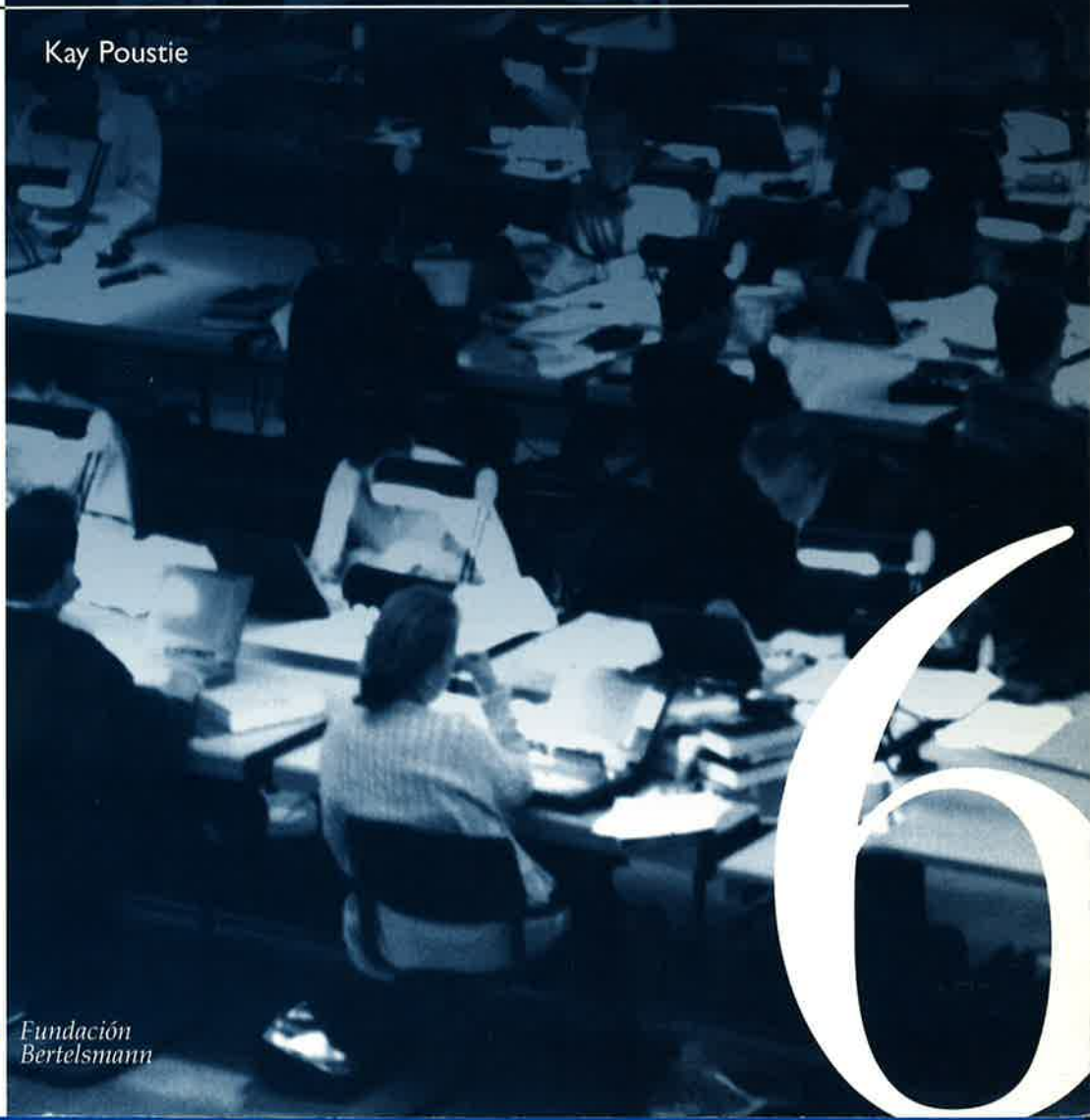


BIBLIOTECA Y GESTIÓN

RED INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

## Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública

Kay Poustie



Fundación  
Bertelsmann

Colección «Biblioteca y Gestión»

*Fundación Bertelsmann*

TOMO VI

---

# Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública

*Kay Poustie*

*Fundación Bertelsmann*

**Fundación Bertelsmann**  
Barcelona 2000

© 1997 **Verlag Bertelsmann Stiftung**, Gütersloh

*Responsable de la publicación:* Bettina Windau

© 2000 **Fundación Bertelsmann**, España (para la edición en español)

*Dirección de la colección «Biblioteca y Gestión»:* M. Eulalia Espinàs

*Coordinación de la edición:* José M<sup>º</sup> González

*Traducción:* Celer Pawlowsky

*Diseño y maquetación:* Mercè Moreno

*Fotografía:* Ricard Marco · Miguel Angel Sayago · Archivo Fundación Bertelsmann

*Fotolitos:* Ciriano

*Impresión:* Grup3 S.A.Arts Gràfiques

D. L.: B-5051-2000

ISBN: 84-930934-6-7

*Edita:* Fundación Bertelsmann-España

Paseo de Gracia, 98. 08008 Barcelona

Tel.: 93 487 26 16

Fax: 93 487 85 64

Email: [info@fundacionbertelsmann.es](mailto:info@fundacionbertelsmann.es)

# ÍNDICE

## UN CENTRO DE CONOCIMIENTO PARA LA COMUNIDAD, UNA NUEVA FUNCIÓN PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Kay Poustie

1	INTRODUCCIÓN .....	11
1.1	¿DE QUÉ SE TRATA? .....	11
1.2	¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE ESTA CUESTIÓN? .....	11
1.3	LA VISIÓN .....	12
1.4	¿QUIÉN SALDRÁ BENEFICIADO? .....	12
2	ANTECEDENTES .....	13
2.1	LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA .....	13
2.2	UNA NUEVA FUNCIÓN PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA BRITÁNICA .....	16
2.3	UNA NUEVA FUNCIÓN PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA AUSTRALIANA .....	17
2.4	UNA REDEFINICIÓN DE LA FUNCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS .....	18
2.5	¿QUÉ HA CAMBIADO EN LA FUNCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS?.....	19
3	EJEMPLOS DE BIBLIOTECAS QUE SE HAN CONVERTIDO EN FORMADORES EN ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	21
3.1	LAS BIBLIOTECAS DE STIRLING, AUSTRALIA: LA BIBLIOTECA DE MIRRABOOKA Y EL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN .....	21
3.1.1	ANTECEDENTES .....	21
3.1.2	PLANIFICAR PARA UNA COMUNIDAD .....	23
3.1.3	EL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE MIRRABOOKA .....	24

3.1.4	CREACIÓN DEL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....	24
3.1.5	EQUIPO .....	25
3.1.6	UNA COLABORACIÓN ESTRATÉGICA PARA OPERAR EL CENTRO.....	26
3.1.7	¿QUÉ SERVICIOS OFRECE EL INSTITUTO DE FORMACIÓN EN INTERNET? .....	27
3.1.8	CURSOS DE FORMACIÓN DE FORMADORES DEL INSTITUTO DE FORMACIÓN EN INTERNET .....	28
3.1.9	DESIGNACIÓN Y FORMACIÓN DE UN FORMADOR.....	28
3.1.10	LOS PRIMEROS OCHO MESES DE FUNCIONAMIENTO .....	29
3.1.11	TAREAS DE MARKETING A FAVOR DEL CENTRO .....	29
3.1.12	CURSOS QUE OFRECE EL CENTRO .....	30
3.1.13	¿QUIÉN UTILIZA EL CENTRO? .....	31
3.1.14	EVALUACIÓN DEL ÉXITO DEL CENTRO.....	31
3.2	BIBLIOTECA PÚBLICA KIRKALDY, FIFE, ESCOCIA .....	32
3.2.1	EL PROYECTO .....	32
3.2.2	QUIÉN IMPARTE LA FORMACIÓN - UNA COLABORACIÓN ESTRATÉGICA .....	32
3.2.3	¿CUÁL FUE EL RESULTADO DEL PROYECTO? .....	32
3.2.4	VENTAJAS DEL PROYECTO DE KIRKALDY .....	33
3.3	EL PROYECTO DE WEST LOTHIAN, ESCOCIA .....	33
3.3.1	DIFERENCIAS DE CONDICIÓN SOCIAL ENTRE LA FORMACIÓN DE KIRKALDY Y LA DE WEST LOTHIAN .....	33
3.3.2	FORMACIÓN OFRECIDA .....	33
3.3.3	EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE .....	34
3.3.4	RESPUESTAS AL ANUNCIO DE BÚSQUEDA DE VOLUNTARIOS .....	34
3.3.5	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA .....	35
3.3.6	ÉXITO DEL PROGRAMA .....	35
4	UN EJEMPLO DE COLABORACIÓN ESTRATÉGICA PARA OFRECER ACCESO A LA EDUCACIÓN Y A LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS .....	37
4.1	EL PROYECTO DE APRENDIZAJE ACCESIBLE PERMANENTE (ALL) .....	37
4.2	OPCIONES EN LÍNEA ACTUALES DENTRO DE ALL .....	39
4.3	EVOLUCIÓN FUTURA .....	39

5	OBSTÁCULOS PARA QUE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS SE CONVIERTAN EN CENTROS DE CONOCIMIENTO .....	41
5.1	LA RENUENCIA DEL BIBLIOTECARIO A ASUMIR UN PAPEL NO TRADICIONAL .....	42
5.2	IMAGEN PÚBLICA DE LA BIBLIOTECA .....	42
5.3	FALTA DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA .....	44
5.4	LA FALTA DE UNA FILOSOFÍA SUBYACENTE DE LIDERAZGO EN LA SOCIEDAD DEL APRENDIZAJE .....	44
6	CONCLUSIÓN .....	47
7	APÉNDICE .....	49
7.1	PROYECTO DE CARTA A LOS AMIGOS DE WEST LOTHIAN .....	49
	Notas .....	55
	La autora .....	57

UN CENTRO DE CONOCIMIENTO PARA LA  
COMUNIDAD, UNA NUEVA FUNCIÓN PARA LA  
BIBLIOTECA PÚBLICA

*Kay Poustie*





# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 ¿DE QUÉ SE TRATA?

En los últimos años, se ha desarrollado un debate cada vez más intenso acerca de la función de la biblioteca pública. Los debates van desde la definición de dicha función hasta los últimos intentos de integrar la biblioteca pública como gran protagonista en la sociedad de aprendizaje.

Informes procedentes de Australia y Gran Bretaña indican que, a menos que las bibliotecas públicas estén dispuestas a aceptar que han llegado a un momento crítico en el desarrollo de sus servicios y se adapten a la nueva economía del conocimiento y a la globalización del mismo, caerán en la obsolescencia y su financiación estará en tela de juicio.

Este estudio aborda la función de las bibliotecas públicas en el proceso de aprendizaje permanente y las oportunidades de que disponen para aprovechar las opciones que les ofrecen las nuevas tecnologías a fin de aumentar los servicios tradicionales y todavía interesantes que brinda la biblioteca pública.

## 1.2 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ESTA CUESTIÓN?

Las bibliotecas públicas necesitan prepararse para participar en la economía del conocimiento y cambiar rápidamente para proporcionar a su clientela actual y potencial las aptitudes y oportunidades para usar la nueva tecnología que crea la infraestructura de acceso a la nueva economía del conocimiento.

Las bibliotecas públicas siempre han sido la puerta del aprendizaje para la gran mayoría de las poblaciones a las que atienden. No es necesario que las bibliotecas públicas renuncien al papel que ocupan en la sociedad debido a las nuevas tecnologías que han creado nuevos puntos de acceso al conocimiento, la autoayuda y el aprendizaje. Lo que deben hacer las bibliotecas públicas es examinar los productos que ofrecen al público y las posibilidades que les brindan las nuevas tecnologías para ampliar sus servicios.

Los directores de las bibliotecas y los organismos que las financian deben abordar la cuestión de la conversión de las bibliotecas públicas en centros de conocimiento, a fin de que puedan seguir contribuyendo al aprendizaje permanente de la población, una función que ha pertenecido a las bibliotecas públicas desde su inicio. Si la población no sabe utilizar las nuevas tecnologías que se desarrollan para acceder a la información que necesita para sobrevivir y enriquecer sus vidas, la nueva economía del conocimiento sólo estará al alcance de aquellos que tienen capacidad económica para explotarla.

### 1.3 LA VISIÓN

La visión es que los modelos expuestos en este artículo inciten a los directores de las bibliotecas públicas a explorar las oportunidades existentes de que su servicio participe en la sociedad del conocimiento y de que las bibliotecas públicas conciban un modelo significativo para su comunidad.

A medida que los políticos se dan cuenta de la función que pueden desempeñar las bibliotecas públicas para ayudar a sus países a aprovechar la economía global del conocimiento y para garantizar que los ciudadanos tengan los medios y el conocimiento necesarios para usar las nuevas tecnologías en su beneficio, la posición y financiación de las bibliotecas públicas adquirirá mayor seguridad. Si las bibliotecas públicas logran situarse como enlaces vitales en la emergente sociedad económica de aprendizaje y conocimiento y forjar colaboraciones estratégicas que les permitan ofrecer servicios indispensables para la comunidad, conocerán un sólido y trepidante futuro.

### 1.4 ¿QUIÉN SALDRÁ BENEFICIADO?

Los beneficiarios de los servicios sólidos e innovadores de las bibliotecas públicas serán tanto las propias bibliotecas como la población en general. Si un país tiene acceso a la información a través de una sólida red de bibliotecas públicas, contará con la base de una ciudadanía informada, una democracia firme y el fundamento de una fuerza laboral fuerte e informada, y ganará así más competitividad en la economía mundial.

## 2 ANTECEDENTES

### 2.1 LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

La teoría de que la biblioteca pública debe hacer de todo para todo el mundo y que ahora debe volver a centrarse y escuchar lo que sus clientes desean ha sido adoptada por los directores de las bibliotecas públicas en todo el mundo. Éstos intentan que los servicios de la biblioteca pública sigan siendo interesantes y competitivos a ojos de las autoridades locales, que exigen eficiencia y servicios orientados al cliente.

En Estados Unidos, Kenneth Shearer<sup>1</sup>, profesor de la Escuela de Biblioteconomía y Ciencias de la Información de la Universidad de Carolina del Norte, ha comentado la teoría de Lowell Martin<sup>2</sup>, que afirma que la biblioteca pública corre peligro de perder su eficacia debido a que los bibliotecarios intentan desempeñar demasiadas funciones al mismo tiempo. El análisis de Martin dio lugar a una serie de importantes estudios emprendidos por la Asociación de Bibliotecas Públicas (Public Library Association, PLA) sobre la aplicación del proceso de planificación en las bibliotecas públicas. Si bien la PLA ha abandonado el modelo funcional a favor de un nuevo modelo de planificación, estos estudios aún revisten interés a la hora de considerar las funciones de la biblioteca pública.

La segunda edición de la obra *Planning and role setting for public libraries*<sup>3</sup> (Planificación y establecimiento de un papel para las bibliotecas públicas), de la PLA, identificaba ocho funciones en las que podría centrarse la biblioteca pública, a saber:

- Centro de actividades de la comunidad
- Centro de información a la comunidad
- Centro de apoyo a la enseñanza formal

<sup>1</sup> Shearer, Kenneth (1993), *Confusing what is the most wanted with what is most used: a crisis in public library priorities today*, *Public Libraries* vol. 32, no. 4, pp. 193-197.

<sup>2</sup> Martin, Lowell A. (1983), *Public library: middle age crisis or old age*, *Library Journal* 108, 1 de enero de 1983, pp. 17-22.

<sup>3</sup> McClure, Charles et al (1987), *A planning and role setting manual for public libraries*, Chicago, ALA.

- Centro de aprendizaje independiente
- Puerta al aprendizaje preescolar
- Biblioteca de referencia
- Centro de investigación
- Biblioteca de materiales populares

En *Planning and role setting for public libraries*<sup>4</sup> se explica a los planificadores de bibliotecas que deben seleccionar un máximo de dos funciones principales para el servicio y que no se deben adoptar más de dos funciones secundarias.

Shearer muestra los resultados de los estudios realizados por George D'Elia, una encuesta realizada entre el público en general y los líderes de opinión para descubrir el orden de sus prioridades para las bibliotecas públicas. Los resultados son los siguientes:

#### Público en general

- Centro de apoyo a la enseñanza formal
- Centro de aprendizaje independiente
- Puerta al aprendizaje preescolar
- Centro de investigación
- Centro de información a la comunidad
- Biblioteca de referencia para la comunidad y las empresas
- Biblioteca de materiales populares
- Centro de actividades de la comunidad

#### Líderes de opinión

- Centro de apoyo a la enseñanza formal
- Puerta al aprendizaje preescolar
- Centro de aprendizaje independiente
- Centro de información a la comunidad
- Centro de investigación
- Biblioteca de materiales populares
- Biblioteca de referencia para la comunidad y las empresas
- Centro de actividades de la comunidad

Desgraciadamente, D'Elia modificó la función de biblioteca de referencia y lo denominó en su encuesta 'biblioteca de referencia para las empresas', lo que dio pie a una interpretación mucho más restrictiva que la función descrita en *Planning and role setting for public libra-*

<sup>4</sup> McClure, *Ibid.*

ries, cosa que probablemente propició una interpretación diferente por parte de los entrevistados. Sin embargo, a pesar de ello es evidente que la imagen pública de la función más importante de una biblioteca pública está relacionada con la enseñanza, desde la de los párvulos hasta la función que desempeña la biblioteca pública en el aprendizaje permanente como universidad popular.

A continuación, Shearer pasó revista a las funciones en que insisten las bibliotecas públicas estadounidenses y estudió el Public library data service statistical report (Informe del servicio estadístico de las bibliotecas públicas) publicado por la PLA en 1992, a fin de obtener una base de comparación.

Descubrió que las bibliotecas públicas pregonaban las siguientes funciones:

#### Función principal

- Biblioteca de materiales populares
- Biblioteca de referencia
- Puerta de aprendizaje preescolar
- Centro de información a la comunidad
- Centro de aprendizaje independiente
- Centro de apoyo a la enseñanza formal
- Centro de investigación
- Centro de actividades de la comunidad

#### Función secundaria

- Puerta de aprendizaje preescolar
- Centro de aprendizaje independiente
- Biblioteca de referencia
- Centro de apoyo a la enseñanza formal
- Centro de información a la comunidad
- Biblioteca de materiales populares
- Centro de actividades de la comunidad
- Centro de investigación

Funciones que las bibliotecas públicas califican de principales o secundarias:

- Biblioteca e materiales populares
- Puerta de aprendizaje preescolar
- Biblioteca de referencia
- Centro de aprendizaje independiente

Centro de apoyo a la enseñanza formal  
Centro de información a la comunidad  
Centro de actividades de la comunidad  
Centro de referencia

Shearer descubrió que la mayoría de los directores de bibliotecas públicas entrevistados consideraban que la "biblioteca de materiales populares" era la función más importante de la biblioteca pública. Esta opinión no varía en Australia actualmente y yo diría que es compartida por las bibliotecas públicas de numerosos países.

Así, desde esta óptica tradicional, los responsables de Gran Bretaña y Australia consideran que la biblioteca pública lleva a cabo una nueva función: la de centro para el aprendizaje permanente y el aprendizaje autodirigido, que utiliza las nuevas tecnologías y las pone al alcance del público en general.

## 2.2 UNA NUEVA FUNCIÓN PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA BRITÁNICA

En Gran Bretaña se han publicado durante los últimos dos años una serie de informes que ofrecen grandes oportunidades a la biblioteca pública. El primer informe se titula *New library: the people's network*<sup>5</sup> (La nueva biblioteca: la red popular) y fue encargado a la Comisión de Bibliotecas e Información por el Ministerio de Cultura, Medios de Comunicación y Deporte.

Este informe describe una serie de posibilidades para que las bibliotecas públicas británicas entren en el nuevo milenio como centros renovados y revitalizados para el aprendizaje y la comunicación y como vértice de acceso del público a una red extendida por toda Gran Bretaña. Al mismo tiempo, el informe confirma la función de la biblioteca pública como punto de acceso a los libros, las búsquedas, la contemplación silenciosa y el estudio. Señala:

"Las bibliotecas públicas complementan la enseñanza formal al ofrecer una base de recursos y una plataforma para que las personas de todas las edades participen en el aprendizaje permanente."

El segundo informe es un Libro Verde del Gobierno británico titulado *The learning age*<sup>6</sup> (La edad del aprendizaje), que se refiere a todo aprendizaje no basado en la escuela ni obligatorio. Destaca los propósitos económicos, sociales e individuales del aprendizaje y expresa que:

<sup>5</sup> *New library: the people's network* (1997), Londres, Comisión de Bibliotecas e Información

<sup>6</sup> *The learning age: a renaissance for Britain* (1998), Londres, HMSO.

"La inversión en capital humano será el fundamento del éxito en la economía global basada en el conocimiento del siglo XXI".

Este informe hace hincapié en el aprendizaje flexible y, a partir de él, las bibliotecas públicas pueden evaluar las oportunidades que se les presentan para facilitar el aprendizaje permanente para el público británico.

El tercer informe fue publicado igualmente por la Comisión de Bibliotecas e Información y lleva el título *The role of libraries in a learning society*<sup>7</sup> (La función de las bibliotecas en la sociedad del aprendizaje). Este informe expone los resultados de un proyecto de investigación realizado en el Centro de Desarrollo, Evaluación e Investigación de la Educación de la Universidad de Warwick, destinado a investigar la función de los servicios de la biblioteca y la información para promover el aprendizaje permanente. Señala:

"Los servicios bibliotecarios son parte de una relación triangular con la enseñanza y el aprendizaje en la que se desarrollan nuevos tipos de transmisión y obtención de información a fin de mejorar las perspectivas permanentes individuales y colectivas que prometen la integración social y el éxito económico."

La parte principal de este informe, relativa a las bibliotecas públicas, es el capítulo titulado "El aprendizaje en la ciudad del aprendizaje" y propone la creación de "lugares de aprendizaje" en las bibliotecas públicas, con ordenadores personales, programas diversos, CD-ROM, paquetes de aprendizaje abiertos y a distancia, así como cursos para aquellos que necesitan aprender a usar la tecnología.

### 2.3 UNA NUEVA FUNCIÓN PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA AUSTRALIANA

Dos informes han puesto en entredicho la función de la biblioteca pública australiana. El primero, *Navigating the economy of knowledge*<sup>8</sup> (Navegando por la economía del conocimiento), elaborado por Colin Mercer para el Grupo de Trabajo sobre Bibliotecas del Consejo de Ministros de Cultura, informa de los resultados de la primera encuesta nacional entre los usuarios y no usuarios de las bibliotecas públicas y estatales.

Este informe indica que:

"Observamos (...) un elevado nivel de utilización de la biblioteca para fines educativos tanto formales como informales, hasta el punto de que sirve de brazo adicional del sistema educativo nacional."

<sup>7</sup> *The role of libraries in a learning society* (1998), Londres, Library and Information Commission.

<sup>8</sup> *Navigating the economy of knowledge: a national survey of users and non-users of state and public libraries* (1995), Brisbane, Universidad de Griffith.

Y que:

"Nuestros hallazgos, en particular los relacionados con los usuarios marginales y no usuarios con amplios conocimientos informáticos, indican que la biblioteca, si se combina con las crecientes competencias en materia de información y comunicación de la población australiana, es y será una parte crucial de la infraestructura creativa necesaria para que Australia entre en las nuevas economías del conocimiento y en las nuevas relaciones económicas del siglo XXI."

El segundo informe, también elaborado para el Grupo de Trabajo sobre Bibliotecas por Colin Mercer con la colaboración de Margaret Smith, se titula *2020 vision: towards the libraries of the future*<sup>9</sup> (Visión 2020: hacia las bibliotecas del futuro) y señala que:

"Las bibliotecas funcionan como brazo importante -y de hecho esencial- de la infraestructura educativa nacional (...) Ya no se limitan a ser prestadores locales de servicios educativos informales y para adultos. Pueden incrementar su función local precisamente convirtiéndose en mediadores, navegadores y pasarelas a recursos regionales, nacionales y globales para la educación y la ilustración."

## 2.4 UNA REDEFINICIÓN DE LA FUNCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Así pues, al parecer se está formulando una nueva función para la biblioteca pública que se basa en el aprendizaje y la enseñanza permanentes. Mi opinión personal es que no se trata de una nueva función de la biblioteca pública. Ésta siempre ha ocupado un lugar en la enseñanza, desde sus inicios como mecanismo para fomentar los hábitos de lectura en las clases trabajadoras urbanas en el siglo XIX. El modelo de autopromoción del Instituto de Mecánica y de las Bibliotecas Carnegie ha llegado hasta las bibliotecas públicas de la actualidad.

La función de las bibliotecas públicas en la difusión de los conocimientos de tecnología de la información está muy bien documentada. Siempre ha existido un esfuerzo consciente por parte de las bibliotecas públicas para emprender programas por sí mismas o para colaborar con otros organismos a fin de ofrecer el lugar, los recursos y el ímpetu para garantizar que las comunidades locales tengan acceso a la formación en materia de tecnología de la información.

En los resultados de la encuesta de *Navigating the economy of knowledge*<sup>10</sup> se observó que la mayoría de los australianos encuestados, tanto usuarios como no usuarios, utilizarían auto-

<sup>9</sup> *2020 vision: towards the libraries of the future* (1996), Brisbane, Grupo de Trabajo sobre Bibliotecas del Consejo de Ministros de Cultura.



máticamente la biblioteca como fuente de información si desearan "descubrir algo" y que uno de los principales papeles de la biblioteca era la enseñanza y el aprendizaje permanente.

Ninguno de estos papeles es nuevo para la biblioteca. El aprendizaje es algo que todos hacemos cada día. Aprendemos a cocinar, a reparar el coche, a podar los rosales, a llegar a nuevos lugares, a saber dónde se celebran los mejores conciertos y exposiciones de arte y cómo practicar manualidades, oficios, aficiones y proyectos de interés especial. La gente aprende todos los días y la biblioteca pública es el lugar en el que muchos encuentran los materiales que les permiten adquirir nuevas aptitudes que probablemente ni siquiera conciben como un aprendizaje permanente.

## 2.5 ¿QUÉ HA CAMBIADO EN LA FUNCIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS?


Así pues, ¿por qué hablar de que las bibliotecas públicas están creando nuevas funciones y adoptando nuevos servicios relacionados con la formación y el aprendizaje?

Lo que ha cambiado es que las bibliotecas públicas se encuentran en la vanguardia de la nueva revolución de la tecnología de la información. Lo que también ha cambiado es que la gente necesita aprender a navegar por la nueva información a fin de obtener el mismo conocimiento que anteriormente recibía del mundo impreso.

A medida que se digitaliza el sistema mundial de información y se hace mucho más accesible a través de las nuevas tecnologías, el nuevo papel de las bibliotecas públicas no será únicamente ofrecer acceso a la información contenida en las redes, sino enseñar a las personas cómo obtener el máximo valor de ésta y a tener criterios para usar la información a la que acceden.

Las bibliotecas públicas no tienen que elegir entre libros o tecnología de la información. Ahora deben complementar la palabra impresa con los enormes recursos disponibles en formato electrónico. Para ello, las bibliotecas públicas deben convertirse en formadores y centros de aprendizaje que permitan al público que acude a ellas en busca de información acceder a la amplia y creciente gama de información electrónica.

*Fundación Bertelsmann*



### 3 EJEMPLOS DE BIBLIOTECAS QUE SE HAN CONVERTIDO EN FORMADORES EN ACCESO A LA INFORMACIÓN

#### 3.1 LAS BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD DE STIRLING, AUSTRALIA: LA BIBLIOTECA Y EL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE MIRRABOOKA

##### 3.1.1 ANTECEDENTES

A finales de 1995, la ciudad de Stirling comenzó a planificar una nueva biblioteca pública en una zona socioeconómicamente desfavorecida de la ciudad. Se trataba de una biblioteca de barrio para dar servicio a la población local.

La biblioteca tuvo sus inicios en un centro recreativo de propiedad municipal. El Director de la biblioteca había convencido al Consistorio de que sería estratégicamente acertado trasladar el centro recreativo y alquilar un local en un nuevo centro comercial que estaba construyéndose en las cercanías, con lo que habría un mejor acceso al transporte público. Se aprobó este plan y, tras la mudanza, el uso creció un 50,9% en el primer año de funcionamiento y un 32,5 y 38,2% en los años siguientes.

Los alquileres aumentaron y el Ayuntamiento tenía un solar cerca del centro comercial que había sido reservado para servicios. Nueve años después de trasladarse al centro comercial y con el uso en continuo aumento, el Consistorio acordó que se construiría un nuevo edificio para la en este solar municipal.

Al planear la nueva biblioteca, la dirección de ésta sabía que la función de la biblioteca en la sociedad actual era un refugio seguro para la comunidad y también un centro social. En una sesión de planificación del servicio bibliotecario del Ayuntamiento, el personal acuñó la frase "centro social en la comunidad" para describir cada una de las bibliotecas de barrio. Consideraban que las bibliotecas eran lugares seguros de reunión para los residentes que las utilizaban. Lugares en los que se hacía contacto social, en que los grupos ciudadanos podían reunirse, en que los jóvenes podían congregarse para estudiar o relajarse, lo que se convirtió en un "terreno común" para personas que vivían en situaciones de creciente aislamiento. Los habitantes de la Australia urbana se están quedando cada vez más aislados, ya que los

dos cónyuges trabajan, los niños están a la escuela y las familias emprenden cada vez más actividades solitarias, como ver la televisión o utilizar el ordenador de casa.

Lo que necesitan ahora muchas comunidades es un lugar que no sea el centro comercial, en el que reunirse, aprender y tener contactos sociales. La visión era que las Bibliotecas Públicas de Stirling satisficieran algunas o todas estas necesidades.

De este modo, el diseño de esta nueva biblioteca hacía hincapié en que debía tratarse de un lugar al que la gente pudiese acudir para aprender nuevas aptitudes en un entorno agradable y un lugar que ofreciese a los grupos ciudadanos de la zona espacio de oficinas y salas de reunión. El objetivo era atraer un elevado porcentaje de uso comunitario para limitar el vandalismo y la conducta antisocial.

Así fue cómo se enfocó la construcción de la nueva Biblioteca pública de Mirrabooka. La zona de Mirrabooka tiene una población de bajo nivel socioeconómico, junto con una numerosa población indígena y de procedencia extranjera, sobre todo de Vietnam y otros países asiáticos.

El solar destinado a la biblioteca estaba situado entre la principal zona comercial, que alberga una amplia variedad de tiendas de descuento y un subcentro en el que se encuentra la mayor oficina de la Seguridad Social del Estado, un prestamista, un videoclub y toda una serie de oficinas de organismos estatales y federales destinadas a los desempleados y a los inmigrantes.

El terreno colindaba con un espacio abierto denominado "Centro Urbano de Mirrabooka", que está situado entre dos centros comerciales y que se había deteriorado hasta formar un lugar lleno de carritos de compra, edificios cubiertos de pintadas, zonas asfaltadas con edificios y jardines en ruinas que eran objeto de continuos abusos y que ofrecía abrigo a inhaladores de pegamento, alcohólicos y personas implicadas en actividades antisociales. No obstante, era una zona que costaba al Departamento de Parques más dinero anualmente que cualquier otra zona verde de la ciudad. Lo que se había pensado como una zona agradable de lagos artificiales y parque se había convertido en objetivo de gamberros, en un lugar que no agradaba visitar a la población debido a las actividades delictivas que tenían lugar en él. El Director de Bibliotecas había participado en reuniones del Comité consultivo de Mirrabooka, que estaba formado desde hacía años por representantes del Ayuntamiento, el organismo público encargado de la vivienda, la dirección del centro comercial, la empresa de transporte público, la policía y el servicio de correos australiano. La estación de autobuses estaba plagada de problemas, lo que dio lugar a la contratación de guardias de seguridad (con

perros Rottweiler). El centro comercial contrató también guardias de seguridad para patricular los aparcamientos y el personal de la biblioteca, que se albergaba en la tienda alquilada, era escoltado a la salida del edificio tras el turno de noche. La zona experimentaba problemas que algunas personas pensaban que sólo podrían resolverse mediante una presencia policial permanente.

Cuando llegó el momento de anunciar los planes para la nueva biblioteca se conocían todos los problemas existentes en la zona. El Director de Bibliotecas creía que si el Ayuntamiento podía construir una biblioteca y otras instalaciones públicas que atrajesen a un mayor número de personas a la zona y que hiciese que la gente de Mirrabooka se sintiese orgullosa del nuevo edificio, podrían superarse algunos de los problemas sociales inherentes a esta zona. A continuación comenzaron los trabajos con el arquitecto para diseñar la biblioteca como "centro social" de la comunidad.

### 3.1.2 PLANES PARA UNA COMUNIDAD

La biblioteca se planificó como parte de un local que albergaba oficinas públicas y salas de reunión. Asimismo, albergaría un Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Stirling y un centro de tecnología de la información. Las salas de reunión, las oficinas públicas y la biblioteca tienen su entrada en el vestíbulo principal, que también alberga una pequeña cafetería que forma parte del complejo. Al vestíbulo se puede acceder por ambos lados y la cafetería conduce a una pequeña terraza al aire libre desde la que puede contemplarse el Centro Urbano de Mirrabooka, nuevamente acondicionado, con lagos ornamentales. Los caminos que bordean los lagos dan acceso a la estación de autobuses, al centro comercial principal y al centro auxiliar, en el que se encuentran las oficinas públicas y las instalaciones de atención sanitaria.

Tanto la biblioteca como las oficinas públicas y la cafetería dan a la zona que había sido objeto de vandalismo y conductas antisociales. Se ha eliminado gran parte de esta conducta antisocial y vandalismo por el hecho de que quienes estaban implicados en actividades delictivas ahora notan que la zona está vigilada y el público comenta que se siente mucho más seguro en la zona.

La función de la biblioteca pública como catalizador del aprendizaje permanente y como organismo de formación para permitir que la población acceda a las nuevas tecnologías fue considerado esencial para quienes utilizaban la biblioteca en esta zona. Debido a que el servicio de bibliotecas no pudo destinar personal adicional a causa de los recortes presupuestarios, el Centro de Información cobra tasas por la formación. Se consideró que ello constituía una oportunidad para poder contratar a un enseñante de Internet que utilizaría sus

conocimientos para instruir a los clientes a cambio de una remuneración. Esta persona también impartiría otros cursos y seminarios en distintos puntos de la ciudad, que serían gratuitos para aquellas personas que no pudiesen pagar el curso completo.

Al mismo tiempo, se decidió ofrecer a los habitantes de esta zona, muchos de los cuales no se podían permitir la compra de equipos informáticos para sus hogares, acceso a un servicio gratuito de Internet, así como a programas de tratamiento de textos en la biblioteca. Este servicio iba a iniciarse en todas las bibliotecas municipales y ha resultado un gran éxito de público.

Durante la fase de planificación del edificio se decidió igualmente incorporar el Centro de Tecnología de la Información y hacerlo funcionar como una unidad de negocio. Era la primera vez que el Ayuntamiento iba a construir una nueva biblioteca con espacio para albergar una instalación de este tipo.

### 3.1.3 EL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE MIRRABOOKA

Este Centro constituye una nueva dimensión de los servicios de una biblioteca pública al haber sido creado específicamente como centro de enseñanza. Toma en consideración la nueva función de la biblioteca pública y sigue una de las recomendaciones del informe australiano 2020 vision: towards the libraries of the future<sup>11</sup>, que señala:

"Las bibliotecas y los bibliotecarios son navegantes que elaboran mapas y muestran el camino hacia las autopistas de la información."

Numerosas bibliotecas australianas ofrecen acceso a Internet y asistencia por parte de personal formado para ayudar a los clientes a utilizar Internet. Algunas bibliotecas facilitan varias terminales para la formación en Internet, pero actualmente sólo unas cuantas cuentan con un centro de formación plenamente operativo.

### 3.1.4 CREACIÓN DEL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Al planificar el Centro de TI se decidió que sería una parte definida de la biblioteca y que la entrada en él se haría a través de la biblioteca, a fin de garantizar que la gente viese el Centro de TI como parte del servicio de la biblioteca y no se sintiese intimidada por lo que habría podido considerarse una empresa comercial que no formaba parte de las instalaciones públicas creadas por el Ayuntamiento.

<sup>11</sup> Ibid, p. 2.

La sala que alberga el Centro de TI puede observarse a través de las puertas de vidrio que la separan de la biblioteca. Esto significa que los usuarios interesados pueden ver la actividad de las clases y, cuando las instalaciones no están en funcionamiento, pueden entrar y hablar con el enseñante o echar un vistazo al Centro y su equipamiento. Retrospectivamente, se puede decir que debería haber una puerta al exterior para permitir la organización de cursos de forma independiente del horario de apertura de la biblioteca. Sin embargo, la seguridad era la prioridad absoluta en el momento de la planificación y se consideró que una puerta al exterior constituiría un importante riesgo de seguridad tanto para el equipo informático como por ser un punto de salida no controlado de la biblioteca.

El Centro cuenta igualmente con una pequeña cocina detrás de unas puertas de librillo, de forma que los asistentes puedan hacer una pausa y tomar té o café sin necesidad de utilizar las instalaciones de la sala de actividades de la biblioteca o la cocina del personal, lo que le confiere bastante autonomía.

Se han dispuesto doce pupitres en forma de U frente a pizarras blancas y una pantalla para el proyector. También hay una unidad de televisión y vídeo que puede utilizarse para mostrar a toda la clase pantallas de Internet. Un decimotercer pupitre, para el enseñante, se encuentra en la parte anterior de la sala. Cada estación de trabajo/pupitre cuenta con un ordenador Pentium 133 compatible, una silla diseñada ergonómicamente y un pupitre con un cajón con cerradura en el que los asistentes pueden guardar sus pertenencias durante el curso. Los asistentes pueden ajustar el teclado, el monitor y la silla para estar cómodos durante las clases.

Cada terminal está dispuesta de forma que los demás asistentes no puedan ver directamente las actividades realizadas en ella. Esto permite a los principiantes sentirse más a gusto porque a menudo tienen miedo de que los demás los vean cometer errores.

### 3.1.5 EQUIPOS

El Centro está equipado con trece ordenadores personales compatibles que operan en Windows 95. Las características de cada ordenador personal son las siguientes: Pentium 133, 16 Mb de RAM, disco duro de 1,2 Gb, disco flexible de 1,44 Mb, adaptador de red, tarjeta de sonido de 16 bits, monitor de 14 pulgadas y un ratón y teclado PS/2.

Cada ordenador está enlazado a un Centro de red local con un cable bidireccional de 10/100 megabytes.

Dos impresoras láser DEC con HP Jetdirect forman parte asimismo de la red de área local y conectan directamente con el centro de la LAN.

La red de área local utiliza protocolo IP para acceder a Internet e imprimir, y Netbeui (protocolo de redes) para los protocolos de distribución interna de archivos.

La red de área local conecta con un encaminador y a un cable RDSI que permite acceder a la red de área ampliada de Stirling y a Internet a través del principal centro administrativo del Ayuntamiento de Stirling, situado a unos diez kilómetros de distancia.

La red interna de la biblioteca también hace uso de este acceso a la red de área ampliada, y comparte el centro local, el encaminador y el cable RDSI.

La utilización de un cable directo de enlace elimina la necesidad de contar con módems y los problemas que pueden derivarse del uso de líneas telefónicas. La administración del sistema puede llevarse a cabo a distancia y la velocidad de acceso aumenta considerablemente, lo que significa que se opera con un sistema sumamente eficiente.

### 3.1.6 UNA COLABORACIÓN ESTRATÉGICA PARA OPERAR EL CENTRO

Sin la colaboración estratégica del Instituto de Formación de Internet de Australia (ITI), el Centro no funcionaría con la eficacia que lo hace.

El Instituto de Formación de Internet fue creado por bibliotecarios con visión de futuro para ayudar a formar al personal de las bibliotecas en la utilización de Internet y a fin de incentivar a las bibliotecas, incluyendo las públicas, a ofrecer formación en Internet como parte de sus servicios.

El ITI creía que las bibliotecas públicas tenían un papel que desempeñar en la formación del público para utilizar eficazmente Internet como punto de acceso a la información. Creía que al instituir la formación en Internet en las bibliotecas públicas podrían generar ingresos para la biblioteca, ayudar a los usuarios de Internet a ser más eficientes, maximizar los recursos disponibles de la biblioteca y abrir la ruta hacia el acceso a la información electrónica.

Al ser el sector de crecimiento más rápido a escala mundial, Internet ofrece un acceso instantáneo a una gran cantidad de información que anteriormente no estaba disponible o tardaba mucho tiempo en llegar. A medida que se producía más información y se podía acceder a ésta en Internet, el ITI consideró que resultaría cada vez más difícil que las personas comprendieran cómo localizar la información disponible.

El ITI creía que este escenario era casi idéntico al que las personas encuentran cuando buscan un libro determinado y que ése era el momento en que solicitaban ayuda a un bibliotecario profesional. El único cambio en este escenario era que la información estaba disponi-



ble en línea y no impresa en papel, y los bibliotecarios ocupaban una posición ideal para ayudar al público a acceder a esta información.

El Instituto de Formación en Internet fue creado para ofrecer a las bibliotecas las herramientas necesarias para enseñar a los usuarios de Internet a acceder y utilizar este medio de la forma más eficaz. Sin embargo, el ITI también creía que, si bien las bibliotecas podían cobrar por este servicio, debían mantener un servicio básico accesible a los clientes que no pudiesen pagarlo.

Esta fue también la política del Ayuntamiento de Stirling. El Ayuntamiento ofrece acceso gratuito a Internet en todas las bibliotecas, pero también estableció el Centro de Formación en Internet para brindar formación de forma remunerada a fin de facilitar el acceso a Internet de forma más eficaz, tanto con fines profesionales como recreativos. Al cobrar a aquellos que podían pagar este servicio, los fondos así obtenidos ayudarían a financiar el Centro y permitirían a las bibliotecas ofrecer igualmente alguna formación a aquellos que no podían permitirse pagar una formación especializada, a través de seminarios públicos y sesiones de información.

El Ayuntamiento de Stirling se adhirió al Instituto de Formación en Internet porque consideraba que los servicios ofrecidos por éste le permitirían operar mejor su Centro de Tecnología de la Información y para tener acceso a un centro de competencias y marketing que no podía brindar por sí solo. El coste de ser miembro del ITI es de 2.000 dólares australianos (AUD) de inscripción y una cuota anual de 2.000 AUD más una comisión del 15% por las sesiones de formación.

### 3.1.7 ¿QUÉ SERVICIOS OFRECE EL INSTITUTO DE FORMACIÓN EN INTERNET?

El Instituto de Formación en Internet ofrece los siguientes servicios a sus bibliotecas afiliadas:

- Programa de formación de formadores
- Manuales para ayudar al desarrollo de las sesiones de formación
- Un servicio de actualización sobre recursos y desarrollos de Internet
- Marketing y actividades de promoción
- Un enlace con Telstra Big Pond, proveedor australiano de servicios de Internet, que asesora a sus clientes acerca de la disponibilidad de cursos de formación en los centros registrados del ITI.
- Una oferta de horas gratuitas en Telstra Big Pond para clientes que asisten al Centro y no tienen acceso a un proveedor de servicios de Internet, para permitirles probar el servicio desde su propio ordenador en casa.
- Servicio de ayuda.

### 3.1.8 CURSOS DE FORMACIÓN DE FORMADORES DEL INSTITUTO DE FORMACIÓN EN INTERNET

El ITI ofrece al personal de las bibliotecas la oportunidad de participar en las clases de formación de formadores que brindan bibliotecarios con amplia experiencia y conocimientos en formación en Internet y uso de enlaces en línea. Los cursos ofrecen al personal la oportunidad de aprender a presentar la formación a los clientes de la biblioteca y a cubrir temas relacionados con la gestión, el hardware, el software y el contenido.

Además del enseñante del Centro del ITI se enviaba a este curso a una persona de cada biblioteca.

### 3.1.9 SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE UN FORMADOR

Si bien una opción era seleccionar a uno de los empleados de la biblioteca para que siguiera el curso de formación de formadores, la segunda opción era poner un anuncio en el mercado libre para buscar a un formador en Internet que asumiese la plena responsabilidad del Centro. Con la asistencia del Instituto de Formación en Internet se elaboró una descripción de tareas y se puso un anuncio en el diario oficial.

La respuesta recibida fue excelente. La variedad de los candidatos resultaba interesante. Las personas que expresaron interés por el puesto tenían experiencia y conocimientos que iban desde especialistas en tecnología de la información que deseaban un cambio en su carrera hasta bibliotecarios con algunas competencias en materia de Internet. Se celebraron entrevistas y la candidata elegida fue una persona que había estado llevando un centro de formación para una universidad local. Este centro de formación había cerrado debido a una reorganización de la universidad y la candidata elegida tenía una amplia experiencia en un centro que había funcionado como parte del sistema de enseñanza de la universidad.

No obstante, nuestra candidata recibió la oferta de otro puesto en una universidad rival que le ofrecía un sueldo superior al de nuestro puesto. Naturalmente, aceptó este otro puesto. Nuestro siguiente candidato era pedagogo y se había ocupado de una red regional para el Ministerio de Educación que contaba asimismo con un centro de formación que enseñaba a los maestros de escuela a operar redes y los formaba para utilizar Internet en la escuela. Estaba buscando un cambio en su carrera y tenía excelentes cualificaciones pedagógicas, así como experiencia en la elaboración de materiales para planes de estudios, funcionamiento de redes y creación de páginas web.

Tras su contratación, el Instituto de Formación en Internet impartió el curso de formación para formadores a nuestro nuevo miembro del personal y otro empleado de cada una de las bibliotecas de Stirling. Este curso fue muy bien recibido por el personal y resultó muy útil

para el nuevo formador, ya que le permitió establecer una relación de trabajo con el personal del Instituto de Formación en Internet ubicado en Melbourne, en la costa oriental de Australia, y con personal de cada una de las bibliotecas de Stirling.

### 3.1.10 LOS PRIMEROS OCHO MESES DE FUNCIONAMIENTO

El Centro empezó a funcionar en octubre de 1997 y los primeros tres meses se consagraron a establecer los programas y a organizar de forma general los procedimientos y direcciones. Desde entonces, más de 300 personas han participado en cursos de formación de pago. La mayoría de las personas formadas en los primeros ocho meses eran miembros del personal del Ayuntamiento de Stirling y personal de las bibliotecas de otros municipios que aprendieron a hacer búsquedas en Internet a fin de ofrecer un mejor servicio a los clientes de sus propias bibliotecas. El resto eran personas que se enteraron de la existencia del Centro de TI a través de Telstra Big Pond, su proveedor de servicios de Internet, o que habían sabido de los cursos que se impartían en el Centro a través de anuncios en otras bibliotecas municipales de Stirling, a través de artículos de prensa o los seminarios gratuitos de información sobre Internet realizados en las bibliotecas.

Se recaudó un total de 8.231 AUD en los primeros ocho meses, que incluían la venta de manuales y el alquiler de salas a varios grupos. Los gastos de explotación del Centro de TI, incluyendo el sueldo del formador y los pagos al ITI, se elevaron a 42.100 AUD. El coste neto de funcionamiento durante los ocho meses fue de 33.689 AUD.

El principal problema que surgió fue cómo comercializar eficazmente el Centro de TI y encontrar un precio que se adaptase al mercado. Las matrículas normales han oscilado entre 30 y 125 AUD, siendo la más común de 79 AUD por el curso "Búsqueda en Internet". Uno de los problemas es que comúnmente se piensa que por el hecho de que la formación se realice en una biblioteca pública debería ser gratuita o muy barata.

Otro problema que conocíamos en el momento de planificar el Centro era que éste estaba situado en una zona económica y socialmente desfavorecida. Sin embargo, si se deseaba crear un centro, éste debía estar ubicado en el nuevo edificio de la biblioteca que se encontraba en construcción. Algunas personas que se pusieron en contacto con el Centro no deseaban desplazarse a los suburbios, es decir, al norte del río Swan, que de hecho forma una barrera psicológica entre quienes viven en los suburbios del sur y los que viven al norte del río.

### 3.1.11 PROMOCIÓN DEL CENTRO

Una de las actividades más difíciles ha sido promocionar comercialmente el Centro. Cada una de las bibliotecas municipales dispone de folletos y ha celebrado sesiones de informa-

ción y seminarios sobre Internet donde se ha facilitado información sobre el Centro a los asistentes.

El Ayuntamiento celebra reuniones periódicas con los directores de escuelas de su zona y una de ellas se celebró en el Centro de TI para permitir que los directores viesen el Centro y conociesen al formador. Sin embargo, las escuelas tienen presupuestos sumamente reducidos para la formación y todos esperaban que el Centro ofreciese formación gratuita a su personal.

El Centro del ITI ha enviado numerosos comunicados de prensa a los diarios locales y gracias a ellos un creciente número de clientes ha acudido a él. Un anuncio en una publicación especializada destinada a la tercera edad atrajo a un grupo de clientes. Actualmente, el Centro mantiene contactos con la asociación local de empresarios a fin de que sus miembros conozcan los servicios que ofrece. Asimismo, un número considerable de clientes se enteró de la existencia del Centro a través de los anuncios del Instituto de Formación en Internet publicados en Telstra Big Pond.

Las bibliotecas no suelen hacer un marketing agresivo, pero la promoción del Centro de TI debía ser más vivaz de lo habitual. A título experimental, el Centro de TI montó un stand en la Exposición de Higiene y Estilo de vida femeninos y atrajo a un buen número de personas interesadas que deseaban navegar por Internet y conocer algo más acerca de este medio. El Centro ofreció un descuento a las personas que presentaran un folleto de la Exposición a fin de poder contar el número de personas que acudía al Centro a raíz de esta táctica publicitaria.

El Director de Bibliotecas ha solicitado recientemente una subvención al Ministerio de la Tercera Edad del Estado federado. Las subvenciones se conceden durante el Año de la Tercera Edad. Esta solicitud pedía fondos para sufragar la mayoría de los gastos para instruir a cincuenta personas de la tercera edad en el uso de Internet y para que pasasen a formar parte de los Amigos de Internet a fin de interesar a otras personas mayores. En este momento, aún no se conoce el resultado de esta solicitud.

### 3.1.12 CURSOS OFRECIDOS POR EL CENTRO

Los cursos que ofrece el Centro aumentan gradualmente a medida que el tiempo permite la elaboración del contenido de nuevos cursos. El Centro comenzó con los siguientes productos:

- Introducción a Internet
- Elementos básicos de Internet
- Búsqueda eficaz en Internet
- Uso eficaz del correo electrónico

Después amplió su oferta a:

- Genealogía en la red
- Recursos sanitarios en la red

Actualmente existe demanda de otros tipos de formación informática, como Word para Windows, Excel y Mind Your Own Business. Se han adquirido nuevos programas para introducir estos módulos. Casi está listo un curso sobre solución de problemas de ordenadores personales, que tanta falta hace al personal bibliotecario.

### 3.1.13 ¿QUIÉN UTILIZA EL CENTRO?

Los primeros clientes del Centro fueron funcionarios del Ayuntamiento de Stirling. Estas personas procedían de todas las dependencias del Ayuntamiento, así como de la biblioteca. Puesto que el Ayuntamiento estaba estableciendo una red entre todas sus oficinas y ofrecía a gran parte de su personal acceso a Internet, debían saber cómo usar eficazmente esta herramienta.

El segundo grupo en número de usuarios del Centro han sido los bibliotecarios de otras autoridades locales que conectan sus bibliotecas a Internet. Estas personas necesitaban aprender a utilizar eficazmente Internet como herramienta de referencia y para prestar asistencia a los clientes de sus bibliotecas que utilizaban las terminales de acceso público a Internet. Ya que el curso "Búsqueda eficaz en Internet" cubría todo lo que los bibliotecarios necesitaban saber para ayudarles en su trabajo, este curso tuvo una acogida excepcional entre el personal de las bibliotecas.

El Centro también acogió a bibliotecarios de la Biblioteca Parlamentaria del Estado para recibir formación y el ITI le encargó la realización de cursos de formación de formadores para otra entidad local que estaba abriendo un Centro de TI en la parte sur del área metropolitana.

El Centro ha sido alquilado para cursos de formación por varias organizaciones que desean formar a su personal en software informático, ya que existen muy pocos centros en los que se puedan impartir cursos a doce personas al mismo tiempo con acceso a su propia terminal. Existe una cuota fija para el alquiler del Centro, que incluye té por la mañana o la tarde y la posibilidad de consultar al formador en caso necesario.

### 3.1.14 EVALUACIÓN DEL ÉXITO DEL CENTRO

Como centro de formación, la prestación de estos servicios en un marco público ha sido un éxito y ofrece la ocasión de crear otras oportunidades para innovar el centro de formación. Los ingresos totales durante los quince meses de funcionamiento han sido de 14.840 AUD

y los cursos se llenan con mayor rapidez en la actualidad. Sin embargo, con un marketing más activo y una ampliación de la gama de cursos, podría lograrse una mejora de la situación.

La cuestión de prestar servicios de pago en las bibliotecas públicas y la oportunidad de recaudar fondos con ellos aún es objeto de gran controversia. No obstante, el objetivo del Centro era brindar una oportunidad de aprender a aprovechar las posibilidades de información que Internet ofrece al público. En este aspecto, el Centro ha demostrado su eficacia.

## 3.2 BIBLIOTECA PÚBLICA DE KIRKALDY, FIFE, ESCOCIA

### 3.2.1 EL PROYECTO

Kirkaldy tiene una población de 55.000 habitantes. El proyecto de Kirkaldy se basaba en la premisa de que, si bien no había fondos o recursos para ofrecer formación en Internet a los usuarios de la biblioteca a través de los ordenadores personales de acceso público de la biblioteca, existía otra manera de ofrecer dicha formación. Una de las bibliotecas de barrio estableció un sistema de "multiplicadores" para prestar asistencia a quienes necesitaban dicha formación.

El bibliotecario tuvo la idea de que los desempleados de la localidad podrían tener interés en un programa en el que recibiesen formación de cierto nivel en aplicaciones informáticas y el uso de Internet. En el marco de su compromiso de asistir a cursos de formación se comprometerían igualmente a dedicar una parte garantizada de su tiempo a formar o asistir a un principiante determinado con el que establecerían una relación de "multiplicador".

### 3.2.2 QUIÉN IMPARTE LA FORMACIÓN - UNA COLABORACIÓN ESTRATÉGICA

El bibliotecario solicitó al centro de enseñanza para adultos de la comunidad que impartiese la formación. El centro de enseñanza aceptó el programa y se comprometió a ofrecer formación en estudios informáticos a nivel de SCOTVET. SCOTVET es un título de enseñanza modular nacional. El centro de enseñanza imparte la formación sin cobrar los gastos a la biblioteca. Este centro recibe subvenciones estatales en función del número de personas que obtienen Certificados, por lo que este programa mejora también su financiación. El Consistorio de Fife acordó pagar los gastos de viaje de los "multiplicadores" a los cursos de formación y para las citas destinadas a conocer a los principiantes.

### 3.2.3 RESULTADO DEL PROYECTO

Tras acordar las fechas para los cursos de formación con el centro de enseñanza para adultos, la biblioteca de barrio de Sinclairtown, que sirve a una población de aproximadamente 12.000 personas, puso un anuncio en busca de "multiplicadores". La respuesta fue excelente: 21 candidatos. Lo sorprendente fue que doce de ellos eran profesionales de la informática

que no requerían formación, pero que estaban dispuestos a dedicar parte de su tiempo libre a ayudar a otras personas.

Los otros nueve candidatos recibieron formación. Seguidamente, se les asignó un principiante con el que comenzaron a trabajar conjuntamente.

### 3.2.4 VENTAJAS DEL PROYECTO DE KIRKALDY

Todo el mundo salió ganando con este proyecto. Los "multiplicadores" obtuvieron calificaciones para su curriculum vitae, así como formación y aptitudes prácticas para tratar con gente. Asimismo, cuentan con una nueva referencia para solicitar empleo, ya que la biblioteca está dispuesta a dar fe de su labor en el proyecto. Los principiantes obtienen conocimientos informáticos que pueden incluir en su curriculum vitae, así como un nuevo interés y aptitudes en el manejo de ordenadores personales y acceso a nueva información en Internet.

Se trata de un programa innovador que cualquier biblioteca podría emprender en colaboración con los centros de enseñanza de adultos de la comunidad y otros organismos de formación que estén dispuestos a prestar asistencia de alguna forma. Este programa implica a la biblioteca en la función de enseñanza pública que muchas personas le atribuyen.

## 3.3 EL PROYECTO DE WEST LOTHIAN, ESCOCIA

Este proyecto se basó en el proyecto de Kirkaldy, cuyos detalles se exponen más arriba. El Director de Bibliotecas de West Lothian visitó Kirkaldy en dos ocasiones para hablar de los problemas, actividades y oportunidades con el personal responsable del programa.

Después de haber obtenido suficiente información como para prever cómo podía llevarse a cabo un programa similar en West Lothian, presentó la idea al Consistorio y lo convenció para llevarlo a la práctica.

### 3.3.1 DIFERENCIAS SOCIALES ENTRE KIRKALDY Y WEST LOTHIAN

A diferencia de Kirkaldy, un porcentaje muy alto de los habitantes de West Lothian trabajan en el sector de los microprocesadores y, por consiguiente, existe un buen nivel de conocimientos informáticos entre la población. Asimismo, tiene una tasa de desempleo muy reducida, por lo que pudo buscar voluntarios que tenían trabajo y contaban ya con conocimientos en informática. No obstante, se ofrecieron a complementar estos conocimientos informáticos con una formación para aquellos voluntarios que creyesen necesitarla.

### 3.3.2 PRESTACIÓN DE LA FORMACIÓN

El servicio local de educación acordó impartir formación en "trato humano" a todos los voluntarios, ya que es indispensable que todos los voluntarios aprendan a tratar con las per-

sonas en una situación de formación. Dos institutos de enseñanza media ofrecieron los servicios de dos profesores de informática como asesores para cuando el personal de la biblioteca comenzase a entrevistar a los voluntarios. Mediante estas entrevistas se determinaron las lagunas en los conocimientos de los voluntarios y se les ofreció formación para eliminarlas.

El Consistorio de West Lothian sigue una política en materia de voluntarios y uno de los requisitos es que todos ellos deben pasar por una reunión formal de evaluación antes de comenzar una labor voluntaria.

Puesto que el servicio local de educación carecía de tiempo para llevar a cabo esta evaluación, el Director de Bibliotecas tuvo que encargarse personalmente de ella. Había 40 voluntarios confirmados mediante el anuncio y reuniones, y un número aún mayor ofrecía sus servicios en días determinados. Esta entrevista de evaluación vino a aumentar la ya pesada carga de trabajo del Director de Bibliotecas, a pesar de que el administrador de sistemas se comprometió a realizar algunas de las reuniones en su lugar.

### 3.3.3 EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Los dos profesores presentaron una lista de comprobación sobre las tres principales aplicaciones en oferta: MS Word, MS Excel e Internet. Los multiplicadores también aceptaron aprender a utilizar el nuevo WebPac del sistema de la biblioteca, que cuenta con una serie de opciones de usuario, como reserva, renovación y acceso a Internet. Estas listas se convirtieron en la referencia para el éxito del curso de formación. Se acordó que una vez que los aprendices adquiriesen competencias suficientes en todos los puntos de esta lista estarían en condiciones de utilizar la aplicación por sí solos.

También se acordó que la relación entre multiplicador y aprendiz terminaría de mutuo acuerdo una vez que se hubiesen completado todos los puntos de la lista. A continuación, los multiplicadores estarían disponibles para otro aprendiz.

Se previeron igualmente reuniones trimestrales en las que los multiplicadores pudiesen intercambiar notas, aprender de las experiencias de otros y, de ser posible, eliminar la sensación de aislamiento que pudiesen experimentar al encontrarse en una relación unipersonal entre profesor y alumno.

### 3.3.4 RESPUESTA AL ANUNCIO EN BUSCA DE VOLUNTARIOS

West Lothian empezó a buscar voluntarios mediante anuncios a mediados de octubre de 1998 y para mediados de noviembre se habían presentado casi sesenta personas. Se las invitó a una reunión pública para hablar de la forma en que podría funcionar el programa. A la



reunión asistieron 35 personas y se mantuvieron una serie de deliberaciones, que llevaron a tomar decisiones sobre el posible funcionamiento del programa. Los voluntarios estaban sumamente bien cualificados y resultó que 15 de los asistentes a la primera reunión cumplían funciones de formación en informática en sus propias empresas.

En enero de 1999 se inscribieron 68 voluntarios como multiplicadores informáticos. A cada uno de ellos se le remitió una carta y un impreso de solicitud. Estos documentos se adjuntan en un apéndice.

### 3.3.5 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA


Las bibliotecas de West Lothian ultimaron su proyecto Creatis en enero de 1999. Este proyecto ofrece acceso a Internet y a aplicaciones informáticas a través de 42 ordenadores personales en cada una de las bibliotecas de barrio de horario completo. Nadie está autorizado a utilizar las terminales hasta contar con los conocimientos necesarios y no hay personal formado para asistir a los usuarios. Sin embargo, a todos se les garantiza el acceso a los servicios gratuitos de un multiplicador.

Las primeras parejas de multiplicadores y aprendices se formarán una vez que los primeros multiplicadores hayan recibido formación; la fecha prevista es a mediados de febrero de 1999. En cada biblioteca de barrio se elabora una lista de aprendices. Los multiplicadores recibirán el nombre y señas del aprendiz que se les ha asignado y corresponde a los multiplicadores realizar el primer contacto. La primera sesión será gratuita y, a continuación, se aplicará la cuota normal por las lecciones. Una vez que se considere que los aprendices cuentan con los conocimientos necesarios, el multiplicador presentará un informe al director y se le asignará un nuevo aprendiz. Los aprendices con los conocimientos necesarios podrán utilizar las terminales por sí solos, de forma que se habrá formado a un grupo de personas cualificadas para utilizar las instalaciones en línea de la biblioteca y las aplicaciones para ordenador personal.

### 3.3.6 ÉXITO DEL PROGRAMA

En el momento de escribir este artículo, el programa acababa de comenzar. Sin embargo, para más información envíe un e-mail a George Kerr, Director de Atención al Ciudadano de West Lothian y miembro de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas a [gkerr@libhq.demon.co.uk](mailto:gkerr@libhq.demon.co.uk).

*Fundación Bertelsmann*



## 4 UN EJEMPLO DE COLABORACIÓN ESTRATÉGICA PARA OFRECER ACCESO A LA EDUCACIÓN Y A LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

### 4.1 EL PROYECTO DE APRENDIZAJE ACCESIBLE PERMANENTE (ALL)

El Proyecto de Aprendizaje Accesible Permanente (ALL) es una empresa conjunta de la Universidad de Macquarie y de la Biblioteca del Estado de Nueva Gales del Sur, Australia. Este proyecto fue creado en respuesta al Programa de información y tecnología elaborado por el Gobierno del Estado de Nueva Gales del Sur para los habitantes de este Estado y forma parte de la estrategia de la NSW.net. Esta colaboración innovadora se concentra en desarrollar formas para ofrecer un acceso equitativo y rentable a la educación y la información, independientemente del momento en que las personas deseen acceder a la información o del lugar en que se encuentren.

La Biblioteca del Estado de Nueva Gales del Sur está desarrollando una red informática de alta velocidad que une entre sí a las 97 bibliotecas públicas de este Estado. El Estado de Nueva Gales del Sur tiene una superficie de 801.660 km<sup>2</sup> y una población de 6,5 millones de habitantes. Muchas personas viven muy lejos de las instituciones de enseñanza de tercer nivel y el acceso a este tipo de aprendizaje es un paso adelante importante para estas personas aisladas, así como para las personas que puedan estar aisladas por otras circunstancias, como el cuidado de otras personas u horarios de trabajo que les impidan asistir a un centro universitario.

La Universidad de Macquarie tiene los derechos exclusivos para ofrecer enseñanza superior a través de esta red, lo que implica que cualquier usuario de una biblioteca local podrá acceder a los cursos en línea de esta universidad sin tener que adquirir su propio ordenador ni pagar el tiempo de conexión. Las personas que deseen información y un acceso flexible a la educación dispondrán de una nueva pasarela a través del proyecto ALL. Este proyecto ha visto la luz gracias a la visión del Vicecanciller, el profesor Bernard Carey, sobre las opciones flexibles de aprendizaje en la Universidad de Macquarie.

La participación en este proyecto ofrecerá las siguientes ventajas a los miembros de la comunidad, los Consejos Regionales y la red de Bibliotecas Públicas:

- Acceso a diversas oportunidades educativas independientemente del lugar geográfico
- Desarrollo de identidades regionales en línea con control de la comunidad.
- Una oportunidad de estar en la vanguardia de la extensión de los servicios de las bibliotecas y de información a la clientela.
- Una manera muy concreta de constituir nuevas relaciones entre la Universidad de Macquarie y los demás participantes.

Se han formado varias alianzas interesantes para facilitar la entrega de material accesible e innovador en línea. En ellas se incluye a la Australian Broadcasting Corporation, mediante un proyecto innovador de información regional. Central West Regional Gateway, un enlace regional de acceso a Internet, a través de sus páginas en Internet, realiza un proyecto piloto para facilitar información local y regional a los miembros de la comunidad.

SUN Microsystems Australia Pty. Ltd. son un colaborador del sector tecnológico en el proyecto y contribuyen con recursos y experiencia técnicos como parte de la creación de los nuevos modelos de servicio. En particular, la aplicación de tecnología Java se considera importante en términos de desarrollo de nuevas tecnologías de enseñanza y aprendizaje.

El proyecto ALL ofrecerá información y educación a tres niveles. El siguiente es un modelo de cómo puede aprenderse a través de medios en línea.

El Primer nivel ofrece a todos los usuarios información general gratuita que incluirá la creciente gama de información disponible en la Biblioteca de Estado y la Universidad de Macquarie, así como proyectos especiales y experiencias de aprendizaje, todo ello en línea. Un ejemplo concreto es un curso gratuito para aprender a utilizar Internet: una sesión de aprendizaje disponible en línea denominada Recorrido por la World Wide Web. Se ofrece a través de la Universidad de Macquarie y utiliza ejemplos de información en línea para enseñar a las personas cómo utilizar Internet y la Web a nivel introductorio.

El Segundo nivel imparte enseñanza profesional de calidad, programas de desarrollo de recursos y aptitudes para quienes visitan el sitio de ALL. Un ejemplo lo constituye el curso Utilización de Internet para fines empresariales que entrará en funcionamiento más adelante en este año. Los participantes utilizarán Internet para aprender aptitudes concretas para planificar, informar e investigar sobre sus prácticas y decisiones empresariales.

El Tercer nivel ofrece acceso a un curso de graduado de la Universidad de Macquarie. Un ejemplo son los cursos en el ámbito de Psicología de la Organización, de la Facultad de Ciencias de la Conducta, que trata sobre aspectos de la Gestión de recursos humanos. Los

participantes tienen acceso a todas las ventajas de un programa de enseñanza superior reconocido, sin necesidad de asistir regularmente a clase. Este nivel incluirá oportunidades en línea para debatir sobre temas, plantear cuestiones, debatir con compañeros y presentar trabajos, todo ello a través de un medio en el que el lugar crece de importancia y la organización del tiempo resulta más flexible.

#### 4.2 ACTUALES OPCIONES EN LÍNEA DENTRO DE ALL

El sitio de ALL dispone de amplios recursos educativos y materiales de referencia gratuitos que incluyen elementos tan diversos como:

- Un viaje a través del impacto medioambiental de la deforestación a través de la opción Medio Ambiente y Ciencia del Aprendizaje en línea.
- Conocimientos transmitidos en línea sobre las Costumbres funerarias del Antiguo Egipto, que actualmente aparece en el escaparate de "Novedades" de las páginas web de ALL.
- Una lección, que ha obtenido premios, sobre la utilización del lenguaje HTML (Hypertext Markup Language), creada por Mark Gregory de la Universidad de Macquarie y disponible a través del sitio web de ALL junto con una creciente lista de otras opciones educativas en línea.
- Una amplia sesión en línea sobre Solicitudes de Empleo que ofrece acceso a la información más reciente sobre cómo redactar la mejor solicitud de empleo de acuerdo con la experiencia personal y los requisitos del puesto. Se tendrá la opción de que la Oficina de Desarrollo de Carreras de la Universidad de Macquarie verifique y comente esta documentación.


#### 4.3 EVOLUCIÓN FUTURA

El Proyecto ALL prevé continuamente novedades. He aquí algunos ejemplos de nuevos paquetes:

- La vida en la Misión de Brewarrina: una monografía. Un paquete de recursos en línea para enseñanza e información que estudia la vida en la Misión para aborígenes de Brewarrina en el contexto del clima político de la época (julio de 1998).
- Tecnología de la Información en línea: Sesiones de fácil uso para desarrollar las aptitudes informáticas en línea en ámbitos tan variados como Y2K o el Efecto 2000: cuestiones y consecuencias para las empresas, y sus soluciones, bases de datos, hojas de cálculo y una variedad de cursos de introducción.
- Temas de la infancia temprana: Incluye desde la conducta atípica de niños hasta ciencia, tecnología y aprendizaje preescolar.

- Temas ambientales: Presenta información sobre gestión de tierras y recursos.
- Conocimientos de gestión y administración de empresas: Una serie de paquetes genéricos de gestión y autocapacitación.

El Proyecto ALL constituye un ejemplo de las colaboraciones estratégicas que tienen lugar en todo el mundo para que el público pueda tener acceso al aprendizaje y formación permanentes a través de sus sistemas de bibliotecas públicas.



## 5 OBSTÁCULOS PARA QUE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS SE CONVIERTAN EN CENTROS DE CONOCIMIENTO

La función de la biblioteca pública como organismo de formación ha sido objeto de debate durante muchos años. Connie van Fleet, en un artículo publicado en *Adult services*<sup>12</sup>, señala:

"Si bien las características fundamentales de la biblioteca pública la sitúan en una posición privilegiada para asumir el liderazgo en la sociedad del aprendizaje, es posible que no se aproveche esta oportunidad. Cuatro obstáculos básicos pueden impedir una participación efectiva en el aprendizaje permanente: 1) la renuencia de los bibliotecarios a asumir un papel no tradicional; 2) una imagen pública deficiente de la función de la biblioteca; 3) la falta de recursos, y 4) la ausencia de una filosofía subyacente que sirva de base para una planificación coherente. Los bibliotecarios suelen sentirse incómodos en un papel que les exige aconsejar y asesorar (...) la profesión tiende a aceptar servicios que requieren una participación e interacción mínimas."

Las ideas actuales acerca de la función de la biblioteca pública le otorgan cada vez más la función de facilitador de la educación de la población, en particular en lo referente al uso de las nuevas tecnologías. Esto es particularmente cierto en países que asignan a las bibliotecas públicas una nueva función, a medida que sus gobiernos se concentran cada vez más en el aprendizaje permanente a través de la creación de redes entre las instituciones educativas y las bibliotecas públicas. Y lo hacen para aumentar las oportunidades del país para sacar provecho de las ventajas económicas que ofrecen las nuevas tecnologías.

Los directores de las bibliotecas públicas deben superar ahora los cuatro obstáculos fundamentales a que hace referencia van Fleet y aprovechar plenamente las oportunidades que brinda la colaboración estratégica con otras organizaciones a fin de mejorar la función de la biblioteca pública y lograr que ésta continúe siendo una parte esencial de la comunidad, asegurando así una financiación continuada de sus servicios.

<sup>12</sup> Heim, Kathleen M. y Wallace, Danny P., eds. (1990), *Adult services: an enduring focus for public libraries*, Chicago, ALA.

## 5.1 LA RENUENCIA DEL BIBLIOTECARIO A ASUMIR UN PAPEL NO TRADICIONAL

El primer obstáculo consiste en que los bibliotecarios se muestran renuentes a asumir un papel no tradicional. En los últimos cinco años hemos visto cómo numerosos bibliotecarios públicos dejan atrás la función que tradicionalmente que se les ha asignado. Para que se aceptase la tecnología en las bibliotecas públicas fue necesario que los bibliotecarios hicieran un gran esfuerzo de aprendizaje, a raíz de la introducción de servicios de base informática tanto en el registro de referencias como en las áreas públicas de la biblioteca. Numerosos bibliotecarios públicos han adquirido conocimientos para formar a sus clientes en el uso de Internet como una cuestión de necesidad. Debido a que las bibliotecas públicas ofrecen acceso público a las nuevas tecnologías mediante CD-ROM e Internet, los bibliotecarios han adquirido dichos conocimientos como parte de su misma función.

Muchos bibliotecarios públicos han asistido a cursos de formación profesional continua para acceder a Internet, realizar búsquedas avanzadas en este medio y resolver los problemas que plantea el acceso del público a ordenadores personales y otros equipos. Y si bien muchos no consideran que su función sea la de un formador, ya forman a sus clientes a medida que interactúan con ellos en el día a día.

Aunque los bibliotecarios nunca reemplazarán la función y los conocimientos del profesor, pedagogo o académico, formalizarán cada vez más colaboraciones estratégicas con la red educativa a fin de optimizar las oportunidades de aprendizaje en la biblioteca pública. Los bibliotecarios públicos tan sólo deben ser conscientes de dichas oportunidades.

## 5.2 LA IMAGEN PÚBLICA DE LA BIBLIOTECA

El segundo obstáculo es la imagen distorsionada que tiene el público de la función de la biblioteca. Sin embargo, es posible que este factor vaya perdiendo importancia a la vista de los estudios a los que se hace referencia al principio del presente artículo<sup>13</sup> que concluían que:

"Al parecer, el público indica que las funciones educativas de la biblioteca se sitúan en la primera categoría (funciones principales de la biblioteca) y los materiales populares en la segunda (...) La prioridad que la biblioteca pública concede a las actividades educativas formales e informales parece muy baja en vista de tres importantes hechos: 1) la antigua reivindicación de la biblioteca pública de ser la Universidad del Pueblo, 2) el elevado porcentaje de uso de la biblioteca por parte de estudiantes de enseñanza formal de todos los niveles, y actualmente 3) el

<sup>13</sup> Shearer, *Ibid.*, p. 196.



enorme interés por estas funciones entre el público en general y los formadores de opinión que descubrió D'Elia."

La pretendida "imagen deficiente que tiene el público de la biblioteca" a la que hace referencia van Fleet no puede justificarse en nuestros días. En los informes citados al principio del presente artículo se observan otras pruebas de este cambio de imagen entre los gobiernos. El informe británico *New Library* considera que las bibliotecas públicas son un factor clave de la red educativa basada en el desarrollo de potentes enlaces que unen a las instituciones académicas, escuelas, proveedores de servicios educativos y bibliotecas públicas.

Mientras Gran Bretaña trabaja en este aspecto mediante el desarrollo de SuperJanet (Joint Academic Network - Red Académica Conjunta) y Estados Unidos cuenta con NREN (National Research and Education Network - Red Nacional de Investigación y Educación), otros países también están creando redes que facilitarán la transmisión a alta velocidad de textos completos e imágenes con sonidos y colores de alta calidad que permitirán a los alumnos y expertos trabajar en su despacho en cualquier parte del mundo y explorar desde ahí las bibliotecas del mundo.

Utilizando estas redes y la inminente biblioteca virtual, la profesión bibliotecaria desempeñará un papel que permita a un mayor número de personas acceder a la información que estará disponible en línea. Los bibliotecarios públicos serán los intermediarios y formadores que permitirán a los estudiantes, investigadores y al público en general utilizar las nuevas tecnologías y explorar el creciente contenido que se ofrece en línea.

A medida que las bibliotecas públicas instalen más terminales de acceso público para permitir a los usuarios y, en particular, a quienes tengan otros accesos a las superredes, aprovechar las nuevas tecnologías, mejorarán su posición a ojos tanto de las instituciones que las financian como del público. Las bibliotecas danesas y escandinavas tienen un número impresionante de terminales de acceso público gratuito a Internet en sus locales. Gran Bretaña, a punto de extender sus bibliotecas públicas gracias a la visión gubernamental plasmada en el informe *New Library*, ofrecerá un acceso igual de amplio. La encuesta realizada por Chris Batt en 1997 sobre la tecnología de la información en las bibliotecas públicas de Gran Bretaña<sup>14</sup> señala que:

"Un 74% de las autoridades responsables de las bibliotecas tiene Internet, pero únicamente un 5% de los puntos de servicio del Reino Unido ofrece acceso público. Otro tanto sucede con los microprocesadores de acceso público y el aprendizaje libre."

<sup>14</sup> Batt, Chris (1998), *Information technology in public libraries*, 6ª edición, Londres, Library Association, p. 53.

Las bibliotecas públicas de Australia pueden encontrarse en el mismo nivel o con un pequeño avance. En donde es posible, las bibliotecas públicas australianas ofrecen al menos una terminal de acceso público a Internet y muchas de las grandes bibliotecas suburbanas ofrecen cuatro o más. Batt cita asimismo el informe McClure sobre los Estados Unidos, que señala que un 70% de las bibliotecas públicas ofrecen acceso público en uno o más puntos de servicio.

### 5.3 FALTA DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA

Las cifras antes mencionadas vienen a corroborar lo avanzado por van Fleet en materia de falta de recursos en las bibliotecas públicas. No es por falta de disposición a utilizar las nuevas tecnologías que las bibliotecas públicas carecen de instalaciones de acceso público, sino porque los recortes presupuestarios y la lenta adopción de las nuevas tecnologías por parte de algunas autoridades locales dificultan el desarrollo del acceso a Internet y otras redes en las bibliotecas públicas. Éstas dependen de fondos de las autoridades locales para financiar sus infraestructuras y a menudo tienen que competir con las necesidades, consideradas de alta prioridad, de la gestión de residuos, carreteras, gestión del tráfico y otras necesidades de departamentos "fuertes". Los Directores de Bibliotecas deben ejercer una hábil presión a fin de obtener fondos para nuevas tecnologías.

Algunas bibliotecas han superado estos problemas subcontratando estos servicios a un proveedor externo. En Gran Bretaña, la encuesta de Batt muestra que los telecentros de las bibliotecas son objeto de licitaciones a contratistas externos, como el Grupo Input/Output, o se ofrecen mediante colaboraciones con centros de enseñanza y universidades. Probablemente esta solución sea la mejor para aquellas bibliotecas públicas que carecen de personal y recursos. La formación de alianzas o colaboraciones estratégicas para permitir que la biblioteca adopte un papel más destacado en las actividades educativas y de aprendizaje de la comunidad muestra que los directores de las bibliotecas son conscientes de la función de la biblioteca pública para enseñar las nuevas tecnologías y ofrecer al público acceso a las mismas.

### 5.4 LA FALTA DE UNA FILOSOFÍA SUBYACENTE DE LIDERAZGO EN LA SOCIEDAD DEL APRENDIZAJE

El cuarto obstáculo citado por Van Fleet era la falta de una filosofía subyacente (de liderazgo de la biblioteca pública en la sociedad del aprendizaje) que sirva de base para una planificación coherente. En la publicación *Borrowed time*<sup>15</sup>, del grupo de investigación británico Comedia, se señala que actualmente los bibliotecarios no están seguros de su papel y expe-

<sup>15</sup> *Borrowed time? The future of public libraries in the UK* (1993), Londres, Comedia, p. 20.

rimentan una crisis de identidad. Comedia la emprende con la visión de "todo para todos" que los bibliotecarios tienen de sí mismos y sus servicios, y señala los servicios que deberán prestar para mantener su función en pro del "bien común" de la sociedad.

Para que las bibliotecas públicas adopten una dirección estratégica, se requiere una planificación y decisiones sobre la función que la biblioteca pública debe desempeñar. Cada biblioteca pública debe decidir su papel primordial y establecer la infraestructura y los objetivos para desempeñar esta función de la mejor forma posible en vista de sus limitaciones de carácter económico y político. A medida que la tendencia actual transforma la función de la biblioteca pública en una fuerza para el aprendizaje y la educación permanentes, las bibliotecas públicas deben aprovechar esta transformación y tomarse muy en serio este nuevo papel a la hora de planear su futuro.

*Fundación Bertelsmann*



## 6 CONCLUSIÓN

En vista de las nuevas tecnologías disponibles, ha llegado el momento de que las bibliotecas públicas desarrollen colaboraciones estratégicas que les permitan mantener y potenciar su función de entidades de enseñanza y formación que ofrezcan los conocimientos necesarios para utilizar tecnologías que a su vez enseñen a un mayor número de adultos y jóvenes a utilizar las redes que les darán acceso los equipos y programas que forman parte de la creciente red de aprendizaje en todos los países.

Debemos potenciar la capacidad que tienen los bibliotecarios para obtener información y acceder a conocimientos, a fin de incluir entre sus funciones la transmisión a los usuarios de las bibliotecas públicas del conocimiento que tienen de las nuevas tecnologías y la mejor manera de navegar a través de ellas.

Además, los directores de biblioteca deben planificar la colaboración con las instituciones educativas y otros proveedores de información para garantizar que sus clientes dispongan de las mejores pasarelas y puntos de acceso a las redes de aprendizaje disponibles.

Los bibliotecarios públicos pueden desempeñar una función más sólida y centrada, convirtiéndose en un eslabón esencial de la nueva economía del conocimiento. Esto no quiere decir que deben renunciar a su papel de proveedores de lecturas recreativas en forma impresa y a la oportunidad de explorar y disfrutar la experiencia de la lectura que las bibliotecas públicas brindan a tantas personas.

Lo que deben hacer las bibliotecas públicas es buscar oportunidades para optimizar su papel dentro de la educación de sus comunidades mediante la ampliación y expansión de sus horizontes, así como prever formas de aprovechar las nuevas tecnologías y hacer suya la función de puerta de acceso universal a la economía global de la información.

De esta manera se garantizará que las bibliotecas públicas sigan siendo indispensables, esenciales para el público y merecedoras de su financiación. Al ampliar la función de la biblioteca

*Un centro de conocimiento para la comunidad,  
una nueva función para la biblioteca pública*

pública para que ésta se convierta en un lugar en el que el público pueda recibir formación para acceder a la información, las bibliotecas públicas se asegurarán su financiación, su capacidad para adaptarse a los cambios y su función como centros de conocimiento en el nuevo milenio.



## 7 APÉNDICE

### 7.1 PROYECTO DE CARTA A LOS MULTIPLICADORES DE WEST LOTHIAN

Estimado/a

En una reunión de voluntarios para el programa de multiplicadores de TI se han tomado una serie de decisiones que se describen en la presente carta. Le adjunto asimismo un impreso y un sobre franqueado para solicitar más información. Le agradecería que lo rellena y me lo remitiese lo antes posible. Este impreso constituirá una solicitud para convertirse en multiplicador de TI del Consistorio de West Lothian.

Estoy seguro de que comprenderá que una vez que alguien comienza a colaborar como multiplicador de TI, se convierte de hecho en representante del Consistorio de West Lothian. Por ello hemos decidido que debemos llevar a cabo una evaluación individual de los voluntarios a fin de determinar su aptitud global. Supondré que los voluntarios que rellenen y devuelvan el impreso de solicitud están dispuestos a participar en esta evaluación y más adelante me pondré en contacto con cada uno de ellos para concertar una fecha, lugar y hora conveniente.

Principales puntos acordados:

**1** Todas las personas que deseen convertirse en multiplicador de TI deberán pasar por un curso de trato humano. Dicho curso constará de una sesión de dos horas y otra de cuatro horas. Lo impartirá el Departamento de Enseñanza del Consejo de West Lothian y se celebrará en diversas ocasiones. Le ruego indique en el impreso adjunto su primera, segunda y tercera preferencias para la fecha de dicho curso. Si no puede asistir en cualquiera de dichas fechas, indique las noches que puede asistir e intentaremos organizar cursos nocturnos en días de la semana. El curso de trato humano incluirá igualmente un elemento de evaluación.

**2** Avril McLean, de la Academia Broxburn, y Peter May, de la Escuela Secundaria de Inveralmond, elaborarán conjuntamente las listas para comprobar que los aprendices de TI han alcanzado el nivel necesario en cada uno de los ámbitos en que ofreceremos instrucción: Internet (inclusive correo electrónico), Windows 95, MS Word y MS Excel. La idea consiste en que una vez el multiplicador y el aprendiz acuerdan que este último ha alcanzado el nivel de competencia deseado (en función de la lista de comprobación), concluirá la colaboración entre multiplicador y aprendiz.

**3** Las listas de comprobación serán utilizadas igualmente por el Servicio de Bibliotecas y los multiplicadores para determinar, en una reunión de evaluación, cualquier formación complementaria para los multiplicadores.

**4** El personal de la biblioteca también utilizará estas listas para identificar y seleccionar a cualquier candidato para el servicio que tenga ya conocimientos importantes de TI en sectores en que se requiera un multiplicador.

**5** Apenas las bibliotecas cuenten con acceso a Internet se ofrecerá tiempo gratuito a todos los multiplicadores en las terminales de la biblioteca para que se familiaricen con las diferencias locales respecto a su propia experiencia (por ejemplo, operar a través del sistema de filtrado I-Gear de Internet).

Me pondré en contacto con todos mediante un mensaje en la página web de la biblioteca. A continuación, los multiplicadores deberán ponerse en contacto con su biblioteca local para adoptar las disposiciones necesarias.

**6** Contactos:

(a) Los mensajes se enviarán a través de la página web de la biblioteca y se adoptarán disposiciones especiales para aquellos que no tengan acceso a ella. <http://www.westlothian.gov.uk/libraries>

Al acceder a la página, vaya a "Novedades", donde aparecerán los mensajes dirigidos a los multiplicadores. Si necesita enviar una respuesta, puede hacerlo a la siguiente dirección: [gkerr@libha.demon.co.uk](mailto:gkerr@libha.demon.co.uk), o bien llamarme por teléfono al 776325.

(b) Se celebrará una reunión de todos los multiplicadores unas ocho semanas después del inicio del programa. Esta reunión será informal y estará destinada a



compartir experiencias, incrementar la confianza y, en general, eliminar la sensación de aislamiento, así como para decidir la forma de proseguir.

(c) Se celebrarán otras reuniones periódicas (digamos que cada seis meses) si los multiplicadores consideran que éstas resultan útiles. Se podrá adoptar una decisión al respecto en la próxima reunión.

**7** Algunos multiplicadores se presentaron voluntarios para aprender a utilizar WebPac (el interfaz para la web del sistema de la biblioteca que contiene nuestro catálogo y otras bases de datos) y, a continuación, llevar a cabo pequeñas sesiones de formación con grupos de usuarios de la biblioteca en general. Me pondré en contacto con estos multiplicadores por separado.

**8** Se distribuirá a todos una lista completa de todos los multiplicadores con sus números de teléfono. Se considera que esta lista facilitará la formación de grupos "locales" de contacto de multiplicadores. Distribuiré esta lista lo antes posible, ya que cuento con la relación actualizada de todos los voluntarios que han decidido continuar y han completado todas las evaluaciones.

**9** La "asignación" de aprendices a los multiplicadores se llevará a cabo a nivel de biblioteca local. Si alguna de las partes tiene problemas con esta asignación, deberán comunicarlo al director de la biblioteca local, quien se encargará de cancelar la asignación y buscar otra.

**10** También se acordó que los aprendices recibirán un impreso de evaluación que deberán completar al concluir su colaboración con el multiplicador. Se considera que dicho impreso ofrecerá valiosa información para los multiplicadores. Haré diversas consultas para redactar este impreso y luego lo distribuiré a todos los aprendices al ser asignados a un multiplicador.

**11** Si existe un problema con la asignación de un aprendiz a un multiplicador, existen varias opciones posibles.

(a) Una lista de espera para los aprendices. Tendremos que mantenerlos informados acerca del tiempo que deberán esperar. Cuando un multiplicador termina su colaboración de formación, debe notificar al director de la biblioteca local si está disponible para un nuevo curso o si desea dejar de trabajar como multiplicador.

(b) Puede haber deficiencias en el "servicio exigido" a los multiplicadores. Una vez más, intentaremos mantener informados a todos.

(c) El problema de asignación puede tener un carácter geográfico. Si un multiplicador está dispuesto a impartir el curso a aprendices de otra localidad, deberá completar la sección correspondiente del impreso.

Atentamente

G. D. Kerr

George D Kerr

Director de Atención al Ciudadano

Después de leer las principales decisiones sobre el funcionamiento del programa de multiplicadores, ¿tiene intenciones de continuar?

SÍ            NO

Si no desea continuar, le rogamos remita el sobre adjunto y le agradecemos su interés.

Si desea continuar, rellene el impreso.

Solicito participar en el Programa de multiplicadores de TI del Servicio de Bibliotecas de West Lothian

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

Nº DE TELÉFONO: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

### Curso de trato humano

El curso será el viernes de 19 a 21 horas y el sábado de 10 a 15 horas (se servirá un almuerzo)

Sírvase marcar la fecha que prefiere:

Fecha:	Viernes/Sábado 12 y 13 de febrero	Viernes/Sábado 19 y 20 de febrero	Viernes/Sábado 12 y 13 de marzo
Orden de preferencia: 1, 2 ó 3			

Noche preferente de la semana: \_\_\_\_\_

### Contacto:

Si no cuenta con un acceso regular a Internet para buscar mensajes, indíquelo con una cruz y me pondré en contacto con usted por otros medios.

### Desplazamientos

Indique con una cruz si dispone de un coche y está dispuesto a trabajar como multiplicador en otra localidad de West Lothian.

## LA AUTORA

*Poustie, Kay*

City of Stirling Public Libraries  
City Administrative Centre  
Civic Place  
Stirling WA 6021  
Western Australia  
Tel.: ++9/3 45 85 93  
Fax: ++9/3 45 86 58  
E-mail: [poustie.kay@stirling.wa.gov.au](mailto:poustie.kay@stirling.wa.gov.au)