

# La biblioteca del futuro: las bibliotecas públicas e internet<sup>1</sup>

---

CHRIS BATT<sup>2,3</sup>

*Encargado de Bibliotecas y Museos Municipales Croydon, Reino Unido*

---

Este artículo trata sobre las posibilidades que ofrece Internet para el desarrollo de los servicios en las bibliotecas públicas. Describe los diferentes modos de acceso a la red usados hasta ahora y cómo éstos son inadecuados para evaluar el servicio que Internet puede prestar a la biblioteca. Finalmente presenta un abanico de nuevos servicios y prevé para las bibliotecas públicas un papel más relevante en la vida de la comunidad que el actual.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas públicas; Internet

## *The library of the future: Public libraries ant the Internet*

This paper considers the possible potential for service development offered by the Internet to public libraries. It describes the traditional models of network access and their lack of relevance to assess the value of the Internet to their services. Finally it presents a range of new service paradigms and suggest that public libraries will become even more central to people's lives that they are today.

KEYWORDS: Public libraries; Internet

¿Será la biblioteca pública del futuro diferente a la tradicional? Desde hace más de quince años hemos sido testigos del desarrollo de sofisticados sistemas de información y de la proliferación del ordenador personal; no obstante, todas las bibliotecas públicas que he visto recientemente ofrecen el mismo aspecto que hace veinte años. En ellas encontramos libros y usuarios. El avance de la tecnología de la información ha cambiado la presentación de los servicios (los sistemas de gestión bibliotecaria han agilizado las tareas manuales del préstamo, la gestión del catálogo y actividades similares) pero sus planteamientos son los mismos que hace años. Los cambios que ha acarreado la tecnología de la información han sido marginales.

---

1 Artículo presentado en el Congreso de IFLA de 1995. Permiso para su traducción concedido por ANABAD.

2 Traducido por alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

3 Revisado por A. Lozano Palacios.

¿Desaparecerán las bibliotecas públicas? Si la revolución de Internet, fomentada por los medios de comunicación mundiales, llega a ser una realidad en la que el ciudadano allí donde esté cuente con una fuente ilimitada de información, ¿tendrán las bibliotecas públicas alguna función que desempeñar? Quizás la pregunta debería ser ¿cuándo desaparecerán las bibliotecas públicas?

En este artículo trataré de demostrar que las bibliotecas públicas de todo el mundo, lejos de estar marginadas por el desarrollo de las redes de información representadas por Internet, tienen la posibilidad de ser más importantes que nunca en la vida de la gente. Analizaré algunos de los usos más importantes que las bibliotecas públicas hacen de Internet y, a partir de ahí, describiré las posibilidades que tienen de convertirse en el centro de la red de información de su comunidad. Pero, en primer lugar, ¿qué es Internet?

La base de Internet es la interconexión de un gran número de redes independientes. Internet es tan grande que cuando se menciona su tamaño es difícil tomar conciencia de su magnitud. Se estima que oscila entre treinta y cuarenta millones de usuarios y entre uno y dos millones de servidores de información. Obviamente no hay un organismo central que gestione Internet. Nadie decide quién hace qué y cómo se deben coordinar todas las fuentes de información para que se pueda ofrecer un sistema unificado fácil de entender incluso por el usuario más inexperto. Y es poco probable que esto ocurra cuando uno conoce el desarrollo de Internet.

Los orígenes de Internet se encuentran en varias redes académicas y de investigación desarrolladas en los años 70 y 80. Estas redes, que se iniciaron como un medio de compartir información dentro de una institución concreta, se fueron interconectando dando lugar a metaredes a medida que se pusieron de manifiesto las ventajas de compartir la información y de la comunicación interpersonal (el correo electrónico). A partir de esta unión de redes institucionales y regionales bastó con un pequeño paso para unir estas redes de redes a sistemas similares de todo el mundo. Internet había nacido. Este desarrollo gradual conlleva no sólo una falta de coordinación sino también la falta de una infraestructura para el intercambio de información. Como se verá más adelante, es importante comprender la estructura de las redes y los modelos tradicionales de conducta de los lectores para poder analizar el valor que Internet puede tener para las bibliotecas públicas y sus usuarios.

Un ejemplo. Debemos entender que los orígenes académicos de Internet han repercutido en su desarrollo. En el mundo académico se supone que hay que buscar información. Muchos descubrimientos importantes se han hecho por personas que buscando algo muy concreto han encontrado algo completamente distinto, pero de igual importancia. El caso de Isaac Newton, quien descubrió la gravedad al caerle una manzana mientras leía bajo un árbol, es un ejemplo extremo de este fenómeno. El investigador necesita buscar información y dedicará tiempo a ello sin preocuparse de los costes. Normalmente para las instituciones el acceso a Internet ha sido gratis y lo importante realmente ha sido encontrar información útil. Los costes de

estas búsquedas nunca se han tenido muy en cuenta. ¿Podemos aplicar este modelo académico de búsqueda a la biblioteca pública? Como veremos más detenidamente la respuesta es sí y no. A diferencia del mundo académico, la gran mayoría de las bibliotecas públicas pagan por acceder directamente a la red y esperan obtener resultados tangibles de esa inversión. En consecuencia, tomarán decisiones basándose en criterios tales como mejores recursos informativos, respuestas más rápidas y servicios más rentables. Desde este punto de vista el modelo académico no es el más apropiado, ni tampoco la estructura tradicional de Internet facilita el acceso a la información sin un esfuerzo considerable.

## LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E INTERNET

Por supuesto, tales inconvenientes no han impedido que las bibliotecas públicas participen en Internet. Un estudio americano realizado en 1994 (McLure, C. *Las Bibliotecas Públicas e Internet*, 1994) muestra que el 21% de las bibliotecas públicas de EE.UU. están conectadas a Internet. La conexión puede ser tan simple como un PC y un modem conectados a través de la línea telefónica (un método similar al utilizado por algunas bibliotecas públicas durante años para las búsquedas en línea). Algunas de estas bibliotecas públicas permiten pueda acceder a recursos informativos de todo tipo disponibles en Internet desde casa, la escuela, la oficina, y el 13% pone a disposición de los usuarios terminales en la misma biblioteca. Los estados y el gobierno federal ofrecen un apoyo importante para la creación de redes de información que hagan posible la comunicación entre todos los ciudadanos y la obtención de información que mejore su calidad de vida.

Aunque las bibliotecas públicas americanas son las que más han usado Internet, las de otros países no se han quedado atrás. De hecho, es fácil contagiarse del *miedo a perder el tren de Internet* que muchos bibliotecarios parecen sentir: una sensación de que necesitan ser parte de la red sin una idea clara del beneficio que les reportará, ni del coste necesario para alcanzar esos beneficios. En este sentido, el Reino Unido no es una excepción. Actualmente hay tres proyectos importantes de investigación en curso para estudiar el valor de Internet en las bibliotecas públicas y ayudar a sus directores a ver cuáles son realmente los gastos y los beneficios del acceso a la red.

ITPOINT es un proyecto que se está desarrollando en la Biblioteca «Chelmsley Wood» en Solihull, una ciudad al sur de Birmingham. Subvencionado por el Departamento de Investigación y Desarrollo de la Biblioteca Británica, ITPOINT intenta demostrar las ventajas de dotar a una comunidad concreta con un amplio número de recursos de tecnologías de la información. Esta biblioteca dispone de CDROM, enseñanza asistida por ordenador, y conexión a Internet, todo ello de acceso público. El proyecto está todavía en marcha y los resultados, por tanto, no están disponibles, pero es evidente que las necesidades que la comunidad tiene de estos servicios,

incluyendo Internet, sobrepasan en mucho los recursos que se pueden ofrecer (en especial lo referente al personal especializado que forma a los usuarios y resuelve los problemas técnicos). Por lo que se refiere a Internet, la realidad hasta ahora nos muestra que aunque el tiempo de uso es de 40 horas o más a la semana éste se limita a unos pocos entusiastas. Esta situación refleja lo que algunas bibliotecas públicas americanas encontraron cuando pusieron a disposición del público terminales conectadas a la red. Por lo tanto, se plantea la duda de si la comunidad en general se beneficia realmente de este uso restringido.

EARL (*Electronic Access to Resources in Libraries* – Acceso Electrónico a los Recursos en las Bibliotecas). Es un proyecto de colaboración entre bibliotecas públicas de todo el Reino Unido. Actuará como proveedor de recursos de redes, teniendo un servidor WEB en el que cada biblioteca pública podrá montar su propia página de información. Será un intermediario que negocie descuentos en las tarifas de conexión y oriente en cuestiones técnicas. Ofrecerá ayuda cuando las bibliotecas públicas tengan dificultades; y, finalmente, será un coordinador, estimulando a las bibliotecas públicas británicas en la recopilación y difusión de información a través de Internet. EARL acaba de empezar a ofrecer algunos de estos servicios, financiados en parte tanto por el gobierno como por suscripciones de bibliotecas interesadas. El proyecto EARL representa una experiencia importante en la cooperación en red.

CLIP (Croydon Libraries Internet Project -proyecto Internet para las bibliotecas de Croydon) Este proyecto lo describo con más detalle. Se creó hace dieciocho meses de los cuales lleva funcionando poco más de seis meses. Tiene como sede la nueva Biblioteca Central de Croydon y su objetivo es determinar la importancia de Internet para las bibliotecas públicas del Reino Unido, dar un idea de los costes y de las ventajas que aporta y mostrar qué es lo más práctico y qué beneficios tangibles se pueden esperar.

¿Qué componentes integran CLIP? SE necesitan varios elementos físicos para llevar a cabo este proyecto:

- I) Una conexión de 64 kb con Internet.
- II) Una estación de trabajo «Sun Sparc» para gestionar el correo electrónico a nivel local y actuar como servidor WWW (<http://clip.croydon.gov.uk>).
- III) Un director que lo gestione.

Para dirigir estos recursos físicos, se han establecido unos objetivos y una temporalización de los mismos. Los objetivos del proyecto presentado al Departamento de Investigación y Desarrollo de la Bibliotecas Británica para su financiación fueron tres:

1. El libro Electrónico de Referencia. Identificar las preguntas que pueden contestarse a través de Internet de manera más fácil (y más barata) que usando los métodos tradicionales.

2. Acceso Público. Seleccionar un grupo de usuarios a los que se les ofrecerá acceso a Internet y observar y evaluar los beneficios que obtendrían.
3. Acceso a la Red. Modos de conexión, cuestiones económicas y técnicas.

Los objetivos uno y dos representan dos caras de una misma moneda. El modelo del libro electrónico de referencia nos permite evaluar cómo se pueden usar los recursos de Internet como apoyo al servicio de referencia. Desde hace tiempo se ha estado utilizando Internet como fuente de referencia, pero se pierde mucho tiempo en las búsquedas debido a la pobre indización, algo característico de Internet. Un usuario que se acerque a la sección de referencia con una pregunta se sorprendería si el bibliotecario le dijese que iba a navegar por la red y que le llevaría un par de horas. Lo que los usuarios en la cola podrían decir es inimaginable. No obstante, así como las búsquedas en línea en las bibliotecas públicas no son un servicio de respuesta inmediata, las búsquedas en Internet se podrían hacer del mismo modo. Hemos identificado varios recursos que añadirán valor a los servicios que se prestan actualmente.

Stumpers: una red internacional de bibliotecarios dispuestos a prestar su tiempo para contestar a todas las preguntas imposibles que todos recibimos. Hacemos la pregunta y con suerte aparecerá una respuesta desde algún lugar del mundo en unos 30 minutos. El personal de las bibliotecas de Croydon ha hecho algunas preguntas y ha contestado también a otras. Stumpers suscita algunas dudas en cuanto a la rentabilidad de este servicio: ¿deberíamos estar contestando preguntas de un usuario de British Columbia, por ejemplo, cuando podríamos estar prestando más atención a las nuestras? El objetivo de este tipo de cooperación es muy interesante y continuaremos haciendo un seguimiento de las actividades de Stumpers para evaluar los servicios prestados y recibidos.

Bases de datos especializadas: hemos encontrado algunas bases de datos muy completas cuyo contenido no es comparable con nada que haya en formato impreso o en línea. *Glazebase* de la universidad del sur de California es un buen ejemplo ya que contiene más información sobre el vidriado de la cerámica de la que podemos encontrar en cualquier otro sitio. Hay otras muchas.

Guías temáticas: en Internet hay ya guías detalladas de materias para ciertas áreas del conocimiento. La Universidad de Michigan es una de las instituciones más destacadas que trabajan en este campo y las bibliotecas públicas deberían tomarlas como modelo para confeccionar guías pertinentes a las necesidades de sus usuarios. *YAHOO* y, por supuesto, *BUBL* son sólo dos ejemplos de las distintas guías que están apareciendo. Sus direcciones se encuentran en el servicio de información *Pórtico* de la Biblioteca Británica en <http://www.portico.bl.uk>.

Nuestro proyecto *CLIP* no sólo trata el tipo de información que podemos encontrar en Internet, sino también la mejor forma de llegar a ella (segundo objetivo). La directora del proyecto ha iniciado a varios profesionales en el uso de Internet que

siguen practicando, mientras ella continúa con la segunda parte del proyecto. Con esto se pretende desarrollar nuevos métodos de búsqueda que se puedan compartir con otros profesionales.

*CLIP* se concibe realmente como una experiencia de aprendizaje que pueda compartirse con otros colegas. No obstante, aunque creemos que el acceso público es importante para el futuro de las bibliotecas públicas, nosotros debemos identificar primero cuáles son las metodologías de búsqueda más provechosas para los usuarios y cuáles no.

Nuestro estudio sobre el acceso público es un experimento controlado y limitado a doce usuarios de bibliotecas. Hemos seleccionado doce «conejillos de indias», que son una muestra representativa de los usuarios habituales de una biblioteca. Puede que esta muestra no sea equilibrada y que no haya sido elegida al azar, pero esto es algo que no nos preocupa por ahora. Nuestro objetivo realmente es entender mejor su utilización y rentabilidad: ¿cómo podemos ayudar a la gente a usar Internet de un modo eficaz? ¿qué beneficio les reportará? ¿qué les resulta más fácil y qué más difícil?, ¿cómo podemos ayudarles a ganar confianza? Obviamente, los «doce de Croydon» no demostrarán ninguna nueva teoría. Nuestro propósito está relacionado más con el proceso que con los resultados.

Formaremos a «los doce del Proyecto Croydon» y luego observaremos y seguiremos su uso. Después de un número de horas determinado evaluaremos su experiencia. Este experimento es una forma de conocer la conducta de unos usuarios que, en su mayoría, no provienen del mundo académico y que por tanto no encajan en el modelo tradicional de uso de la red. Al final de este estudio sabremos más sobre el comportamiento de los usuarios, más sobre sus necesidades de formación y mucho más sobre los recursos y gastos que supone ayudar a la gente a usar Internet.

Finalmente, el tercer objetivo (acceso a la red) es un cajón de sastre de cuestiones prácticas. Hasta ahora los problemas técnicos que nos han dado mayores quebraderos de cabeza son los siguientes: a) conexión a través de una red de forma fiable con clientes WWW; b) la protección de lo que, hasta que nosotros empezamos, era una red privada; c) compatibilidad entre direccionadores («routers») de información; d) el comprender cómo los programas clientes interactúan con otros sistemas que tenemos en la red. El coste para conseguir que el sistema funcione en nuestro entorno de red no ha sido insignificante. Según nuestra experiencia el proceso será lento, causará frustraciones y costará más de lo que se espera.

Los aspectos económicos son importantes. Del valor ya hablamos anteriormente al mencionar el libro electrónico de referencia y el acceso público del proyecto. El valor es la retribución del servicio que recibe el usuario; éste es su beneficio (y, por tanto, el nuestro). Al explorar el uso de la red para las bibliotecas públicas, por supuesto debemos tener en cuenta el coste de los servicios. Lo haremos por separado, los costes de funcionamiento y mantenimiento y las diferentes clases de acceso

a Internet de las que disponemos (conexión telefónica, conexión dedicada), para que los directores de las bibliotecas públicas puedan tomar decisiones razonables sobre qué inversión desean hacer y lo que pueden esperar de ella.

## EL FUTURO

¿Cuáles son las consecuencias de todo esto para el futuro de las bibliotecas públicas? ¿Cómo podemos responder a las preguntas planteadas al comienzo de este artículo? La respuesta es que aunque no podemos estar seguros del futuro de nuestros servicios, sí podemos y debemos desarrollar una visión que integre y enriquezca las posibilidades de Internet. Si no lo hacemos nosotros, otros lo harán y posiblemente peor.

A pesar de las limitaciones de los recursos y pese a la gran demanda que muchos de nosotros seguimos teniendo de los servicios tradicionales, debemos hacer frente al futuro y asegurarnos de que la preparación específica de los bibliotecarios para gestionar información y el valor irremplazable de la biblioteca pública como centro de la vida de la comunidad no deben perderse.

Permítanme exponerles mi opinión sobre el futuro. Creo que las bibliotecas públicas se enfrentan al mayor reto de su historia. Un reto que, si se logra podría mantenerlas durante muchos años en el mismo centro del desarrollo de la comunidad. Actualmente las tecnologías de la información y las redes hacen posible la manipulación y la transferencia de datos con facilidad para presentar la información de forma que resulte interesante y enriquecedora. Ya estamos viendo cómo Internet se está incorporando a las bibliotecas públicas como un recurso más, junto al CD-ROM, los PCs y los sistemas de gestión bibliotecaria. Sin embargo, al pensar en el futuro no debemos limitarnos solamente a copiar los paradigmas del pasado y presentarlos en «formato legible por máquina». Aunque hay servicios de las bibliotecas públicas que no deben desaparecer (como su función de punto de encuentro para la comunidad, de lugar donde se prestan libros, de espacio acogedor, etc.) debemos buscar nuevos caminos. Como ejemplos tenemos los siguientes:

Banco de información de la comunidad: durante muchos años las bibliotecas públicas han sido una fuente de información local. Junto a los ficheros de información sobre los recursos físicos e intelectuales que posee cualquier comunidad siempre ha habido informaciones que remiten al usuario a otras agencias. Con el acceso cada vez mayor a las redes ahora es posible ofrecer todos los recursos de información de manera más eficaz. La tarea tradicional de remitir al usuario a cualquier otro sitio para localizar información podría sustituirse por el acceso directo a las bases de datos de otros centros (quizás con una conexión Word Wide Web). Además, esto permitiría el acceso fácil a la información las 24 horas del día y los 365 días del año desde cualquier sitio con un PC y un modem. Esto ya es un hecho. Las *Freenets*

(redes gratuitas) de los EE.UU. y de otros lugares, hasta ahora dirigidas por las universidades, ofrecen un modelo que puede servirnos de punto de partida y las bibliotecas públicas de algunos países están ahora empezando a prestar más atención a su papel de banco de información de la comunidad.

Universidad virtual: hay una creciente aceptación de que el aprendizaje no termina al finalizar los estudios académicos. Nunca dejamos de aprender y muestra de ello es la ayuda que las bibliotecas públicas del Reino Unido reciben del gobierno para desarrollarse como centros de educación a distancia. Al mismo tiempo las universidades están desarrollando sofisticados recursos educativos implantados en red. Si están en la red nosotros deberíamos poder acceder a ellos. Las universidades no deberían impedir que personas ajenas a estos centros puedan acceder a los cursos educativos programados en red. La biblioteca como recurso de información comunitaria se convertirá en la universidad virtual. Hay mucha gente que no puede asistir a un curso en la universidad y les gustaría hacer uno de estos cursos educativos programados de alta calidad desde la biblioteca o desde su casa. La Universidad a Distancia del Reino Unido ha demostrado que este tipo de aprendizaje tiene mucha aceptación. Me parece razonable asumir que quizás dentro de 10 ó 20 años habrá tantos recursos de este tipo que podremos sustituir los estudios universitarios tradicionales de primer ciclo por recursos basados en red y disponibles para todos. La biblioteca pública podría convertirse en guía, mediador y centro de recursos.

Nuevos mercados: el acceso a la red permitirá crear servicios mucho más específicos dirigidos a grupos concretos de la comunidad. Aunque en el pasado muchas bibliotecas han ofrecido una gran variedad de información comercial, en el futuro podremos proporcionar información selectiva a grupos de usuarios con unas necesidades muy concretas y ofrecer otros servicios de valor añadido que contribuirán al crecimiento económico. Además de reunir, estructurar, presentar y distribuir información será factible ofrecer nuevas posibilidades para que esas empresas exploren otros mercados, todo esto gestionado desde un servicio central.

Conexiones: finalmente debemos recordar que Internet no es sólo un recurso de información; es un mundo habitado por gente. Las bibliotecas públicas podrían desempeñar un papel muy importante en el futuro facilitando la relación entre personas con intereses similares. Nuestra misión es cubrir las necesidades de muchos profesionales; pero cada uno tiene sus intereses y a menudo los recursos tradicionales no pueden satisfacer sus demandas de información. Actuando como puntos de enlace entre profesionales, expertos o grupos de interés de Internet, abríamos nuevas vías para el intercambio de información; algo que hoy día no es posible para la mayoría de nuestros usuarios.

Con el tiempo muchas de estas actividades se realizarán en casa, en la escuela y en la oficina más que en las bibliotecas. De hecho, ya está sucediendo. Sin embargo, pasará mucho tiempo antes de que este modo de acceso sea universal e incluso

entonces pienso que las bibliotecas públicas seguirán siendo necesarias como centro coordinador de diversas tareas donde la gente seguirá acudiendo para desarrollar actividades en grupo y recibir atención personalizada.

Debemos asumir el reto ya. Si no promovemos la biblioteca pública como pieza clave en el juego de la información a través de las redes, otros se encargarán de ello y es posible que no se consiga el máximo beneficio para la comunidad. La tecnología ya existe para comenzar a implementar estas posibilidades y podremos triunfar si tenemos una visión de futuro que abarque dos décadas en vez de dos semanas.

La gente va a necesitar nuestra ayuda para beneficiarse de la riqueza de información que ofrece el Ciberespacio, para llevar una vida plena y contribuir a la sociedad usando todos los recursos a su disposición. Con el uso eficaz de la tecnología de la información, las bibliotecas públicas podrían conquistar el mundo. Vivimos una época prometedora.