

# Una mirada hacia los usuarios de las bibliotecas<sup>1</sup>

---

WEDGEWORTH, ROBERT<sup>2</sup>

---

En la década de 1990 el cambio experimentado en el entorno informativo y el ritmo en que éste se ha efectuado preocupa no sólo a la comunidad bibliotecaria sino al conjunto de la sociedad. Avances técnicos como Internet han incidido radicalmente en el futuro de la función de la biblioteca y el bibliotecario. Frente a la idea del papel tradicional del bibliotecario, como de aquél que reúne, preserva y registra el conocimiento de la sociedad, el autor presenta un conjunto de nuevas cuestiones y dilemas hacia los que la comunidad bibliotecaria se ve empujada en la era de la información. Hoy es prácticamente aceptado por todos que existe una relación directa entre el acceso a la información exacta y fidedigna y el desarrollo económico de una nación. En consecuencia, las expectativas de los usuarios de las bibliotecas, como centros proveedores de información, están cambiando con rapidez. Se destaca el hecho de que la calidad y variedad de los servicios al usuario será sin duda el distintivo de las bibliotecas en el futuro. Cada vez con más frecuencia las bibliotecas se están gestionando mediante sistemas automatizados y cuentan con un mayor número de fuentes de información en soporte informático, pero ¿cómo utilizar tales sistemas y recursos para mejorar la atención al usuario? Hay que pensar en nuevos programas de formación que ayuden a los bibliotecarios a satisfacer las necesidades de los nuevos usuarios. Ésta es un área de especial atención por parte de la IFLA.

**PALABRAS CLAVES:** Usuarios de bibliotecas, Desarrollo económico, cambios a nivel mundial, Expectativas de los usuarios.

## *A View toward Library Users*

In the 1990s, change in the information environment, and the rate at which this change has been taking place, preoccupies not only library community but society as a whole. Technical advances such as the Internet have radically influenced the future role which libraries and librarians will play. Against the background of the librarian's traditional role as the collector, preserver and recorder of society's knowledge, the author explores the array of new questions and dilemmas which the Information Age has thrust upon the library community. It is now widely accepted that there is a direct link between timely access to accurate and reliable information and a nation's positive economic development. Consequently, users' expectations of libraries as providers of information are rapidly changing. Emphasis is placed on the fact that the quality and variety of user services are more likely to be the distinguishing characteristic of libraries

---

<sup>1</sup> Discurso presidencial pronunciado en la sesión de apertura del 62 Congreso General de IFLA en Pekín, China, y publicado en el IFLA Journal 22 (1996) 4, pp. 277-279. Permiso para su traducción concedido por ANABAD.

<sup>2</sup> Traducido por A. Lozano Palacios en colaboración con alumnos de Cuarto de Licenciatura de la Facultad de biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

in the future. As more libraries are managed by automated systems and more technology-based information sources are available in libraries, how will these systems and services be used to improve services to users? New training programmes must be devised to help librarians meet the needs of these new users, and area in which IFLA is particularly active.

KEYWORDS: Library users, Economic development, Global change, User expectations.

*Este Congreso número sesenta y dos supone la quinta vez que la IFLA visita la región del sureste asiático desde 1980, año en el que por primera vez el Congreso General comienza a celebrarse fuera de Europa y Norteamérica. Estamos muy agradecidos a la Sociedad China de Biblioteconomía y al Gobierno por su amable invitación a acoger este Congreso. La invitación para traer el Congreso a Pekín fue acogida con expectación debido a que China fue uno de los miembros fundadores de la IFLA en 1927.*

*Es un gran placer daros la bienvenida a un país lleno de orgullo y energía. Con orgullo en su cultura, una de las más viejas y más influyentes del mundo, China también cuenta con la energía que le aporta ser la nación más poblada del mundo. Desde el punto de vista de las bibliotecas y los bibliotecarios, China representa una tierra con tantas oportunidades como retos. Hace más de cinco años el Comité Organizador Chino aceptó organizar el primer Congreso General de la IFLA en su país. Es evidente que con este proyecto se han brindado muchas oportunidades a la población china y, además, se ha atraído a uno de los mayores grupos de participantes de otros países a un Congreso General en la historia de la IFLA. Aquí los diferentes representantes expondrán sus experiencias durante el Congreso y visitarán el país antes y después del mismo.*

*Los organizadores han atraído a un grupo importante de firmas extranjeras que mostrarán los productos y servicios bibliotecarios que se comercializan en la comunidad bibliotecaria internacional. Para bibliotecarios, estudiantes y funcionarios del gobierno chino es una oportunidad de ver lo que las bibliotecas de aquí y de todo el mundo están comprando para desempeñar mejor su trabajo.*

*Gracias a la inteligente promoción que se ha hecho de la IFLA y de las bibliotecas en China, probablemente el nombre y la nacionalidad de su Presidente es más conocido aquí que en su propio país. Éste es un excelente modelo a seguir en otros países para concienciar a la gente de la importancia de las bibliotecas y la biblioteconomía. A principios de este verano, el Comité Organizador en colaboración con un distrito bibliotecario local (Chaoyang) y un periódico muy conocido (Periódico Cultural del Pueblo) patrocinó un concurso a nivel nacional sobre la IFLA y las bibliotecas que atrajo a muchos participantes y despertó un gran interés en el Congreso General de la IFLA. Más adelante seguiré hablando de esta campaña de concienciación, pero, por ahora, me gustaría tratar de un modo más genérico la situación de las bibliotecas y bibliotecarios en el mundo de la IFLA.*

Mediante Divisiones, Secciones, Mesas Redondas y Programas Básicos, los miembros de la IFLA colaboran en el desarrollo de técnicas, recursos y sistemas bibliotecarios. Aquí en Pekín se presentarán más de 200 comunicaciones que hacen hincapié en estos y otros temas y que nos informarán de los rápidos avances en tecnologías de la información que están teniendo un gran impacto sobre bibliotecas y bibliotecarios y de las nuevas características y técnicas de diseño en la construcción para conservar mejor el material bibliotecario y proporcionar al mismo tiempo un espacio funcional y atractivo para los usuarios. Los programas de educación y formación mencionados y promocionados en este Congreso tienen como objetivo mejorar la calidad y el número de bibliotecarios en todo el mundo.

No obstante, incluso en este momento, la distancia entre las comunidades bibliotecarias más avanzadas y las menos desarrolladas se va haciendo cada vez mayor. "Plus ça change, plus c'est la même chose".

## EL RETO DEL CAMBIO

El tema de este Congreso, "El reto del cambio: las bibliotecas y el desarrollo económico", es de gran importancia para bibliotecas y bibliotecarios. Mientras que los usuarios de bibliotecas de algunas partes del mundo utilizan cada vez más el ordenador para acceder a las fuentes de información textual, en vídeo y audio, los usuarios de otras partes se sienten frustrados por no poder acceder a libros y revistas fundamentales en su campo de interés. El ritmo del cambio puede ser tan importante como la naturaleza del mismo. En 1991, cuando fui nombrado presidente de la IFLA, eran pocos los bibliotecarios que estaban conectados a Internet y en 1996 cientos de miles de ellos en más de noventa países la utilizan en su trabajo habitual.

Incluso cuando nos enfrentamos al reto del cambio, no debemos olvidarnos de las grandes tradiciones que han configurado y definido a bibliotecarios y bibliotecas tal como los conocemos hoy en día. A lo largo de la historia, hemos conservado los documentos para la cultura humana (manuscritos, libros, revistas, películas y otros objetos). ¿Estamos preparados para asumir la responsabilidad de conservar los registros electrónicos?.

A lo largo de la historia, hemos descrito y organizado los registros para facilitar su recuperación. Hemos desarrollado unos sistemas de control y normalización bibliográfica muy completos que les permiten a los usuarios localizar cualquier documento de entre millones de obras que están apareciendo cada año en todo el mundo. Los catálogos y bibliografías han ayudado a generaciones de investigadores y estudiantes a hacer innumerables descubrimientos. ¿Estamos ahora preparados para asumir la responsabilidad de organizar la información de Internet?.

*Históricamente, las bibliotecas han sido frecuentadas por usuarios en edad escolar, con una cultura básica y sin discapacidades físicas. Actualmente, las bibliotecas públicas sirven a una población más amplia y diversa que antes, que demanda más y mejores servicios. Los usuarios de la biblioteca pública van desde niños de preescolar, que están empezando a aprender, a ancianos y enfermos que necesitan que se les suministren los materiales a domicilio, desde investigadores avanzados, a nuevos lectores adultos. Los servicios especiales a personas con discapacidades de aprendizaje, visuales o de otro tipo son sorprendentes.*

*Todos estos cambios, las nuevas tecnologías de la información, un tipo de usuario mucho más variado con unas demandas mayores y la formación especializada que necesita el personal bibliotecario, han hecho que las bibliotecas pasen de ser un servicio medianamente barato a ser un servicio relativamente caro donde el coste del material, el equipo y el personal esencial para desarrollar el trabajo excede el presupuesto disponible.*

## **CAMBIO DE EXPECTATIVAS**

*Quizás el cambio más importante al que se enfrentan las bibliotecas y los bibliotecarios es el de las expectativas de usuarios reales y potenciales. Para aquellos que hayan perdido la confianza en las bibliotecas que carecen de colecciones adecuadas o de personal con la formación apropiada, hay poca o ninguna esperanza de que las bibliotecas puedan hacer frente al reto del cambio. Otros que no han tenido mucha experiencia en bibliotecas desconocen lo que éstas y los bibliotecarios pueden ofrecer.*

*Somos conscientes de las deficiencias tanto de financiación, servicios y equipos, como de educación y formación de los bibliotecarios, que caracterizan a las bibliotecas de muchas comunidades. Aunque en gran parte se pueda atribuir a la falta de recursos, es también un problema de prioridades. Allí donde las expectativas de encontrar información útil son mínimas, de igual modo lo son las prioridades de financiación de las bibliotecas. Donde las expectativas son grandes, también lo son las prioridades de financiación.*

*Vivimos en una sociedad universal en donde cada vez más la moneda de cambio más valiosa es la información. Ya se trate de un individuo en busca de mejores oportunidades de empleo, una empresa en pos de nuevos mercados o mejores productos o un organismo oficial que trate de mejorar sus servicios, la información es la clave.*

*Hay muchas fuentes de información que no pasan por las bibliotecas. Las revistas de ocio, periódicos, radio, y televisión todos ofrecen información directamente al público sin intermediarios. La creciente proliferación de fuentes de información, impresas o electrónicas, debería crear nuevas expectativas en las*

bibliotecas como un medio para filtrar la compleja diversidad de las mismas. Como ha dicho una biblioteca: "tenemos que encontrar una solución para facilitar el acceso a una información que nos está desbordando".

Las bibliotecas se desarrollaron mayoritariamente en un entorno donde la información, principalmente libros y revistas, era escasa y costosa. Fueron una respuesta colectiva a un problema social. Las bibliotecas también pueden ser una respuesta colectiva a la proliferación de fuentes de información, puesto que pocos individuos u organizaciones pueden permitirse hacer grandes inversiones para satisfacer sus necesidades de información. ¿Qué apoyo se puede esperar de las bibliotecas en el desarrollo económico y social?

## **LAS BIBLIOTECAS Y EL DESARROLLO ECONÓMICO**

*Predecir el impacto de los servicios bibliotecarios sobre el desarrollo económico es una cuestión muy compleja. Aunque necesitamos investigar más para responder a esta pregunta con precisión, no es difícil demostrar algunos efectos prácticos del acceso universal a la información.*

*El acceso a la información por el consumidor pueda ayudarle a decidir mejor en la compra de aparatos, automóviles o incluso vacaciones. El acceso de información demográfica puede mejorar las decisiones comerciales sobre mercados potenciales para productos y servicios. El acceso a diversas fuentes de información sobre historia, literatura, ciencia y las artes puede mejorar la calidad de la investigación de profesores y estudiantes. Estos ejemplos son problemas de información que las bibliotecas ayudan a resolver cada día.*

*Países como China se enfrentan a enormes gastos para el desarrollo económico. Proporcionar el acceso universal a la información para mejorar la toma de decisiones de individuos y organizaciones es una estrategia rentable para la que hay pocas, si es que existe alguna, alternativa lógica o menos costosa. La inversión para que cualquiera pueda acceder a las bibliotecas en China es una estrategia encomiable para estimular el desarrollo económico.*

## **EL USUARIO DE LA BIBLIOTECA**

*La biblioteconomía como profesión data solamente de mediados del siglo XIX. Sin embargo, en casi toda la literatura de aquéllos que han forjado la biblioteconomía en una profesión organizada encontramos que se centran en las necesidades de los usuarios de la biblioteca. Como dijo el gran bibliotecario Indio S.R. Ranganathan, "ahorremos tiempo al lector". Nunca ha sido esta máxima más importante que actualmente.*

Hoy en día son las nuevas tecnologías de la información las que estimulan en gran medida el entusiasmo y las perspectivas de las bibliotecas y los bibliotecarios. No obstante, es más probable que las bibliotecas del futuro se caractericen por la calidad y variedad de servicios que oferten. Puesto que las bibliotecas están siendo cada vez más gestionadas por sistemas automatizados y están apareciendo con más frecuencia fuentes de información basadas en las nuevas tecnologías, la cuestión que se nos plantea es ¿cómo usar estos sistemas y servicios para mejorar la atención al usuario?

Ésta no es una cuestión trivial, puesto que hay otras instituciones y organizaciones que le hacen la competencia en la industria de la información y de las comunicaciones y que están dedicando enormes cantidades de tiempo y esfuerzo a la comercialización de servicios de información como posibles alternativas a las bibliotecas.

Sin embargo, las bibliotecas son las fuentes de información más conocidas a las que el usuario puede dirigir sus consultas. Frente a otras instituciones, en la biblioteca no existe un editor o director que decida cuáles son las fuentes de información que se deben usar. Además, este concepto protege la intimidad de los usuarios y les da la oportunidad de explorar todas las fuentes de información disponibles.

Las bibliotecas y los servicios de información orientados hacia los usuarios son más que un concepto filosófico. Representan un compromiso de anteponer las necesidades del usuario por encima de la biblioteca y del personal. Implica cambiar las actitudes del personal así como la forma de proporcionar los servicios. Significa estar atento a la presencia del usuario que puede necesitar ayuda, más que aparentar estar demasiado ocupado como para ser interrumpido. Significa que hay que adoptar una actitud de ayuda más que un aire de autoridad. Aunque las técnicas y los sistemas continuarán siendo instrumentos importantes de la biblioteconomía, los servicios a los usuarios serán el verdadero beneficio.

Las bibliotecas enfocadas a los usuarios exigirán un conocimiento mayor de nuestros usuarios más que hacer suposiciones sobre sus necesidades. Necesitaremos formar usuarios capacitados más que suponer que ya lo son.

Además hay otras dos cuestiones de importancia relacionadas con la orientación de servicios al usuario. Durante este Congreso iremos más allá de discutir sobre técnicas, habilidades y sistemas. Además, trataremos los temas relacionados con la disponibilidad universal de la información. Hay quien sugiere que cuestiones como el copyright, las barreras para el acceso a la información y para el comercio internacional de productos educativos no son temas apropiados a tratar por una asociación de bibliotecarios. En nuestra modesta opinión, los bibliotecarios y las bibliotecas contribuyen a la paz y al entendimiento mundial. A través de la IFLA y sus instituciones y asociaciones miembros, intentamos

facilitar la transferencia de la información y del conocimiento. Los bibliotecarios no operan en un entorno teórico. Las necesidades de información de niños, estudiantes, investigadores y el público en general hablan de las alegrías e ilusiones, esperanzas y temores que reflejan la condición humana. Esto es lo que define la misión de la biblioteca.

Los recursos para ayudar a los países en vías de desarrollo a establecer bibliotecas tradicionales son simplemente inadecuados. Por lo tanto, en el Congreso de la Habana de 1994 anunciamos una estrategia alternativa. A través de IFLANET, nuestra red electrónica de bibliotecas y servicios similares a nivel mundial, intentamos poner a disposición de los usuarios más información a través de las telecomunicaciones. Sin embargo, como muchos países carecen de conexiones adecuadas y personal bibliotecario debidamente formado, no se han podido integrar completamente en este proyecto. Durante el próximo año consultaremos con las unidades relevantes de la IFLA para establecer un plan de asistencia tecnológica. Su propósito será ampliar los programas relacionados con la conexión a las redes y la formación específica del personal para bibliotecas de países en vías de desarrollo.

Mantendremos conversaciones con los gobiernos, firmas comerciales y otros patrocinadores potenciales para anunciar los detalles del plan de asistencia tecnológica en el Congreso General de la IFLA de 1997 en Copenhague. Esperemos que éste será el gran salto adelante de la IFLA.