las premisas de acceso a la información. También es evidente que las bibliotecas públicas no se sitúan precisamente a la cabeza de esta evolución. Hay suficientes indicios de que mucha gente opina incluso que las bibliotecas no deberían participar en esta revolución.

Si las bibliotecas no se muestran interesadas, no se comprometen con los cambios y no prestan mayor atención a las tecnologías modernas, es de suponer que se cumplirán los peores temores: la biblioteca pública perderá importancia y se quedará anticuada. Pero si los editores siguen con la tendencia de acumular cada vez más información en CD-ROM o en bancos de datos *on-line*, los bibliotecarios se verán obligados a introducir ordenadores en sus bibliotecas. Podría llegar a ser difícil obtener obras de consulta impresas.

En cualquier caso, si quieren crecer y prosperar, las bibliotecas y los bibliotecarios tendrán que abrirse al futuro y con ello a la tecnología de la información.

Con toda seguridad, esto afecta a las bibliotecas públicas que forman parte de la «Red internacional de bibliotecas públicas» de la Fundación Bertelsmann. Una encuesta realizada en mayo de 1997 demostró que prácticamente todos los socios inscritos en las bibliotecas tienen acceso a la World Wide Web, que éstas han cargado material de consulta en sus redes locales, que prestan CD-ROM, organizan seminarios de ordenadores y ofrecen cursos de formación en el uso de ordenadores.

La gestión de las informaciones, es decir, reunir, organizar, encontrar y hacer accesible toda clase de información mediante los correspondientes registros, representa en la actualidad una parte fundamental de los servicios bibliotecarios. No debería preocuparnos que la información buscada por el usuario aparezca en una pantalla o sobre un fajo de papeles. Siempre figurará entre nuestras tareas primordiales conseguir que los adultos y los niños sientan ganas de leer y desarrollen hábitos de lectura, procurar que todos los miembros de nuestra sociedad

tengan oportunidades justas para conseguir las informaciones que precisan, que la institución llamada biblioteca pública ocupe un lugar permanente en toda comunidad culta, un lugar ideológicamente neutral y donde las personas que buscan información e intercambio puedan celebrar un encuentro en libertad, aprovechando las aptitudes de unos buenos profesionales comprometidos con su tarea.

En ningún caso podemos quedarnos atrás cuando se trata de adoptar nuevos métodos para almacenar, organizar y buscar informaciones. Nuestras mejores cualidades residen en dar respuestas correctas a las preguntas de los visitantes, y en emplear para ello los instrumentos más rápidos y más eficientes. Es algo a lo que no debemos renunciar. En lo que se refiere a la rapidez de acceso, la electrónica es lo más avanzado. El público acepta esta tecnología y desea utilizar ordenadores para alcanzar este objetivo.

Las bibliotecas públicas tienen que prestar atención a los avances más recientes de la tecnología. Nosotros debemos ser la punta de lanza en este aspecto. Si nos atrevemos a hacerlo, se nos abrirán oportunidades importantes de crecimiento y de éxito. En realidad, bien pudiera ser que se iniciara una edad de oro para las bibliotecas públicas. Será tarea nuestra incorporar a las instituciones bibliotecarias los cambios necesarios para abrirlas al futuro. Podemos favorecer los servicios tradicionales de una biblioteca sin dejar de movernos hacia delante. Tenemos que sobrevivir, tenemos que introducir innovaciones, tenemos que avanzar. Citando a Conny Äng: «¡Debemos centrarnos en el futuro!»



4 LAS BIBLIOTECAS PUNTA AVANZAN HACIA EL FUTURO

En 1990, la dirección de la biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County quiso valorar la situación de nuestra biblioteca, teniendo en cuenta la evolución futura de nuestra comunidad. Nos dimos cuenta de que la biblioteca tenía que mejorar su imagen, es decir, el aprecio que el público en general y los dirigentes de la comunidad sentían por la biblioteca, en cuanto institución que presta servicios a la ciudadanía. Estábamos convencidos de que podríamos desempeñar un papel más importante dentro de la comunidad, y además suponíamos que algunas subvenciones esperadas y procedentes de diversas fuentes podrían dejar de llegar en el transcurso de los próximos cinco o diez años.

Realizamos un análisis de la biblioteca desde varios puntos de vista: cómo procedemos para ampliar nuestros fondos, para prestar servicios tradicionales como la distribución de material informativo, para facilitar la búsqueda de informaciones o elaborar programas para atraer a usuarios externos; cómo funcionan algunas secciones, la formación continuada del personal; la obtención de recursos y el marketing, las alternativas de financiación, las sesiones de lectura con presencia del autor y otros actos culturales, las ofertas para el público infantil y el empleo de nuevas tecnologías.

Pedimos a nuestro personal, a los tutores de la biblioteca y a la comunidad en su conjunto, que nos dieran una opinión constructiva acerca de nuestra situación del momento y de las perspectivas de futuro. Solicitamos la colaboración de asesores que se dedicaron a recoger y resumir las opiniones del personal y del público y toda la información recogida.

Después de varios meses de consultas con los trabajadores y los tutores, se procedió a esbozar un proyecto de la tarea y de los objetivos deseados, los colaboradores trazaron un plan decenal y los tutores lo aceptaron. En el transcurso de los últimos siete años (que incluyen el periodo de aceptación y actualización del plan), los tutores y el personal han redoblado sus esfuerzos para hacerlo realidad.

La base real del plan era reformar la biblioteca para convertirla en una «organización que aprende», es decir, que mejora continuamente. Para cada año se han previsto mejoras en las instalaciones, en el trato dado al personal y en la formación de éste, sesiones de lectura para niños y para adultos con presencia del autor, y otros programas, mejoras en la búsqueda de recursos financieros y en el marketing, en los fondos, la contabilidad y la tecnología. Como resultado final decidimos que había que orientar la totalidad de estas mejoras hacia el «cliente», es decir, el público, que es quien utiliza nuestros servicios¹.

En lo que se refiere a determinadas mejoras en las prestaciones, sobre todo aquellas que tienen algo que ver con el empleo de tecnología, pronto tuvimos muy claro que la planificación de nuestros servicios debía tener en cuenta especialmente a aquellos ciudadanos que no tienen acceso a un ordenador, a los que podríamos llamar «indigentes en tecnología». También opinamos que precisamente esta prestación ofrece un buen argumento para obtener financiación pública -o financiación pública adicional-, pues no existe otra institución que dentro de nuestra comunidad se preocupe de semejante «indigencia».

La biblioteca se comprometió a crear un ambiente en el que predominara la buena disposición a cambiar, es decir, a ser flexibles, adaptables y en cierta medida oportunistas. Si se ofrece una oportunidad de mejorar las prestaciones a nuestros usuarios, nuestra institución debe ser capaz de aprovecharla. Poco a poco maduró entre nosotros la idea de que una buena biblioteca puede aprender a reaccionar rápidamente ante los cambios, pero que una biblioteca auténticamente importante puede inducir ella misma algún cambio.

Aunque desde 1990 sólo hemos obtenido medios financieros adicionales en medida muy limitada, la biblioteca ha mejorado constantemente y ha hecho progresos. Se han introducido métodos propios para tratar las necesidades y los deseos de los usuarios, con cierta frecuencia se ha recurrido a expertos en atención al cliente para realizar cursos intensivos de formación del personal, y se han introducido en toda la biblioteca programas que sirven para valorar los esfuerzos del personal y para reforzar el sistema de propuestas de mejora. Los electores han aprobado la solicitud de créditos para nuevas infraestructuras bibliotecarias, de modo que han podido construirse bibliotecas nuevas. Nuestra institución creó el «Festival de lectura Novello», una fiesta ciudadana que dura una semana y se celebra cada otoño, financiada mediante donativos y subvenciones solicitadas al efecto. Apoyándonos en el cuadro de trabajadores que tenemos, pudimos definir las siguientes áreas de actuación: ampliación continua de los fondos, un coordinador de los colaboradores voluntarios, búsqueda y solicitud de subvenciones, un gerente para el área de nuevas tecnologías, un «Webmaster» (responsable de obtener infor-

¹ Klaassen/Wiersma definen, en su artículo sobre una gestión de calidad de las bibliotecas, el concepto de «gestión de calidad» como «respuesta a las necesidades del usuario»; (v. tomo 2, p. 35 ss.).

maciones a través de nuestro acceso a la World Wide Web) y un instructor para el empleo de ordenadores en las bibliotecas.

Con ayuda de otras personas e instituciones de la comunidad, la biblioteca ha instalado la «Charlotte's Web», una red de ordenadores municipal y gratuita. El objetivo de este programa es poner en contacto las instituciones y los individuos, para que puedan aprovechar en común las informaciones municipales y disponer de una amplia oferta educativa. Los ordenadores se han conseguido en su mayor parte por donación. La biblioteca puso el primer ordenador, para que arrancara el «Charlotte's Web», además de una línea telefónica, el local y el material de oficina. Junto con otras instituciones, la biblioteca ha solicitado y conseguido a lo largo de un período de dos años, y procedentes de diversas fuentes públicas y privadas, más de un millón de dólares para financiar parte de este servicio. Hasta 1996, la «Charlotte's Web» ha podido instalar en toda la comunidad más de 100 ordenadores, incorporando a la red a todas las sucursales, que ahora tienen acceso pleno a Internet. Se aprovecha la colaboración de más de 200 voluntarios y se ha conseguido situar en la red más de 6.000 páginas de información interactiva relacionada con temas locales, una información que es objeto de actualización continua.

Introducir nuevas técnicas bibliotecarias que puedan ser ventajosas para el público, ha sido desde siempre un objetivo integrante de nuestra organización. Si queríamos representar una institución dispuesta a cambiar, a la fuerza teníamos que entablar una buena relación con las nuevas tecnologías. Para conseguirlo, decidimos completar lo que son las prestaciones tradicionales de una biblioteca, en lugar de sustituirlas. Pero teníamos muy claro que esto exigía emplear parte de los fondos y otros recursos, desviándolos de las asignaciones tradicionales. Nos propusimos integrar el máximo posible de medios electrónicos y servicios de ordenador en el programa tradicional de la biblioteca, y aprender de los resultados prácticos de nuestras decisiones, es decir, de las actuaciones de los empleados y de las experiencias con el público.

Desde 1994 hemos introducido tres modelos de medios electrónicos: la «biblioteca virtual», localizada en la biblioteca central; una sucursal dotada de un centro de medios de enseñanza en el West Boulevard, y la biblioteca regional Independence (en cuanto a la incorporación ordenada de estos modelos, véase la figura 2).

Fundación Bertelsmann

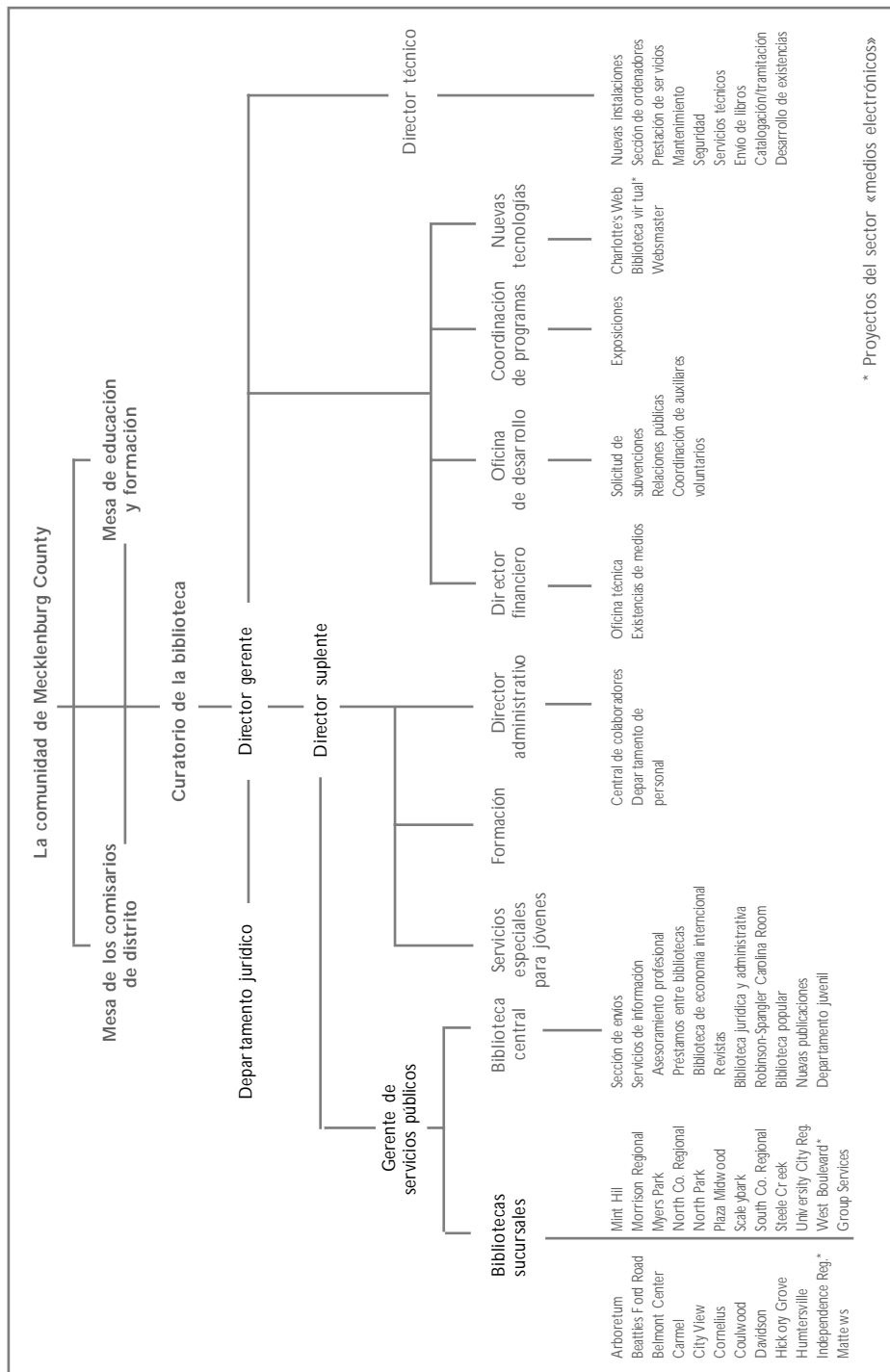


5 MEDIOS ELECTRÓNICOS: TRES MODELOS

Para hacer comprender a la comunidad la intención de la biblioteca de responder al reto de la informática, no había mejor camino que desarrollar en la biblioteca central un proyecto que exigiera la instalación de un taller de aprendizaje de usos informáticos de alto nivel. Lo que decidimos fue crear una sección electrónica completa dentro de la biblioteca, la «biblioteca virtual».

Pusimos a disposición de este proyecto unos locales cerrados, con una superficie de 135 metros cuadrados, muy bien situados en la primera planta de la biblioteca central. Para conseguirlo tuvimos que desplazar de este espacio nuestras existencias de películas y de medios audiovisuales. A la biblioteca virtual se le asignó un presupuesto de 200.000 dólares, procedentes de la cuenta de cuotas y reclamaciones, lo que representa aproximadamente una cuarta parte de estos ingresos. Contratamos a un decorador para dar un aspecto totalmente renovado al espacio disponible. Trasladamos a algunos empleados procedentes de otras secciones: el *manager* de la biblioteca virtual procede del departamento de historia, otros empleados fueron trasladados, siempre sobre una base voluntaria, de la sección de servicios técnicos, información general y departamento de literatura infantil. Se crearon algunos puestos temporales, que nos permitieron emplear a algunos ayudantes a jornada parcial. La biblioteca virtual tiene los mismos horarios de apertura que la biblioteca central, o sea, 71 horas a lo largo de los siete días de la semana.

Fig. 2: Organigrama de la biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County



El decorador proyectó un espacio estimulante, muy novedoso, con un puesto de vigilancia, cinco módulos de trabajo para cuatro ordenadores cada uno, alfombras especiales, estanterías, iluminación por tubos de neón, y cuadros y esculturas modernos.

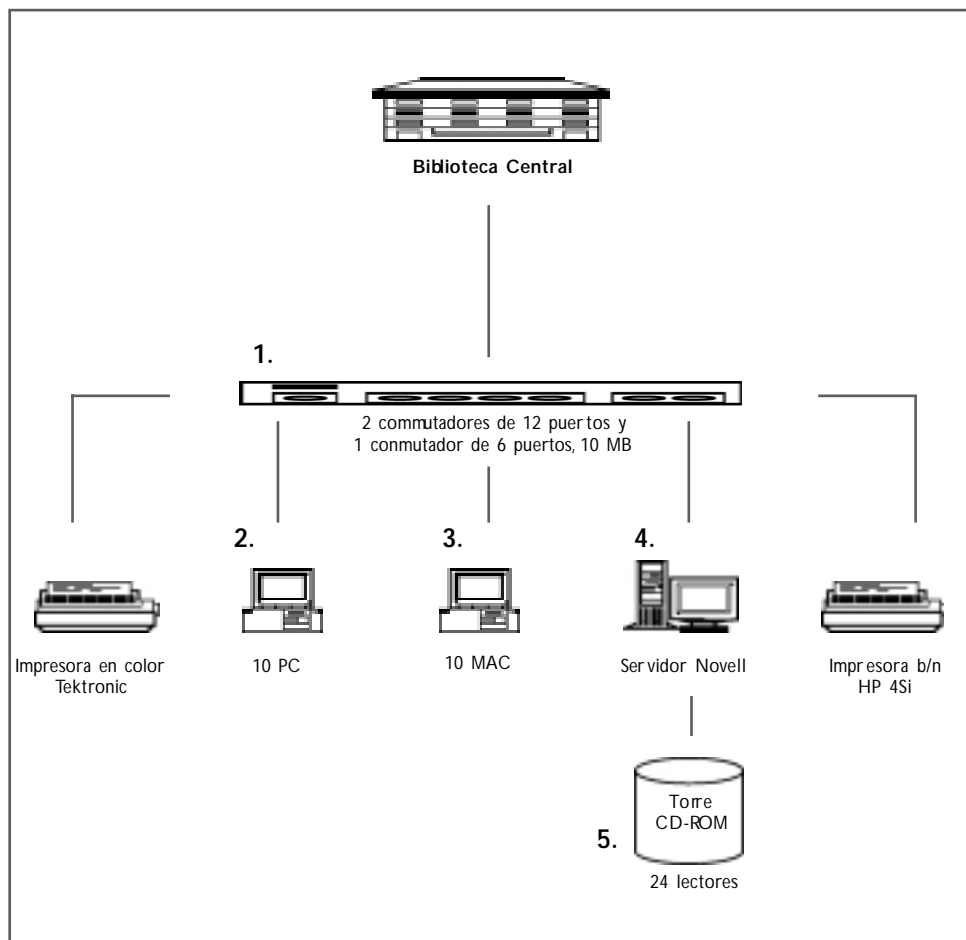
No habrá que insistir en el hecho de que los cambios en la organización, las reasignaciones de partidas presupuestarias y los traslados de personal provocaron un mayor estrés en el trabajo diario de la biblioteca central y en la tarea de los que participaron en el proyecto. En aquel entonces, el proyecto ofrecía tanto al personal como al público unos servicios bibliotecarios totalmente nuevos y diferentes. Nadie sabía muy bien cómo funcionaría el proyecto y cómo reaccionarían los políticos y el público. Incluso hubo trabajadores que desaconsejaron desde el principio la iniciación del proyecto.

La figura 3 muestra el equipamiento de la biblioteca virtual. Hay disponibles tanto ordenadores compatibles como de Macintosh, de modo que los visitantes aprenden a conocer los dos tipos más importantes de *hardware* y de *software* de EE.UU. Aunque al principio existía la intención de que cada ordenador representase una unidad independiente, pronto se decidió situar varios productos diferentes de *software* en un servidor común para un sector determinado (Local Area Network = LAN = red de área local). De este modo los usuarios pueden elegir entre un mayor número de productos de *software*, que aparecen formando un único menú sobre cada pantalla. Gracias al uso de torres de CD-ROM, hay accesibles 25 productos de *software* a través de la LAN.

La figura 4 muestra el equipamiento de la biblioteca virtual con *software*, según el tipo de técnica o de servicio ofrecidos, los programas disponibles y el *hardware* que se necesita para su uso. Se decidió exponer en las estanterías de la biblioteca virtual una pequeña selección de libros y revistas relacionados con el tema «ordenadores». Finalmente, se añadieron aún más de 100 CD-ROM a libre disposición de los visitantes.

Los objetivos de la biblioteca virtual son: 1 - instalar un taller de aprendizaje en el manejo de ordenadores, de lo que se aprovecharía tanto el público como el personal de la biblioteca; 2 - presentar las nuevas tecnologías del sector de la información y la comunicación; 3 - ofrecer al público un acceso gratuito a Internet; 4 - ofrecer tanto al personal como al público oportunidades de aprendizaje práctico; 5 - poner a disposición numerosos productos en formato CD-ROM para su uso inmediato *on-line*, y tener otro centenar para ofrecer en préstamo; 6 - ofrecer a cualquier persona la posibilidad de elaborar periódicos y películas de dibujos animados, trabajar con el sistema «Desktop Publishing» y preparar impresos en color.

Fig. 3: Red de la biblioteca virtual, abril de 1994-1996



1. Nodos de red con técnica de conmutación: sirven de «policía de tráfico» dentro de la red, para conducir las diferentes emisiones de datos al terminal adecuado. Estos nodos transmiten 10 MB por segundo.

2. Ordenadores PC con Intel-Chips y Windows 95, que comunican con la red a través de Ethernut. Todos los PC están dotados de un lector de CD-ROM, memoria de 16 a 32 MB y disco duro de 700 MB a 1 Gigabyte.

3. MAC: Ordenadores Apple Macintosh a base de PC-Power con sistema 7,5 y comunicación con la red a través de Ethernet. Todos los PC están dotados de un lector de CD-ROM, memoria de 16 hasta 32 MB y disco duro de 700 MB a 1 Gigabyte.

4. Servidor Novell: Ordenador a base de Intel con sistema Novell 3.12. Su tarea es servir a la red, incluyendo el acceso a las aplicaciones conectadas y los CD-ROM..

5. Torre de CD-ROM: mecanismos múltiples para CD-ROM, acoplados entre ellos de manera que los usuarios de la red tengan permanentemente a su disposición 28 CD simultáneamente.

Fig. 4: Equipamiento de la biblioteca virtual

Técnica de trabajo	Software disponible	Hardware especial
Dibujos y dibujos animados	Corel Draw Freehand Virtus VR Virtus Walkthrough Pro Fractal Poser Ray Dream Designer Morph Vision 3 D	Monitores de 21 pulgadas
Publicidad «Desktop»	Quark Express Adobe PageMaker Microsoft Publisher	Monitores de 20 pulgadas
Reconocimiento óptico de la escritura	Omnipage Professional Omniform	Scanner Greyscale
Composición de imágenes, multimedia y producción video	Adobe Photoshop Video Vision Studio Adobe Premiere Mpower Echo Lake Image Assistant Imagestar Fauve Matisse	Color-Scanner Puerta entrada Snappy Video Control Radius Video Grabadora Cintas Video Tocadiscos Laser Mecanismo intercambiable (Syquest) Mecanismo Iomega-Zip Video Labs Video Camera
Sistemas de información geográfica (mapas en estadística)	Arc View Borland dBase Microsoft Foxpro	Videomonitores de 21 pulg.
Música electrónica	ConcertWare Studio Midisoft Studio Music Shop	Tablero de mandos Midi
Internet	Netscape Navigator Microsoft Internet Explorer Editor HTML Pro HTML Hotdog CU-SeeMe (Videoconferencias)	Cámara Connectix Quick
General	Microsoft Word Microsoft Works Claris Works Microsoft Excel Microsoft Powerpoint	

La biblioteca virtual fue inaugurada en abril de 1994.

El público reaccionó muy positivamente. La gran demanda que se produjo nos obligó a establecer una lista de reservas para el uso de la biblioteca. Establecimos un límite de dos horas diarias para cada usuario. A partir del primer día hubo un promedio de 100 visitantes en la biblioteca virtual.

Los tres sectores más solicitados fueron: uso general de Internet, tratamiento de textos y formación. Finalmente trasladamos el tratamiento de textos a otro sector de la biblioteca, para poder dotar a la biblioteca virtual de aplicaciones de *software* moderno. Además de todo esto, los visitantes utilizaron la biblioteca virtual para satisfacer un gran número de demandas de información, según el *software* específico que tenían a su disposición.

También pudimos observar la aparición de problemas totalmente imprevistos. Hubo ordenadores dañados intencionadamente o sin intención por los usuarios, las impresoras fallaban con mucha frecuencia. Los usuarios querían quedarse más de dos horas en el taller; algunos intentaban también despachar sus negocios particulares con ayuda del equipamiento de la biblioteca; hubo jóvenes y hombres que dejaron en las pantallas imágenes pornográficas; alguna que otra persona no autorizada cargó *software* de una manera errónea. El público solicitaba más y más sesiones de instrucción, y los defectos del material de equipamiento se convirtieron en un auténtico problema de relaciones públicas.

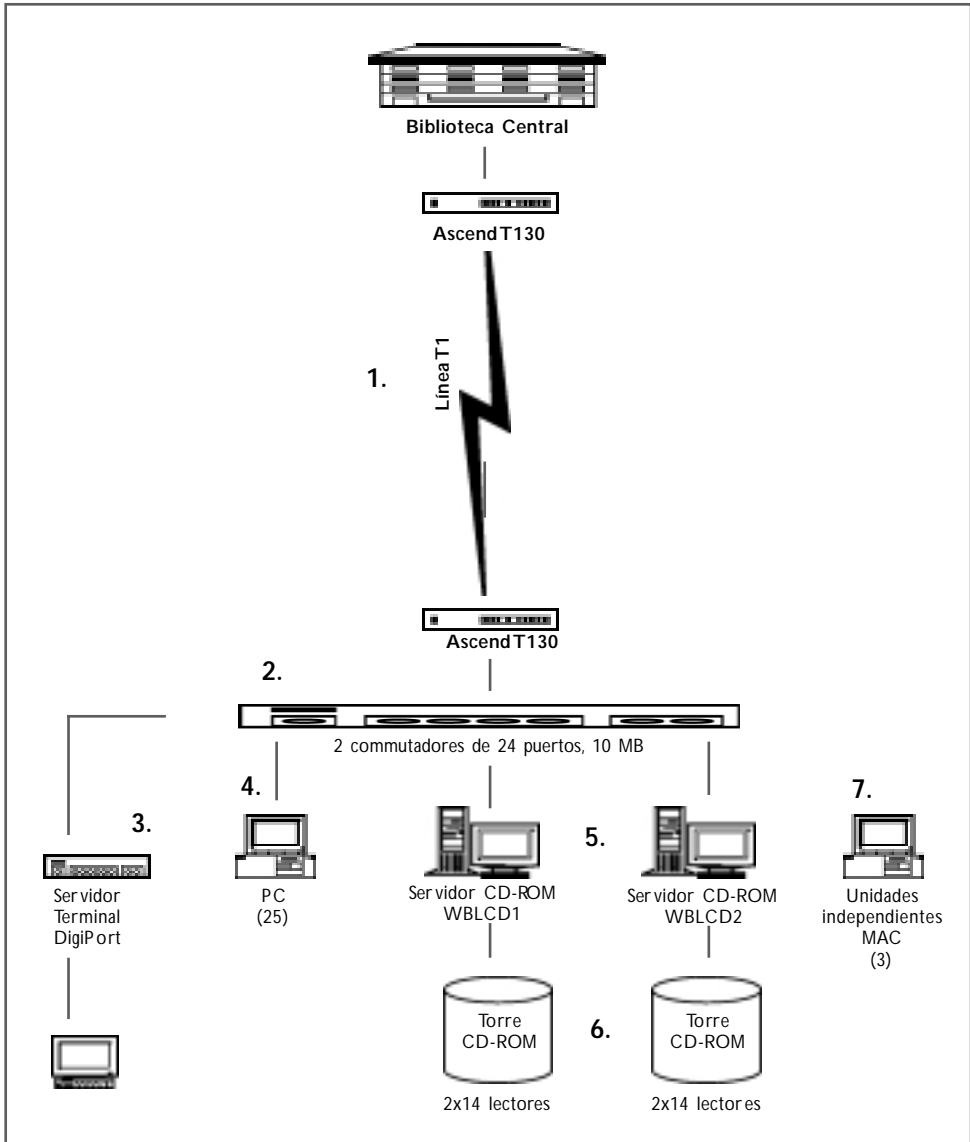
Pasamos a resolver todos estos problemas paso a paso. Pedimos más personal y pasamos a introducir toda una serie de nuevas normas y procedimientos. En su conjunto, sin embargo, y basándonos en nuestras observaciones diarias, la biblioteca virtual demostró ser una idea y una innovación de gran éxito. Cada mes, hasta 3.000 visitantes usaron los servicios de la biblioteca. Creo, no obstante, que la mejor oferta de todas reside en el asesoramiento personal que prestan nuestros empleados profesionales.

La biblioteca virtual sigue constituyendo un programa sobresaliente y de gran éxito de nuestra institución, animándonos a proponernos nuevos objetivos innovadores. En julio de 1996 la biblioteca virtual obtuvo, en reconocimiento de su éxito, el premio «*Library of the Future*» de la *American Library Association and Information Today*.

El *West Boulevard Branch Library and Learning Resource Center* (biblioteca sucursal con centro de medios de enseñanza) nos ofrecía otras posibilidades. En noviembre de 1993, los electores aprobaron unos créditos destinados a construir tres sucursales que debían sustituir a otras tantas instituciones antiguas. El distrito West Boulevard de Charlotte es una zona económicamente deprimida, con muchos problemas. La biblioteca sucursal existente, instalada en los primeros años de la década de los ochenta, era muy apreciada por los habitantes, pero poco usada. El edificio tenía escasa capacidad, por lo que carecía de sala de reuniones, a la vez que la comunidad sentía como una de sus mayores necesidades disponer precisamente de este tipo de locales. Los fondos de libros eran reducidos y no existía ningún otro tipo de medios de información. El aspecto exterior del edificio era más bien pobre.

Durante la fase de planificación del nuevo edificio, que debía tener unos 1.100 metros cuadrados de superficie y costar 2,2 millones de dólares, y tras una serie de reuniones con representantes de los ciudadanos y personalidades de la comunidad, se desarrolló una estrategia especial para la biblioteca West Boulevard. Insistiríamos en tres componentes principales del proyecto: 1º Se instalaría un número importante de medios electrónicos. 2º Se adquiriría gran cantidad de material bibliotecario, que se instalaría de modo que estuviese perfectamente a la vista. 3º Se ofrecerían programas muy específicamente dirigidos a los jóvenes y adultos de la comunidad.

Fig. 5: Red de la biblioteca West Boulevard, Julio de 1996



1. Ascend T1 30: La red de la biblioteca central y de la sucursal de West Boulevard se comunican por medio de una conexión T1. En ambos extremos de esta conexión, las unidades Ascend T1 30 convierten los datos a un formato que pueda ser transmitido por la conexión. Y a la inversa, los datos se convierten para poder ser utilizados en la red interna.

2. Nodos de red en técnica de conmutación: Actúan como «policía de tráfico» en la red y dirigen los diferentes envíos de datos al terminal adecuado. Estos nodos son capaces de transmitir 10 MB por segundo.

3. Digiport Terminal Server: Convierte los datos procedentes de la red a un formato que a través de una interfaz serial pueda ser utilizado por los terminales de acceso público.
4. PC: Ordenadores sobre base Intel con Windows 95; conexión a la red a través de Ethernet.
5. Servidor CD-ROM: Ordenador sobre base Intel con Windows NT; sirve para conexiones a la red, inclusive el acceso a las aplicaciones conectadas y a los CD-ROM.
6. Torre CD-ROM: Lectores CD-ROM múltiples, cableados entre ellos de modo que los usuarios de la red tengan permanentemente a disposición 28 CD a la vez.
7. MAC: Ordenadores Apple Macintosh no conectados a la red, sobre base PowerPC, que permiten el acceso a *software* de enseñanza para niños en edad preescolar.

En la figura 5 se ilustra el equipamiento de ordenadores. Se aprovecharon muchos de los mejores detalles y soluciones de la biblioteca virtual. Se emplean tanto ordenadores Macintosh como IBM, aunque los Macintosh no se conectaron a la red local (LAN), sino que quedan disponibles para los niños, formando unidades independientes.

También se proyectó un taller de ordenadores, pero contrariamente a lo que se hizo en la biblioteca central, en la sucursal West Boulevard se instalaron ordenadores en todas partes de la biblioteca. Algunas de estas unidades ofrecen un acceso completo a Internet. En la inauguración, en julio de 1996, pudieron mostrarse a través de la torre CD-ROM más de 80 productos en cada pantalla. 25 ordenadores están a disposición del público, más que en cualquier otra sucursal bibliotecaria.

Por casualidad, la biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County fue invitada, mientras se estaba planificando y construyendo la sucursal de West Boulevard, a participar en el programa nacional «*Libraries On-line*» de la empresa Microsoft. Este programa fue coordinado y aplicado con el apoyo y evaluación de la *Public Library Association*, que es una sección de la «*American Library Association*». El objetivo específico era poner a disposición de los habitantes de zonas deprimidas, que no tienen acceso a las nuevas tecnologías, los ordenadores y medios informáticos más modernos. Gracias a una subvención, el proyecto de la biblioteca West Boulevard consiguió de la firma Microsoft los ordenadores necesarios y un amplio paquete de *software* y productos en CD-ROM. Este donativo ha resultado ser el más importante que en *hardware* y *software* ha recibido la biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County en toda su historia, pues ascendió a un valor de 585.000 dólares al contado, además de ordenadores y *software* durante un

periodo de dos años. Otras tres sucursales de la biblioteca, situadas en algunos barrios antiguos de Charlotte, recibieron también ordenadores, *software* y horas de instrucción.

A pesar de este donativo, se gastaron otros 120.000 dólares para instalar las torres CD-ROM, los servidores de la red de área local LAN y el equipamiento para comunicaciones en la sucursal West Boulevard. Los medios procedían de diferentes partidas del presupuesto de la obra y del proyecto, es decir, no hubo que buscar más dinero fuera.

Para poder acabar otros proyectos, se gastaron más de 100.000 dólares en material nuevo para la biblioteca y en preparar tres salas para reuniones de la comunidad. El personal en la sucursal West Boulevard aumentó en dos plazas a horario completo, una para un técnico/instructor en ordenadores y el otro para programas relacionados con los usuarios.

Desde que se abrió la nueva biblioteca, se ha multiplicado por diez el número de usuarios, sobre todo gracias al uso del taller de ordenadores y de los aparatos distribuidos por toda la biblioteca. Aunque la gran demanda de uso de los ordenadores, los plazos de reserva, las solicitudes de apoyo por parte del personal y el entrenamiento para el uso del *software*, sobrepasan aún hoy las capacidades de la biblioteca, la contratación de un técnico en ordenadores que sirve también de instructor ha proporcionado un desarrollo más fluido del trabajo cotidiano y, en último término, una disminución de los problemas, de modo que ha sido una de las mejores decisiones tomadas dentro del conjunto de la planificación.

Nosotros partíamos de la suposición de que aparecerían los mismos problemas que en la biblioteca virtual. Así fue, aunque gracias a nuestra experiencia, estábamos mejor preparados. El mismo día de la inauguración ya fue posible un mejor control del uso de Internet, y el trato que se daría a los problemas de mantenimiento ya se había planificado de antemano.

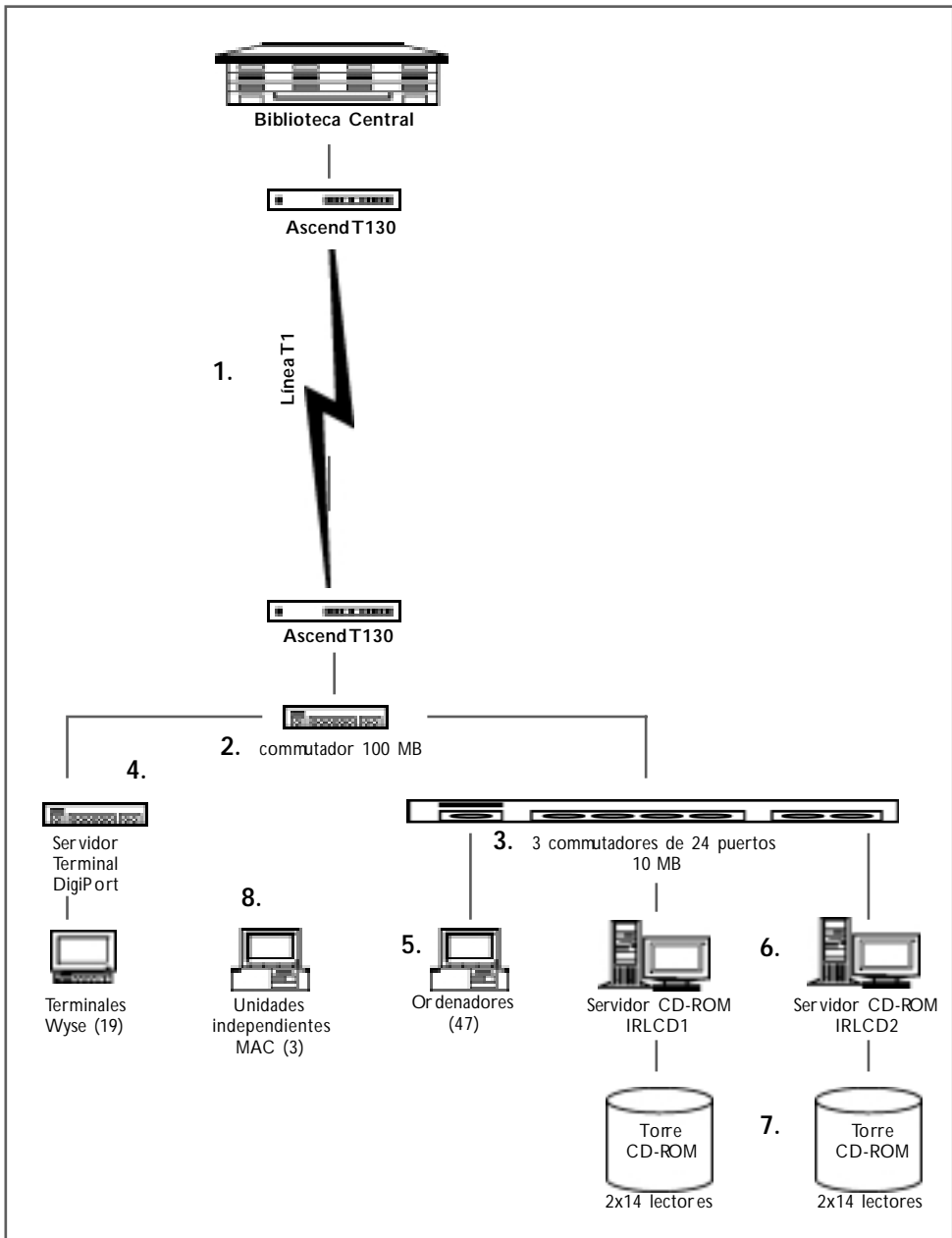
La comunidad de West Boulevard se mostró extraordinariamente satisfecha con la nueva biblioteca y a la vista de los enormes esfuerzos realizados para ofrecerle lo más nuevo en instalaciones técnicas y en equipamiento y ofertas para niños y adultos. La mayor ventaja a nuestro favor es poder ofrecer ayuda efectiva e individualizada a los usuarios de los ordenadores.

La figura 6 muestra el equipamiento con *hardware* de la biblioteca regional Independence, que fue inaugurada en septiembre de 1966. En estas instalaciones el público dispone de más de 45 ordenadores.

Esta institución también ha sido financiada con los créditos para bibliotecas aprobados en 1993. En este caso se trataba de renovar y ampliar un edificio antiguo de la década de los 70, con una superficie en planta de 16.000 metros cuadrados, que en su origen había servido de librería y almacén de libros en un barrio antiguo de la ciudad. El presupuesto del proyecto ascendía a 3,6 millones de dólares. La nueva instalación sustituiría a otra más antigua, que ocupaba unos 6.000 metros cuadrados en un centro comercial, con buena afluencia de público. Al proyectar la estructura de la nueva biblioteca Independence se tuvieron en cuenta las experiencias más recientes de la biblioteca virtual y de la sucursal de West Boulevard. Hemos aplicado todas nuestras experiencias con estas dos últimas instalaciones también a otras bibliotecas regionales dependientes de nuestro sistema de bibliotecas públicas: se instalaron nuevos servicios *on-line* y CD-ROM en las secciones de ordenadores de las bibliotecas regionales Morrison y University City.

La biblioteca Independence tiene un taller de ordenadores, unidades separadas Macintosh para el departamento infantil y dos torres CD-ROM, cada una con catorce plazas para usar más de 100 productos. En la biblioteca regional Independence ofrecemos acceso a Internet en más aparatos, y se instalaron más ordenadores en la planta baja del edificio. Se consideró absolutamente indispensable crear un puesto de trabajo a horario completo para un técnico/instructor en ordenadores. Se gastaron 204.000 dólares en *hardware*, torres CD-ROM, servidor y equipos de comunicación. El dinero procedía de otras partidas del presupuesto del mismo proyecto.

Fig. 6



1. Ascend T1 30: Las redes de la biblioteca central y de la biblioteca regional Independence se comunican por medio de una conexión T1. En los dos extremos de esta conexión hay unidades Ascend T1 30 que convierten los datos a un formato que pueda ser transmitido por la conexión. Y a la inversa, se reconvierten datos para que puedan ser utilizados en la red interna.

2. Nodo de red en técnica de conmutación: sirve de «policía de tráfico» de la red, para dirigir las diferentes emisiones de datos al terminal adecuado. Este nodo específico transmite 100 MB por segundo.
3. Nodo de red en técnica de conmutación: este nodo trabaja con 10 MB por segundo.
4. Servidor de terminal DigiPort: convierte los datos de la red a un formato que por medio de una interfaz pueda ser utilizado en terminales de acceso público.
5. PC: ordenadores sobre base Intel con Windows 95; conexión a la red a través de Ethernet.
6. Servidor CD-ROM: ordenadores sobre base Intel con Windows NT; sirve para prestaciones de la red, inclusive el acceso a las aplicaciones conectadas a la red y para los CD-ROM.
7. Torre CD-ROM: mecanismos múltiples para CD-ROM, conectados unos a otros de modo que los usuarios de la red tengan siempre 28 CD disponibles al mismo tiempo.
8. MAC: ordenadores Macintosh no conectados a la red, sobre base PowerPC; permiten el acceso al *software* de enseñanza para niños en edad preescolar.

Las ilustraciones de la figura 7 a - d, muestran títulos de libros *on-line*, en la red local LAN (en CD-ROM), y especiales para la infancia, que se usan en las bibliotecas de West Boulevard e Independence. (Mientras tanto, el *software* indicado puede obtenerse en parte también en la biblioteca central y en algunas sucursales). Los accesos *on-line* son la aplicación más reciente de los ordenadores en nuestras bibliotecas, y en algunos casos se utiliza la propia Internet como acceso. Los costes indicados corresponden al mes de enero de 1997, la financiación se basó en la partida asignada en el presupuesto a nuevo material para la biblioteca.

Las figuras 8 a/b registran las obras de consulta en CD-ROM que están a disposición de alumnos y adultos, lista que se está alargando rápidamente. Los documentos oficiales que constan en el registro fueron puestos por el Gobierno gratuitamente a disposición de la biblioteca. La biblioteca adquirirá con toda seguridad más obras de consulta sobre la base de Internet o CD-ROM. Algunos de estos productos pueden parecer caros, pero se han adquirido licencias de uso múltiple, de modo que muchos visitantes de la biblioteca, y en varias de sus sucursales, pueden usarlos al mismo tiempo. Hemos de pensar que existen 22 sucursales de la biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County distribuidas sobre un área de 1.300 km².

Fig. 7a: Títulos *on-line*

Título	Descripción	Número de usuarios	Coste
Books in Print	Autor, título, tema y editorial, acceso por teléfono distribuidor y mayoristas, tomos de Books in Print	10 usuarios, todo lugar	\$14.800 anuales
Comunidad Charlotte	Archivos de noticias del diario «Charlotte Observer» 1985 hasta hoy	ilimitado, todo lugar	\$4.966 anuales
General Reference Center/IAC	Índice y artículos completos de más de 300 revistas, obras de consulta y periódicos	ilimitado, todo lugar y acceso por teléfono	\$40.179 anuales
Online Britannica	Enciclopedia Británica Electrónica	10 usuarios, 5 emplazamientos	\$1.895 anuales

Fig. 7 b: Títulos LAN * (red local)

Título	Descripción	Número de usuarios	Coste
Corporate & Industrial News	Texto completo de noticias sobre empresas y sectores de Reuters Textline Database	8	\$2.250 anuales
General Periodicals on Disc	Resúmenes y artículos completos de revistas (con ilustraciones)	8	\$20.225 anuales
Marcive	Índice de las publicaciones del Gobierno Federal	4	\$1.195 anuales
National Trade Data Bank	Información estadística y de comercio exterior de una serie de instituciones	ilimitado	cuota obligada
Predicasts F & S Index International	Índices y en parte resúmenes o textos completos de boletines comerciales	4	\$4.800 anuales

* Actualmente sólo están disponibles en la biblioteca central.

Fig. 7 c: Títulos LAN* (red de área local)

Título	Descripción	Número de usuarios	Coste
ABI Inform	Indices y resúmenes de artículos en grandes revistas americanas de economía	8	\$7.960 anuales
American Business Disc	«Páginas amarillas» electrónicas, listados de empresas con los datos siguientes: señas, nº de teléfono, código SIC, rúbrica en las págs. amarillas, solvencia, giro y personal empleado	8	\$3.695 anuales
Business Dateline	Indices y resúmenes, en ocasiones texto completo de artículos de revistas regionales de economía	8	\$4.780 anuales
Contemporary Authors	Perfiles de más de 100.000 autores, con su biografía y listado de obras	8	\$750 anuales
Ethnic Newswatch	Artículos completos de periódicos y revistas de minorías étnicas y otras	10	\$5.460 anuales
Health Reference Center	Artículos completos y resúmenes de revistas especializadas y de consumidores, folletos, listados y obras de consulta médica sobre el tema «La seguridad del consumidor» y otros temas médicos	10	\$7.950 anuales
Investex	Indices y texto completo de los informes de analistas financieros sobre empresas y ramas industriales	10	\$9.000 anuales
New York Times	Texto completo de los artículos en el «New York Times»	6	\$2.085 anuales
Wall Street Journal	Texto completo de los artículos del «Wall Street Journal»	6	\$1.735 anuales

* Actualmente disponibles en la biblioteca central y en las bibliotecas regionales y sucursales de Morrison, University City, Independence y West Boulevard.

Fig. 7 d: Títulos para fomentar las aptitudes y para aprender

Títulos para niños pequeños	Número de usuarios	Coste
Arthur's Birthday	un solo usuario	\$ 50
Bailey's Bookhouse	un solo usuario	\$ 44
Berenstain Bears Get In a Fight	un solo usuario	\$ 42
Casper Brainy Book	un solo usuario	\$ 35
Dr. Seuss's ABC	un solo usuario	\$ 42
How Things Work in Busy Town	un solo usuario	\$ 34
Imagination Express: Neighborhood	un solo usuario	\$ 44
Kid Pix Studio	un solo usuario	\$ 67
Lamb Chop Loves Music	un solo usuario	\$ 40
Little Monster At School	un solo usuario	\$ 42
Math Rabbit	un solo usuario	\$ 80
Math Shop Jr.	un solo usuario	\$ 71
Mavis Beacon Teaches Typing for Kids	un solo usuario	\$ 70
Millie's Math House	un solo usuario	\$ 44
My First AmazingWorld Explorer	un solo usuario	\$ 30
Playroom	un solo usuario	\$ 52
Reader Rabbit 1	un solo usuario	\$ 90
Reader Rabbit 2	un solo usuario	\$ 90
Reader Rabbit's Interactive Reading Journey	un solo usuario	\$ 160
Reader Rabbit's Ready For Letters	un solo usuario	\$ 40
Richard Scary's Busy Town	un solo usuario	\$ 40
Sammy's Science House	un solo usuario	\$ 52
Silly Noise House	un solo usuario	\$ 39
Storybook Weaver Deluxe	un solo usuario	\$ 48
Thinkin' Things Collection 1	un solo usuario	\$ 51
Tortoise And The Hare	un solo usuario	\$ 42
Trudy's Time & Place House	un solo usuario	\$ 52
Where In The World Is Carmen Sandiego Jr. Detective Edition	un solo usuario	\$ 59
Word Munchers	un solo usuario	\$ 40

Títulos para niños pequeños	Número de usuarios	Coste
Africa Trail	un solo usuario	\$ 47
Explorapedia, World of Nature	30	Donativo*
Explorapedia, World of People	30	Donativo
Ghostwriter Mystery For Crative Writer	30	Donativo
Global French	un solo usuario	\$ 50
Global German	un solo usuario	\$ 50
Global Spanish	un solo usuario	\$ 50
Magic Schoolbus - Human Body	30	Donativo
Magic Schoolbus - Solar System	30	Donativo
Math Shop	un solo usuario	\$ 53
Oregon Trail II	un solo usuario	\$ 88
Science Sleuths	un solo usuario	\$ 34
Where In The USA Is Carmen Sandiego? Deluxe	un solo usuario	\$ 50
Where In The World Is Carmen Sandiego? Deluxe	un solo usuario	\$ 50

* todos de Microsoft

Fig. 8 a: Documentos del Gobierno federal

Un solo usuario - Ejemplar obligatorio - sin coste
Bloques de Estadísticas Censo de población y de viviendas Censo de Agricultura Padrón de negocios del condado Libro de datos de la ciudad y del condado Censo económico/Código Zip y series de informes Estadísticas de educación Formularios de impuestos federales Manual de perspectivas ocupacionales Reglamentos de Salud Laboral Sistema de información económica regional Inventario de emisiones de sustancias tóxicas Importaciones de EE.UU. Exportaciones de EE.UU. Código de EE.UU.

Fig. 8 b: Obras de consulta electrónica en la biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County - obras de consulta para jóvenes y adultos en CD-ROM en diferentes emplazamientos

Títulos	Número de usuarios	Coste
American Indian: A Multimedia Encyclopedia	sin limitación	\$ 295
Bartlett's Familiar Quotations	un solo usuario	\$ 35
College source/College Catalogs on CD-ROM	4	p.a. \$ 1147
Compton's Interactive Encyclopaedia	un solo usuario	p.a. \$ 50
Discover	un solo usuario	p.a. \$ 1850
Discovering Authors Most Studied & Multicultural	8	\$ 1400
Discovering Multicultural America	8	\$ 700
Discovering Careers & Jobs Plus	8	p.a. \$ 700
Encarta	30	MS Grant*
Encyclopedia of Careers & Vocational Guidance	8	\$ 300
Encyclopedia of Nature	5	\$ 137
Encyclopedia Americana	8	p.a. \$ 995
Exegy	sin limitación	p.a. \$ 520
Eyewitness Encyclopedia of Science	5	\$ 109
Great Literature Plus	9	\$ 450
Grolier's Multimedia Encyclopedia	un solo usuario	Kostenlos
Her Heritage: Biographic Encyclopedia of Famous American Women	un solo usuario	\$ 29
History of the World	5	\$ 109
Ideas That Changed The World	un solo usuario	\$ 28
Junior Discovering Authors	8	\$ 250
Landmark Documents in American History	sin limitación	\$ 295
Maps & Facts	un solo usuario	\$ 37
Masterplots Non-Fiction, Poetry & Drama CD-ROM	sin limitación	\$ 450
Masterplots Fiction CD-ROM	sin limitación	\$ 450
Masterplots II CD-ROM	sin limitación	\$ 995
Mayo Family Clinic Health Book	un solo usuario	\$ 52
McGraw Hill Multimedia Encyclopedia of Science & Technology	sin limitación	\$ 999
Monarch Notes	9	\$ 450
Ms 500 Nations	30	MS Grant*
MS Ancient Civilizations	30	MS Grant*
MS Art Gallery	30	MS Grant*
MS Automap Road Atlas	30	MS Grant*

* todos de Microsoft

MS Musical Instruments	30	MS Grant*
MS Dinosaurs	30	MS Grant*
MS Dangerous Creatures	30	MS Grant*
MS Oceans	30	MS Grant*
Multimedia World History	9	\$ 450
Multimedia U.S. History	9	\$ 450
My First Incredible Amazing Dictionary	5	\$ 82
Novelist	un solo usuario	p.a. \$ 750
San Diego Zoo Presents The Animals	5	\$ 130
Scribner's Writer Series	sin limitación	\$ 715
SIRS Discoverer	5	p.a. \$ 344
SIRS Researcher	5	p.a. \$ 1650
Startsmarts Small Business Advisor	8	\$ 1150
Time Magazine Multimedia Almanac	5	p.a. \$ 103
U-X-L Biographies	8	\$ 450
Ultimate Human Body	5	\$ 109
Way things Work	5	\$ 109
World Book Multimedia Encyclopedia	sin limitación	p.a. \$ 995

* Donado por la firma Microsoft

Para poder adquirir medios electrónicos, en ocasiones no se compraron los correspondientes productos impresos. Por ejemplo, la biblioteca se dió de baja de muchas suscripciones de «Books in Print» y también de publicaciones periódicas que servían de obras de consulta.

¿Cómo respondió el público a los nuevos servicios de la biblioteca regional Independence? Como es lógico, se reprodujeron los consabidos problemas: aparatos que no funcionaban; falta de personal y de posibilidades para que los usuarios hicieran prácticas; mal uso del Internet; el *hardware* y el *software* no se usaban correctamente. No obstante, la introducción de medios electrónicos en la biblioteca registró un éxito arrollador. El público espera ahora que se incorporen medios y servicios electrónicos más rápidos todavía, más amplios y mejores. El uso de la biblioteca se ha doblado en comparación con antes.

De una cosa no cabe duda: la nueva oferta de medios informáticos proporciona mucha satisfacción a los usuarios y aumenta el aprovechamiento público de la biblioteca.



6 UNA EVALUACIÓN

La biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County ha aprendido de los tres modelos. Hemos emprendido diferentes tareas para aprovechar y evaluar los efectos de nuestro trabajo, tanto desde un punto de vista formal como informal.

En la biblioteca nos hemos dado cuenta muy rápidamente de que las averías del *hardware*, sobre todo el caso de las impresoras dañadas, así como la formación del personal y del público, representarían los mayores problemas. En efecto, las cuestiones de la financiación inicial de los locales necesarios, del equipamiento y del *software*, se situaron comparativamente en un segundo plano.

Durante la instalación de los equipos electrónicos hubo que reparar continuamente aparatos averiados, y también proporcionar instrucción al personal y a los visitantes. De ahí que decidiéramos contratar a un instructor y a varios técnicos que se dedican a reparar los aparatos averiados. No fue necesario crear nuevos puestos de trabajo para estos fines, sino que fue suficiente dar una nueva definición a algunos puestos ya existentes, de modo que respondieran a las nuevas necesidades.

Estos cambios en la formación del personal tuvieron un efecto positivo. Por ejemplo, en un periodo de medio año, la formación de los trabajadores en el manejo de ordenadores aumentó veinte veces, y también hubo un progreso en los conocimientos del mantenimiento del *hardware*. En todo caso, no será sencillo responder a la demanda creciente de conocimientos tecnológicos y de manejo de los ordenadores, además de dominar del todo los problemas con el *hardware*. Estas dificultades persistirán porque están íntimamente relacionadas con el empleo de medios electrónicos. También constituyen un reto los gastos crecientes de papel y de tinta, y para responder a ellos hubo que detraer los recursos necesarios del presupuesto para compras de material de oficina. La biblioteca ha tenido que pasar a cobrar las copias.

La biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County publicó en 1995 (junto con otras nueve sucursales) unos datos que permiten evaluar su trabajo. Esta operación formaba parte

del paquete donado por la firma Microsoft. Una encuesta de enero 1996 demuestra que un 25 por ciento de los usuarios del ordenador en la biblioteca no tienen otro acceso a la informática, aunque, por otra parte, un 40 por ciento de los visitantes tenían en casa o en su puesto de trabajo un ordenador. Lo más solicitado fueron tratamientos de textos, navegación por Internet y juegos. Una vez instalados los ordenadores en la biblioteca, la demanda parecía crecer de una manera constante. La encuesta realizada por Microsoft reveló que la mayoría de los usuarios tenían menos de 40 años.

La biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County realizó en octubre de 1996 una encuesta entre los usuarios de las bibliotecas West Boulevard e Independence. Aunque esta encuesta era de corte más bien informal y bastante breve, se obtuvieron resultados interesantes (véase fig.9).

De 595 usuarios de ordenadores en West Boulevard o Independence que participaron en la encuesta, un 91 por ciento obtenía la información deseada a través de los ordenadores de la biblioteca, un 43 por ciento de los usuarios empleaban el Internet. Aparte de un 2 por ciento de usuarios que no habían conseguido la información buscada, o que no contestaron a la pregunta en cuestión, todos los demás usuarios encontraron lo que buscaban en otros medios electrónicos de la biblioteca. Un 82 por ciento de este grupo de usuarios señala que cuando buscan información prefieren el ordenador, un 12 por ciento en cambio dice preferir libros o revistas. Un 57 por ciento valoraron la información obtenida de «muy valiosa», otro 34 por ciento consideró que era de un «valor apreciable». Sólo un 5 por ciento decía no poder aprovechar la información hallada a través de los medios electrónicos.

El público prefiere los ordenadores para conseguir información porque el proceso es rápido (un 72 por ciento), ofrece una información más actualizada que los libros (un 52 por ciento), su uso es más divertido (un 44 por ciento), permite cargar datos en un diskette o imprimir un texto (un 43 por ciento), y porque los gráficos son interesantes y entretenidos (un 32 por ciento).

Es sorprendente que un 64 por ciento de los usuarios indique que es más fácil encontrar informaciones con ayuda de los libros que con los ordenadores. Un 23 por ciento considera que es igual de difícil con ambos medios, y un 11 por ciento cree que los libros son más difíciles de manejar.

Un 69 por ciento de los usuarios opina que la biblioteca debe distribuir su presupuesto tal como ha venido haciendo hasta entonces, un 21 por ciento cree, no obstante, que la biblioteca debe adquirir más ordenadores. (En cuanto a los datos específicos que arroja la encuesta sobre la relación deseable entre libros y ordenadores, hay que mencionar que en el momento de realizar la encuesta, las bibliotecas West Boulevard e Independence tenían más ordenadores en proporción a sus fondos de libros que cualquier otra biblioteca pública en el Estado federal o en la región.) De los usuarios que deseaban la adquisición de más ordenadores, un 58

por ciento solicitaba expresamente más ordenadores para niños. La prioridad siguiente era el acceso a Internet, el tratamiento de textos y más ordenadores para actividades comerciales.

Finalmente, la encuesta señala que un 54 por ciento de los usuarios forma parte del grupo de edades comprendidas entre los 18 y los 50 años, un 18 por ciento tenía menos de 12 años, un 16 por ciento entre los 13 y los 17 años y un 6 por ciento más de 50 años. Los ordenadores de la biblioteca son utilizados preferentemente en las horas del mediodía y hasta las 17 horas, y menos entre las 9 de la mañana y el mediodía.

Para nosotros resultó importante la siguiente información obtenida por medio de la encuesta: la iniciativa de la biblioteca ha encontrado un gran interés y un amplio reconocimiento. Se han formado nuevos grupos de usuarios que acuden a la biblioteca en busca de informaciones. Además, hemos conseguido atraer a un gran número de personas jóvenes.

Fig. 9: Encuesta entre los usuarios de los ordenadores

Biblioteca West Boulevard
Biblioteca regional Independence
(15 octubre - 31 octubre 1996)

Sírvase marcar con una cruz la respuesta a cada una de las preguntas, a menos que se indique otra cosa)

- 1.- ¿Ha encontrado usted la información buscada?
 - A. Sí
 - B. No
- 2.- En caso afirmativo, ¿dónde ha encontrado la información buscada?
 - A. En Internet
 - B. Con ayuda de un producto de la pantalla de la biblioteca
- 3.- ¿Qué métodos preferiría usted normalmente para buscar informaciones?
 - A. Libros y revistas
 - B. Ordenadores y aplicaciones informáticas, como Internet
- 4.- ¿Qué valor tiene para usted la información que ha encontrado con ayuda del ordenador?
 - A. No tiene un valor muy importante
 - B. Tiene un valor apreciable
 - C. Tiene un valor muy importante
- 5.- Si prefiere usted el ordenador para buscar informaciones, ¿por qué lo prefiere?
 - A. Porque permite encontrar la información buscada con facilidad y rapidez
 - B. Las informaciones que ofrece están más actualizadas que las de los libros
 - C. El color y los gráficos son interesantes y entretenidos
 - D. Su uso es más divertido
 - E. Se pueden cargar datos en un diskette e imprimir textos
 - F. Otros aspectos (sírvase indicar detalles)

6.- Si compara usted el libro con el ordenador para encontrar informaciones, ¿le resulta:

- A. más sencillo usar el ordenador?
- B. igual uno que otro?
- C. más difícil usar el ordenador?

7.- ¿Cómo distribuir los recursos entre ordenadores y libros en la biblioteca?

- A. La biblioteca debería adquirir más ordenadores y menos libros.
- B. Los gastos para libros y para ordenadores deben seguir igual que hasta ahora.
- C. La biblioteca debería comprar más libros y menos ordenadores.

8.- Si la biblioteca comprara más ordenadores, ¿cuales serían las prioridades desde su punto de vista?

- A. Ordenadores para niños (para hacer sus deberes y para aprender)
- B. Ordenadores para actividades comerciales, para obtener informaciones de la vida económica y comercial
- C. Ordenadores para el tratamiento de textos y otras aplicaciones profesionales
- D. Ordenadores para el uso general de Internet

9.- ¿qué grupo de edades pertenece usted?:

- A. 1 - 12
- B. 13 - 17
- C. 18 - 50
- D. más de 51

Fecha y hora:

Nombre:

Señas:

Sucursal:

En diciembre de 1996, la biblioteca realizó con ayuda de expertos un estudio sobre el uso de obras de consulta. Buscando respuesta a la misma pregunta, se comparó el uso de libros con el uso de Internet. A través de un periodo de dos semanas se recogieron 97 preguntas formuladas por el público de la biblioteca, a las que se había buscado respuesta con ayuda de obras de consulta, datos que fueron recogidos en diferentes puntos del sistema bibliotecario. Cada pregunta, cada respuesta y la obra de consulta empleada fueron anotadas, y las mismas preguntas fueron presentadas a otro grupo de profesionales bibliotecarios con la indicación de que sólo debían emplear Internet para buscar la respuesta, y que no debían buscar esta respuesta durante más de cinco minutos. 62 de las 97 preguntas, es decir, un 65 por ciento, pudieron obtener respuesta completa a través de Internet, 11 preguntas obtuvieron una respuesta parcial, 24 preguntas no pudieron ser respondidas en absoluto.

En relación con este programa especial de planteamiento de preguntas, el personal pudo determinar los siguientes campos en los que Internet demuestra ser especialmente eficiente:

información acerca de otros países, el rendimiento de los bonos del Estado y las acciones que cotizan en bolsa, señas de embajadas, cifras egipcias y babilónicas, especies animales y botánicas en peligro de extinción, palabras en otros idiomas (polaco, sueco), señas y números de teléfono de empresas comerciales, funcionarios del Estado e información estadística oficial. Los puntos flojos de Internet son: poesía (textos completos, nombres de poetas), arte y citas literarias, almanaques y enciclopedias, información preparada procedente de obras de consulta, listín telefónico local y definiciones básicas de palabras. Se consiguió una información parcial en Internet en respuesta a las siguientes preguntas: estadísticas de abortos en 1993, monólogos para ensayos y pruebas de actuación teatral, villancicos navideños y datos biográficos específicos de algún personaje famoso.

¿Qué conclusiones podemos sacar de esta pequeña estadística? Creemos que Internet puede suplir la adquisición de determinadas obras de consulta. Si tenemos además en cuenta el gran número de usuarios (jóvenes principalmente), a los que les gusta trabajar con medios electrónicos para conseguir datos, posiblemente lleguemos a registrar incluso una paulatina tendencia a la disminución del coste de la obtención de informaciones. A esto se añade que con el tiempo habrá más y más jóvenes que se acostumbrarán a utilizar el ordenador para buscar información. Las obras de consulta tal como las conocemos en la actualidad, es posible que acaben por desaparecer del todo.

Fundación Bertelsmann



7 PROYECTOS DE FUTURO

La biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County evaluará sus programas y sus prestaciones de una manera continuada y seguirá ofreciendo en el futuro más innovaciones en el sector de la informática. Esto forma parte de su política organizativa, que aspira a una «mejora constante». Se aprovechan las configuraciones de *hardware* y *software* y su uso, se consiguen y se emplean más medios para la instrucción de usuarios y empleados, y para el mantenimiento del *hardware*. En los proyectos para cuatro nuevas bibliotecas, de las que dos estarán terminadas en 1997 y dos en 1998, se ha previsto la instalación de bastantes más ordenadores, y hay nuevas ideas para la aplicación del *software*. La biblioteca pública de Charlotte and Mecklenburg County se ha propuesto incorporar hasta finales de 1998 unos 300 ordenadores más a sus instalaciones. Así pues, el número de aparatos habrá aumentado, a principios de 1998, de menos de 40 (en 1993) a más de 550. Si comparamos esta cifra con el número de habitantes en la zona de influencia de las bibliotecas, llegamos a grandes rasgos a un ordenador por cada 1.000 habitantes.

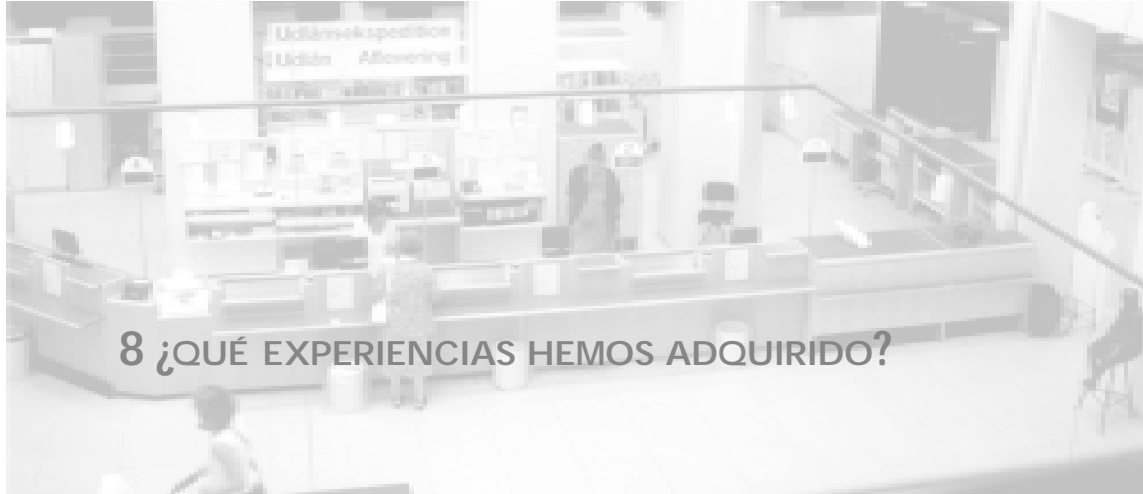
Contamos con que habrá más y más personas que se conectarán con la biblioteca por medio de su propio ordenador, y que el público espera por tanto cada vez más prestaciones *on-line* contenidos *on-line*. Por esta razón, la biblioteca ha dedicado durante gran parte del año 1996 un tiempo y una energía considerable a componer una *homepage* dentro de la World Wide Web. Se ha desarrollado un paquete especial de gráficos para resumir la totalidad de la información sobre medios disponibles y prestaciones. Se han añadido a la *homepage* un catálogo *on-line* y más de 700 páginas de información (situación de enero de 1997). Por lo demás, se ha previsto colocar en la *homepage* datos sobre la historia local, informaciones y servicios para empresas, y datos sobre actuaciones y espectáculos infantiles (señas: <http://www.plcmc.lib.nc.us>).

La biblioteca central en Charlotte dispone de una planta-sótano de más de 900 m² en la que se ha instalado, directamente al lado del auditorio, la sección técnica. Allí se seleccionan los materiales para la biblioteca, se catalogan, se preparan y se dejan listos para su distribución a

las sucursales. La biblioteca desarrolla planes para que estos trabajos sean realizados al máximo posible fuera de la casa. La superficie que de este modo queda libre será renovada y transformada en un taller muy ampliado de ordenadores, que sustituirá entonces a la biblioteca virtual existente ahora en la primera planta de la biblioteca central. Los nuevos locales acogerán a más de 100 ordenadores y se denominarán «aldea virtual» (*VirtualVillage*).

La superficie y los ordenadores se repartirán por grupos de edades y además se reservará espacio para sectores especiales, por ejemplo para el uso profesional, para bellas artes, libros electrónicos en CD-ROM, uso de Internet, uso por los niños, y para la instrucción práctica. También estamos reflexionando acerca de la posibilidad de ofrecer «realidad virtual» con fines educativos. Adicionalmente se ha proyectado un gran local para cursillos de entrenamiento, y diferentes locales menores para impartir enseñanza a grupos más pequeños.

La biblioteca espera poder abrir la «aldea virtual» en otoño de 1998. Se intentan conseguir unos 500.000 dólares de donativos particulares para financiar la mayor parte de la renovación.



8 ¿QUÉ EXPERIENCIAS HEMOS ADQUIRIDO?

Durante tres años nos hemos esforzado, hemos reasignado centenares de miles de dólares destinados en un principio a prestaciones tradicionales, y ya tenemos decidido que en el futuro seguiremos comprometidos con la informática. Después de todo, somos de la opinión de que nuestros éxitos pesan mucho más que los problemas que han surgido. Estamos convencidos, y hemos demostrado que esta convicción es correcta, de que pueden reasignarse, de un presupuesto ya existente, recursos financieros y otros en cantidad suficiente para gastarlos en medios electrónicos, sin perjudicar en medida notable, ni mucho menos lesionar seriamente los servicios tradicionales. Esto es cierto para las bibliotecas de cualquier magnitud: cada biblioteca puede conseguir los medios necesarios para iniciar los primeros pasos.

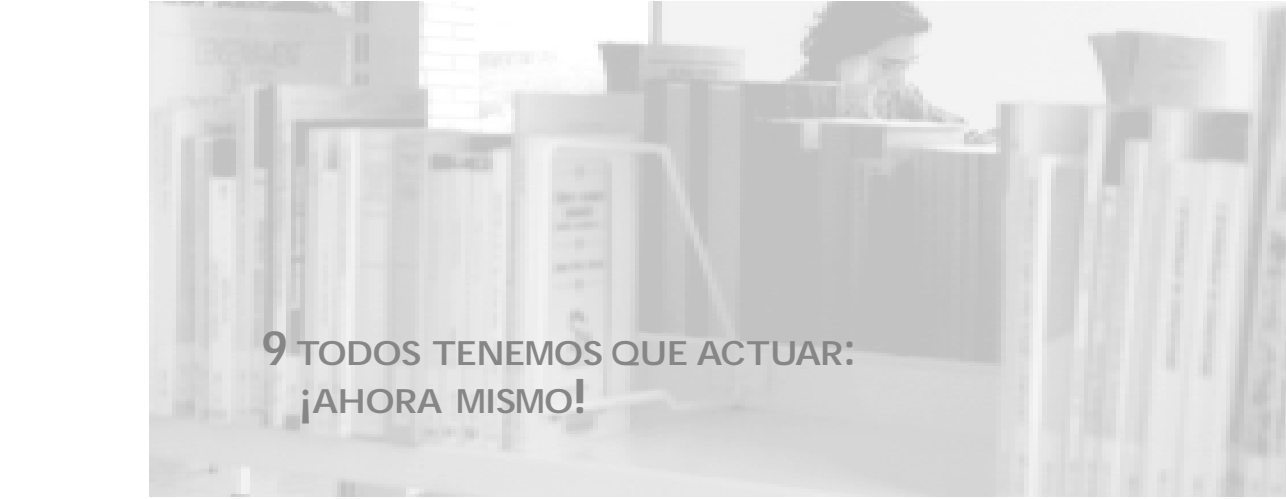
Los problemas más importantes fueron el aumento del gasto de papel y tinta de impresora, el mantenimiento de los ordenadores y la instrucción necesaria del personal de la biblioteca y de los usuarios. Si se prevén estos problemas y se planifican correctamente, creemos que pueden ser dominados de una forma racional y con la debida antelación: si una biblioteca incorpora medios electrónicos a sus prestaciones, tiene que contar con mayores gastos, y debe conseguir los recursos necesarios. Se precisan materiales determinados de oficina, hay que instruir y preparar al personal para que pueda solucionar los problemas que puedan presentarse con el *hardware* y el *software*, algo que pueden solucionar los propios trabajadores de la casa, o que también se puede encargar fuera de la casa. El personal de la biblioteca tiene que pasar de todos modos por una instrucción a fondo. Tampoco esto tiene nada que ver con la magnitud de la biblioteca.

En Charlotte, el público se mostró unánime en su entusiasmo por la nueva orientación de la biblioteca. Fue excitante, tanto para la institución como para la ciudadanía, poder participar en la «revolución informática» y electrónica. Creemos que con este paso hemos conseguido satisfacer una demanda pública: la aceptación que ha hallado nuestra oferta por parte del público nos indica que la dirección es la correcta. En realidad, la reacción pública exigía una oferta aún más amplia de medios electrónicos. También creemos que la informática puede responder en muchísimos casos con bastante más rapidez a las preguntas de los visitantes de

la biblioteca. Como medio que suministra informaciones, la Internet seguirá creciendo en importancia también para la biblioteca, sobre todo cuando ofrezca un índice mejor y puedan buscarse los temas con más especificidad. En nuestra opinión, las informaciones en CD-ROM y *on-line* por Internet acabarán sustituyendo a las obras de consulta impresas. El presupuesto que consumen éstas debería ser asignado para CD-ROM y prestaciones *on-line*. También esto es cierto para bibliotecas de cualquier tamaño.

Dado que la biblioteca pública es el principal proveedor de información para los ciudadanos pobres y desfavorecidos, que no pueden permitirse la compra de un ordenador ni la asistencia a un curso, nuestra misión es muy clara: tenemos que ofrecer estos servicios y solicitar y buscar recursos públicos para satisfacer estas necesidades. Al mismo tiempo, sin embargo, también tenemos la misión de poner a disposición de los usuarios de cualquier grupo social, nuestras prestaciones en el campo de la informática.

Somos los mejores especialistas cuando se trata de asegurar a toda persona la igualdad de acceso a la información y a prestar un servicio personal de información en contacto directo con el visitante, tanto si se trata de un contacto por medio de material impreso como electrónico. ¡Con toda seguridad, las bibliotecas públicas son el lugar más adecuado para obtener información!



9 TODOS TENEMOS QUE ACTUAR: ¡AHORA MISMO!

Los gastos que originan los servicios tradicionales son considerables, por ejemplo cuando se trata de seleccionar, adquirir, recibir, catalogar, trasladar, encontrar, devolver, almacenar y mantener a una temperatura adecuada las existencias de libros y de otros medios de información de tipo tradicional. Se necesitan en muchos casos gigantescas instalaciones, en las que se llega a veces a emplear un 80 hasta un 90 por ciento de la superficie disponible para guardar el material de la biblioteca. En comparación, los medios electrónicos, incluso los de mayor calidad, resultan baratos. Los auténticos costes de las bibliotecas y de los servicios bibliotecarios los generan las prestaciones clásicas.

En comparación con los costes totales de funcionamiento de una biblioteca pública clásica, los medios electrónicos, medidos por los servicios que prestan y los que prestarán en el futuro, son económicos y hasta baratos. ¡Incluso la más pequeña biblioteca puede empezar por comprarse un primer ordenador!

Los problemas reales que surgen al incorporar medios electrónicos a las bibliotecas residen en la necesidad de afrontar esta reforma y adaptarse a ella. Si se genera una postura positiva ante el cambio, y si la organización responde con un ambiente general de buena disposición, los medios electrónicos acabarán por introducirse ellos mismos en el programa de la biblioteca.

Las bibliotecas deben insistir en que tienen un papel principalísimo en la revolución informática. Está a punto de iniciarse una edad de oro para las bibliotecas y para el gremio de los bibliotecarios: siempre que tengamos claro nuestro objetivo y, más importante aún, que tengamos la voluntad de actuar. Eso es lo más urgente. Si no nos abrimos al futuro, corremos el riesgo de no poder participar en esa edad de oro. Tenemos que estar preparados para los cambios tecnológicos y planificar la incorporación de la informática. Conocemos los problemas y tenemos que proyectar por adelantado, adaptándonos a ellos. Sabemos de dónde sacar los recursos necesarios, los financieros y otros, y sabemos que debemos abrirnos a los medios electrónicos. Sea cual sea la importancia de la biblioteca, y sea cual sea la magnitud de la

comunidad, los recursos para adquirir y mantener medios electrónicos se pueden conseguir; si existe la voluntad de buscarlos.

No tiene importancia lo pequeña que sea la primera compra, ni qué primer nivel alcanzamos: ¡lo importante es empezar!

BIBLIOGRAFÍA

Barry, Jeff und Tnopir, Carol: *The Evolving Database Marketplace*, en: *Library Journal*, 15 noviembre 1996, p.68-72.

Barry, John: *Library of the Year: Public Library of Charlotte and Mecklenburg County*, Charlotte, norte de Carolina, en: *Library Journal*, 15 junio 1995, p.32-35

Benton Foundation: *Buildings, Books and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age*, Washington D.C., 1996.

Council on Library Resources: *Public Libraries, Communities, and Technology*, Washington D.C., 1996.

Isenberg, Howard: *The Second Industrial Revolution: The Impact of the Information Explosion*, en: *Industrial Engineering*, marzo 1995, tomo 27, nº 3, 14/2.

Kriegel, Robert und Brandt, David: *Sacred Cows Make the Best Burgers*, Nueva York, 1996.

Order, Norman: *Online Resources Emerge*, en: *Library Journal*, 15 noviembre 1996, p. 74-76.

Pinchot, Elizabeth und Pinchot: *Gifford, Five Drivers of Innovation*, en: *Executive Excellence*, enero 1996, p. 9-10.

Pritchett, Price: *The Employee Handbook of New Work Habits for a Radically Changing World*, Dallas, 1994.

St. Lifer, Evan: *Network: New Roles, Same Mission*, en: *Library Journal*, 15 noviembre 1996, p. 26-30.

EL AUTOR

Robert E. Cannon

Public Library of Charlotte
and Mecklenburg County
310 North Tryon Street
Charlotte
North Carolina, 282020 USA
Tel.: 001 704/3 36 41 46
Fax: 001 704/3 36 26 77