

**I COLOQUIO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD
(18 al 21 de Septiembre de 2001: Paraninfo Universidad de Antioquia)
Medellín - Colombia**

Título:

Autor: Fernando Armario

Eje temático: Sistemas Tecnológicos de Transferencia de Información.

Tipo de actividad: Conferencia: Las Tecnologías de Transferencia de Información al Servicio de las Comunidades Locales: una oportunidad para las bibliotecas públicas.

Fecha de presentación: 21/09/2001

Lugar: Paraninfo Universidad de Antioquia

A lo largo de los últimos años hemos estado asistiendo al debate sobre el nuevo modelo de biblioteca pública que requiere nuestra sociedad. Tanto en los foros internacionales como nacionales se ha venido hablando de las nuevas funciones que la biblioteca pública debe asumir, que van mucho más allá del préstamo, lectura y ayuda al estudio que identificaban a la biblioteca tradicional.

El nuevo papel de la biblioteca en la sociedad de la información exige la integración cada vez mayor de la biblioteca en la comunidad de usuarios a la que atiende. Dentro de esta función integradora la biblioteca pública ha empezado a tener en cuenta, entre otras cuestiones, las necesidades informativas de sus usuarios, pero no sólo aquellas relacionadas con los aspectos formativos y culturales o de entretenimiento, sino también todas aquellas derivadas del desarrollo de la vida cotidiana y del ejercicio de los derechos ciudadanos, así como aquellas informaciones que favorezcan el desarrollo social y económico de la comunidad y faciliten el desarrollo personal y social de sus miembros.

Un servicio de información a la comunidad debe entenderse en un contexto más amplio y debe ofrecer al ciudadano no sólo la información referente a la propia localidad o la generada por ella, sino también todo tipo de información de carácter útil o práctico necesaria para el desarrollo de la vida cotidiana.

Además de esta nueva función informativa de la biblioteca de indudable valor, las bibliotecas y sus profesionales disponen hoy de las herramientas y recursos necesarios para que sus servicios de información cumplan satisfactoriamente con su cometido de responder a las nuevas demandas de información de sus usuarios. Los sistemas tradicionales de información están siendo completados por procedimientos telemáticos que aumentan la calidad de los servicios bibliotecarios. El número de recursos disponibles y la calidad de los mismos ha aumentado gracias a las redes de telecomunicaciones.

Con la llegada de Internet los bibliotecarios han descubierto grandes posibilidades para guiar a los usuarios en la búsqueda de información. Las páginas web de las bibliotecas han sido herramientas dinámicas de comunicación con los usuarios, cumpliendo los siguientes objetivos:

- Usar la web para solucionar remotamente todos los trámites posibles y permitir a los usuarios acceder a la biblioteca a distancia y obtener servicios por la red.
- Acercar la información al usuario, explotando todas las posibilidades de los recursos disponibles.
- Elaborando guías, manuales y tutoriales en línea.
- Ofreciendo también acceso adecuado a los recursos tecnológicos al usuario presencial.
- Reunir todo lo anterior en un solo punto donde el usuario entra en contacto con el sistema, que integran los diferentes contenidos.

Al permitir a sus usuarios el acceso a los recursos de información disponibles en Internet, las bibliotecas públicas aportan un importante valor añadido a los materiales tradicionales de su colección. Por otro lado, estas bibliotecas tienen un papel fundamental que desempeñar para garantizar la igualdad de acceso a la sociedad del conocimiento y para evitar que los progresos tecnológicos agraven las tendencias latentes a la exclusión social de determinados colectivos. El hecho de haber trabajado siempre con la información como materia prima, facilitará a los profesionales de las bibliotecas ejercer el papel que ahora se les exige como mediadores entre las redes y los usuarios.

La biblioteca pública es una institución muy integrada en la comunidad local y aceptada por todos los grupos sociales, incluidas las minorías. Por eso es un lugar muy adecuado como puerta de acceso a las TIC y a la formación en el uso de las mismas, especialmente para el 70 por ciento de la población española que todavía no tiene acceso a Internet.

El escaso conocimiento que tenemos sobre la forma en que los usuarios utilizan Internet en las bibliotecas públicas españolas haría recomendable realizar una investigación sobre el particular. Las indicaciones de los propios usuarios y la experiencia de los centros públicos no difiere demasiado del que se realiza en los restantes lugares de acceso (hogar, trabajo, etcétera)

Predomina la consulta de la información contenida en WWW y a continuación la utilización de los servicios de comunicación personal, correo electrónico y chat sobre todo. Sacar de las estadísticas de la bibliotecas públicas los servicios que ofrecen las bibliotecas españolas con acceso a Internet.

Internet aporta nuevos usuarios a la biblioteca pública. Sin embargo, el nuevo acceso a Internet no es suficiente. Las bibliotecas no pueden ser meros cibercafés, sino que han de añadir valor complementario a las ventajas que supone el acceso a la información electrónica a través de la red. De lo contrario se corre el peligro de quedarse sin clientes en los servicios locales en red en la medida en que aumenta el porcentaje de la población que tiene acceso a Internet. Los proyectos de formación, de alfabetización de las TIC de distintos grupos de usuarios de cualquier edad o grupo social son funciones atractivas para las bibliotecas. Formar en el acceso y utilización de los servicios de Internet o en la forma de buscar y utilizar adecuadamente la información existente en línea son retos que la biblioteca puede asumir y tareas que ya se realizan en muchos países.

Para orientar la navegación la biblioteca puede proponer en la página inicial de sus puestos de acceso colecciones de enlaces, listas de buscadores, servicios de correo electrónico gratuito. La página de las Bibliotecas Públicas de Girona incluye enlaces de este tipo.

<http://ter.ddgi.es/slpgi/biblioteques/bibgiro.htm>

La *política de acceso* a Internet es un documento básico de la biblioteca, ya que recoge los principios y normas del servicio de acceso a Internet para los usuarios. Se pueden consultar a modo de ejemplo las normas de la red de Bibliotecas de la DIBA.

<http://www.diba.es/biblioteques/inici.htm>

Los servicios de la biblioteca pública de los apartados anteriores tienen unas coordenadas espaciales precisas: el edificio de la biblioteca. Las TIC se utilizan en todos los trabajos técnicos y también se ponen a disposición del público. Posiblemente en cada mostrador, en cada mesa de trabajo, casi en cada rincón se puede encontrar un ordenador personal conectado a una red local y a Internet, de forma que el usuario que se desplaza a la biblioteca puede disfrutar de los últimos avances tecnológicos y consultar los soportes más modernos. Cualquier ciudadano, incluidos los colectivos con menos recursos o más marginados, pueden acercarse a este lugar de encuentro de la comunidad para navegar por Internet, leer su correo electrónico o seguir un curso de iniciación al uso de las TIC.

Pero si la biblioteca pública desea ampliar horizontes y llegar a un número mayor de ciudadanos, en especial al colectivo de personas que tienen acceso a Internet en su domicilio, en su trabajo o en su centro de estudios, deberá crear una *sucursal virtual*. La nueva biblioteca pública tendrá sucursales tradicionales, tal vez servicios móviles y, sobre todo, una sucursal virtual, accesible a través de la red, que se integra como un medio de acceso a los recursos de la red

local, integrada por la biblioteca central y otras bibliotecas sucursales, como un componente imprescindible de la misma.

Un ejemplo de ello es la Cable Book Branch Library de la Biblioteca Pública de la ciudad de Helsinki, que ha recibido este año el Premio de la Fundación Bill & Melinda Gates de Acceso al Aprendizaje por su promoción del uso y las ventajas de Internet en el ámbito bibliotecario. Esta biblioteca virtual se integra en el sistema bibliotecario local como una sucursal de sus servicios. La biblioteca virtual ofrece potentes ordenadores y conexión rápida a Internet. También posee una colección formada por libros, medios de comunicación, películas, comics y obras ilustradas en la red; cd-ROMs sobre una amplia variedad de temas; revistas de arte, cultura, ordenadores e Internet y una selección de la prensa finlandesa. Los usuarios pueden conectarse a la red en los 22 puestos de que dispone la biblioteca, sacar materiales en préstamo y obtener copias impresas de las páginas consultadas. En su página web facilita recursos para hacer búsquedas en Internet sobre los servicios de la biblioteca, la prensa local y extranjera, la ciudad de Helsinki, sobre Finlandia o también sobre trabajo y educación.

<http://kirjakaapeli.lib.hel.fi>

La sucursal virtual no obliga a desplazarse a los usuarios que deseen utilizarla. Además está permanentemente abierta: 24 horas al día, siete días a la semana.

La puerta de entrada a la sucursal virtual es el sitio web de la biblioteca. Para muchos usuarios remotos, a veces separados por miles de kilómetros de su sede física, esta será la única referencia y punto de contacto con la biblioteca. Sin embargo, el paso de la biblioteca con acceso a Internet a aquella que ofrece información y sobre todo servicios a través de la red es relativamente difícil ya que presupone la existencia de una serie de requisitos tecnológicos previos y un cambio de filosofía bibliotecaria no siempre fáciles de asumir, en muchos casos por falta de financiación. Para estar en Internet la biblioteca pública necesita líneas de comunicaciones permanentes, equipos y aplicaciones adecuadas para mantener un servicio www, programas para la creación y mantenimiento de páginas web, personal especializado en la gestión del sitio web, webmaster, etc.

Los servicios de la nueva sucursal se pueden extender a todas las áreas de la actividad de la biblioteca pública; entre ellas la información local o comunitaria. Al abrir una sucursal virtual y crear su propio sitio web, la biblioteca pública añade una nueva función a los tradicionales: la creación de contenidos. La biblioteca elabora la información que va a presentar en Internet y facilita la adquisición de conocimiento sobre todos aquellos contenidos relacionados con la propia comunidad, a la que otorga una proyección universal a través de la red. Un ejemplo claro de ello es el Servicio de Información Local de Medellín en la red. La creación de un sitio web aumenta

notablemente la visibilidad de la biblioteca y también de la comunidad a la que sirve más directamente.

La sucursal virtual pone la biblioteca y sus recursos de información a disposición de cualquier internauta de cualquier parte del mundo y en cualquier momento. Ni las paredes de la biblioteca, ni el horario de apertura limitan ya el alcance de sus servicios. Las bibliotecas se convierten así en portales de información con un amplio espectro de servicios de provisión de información, para retener su posición de único punto de información de la comunidad.

En el panorama de las bibliotecas españolas son ya un número creciente las que incluyen información de carácter práctico referida al ámbito local en sus páginas web, aunque sin referencia explícita a un servicio de información a la comunidad. Podemos citar algunos ejemplos:

- La Biblioteca Pública del Estado en Tarragona ofrece entre sus servicios virtuales un sistema de información local
- http://www.biblio.fut.es/sil_c.htur
- que además de recoger información sobre la historia y empresas de sus comarcas, sus personajes y lugares de interés turístico y/o cultural y enlaces con la prensa y buscadores locales, presenta un apartado que bajo el título de "Tarragona: Finestra Ciudadana" (FIC), se subdivide en cinco subapartados que ofrecen la siguiente información:
 - Información ciudadana: autobuses, trenes, taxis, carreteras, servicios de urgencia, teléfonos de aviso.
 - Agendas y páginas amarillas.
 - Instituciones: Ayuntamiento de Tarragona, Consejo Comarcal, Diputación de Tarragona, Puerto de Tarragona, Universidad Rovira i Virgili.
 - Datos sobre Tarragona: Plano de la ciudad, Industrias, Estadísticas, Datos y precisiones del tiempo.
 - Conozcamos nuestras entidades: repertorio
- La Biblioteca del Condado de Cerdanya en Puigcerdá ofrece en su página web (<http://ter.ddgi.es/bibpuig/>) entre otras las siguientes informaciones:
 - Organismos y publicaciones oficiales.
 - Agenda de actividades en las comarcas gerundenses.
 - Servicio de información sobre el estado de la nieve y las pistas de esquí.
 - Servicio de información sobre la comarca y sus actividades.
 - Exposiciones.

- La Biblioteca Pública del Estado en Valladolid recoge en su página web (<http://bpval.bcl.jcyl.es/>) una sección informativa sobre Valladolid que agrupa información de carácter local bajo los siguientes epígrafes:
- Información general
- Información turística
- Información Cultural
- Centros cívicos y de acción social
- Bibliotecas y centros de información
- Valladolid en www

En otros casos es la información obtenida a través de Internet y otras publicaciones las que permiten organizar un servicio de información local en bibliotecas con menos medios, como en la Biblioteca Pública Municipal de Foz (Lugo), que abarca los siguientes temas:

- Ayuntamiento y asuntos municipales: subvenciones, campañas, memorias.
- Información local.
- Cuestiones sociales: mujer, alcoholismo, empleo, cursos, etc.
- Información económica: empresas, subvenciones, consumo.
- Información cultural.
- Turismo

En todos estos casos vemos que la utilización de los recursos existentes en la red se ha convertido en uno de los pilares fundamentales sobre los que estos servicios de información a la comunidad se asientan. La biblioteca pública como institución es un elemento componente de la identidad cultural de su comunidad. La información local ha sido siempre una de sus principales áreas de actividad. Se mencionan a continuación otras iniciativas de la bibliotecas públicas españolas en relación con la información local o comunitaria a través de Internet más específicas que las anteriores:

- Bibliografías de temas locales, como la Bibliografía Salmantina, que presenta en su web la Biblioteca Municipal-FGSR en Peñaranda de Bracamonte.
- <http://www.fundaciongsr.es/penaranda/default.htm>
- Información sobre historia, patrimonio local, etc., como las páginas que dedica a este tema de Biblioteca Central de La Rioja.
- <http://www.bcr.calarioja.es/>
- Información ciudadana de interés local de tipo económico, institucional, turístico, administrativo, etc. Se puede mencionar *El Ayuntamiento en red*, de la Biblioteca Municipal de Peñaranda de

Bracamonte y *Noticias culturales de la* Biblioteca Pública Municipal de Jumilla (Murcia).
<http://www.um.es/pjumilla/>

- Foros de debate de temas locales, como Inestal, lista de distribución de información de interés sobre Peñaranda, que mantiene esta biblioteca.
- Bibliotecas digitales de temas locales formadas por publicaciones electrónicas de interés comunitario. Destaca por la calidad y extensión la Biblioteca Digital de Peñaranda de Bracamonte, creada y mantenida por esta Biblioteca de la FGSR.

La nueva sucursal virtual pone una vez más de manifiesto la importancia de la cooperación en los proyectos bibliotecarios. Las necesidades de equipamiento y de personal especializado que supone la creación y el mantenimiento de un sitio web con el nivel de calidad exigible a un servicio tan visitado como una biblioteca pública, hacen que se obtengan mejores resultados si el proyecto se planifica de forma coordinada para un conjunto de bibliotecas (red o sistema). Existen en España buenos ejemplos de este tipo de planificación cooperativa, como la página de la red de bibliotecas de la DIBA.

Es interesante citar como ejemplo el servicio de referencia en línea sobre Andalucía que ofrece la Biblioteca de Andalucía (<http://www.sba.junta-andalucia.es>). Este servicio llamado *La biblioteca responde*, de funcionamiento similar al servicio de información general en Internet que mantienen las Comunidades Autónomas en colaboración con la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, *Pregunte, las bibliotecas responden*, está dirigido a cualquier usuario con dirección de correo electrónico, accesible a través de la web, desde el que se da respuesta a preguntas concretas, sobre temas relacionados con Andalucía que no exijan una investigación profunda y no requieran emitir un juicio u opinión. Está coordinado por la Biblioteca de Andalucía y en él participan las principales bibliotecas públicas de la Comunidad Autónoma y otros centros universitarios y especializados que se comprometen a responder en el plazo máximo de tres días a las preguntas recibidas.

El servicio cooperativo de información en Internet *Pregunte, las bibliotecas responden* (<http://www.pregunte.org>) es un servicio más general de ámbito estatal.

Este servicio, que entró en funcionamiento en junio de 2000, es el fruto de una de las iniciativas realizadas en el marco del programa de cooperación bibliotecaria que lleva a cabo el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y las Comunidades Autónomas. Este proyecto ha sido incluido como una de las medidas para modernizar la imagen social y las prestaciones de las bibliotecas públicas dentro del Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas de este Ministerio patrocinado y coordinado por el Ministerio, a través de la Subdirección General de

Coordinación Bibliotecaria, *Pregunte, las bibliotecas responden* se presenta como un servicio de información público en Internet, a través de correo electrónico y web, que es atendido de forma cooperativa por 21 bibliotecas públicas de 17 Comunidades Autónomas. La gestión técnica corresponde a la Biblioteca Regional de Murcia, donde se ubican los elementos físicos del sistema.

Dos son los objetivos principales del proyecto: prestar un servicio práctico a sus usuarios, contribuyendo a satisfacer todo tipo de necesidades informativas a través de Internet, y demostrar la utilidad de las bibliotecas públicas en el nuevo entorno digital como proveedoras de información de calidad. Asimismo pretende poner de manifiesto las posibilidades y las ventajas del trabajo cooperativo en bibliotecas.

El servicio se presenta a los usuarios a través de un sitio web albergado en el servidor de la Biblioteca Regional de Murcia. El usuario formula mediante un sencillo interfaz su pregunta y señala la dirección de correo electrónico en la que quiere recibir la respuesta. Las bibliotecas participantes se comprometen a responder la pregunta en el plazo máximo de 72 horas.

Pregunte atiende de forma gratuita todo tipo de preguntas, consultas y peticiones de información, tanto de carácter práctico como de tipo bibliográfico o cultural, de índole general y sobre todas las materias. Con este servicio los ciudadanos pueden obtener respuesta a preguntas tan variadas como las siguientes: ¿Qué festivales de música se celebran en verano en Santander?, ¿Cuándo se creó y por qué la Escuela Española de Equitación de Viena?; ¿Qué documentos se necesitan para solicitar la renovación del D.N.I? o ¿Cuáles son los principales indicadores económicos de Andalucía de los últimos cinco años?

Pregunte es un servicio multilingüe, por lo que la información del sistema puede ser consultada en cualquiera de las lenguas oficiales de España. Además los usuarios pueden formular sus preguntas en la lengua oficial en que deseen hacerlo y elegir la lengua en la que quieran recibir la respuesta. En la actualidad las lenguas disponibles para la elaboración de respuestas son, además del castellano, el catalán y el euskera y el gallego.

Las bibliotecas participantes en el servicio elaboran las respuestas a las cuestiones formuladas por los usuarios mediante un sistema de turnos diarios: cada biblioteca recibe las consultas formuladas por los usuarios durante 24 horas, según un calendario establecido de antemano. El carácter multilingüe del servicio a la hora de resolver las cuestiones planteadas ha obligado a establecer turnos lingüísticos diferenciados, integrados por las bibliotecas capaces de responder preguntas en esas lenguas.

La gestión de todo el sistema se apoya en una aplicación informática que, financiada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, ha desarrollado al efecto el Servicio de Informática de la Universidad de Murcia. Esta aplicación se encarga de recoger las preguntas de los usuarios y reenviarlas de forma automática a la biblioteca que corresponda según el turno correspondiente. La redacción de las respuestas se realiza a través de un formulario web, pudiendo las bibliotecas controlar en todo momento las preguntas recibidas, las pendientes y las contestadas. Además, cuenta con un potente buscador que permite la consulta de todas las preguntas ya formuladas y contestadas por las bibliotecas, con un sistema de comunicación por correo electrónico entre todos los que participan en la prestación del servicio y con un módulo de estadísticas.

La media diaria de preguntas ha sido de 34,8, con un máximo de 56. El tiempo medio de respuesta ha sido de 1 día y 16,8 horas.

Para concluir esta primera intervención podemos afirmar que el aprovechamiento y difusión de la información local en las bibliotecas públicas debe convertirse en una prioridad fundamental para estos centros cuya misión principal es convertirse en una *puerta local hacia el conocimiento* para los ciudadanos de su localidad.

Muchas gracias