

# Gestión de la biblioteca pública actual: el uso de la tecnología en beneficio del usuario<sup>1, 2, 3</sup>

WEINGAND, DARLENE

En una era de cambios tecnológicos como la actual, la toma de decisiones por parte del bibliotecario sobre el material que debe ofrecer a sus usuarios es una tarea muy difícil. Este artículo resalta que la biblioteca debe ayudar al usuario a hacer uso de las nuevas tecnologías, ofreciéndole información en diversos formatos (impreso, audio, vídeo, electrónico). Para ello, se le debe prestar atención a los métodos de aprendizaje de los usuarios y a los resultados obtenidos de los estudios de usuarios.

KEYWORDS: Bibliotecas públicas. Tecnologías de la información. Formatos. Estudios de usuarios.

## MANAGING TODAY'S PUBLIC LIBRARY: MANAGING TECHNOLOGY FOR THE CLIENT'S BENEFIT

In an era of technological changes such as the present one, decision making by the librarian concerning materials provided for the users is a difficult task. This article emphasises that the library must help the user make effective use of new technologies by providing information in different formats – printed, audio, video, electronic. To this end, users' individual learning styles and user surveys' results must be taken into account.

KEYWORDS: Public libraries. Information technology. Formats. User surveys.

La información es cada vez más compleja debido a los continuos cambios que se están produciendo. Esta complejidad se refleja en todos los tipos de información (buena, mala, completa, errónea, supuesta e inferencias) dando lugar a una situa-

<sup>1</sup> Traducción del Capítulo 7, "Managing Technology for the Client's Benefit", del libro *Managing today's library: blueprint for change*, de WEINGAND, Darlene. Colorado: Librarries Unlimited, Inc. 1994. ISBN 0-87287-807-4. Permiso concedido por la autora.

<sup>2</sup> Traducido por A. LOZANO PALACIOS en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

<sup>3</sup> Véase la traducción de los Capítulos 1-6 aparecidas en este mismo Boletín, nº 46 (pp. 43-53), nº 49 (pp. 19-41), nº 51 (pp. 27-42), nº 54 (pp.73-97), nº 55 (pp.51-76) y nº 56 (pp.59-77).

ción en la que un individuo que no ha desarrollado su capacidad de análisis crítico tiene dificultades para desenvolverse en su vida diaria<sup>4</sup>. Toda esta variedad de información se transmite mediante algún tipo de registro gráfico que a su vez se comunica a través de un medio tecnológico.

## LA INFORMACIÓN Y EL REGISTRO GRÁFICO

Existen dos elementos básicos en la creación de un registro gráfico: el soporte y el modo de alterar la superficie del mismo en cuanto al color, textura, grosor u otros aspectos durante el proceso de grabación de los símbolos. En distintos momentos de la historia, se han realizado alteraciones en diferentes soportes: piedra, arcilla, arena, papel, película, pintura, fotografía, señal de televisión, disco informático, etc.<sup>5</sup>.

En un sentido estricto, el registro gráfico se transmite del emisor al receptor y, en la actualidad, su forma es cada vez más diversa. Su permanencia, aunque limitada, facilita la repetición y el análisis, pero se requiere algún tipo de intervención tecnológica para descodificarlo: una longitud de onda adecuada para leerlo y cierto tipo de aparato para interpretar la señal de televisión o radio, proyectar una película en la pantalla o ejecutar un programa. El modelo de comunicación simple de “emisor → mensaje → receptor” que inicialmente fue formulado desde el punto de vista de la comunicación verbal ha llegado a ser infinitamente más complejo. Allan D. Pratt, autor de *La Información de la Imagen*, considera que este nuevo modelo más complejo contiene cinco elementos:

1. La fuente (autor, compositor, pintor, etc.).
2. El receptor (lector, oyente, espectador, etc.).
3. El medio (papel, cinta magnética, película fotográfica, etc.).
4. El lenguaje (idioma, notas musicales, otros sistemas de símbolos).
5. El propio mensaje, que se compone de:
  - algún lenguaje
  - grabado sobre algún soporte
  - con algún propósito
  - con la intención de influir de algún modo en el receptor<sup>6</sup>

<sup>4</sup> KENNETH E. DOWLIN, *The Electronic Library* (New York: Neal-Schuman, 1984), 13.

<sup>5</sup> ALLAN D. PRATT, *The Information of the Image* (Norwood, NJ: Ablex Publishing, 1982), 16-17.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 19.

Si este modelo más complejo no es suficiente, se pueden tener en cuenta las posibles interpretaciones que puede hacer el receptor. En el modelo de comunicación más simple no existe garantía de que el receptor interprete el mensaje como el emisor pretende, pero debido a que la interacción tiene lugar en tiempo real existe la posibilidad de que el receptor solicite aclaraciones.

Sin embargo, según el modelo más complejo de Pratt, el receptor puede estar separado en el tiempo y en el espacio del emisor gracias a la existencia de un registro gráfico y tanto receptor como emisor tienen la libertad de manipular el medio y el mensaje. En consecuencia, la colocación del registro gráfico en un medio determinado, teniendo en cuenta el factor tiempo, puede ser fundamental para el proceso de comunicación. Además, el receptor tiene mucho tiempo para analizar e interpretar el propósito del mensaje, con lo que a menudo obtiene un resultado muy diferente.

La biblioteca pública puede servir de intermediaria en el proceso de comunicación, convirtiéndose en un punto de acceso en el que los receptores se relacionan con los diferentes medios que actúan de soporte de los mensajes; para acceder a estos mensajes se necesita cada vez más el uso de la tecnología como medio de codificación, por lo que dicha tecnología se utiliza como medio de codificación y de transmisión del mensaje. En este proceso, los catálogos en línea de acceso público (OPAC), las bases de datos en CD-ROM y las búsquedas en línea están revolucionando la relación existente entre el emisor y el receptor de tal modo que el objetivo de la biblioteca ya no es sólo responder a los cambios, sino provocarlos.

## INFORMACIÓN, TECNOLOGÍA Y ACCESO

La función de acceso requiere que el bibliotecario ponga en práctica su experiencia para hacer de puente entre los usuarios y la información. Experiencia que es muy valiosa para darle sentido al exceso de datos que continuamente asedia a todo individuo e institución. Lógicamente, si la información es poder, el bibliotecario debería ocupar una posición privilegiada; una realidad posible pero que todavía no es apreciada por los usuarios o por los propios bibliotecarios, lo que podría deberse en parte al reciente reconocimiento del valor de la información y del poder latente que ésta posee.

Paradójicamente, el concepto de información no se tuvo en cuenta por los primeros que escribieron del tema de la gestión. Las primeras obras se centraron en las diferentes funciones de la gestión, incluyendo la planificación, el control, la coordinación, la organización y la dirección, aunque la información no se menciona. Posteriormente, las escuelas de pensamiento conductistas reconocieron que la gestión conlleva conseguir resultados a través de las personas; en otras palabras, a través de la comunicación. Sin embargo, la noción de información seguía sin desarrollarse.

No es hasta las últimas décadas del siglo XX cuando se ha empezado a prestar atención a la información como tal.<sup>7</sup>

### **Cambio y necesidad de la información**

En la actualidad, las personas responsables de tomar decisiones se enfrentan a dilemas que eran casi desconocidos hace tiempo. Es fácil observar que se están produciendo cambios profundos en áreas tales como la tecnología, el consumo de energía, la velocidad de los transportes, la población y la producción agrícola, por citar algunas. Cuanto mayor sea la falta de información, mayor será la necesidad de la misma y, por consiguiente, más valiosa será la información que reduzca dicha falta. El rápido acceso a grandes cantidades de datos no resuelve el problema; la clave de la toma de decisiones consiste en disponer de información pertinente y bien organizada.<sup>8</sup>

Para analizar más claramente este problema, Tricker estructura la información en diferentes niveles:

Nivel Uno: *Información básica*. Datos en estado bruto que describen lo sucedido o el estado de una situación determinada.

Nivel Dos: *Información como mensaje*. La agrupación y el análisis de la información básica (ejemplos: total de fondos, resúmenes estadísticos, informes). No se tienen en cuenta las necesidades del destinatario del mensaje.

Nivel Tres: *Información en uso*, vinculando el mensaje con el receptor y sus necesidades a través del proceso de comunicación; interpretación de los datos.

Nivel Cuatro. *Información valiosa*, relacionando la información no sólo con el receptor sino con el contexto institucional o el entorno del usuario.<sup>9</sup>

A medida que el concepto de información va adquiriendo valor, los mecanismos de acceso a la misma cambian con el desarrollo de las nuevas tecnologías. Sin embargo, estas tecnologías han propiciado también la evolución de la información, hacia formatos externos a la mente humana. Una vez que apareció la escritura, el registro gráfico eliminó la necesidad de retener grandes cantidades de información en la memoria humana.

El proceso en el que la sociedad está ahora inmersa de exteriorización progresiva de la información repercute tanto en el desarrollo institucional como en el personal. De los miles de "mensajes" que continuamente bombardean nuestros sentidos,

<sup>7</sup> R.I. TRICKER, *Effective Information Management: Developing Information Systems Strategies* (New York: Van Nostrand Reinhold, 1982), 21.

<sup>8</sup> *Ibid.*, 28-29.

<sup>9</sup> *Ibid.*, 29-35.

la mente consciente sólo percibe una pequeña fracción que, además, no suele someterse a un análisis crítico.

Al depender del registro gráfico externo, podemos posponer el análisis crítico, a menudo indefinidamente. Esta posibilidad no significa que la recepción de mensajes se posponga, sino más bien que las imágenes continúan entrando en los niveles conscientes y subconscientes de la mente de un modo cada vez más rápido. Aunque no hay ninguna razón convincente que nos obligue a analizar todo mensaje recibido, ni tampoco sería posible hacerlo, la falta de capacidad crítica es un factor que limita al ser humano. Además, los problemas derivados del exceso de información y de las limitaciones temporales, sumados a un entorno cultural en el que la educación formal no ha sabido inculcar la capacidad de análisis crítico en relación con las diferentes formas de transmitir información, pueden hacer que el camino más fácil a seguir sea la aceptación pasiva. Cada vez hay una mayor necesidad de un filtro entre la información y las necesidades de los usuarios.

## LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LA TECNOLOGÍA

Como institución que histórica y tradicionalmente se ha encargado de la recogida y difusión de los registros gráficos que existen principalmente en forma impresa (desde el rollo de papiro hasta el libro), la biblioteca pública sólo recientemente se ha convertido en un organismo activo que ayuda al usuario ofreciéndole información de tipo sonoro, visual y electrónico. La sociedad ha desarrollado múltiples formas de almacenar y transmitir la información y el conocimiento, por lo que la biblioteca debe desarrollar estrategias que le permitan enfrentarse al futuro con iniciativa, un futuro que necesita interpretar los datos tanto como almacenarlos. Por ello, el responsable de la biblioteca debe ahora responsabilizarse de la gestión de la tecnología así como de los recursos humanos, presupuestarios y físicos.

¿Cómo puede la biblioteca pública ayudar a los usuarios a utilizar eficazmente las nuevas tecnologías? Ken Dowlin, en el libro *"The Electronic Library"*, propone seis premisas básicas:

1. Los individuos, las familias y las organizaciones continuarán adquiriendo y usando la tecnología que mejore su capacidad de gestionar y comunicar la información...
2. La información y el acceso a ella son elementos cruciales para el progreso de la sociedad... En una sociedad democrática, debe establecerse, legislarse y comprenderse por todos el derecho a la información de los individuos.
3. Las bibliotecas y los bibliotecarios desempeñan un papel fundamental en la gestión y en el acceso a la información de los individuos, las familias, las comunidades y las organizaciones.

4. Las bibliotecas y los bibliotecarios tendrán que cambiar su tecnología actual y su estructura organizativa para seguir siendo útiles a la sociedad. Para influir en los cambios es vital entenderlos y conocer los procesos que conllevan.
5. Para hacer frente a los cambios necesarios se necesita un conjunto de herramientas y unos planteamientos teóricos que los contextualicen... [teoría de sistemas, hardware y técnicas].
6. La forma de utilizar estas herramientas dependerá de los valores profesionales y personales del individuo. Su puesta en práctica se basará en estrategias... que proporcionen una implementación organizada de las mismas para hacer realidad la promesa de la biblioteca electrónica.<sup>10</sup>

Es un momento emocionante y lleno de retos para dirigir una biblioteca. Ha llegado la época en que las viejas normas dan paso a las nuevas, en que las nuevas tecnologías se han convertido en algo normal, en que las expectativas se hacen realidad, en que el ritmo del cambio impide la pasividad. La biblioteca pública puede desempeñar un papel primordial en el nuevo siglo, si sus responsables aprenden a adaptarse a las nuevas tendencias. La nueva biblioteca pública utilizará de un modo eficaz diversas tecnologías del almacenamiento y recuperación en un esfuerzo por acceder y filtrar la enorme cantidad de datos disponibles. No obstante, la biblioteca también tendrá una responsabilidad hacia sus usuarios que va más allá del mero y simple almacenamiento; es decir, la responsabilidad de ayudarles en su alfabetización en el sentido más amplio de la palabra.

## ALFABETIZACIÓN COMPLETA

La alfabetización tradicional, comúnmente definida como la habilidad de leer material impreso, sólo es un componente de una definición más completa. Para tratar adecuadamente las cuestiones tan complejas relacionadas con la información en el mundo actual, debemos prestar especial atención a una visión global de lo que constituye la alfabetización, un concepto que incluye la información presentada en una amplia gama (cada vez mayor) de formatos (sonoros, visuales, impresos y electrónicos) así como el contexto cultural en el que se encuadra.

Los tres períodos del desarrollo humano<sup>11</sup> de Toffler (el primer período correspondiente a la sociedad agrícola, el segundo a la sociedad industrial y el tercero a la sociedad de la información) han requerido y producido contextos culturales y formas de comunicación diferentes. De hecho, el individuo del primer período necesitaba responder a una serie limitada de estímulos y elecciones. En el segundo, el

<sup>10</sup> DOWLIN, *Electronic Library*, vii-ix.

<sup>11</sup> ALVIN TOFFLER, *The Third Wave* (New York: Bantam Books, 1980).

individuo tenía una mayor variedad de estímulos y elecciones pero en su conjunto la situación todavía era psicológicamente manejable. Sin embargo en la tercera etapa, en la que ahora nos encontramos, el individuo, como señalamos anteriormente, se ve continuamente bombardeado por imágenes y mensajes. En esta cultura rica en información, los individuos tienen más necesidad que nunca en la historia de la humanidad de un repertorio de capacidades críticas (es decir, la alfabetización) que les permitan evaluar de forma rápida y automática los mensajes que les llegan.

### **Imágenes electrónicas**

La transmisión de imágenes (ya sea a través del aire o de canales físicos como el cable o la fibra óptica) ha ampliado verdaderamente nuestros horizontes, tal y como Marshall McLuhan señaló hace más de dos décadas cuando dijo que "Las consecuencias personales y sociales de cualquier medio (es decir, de cualquier extensión de nosotros mismos) son el resultado de la nueva dimensión que las nuevas tecnologías introducen en nuestras vidas"<sup>12</sup>.

En siglos pasados, el alcance del individuo no iba más allá de su lugar de residencia. Esta limitación ha sido y continúa siendo verdadera para muchos usuarios de bibliotecas; otros han llegado a comunidades y países vecinos; e incluso otros se han visto forzados a desplazarse por razones muy diversas. Sin embargo, actualmente el mundo está al alcance de cualquier persona gracias a la televisión. La sociedad ha pasado de una micro a una macro escala en casi un abrir y cerrar de ojos. La transmisión vía satélite ha dado validez a la teoría de una sociedad global, una nueva realidad que ha dejado atrás de un modo significativo la práctica de políticas locales y nacionales.

Las telecomunicaciones ofrecen información y entretenimiento salvando grandes distancias. Por un lado, la sofisticación electrónica nos proporciona más tiempo libre, pero, por otro, nos incita a emplearlo viendo la televisión o utilizando otros aparatos electrónicos. No es de extrañar que una sociedad en la que predomina la información impresa, bastante acostumbrada a una existencia relativamente ordenada basada en un pensamiento lineal y con pocas elecciones, ahora muestre síntomas de paranoia electrónica al enfrentarse a los cambios vertiginosos y a la multiplicidad de opciones que acompañan a la aparición de las imágenes electrónicas<sup>13</sup>.

La televisión se ha convertido en la protagonista ya que es la representación más visible de la imagen electrónica. No obstante, es importante recordar que una gran

<sup>12</sup> MARSHALL MCLUHAN, *Understanding Media: The Extensions of Man* (New York: McGraw-Hill, 1964), 23.

<sup>13</sup> DARLENE E. WEINGAND, *Connections: Literacy and Cultural Heritage* (Metuchen, NJ: Scarecrow Press, 1992).

variedad de aparatos electrónicos, como los discos compactos y otros medios de grabación como la radio, los radiocasetes, los "walkmans", los microordenadores, los videojuegos y todo un abanico de aparatos electrónicos con proyección en el futuro, permanecen, junto a la televisión, en primer plano de importancia dentro de los medios electrónicos. En gran medida, la aparición y el efecto espectacular de estos aparatos ha intimidado a la gente; después de todo, la tecnología impresa se puede representar mediante el lápiz, el bolígrafo, la imprenta, la impresora láser, pero el efecto es menor y parece ser menos amenazador. Comparemos, por ejemplo, la lectura y la televisión como competidores por nuestro tiempo libre.

La lectura obliga al lector a crear un contexto en su mente a partir de sus propias experiencias personales, sus recuerdos y sus fantasías. El texto proporciona el esqueleto que el lector debe completar con aportaciones sonoras y visuales que provienen de su mundo interior. Ésta es una actividad en la que el individuo adopta un papel activo, en la que se fomenta la imaginación y en la que uno se marca el ritmo.

No obstante, la televisión funciona a un ritmo tal que puede fomentar la pasividad en el espectador. Además, muchos programas de televisión hacen que su audiencia mire más que piense o actúe. Los acontecimientos y escenas se suceden rápidamente en la pantalla, dejando poco tiempo para asimilar las imágenes, considerar el mensaje y hacer juicios críticos, en especial si la educación recibida no ha desarrollado estas actitudes.

Sin embargo, en general, la televisión debe percibirse como una herramienta para la comunicación, con ventajas y limitaciones que deben reconocerse y aprovecharse. Cada medio tiene unas características únicas que pueden utilizarse para obtener un mayor beneficio, y los medios electrónicos no son una excepción. Los desarrollos espectaculares de la tecnología de las comunicaciones han superado las barreras del espacio y el tiempo. La transmisión vía satélite, la fibra óptica, los ordenadores y los aparatos de vídeo no son sino unos pocos ejemplos de la (r)evolución tecnológica. La conducta, la forma de pensar y las expectativas de la gente han sido y continúan siendo alteradas por la proliferación de información y por la rapidez de su distribución.<sup>14</sup>

Ahora que los desarrollos tecnológicos han evolucionado (de hecho, han "explorado"), con el aumento del número y de los tipos de dispositivos de almacenamiento y transmisión, también ha aumentado la necesidad de emplearlos eficazmente. La capacidad de comunicarse y analizar críticamente, tanto por parte del emisor como del receptor, históricamente ha estado estrechamente asociada al poder. Esta conexión entre saber y poder tiene múltiples niveles, el más obvio es la relación directa

<sup>14</sup> WARREN K. AGEE, PHILLIP H. AULT, y EDWIN EMERY, *Introduction to Mass Communications*, ed. aniversario de plata. (New York: Harper & Row, 1985), 14.

entre la manipulación de los medios de información y la obtención de poder. No obstante, en el trasfondo subyace la relación entre el contenido del mensaje y la forma de expresarlo. Profundizando aún más, se encuentran las connotaciones culturales que conlleva el contenido del mensaje. La biblioteca pública tiene la oportunidad de relacionarse con los usuarios en todos estos niveles y, de hecho, necesita responder al desafío de hacerlo.

Una sociedad que desarrolla la capacidad para el análisis crítico de la calidad de los diferentes mensajes comunicativos está mejor equipada que otra para diseñar su presente y futuro. Dejar una función de importancia al azar o a su suerte es algo peligroso. John Stewart Mill, en su ensayo "Sobre la libertad", establece la premisa de que en una sociedad donde las ideas fluyen libremente y el pueblo tiene acceso a ellas, la verdad prevalecerá, ya que, en última instancia, los individuos asimilarán las ideas una vez que hayan tenido la oportunidad de estudiarlas. La historia no ha corroborado esta premisa puesto que nada en la experiencia humana ha demostrado que la sabiduría, la verdad, la racionalidad o incluso el sentido común sean algo que se adquiera de una forma mecánica, sino que es la mente humana, una vez que ha aprendido a razonar, a evaluar críticamente y a discriminar entre las ideas, la que conduce a la sociedad hacia un futuro imprevisible.

### **LA RESPONSABILIDAD DE LA BIBLIOTECA HACIA MÉTODOS ALTERNATIVOS DE APRENDIZAJE**

Aunque se debe considerar seriamente el medio y sus posibles consecuencias, el mensaje que se transmite tiene un importante efecto en la comunicación. El contenido del mismo se puede tratar desde dos puntos de vista: 1) ¿Quién decide lo que se publica, produce o colecciona? 2) ¿Cuál es la esencia del contenido?

Los bibliotecarios siempre han sido conscientes de que el proceso de selección es en sí mismo un tipo de censura en el sentido de que toda selección necesariamente excluye otras elecciones posibles. No obstante, el proceso de selección comienza en la fase de autoría de lo que se escribe, se filma o graba. La selección continúa en la fase de publicación o producción. El usuario entra en el proceso cuando selecciona lo que compra, lee, escucha y/o ve.

Llevando este argumento un poco más lejos, es el bibliotecario quien realiza la selección inicial:

- Primero: En el análisis de la colección de la biblioteca, en cuanto al tipo y formato de material necesario y en los comentarios que haga a los editores o productores sobre qué tipo de material deben proporcionar.
- Segundo: En el proceso de selección del material, durante el cual las decisiones tomadas necesariamente eliminan otras posibles elecciones.

- Tercero: Cuando recomienda a un usuario concreto el tipo de material que más se adecua a sus necesidades.

Es entonces cuando el usuario entra en la fase de asimilación, con o sin análisis crítico. No obstante, existe algo a lo que se le ha prestado muy poca atención y que consiste en el método de aprendizaje de cada individuo; es decir, cada individuo tiene su particular forma de aprender mediante la cual asimila la información de un modo fácil y eficaz. Algunas personas aprenden mejor mediante la lectura, otras mediante la observación, escuchando o por el tacto. El énfasis tan excesivo que las bibliotecas públicas ponen actualmente en su fondo impreso ha discriminado a aquellos cuyo método de aprendizaje no está basado en la forma impresa.

Además, la última década ha sido testigo en la escuela pública de un crecimiento de la atención a niños con discapacidades en el aprendizaje. Estos niños, previamente agrupados junto a otros con deficiencias mentales, presentan generalmente un alto índice de inteligencia. Sus discapacidades son más bien físicas, consistiendo en su mayor parte en una discapacidad de procesar símbolos impresos. Aunque hay muchos tipos de discapacidades de aprendizaje, la mayoría están relacionadas de algún modo con una mala interpretación de los símbolos. Cuando existe este tipo de discapacidad, el acceso a la información debe realizarse a través de medios visuales, orales o táctiles. Este grupo de usuarios ha rechazado la biblioteca pública pensando, con razón, que no es útil para ellos. Sin embargo, la magnitud de esta población sólo está empezando a hacerse visible ahora y tienen tanto derecho a disfrutar de la biblioteca pública como cualquier otro grupo. De hecho, una vez finalizada la enseñanza obligatoria, la biblioteca puede convertirse en la única fuente de educación e información; lo que supone un desafío formidable para aquellas bibliotecas que intenten llegar a las personas que no las frecuentan regularmente.

Por lo tanto, ya que el usuario es el centro de atención (tal y como se ha venido insistiendo), al seleccionar el material, debemos prestarle atención a los diferentes métodos de aprendizaje. La información sobre las preferencias de los usuarios debería ser uno de los resultados de los estudios de usuarios. No obstante, existe cierto tipo de preguntas relacionadas con los problemas de aprendizaje de los usuarios que pueden ser delicadas, aunque pueden estar justificadas en tanto en cuanto se busca el interés del usuario. La biblioteca tiene la responsabilidad de averiguar cuáles son las preferencias de sus usuarios y responder a ellas con una adquisición adecuada. Este enfoque no es la norma, aunque debe ser algo imprescindible en una biblioteca orientada hacia el usuario.

## TECNOLOGÍAS ADECUADAS

Se debe considerar otro factor al sopesar la elección del software y hardware: la adquisición de las tecnologías más adecuadas. El concepto de "adecuado" simple-

mente significa que las decisiones se fundamentan en los estudios de usuarios y por lo tanto tienen en cuenta sus necesidades y los recursos tanto externos como internos de los que se disponen. De Gennaro destaca que "Debemos tener presente todas estas 'revoluciones'. La realidad es que los bibliotecarios no pueden llevar a cabo cambios revolucionarios en las bibliotecas. Tenemos que introducir cambios tecnológicos de una forma y a un ritmo que sea aceptable para la comunidad a la que atendemos."<sup>15</sup> Dicho de otro modo, la adquisición de la tecnología debe estar en función de lo que resulte más útil para el usuario.

El hecho de la existencia de una tecnología no implica su compra, aunque proporcione mejor acceso o un mejor formato. Para la toma de decisiones de este tipo, son muy importantes los datos recogidos en el estudio de usuarios. En cuanto al acceso y al formato, hay que considerar varias cuestiones.

### **El acceso a los fondos**

Si en la actualidad la biblioteca trabaja con un sistema manual, ¿sería aconsejable su automatización? En tal caso, ¿qué tipo se ajustaría mejor a las necesidades de la biblioteca (siempre pensando en el servicio al usuario como el objetivo principal)? ¿Qué tareas deberían automatizarse: la catalogación, la circulación, las adquisiciones, el préstamo interbibliotecario, u otras? ¿Deberían ser módulos independientes o estar integradas en un único sistema? ¿De las siguientes opciones de automatización, cuáles serían las más adecuadas: utilización compartida de recursos (en la que la biblioteca le paga a un proveedor o agencia por el uso y acceso a los ordenadores), sistemas de llave en mano (un sistema completo, instalado en la propia biblioteca por el distribuidor), la compra independiente de hardware y software (lo que puede causar problemas de mantenimiento y complejidad) o aplicaciones de desarrollo propio?

¿Si la idea es desarrollar un catálogo en línea de acceso público (OPAC), tendrán los usuarios acceso remoto al mismo? ¿Estará la base de datos en disco o en CD-ROM? ¿Existe una base de datos a escala nacional? Si es así, ¿los registros de la biblioteca formarán parte de esa base de datos?

¿Si no existe personal cualificado, debería contratarse a un experto? ¿De qué recursos humanos se dispone para realizar la catalogación retrospectiva de los fondos? ¿Cuáles son las actitudes del personal y de los usuarios hacia la automatización? Si no es demasiado entusiasta ¿cómo pueden modificarse estas actitudes? ¿Qué tipo de formación necesitará el personal y los usuarios? ¿Cuál sería la forma más eficaz para pasar del sistema manual al automatizado?

---

<sup>15</sup> RICHARD DE GENNARO, *Libraries, Technology, and the Information Marketplace* (Boston: G.K. Hall, 1987), 4.

La automatización requiere una planificación muy detallada y debe formar parte del proceso global de planificación de la biblioteca. Ya se ha destacado la importancia de que los miembros del personal y los representantes de los distintos grupos de usuarios participen en el proceso de planificación en términos generales. Este mismo principio debe aplicarse a proyectos específicos, como la automatización, para que se sientan partícipes y colaboren con entusiasmo. Además, son el personal y los usuarios los que trabajarán de una forma más estrecha con el sistema, por lo tanto, sus preferencias y recomendaciones deben tenerse muy en cuenta a la hora de tomar decisiones.

Por último, la satisfacción con el sistema estará directamente relacionada con la forma en que la biblioteca lleve a cabo el proceso de planificación. Una buena planificación puede llevar tiempo y con frecuencia será costosa, pero es la base de unos resultados positivos, por lo que merece la pena la inversión realizada.<sup>16</sup>

### **Formatos que deben incluirse en una colección**

A partir de los estudios de usuarios, ¿cuáles son los métodos de aprendizaje y las preferencias de los usuarios reales y potenciales de la biblioteca? ¿Qué tipos y formatos de aparatos poseen los miembros de la comunidad (por ej., en videocasetes: VHS o Beta) o piensan adquirir en un futuro próximo? ¿Está ganando terreno un formato a otro? ¿Se han consultado las escuelas locales para identificar a los individuos con problemas de aprendizaje que requerirían formatos sonoros o visuales para formarse? ¿Se corresponde el porcentaje de materiales (del total de la colección) en cada soporte con los deseos y necesidades de la comunidad? ¿Conocen los miembros de la comunidad lo que pueden esperar de la biblioteca en cuanto a formatos y servicios? ¿Está teniendo en cuenta la biblioteca las necesidades futuras, suministrando información en formatos apropiados y sin estancarse en la tradición y en ideas obsoletas?

Dependiendo de cada situación concreta, existirán otras cuestiones que también tendrán importancia. Lo que sí hay que recordar es que las decisiones que rigen la compra y la implementación de las diversas tecnologías y formatos deben basarse en la información que proporciona el estudio de usuarios. Aunque pueda existir una imperante necesidad de estar en la vanguardia, el buen servicio exige que las decisiones se tomen a partir de los datos obtenidos de un análisis del entorno tanto interno como externo.

### **El mito de la tecnología definitiva**

El deseo de ofrecer una biblioteca lo más actualizada posible es un ideal noble, pero la realidad puede ser bien distinta. Como se ha indicado antes, la aparición de

<sup>16</sup> David C. Genaway, "Planning for an IOLS", en *Libraries in the Age of Automation: A Reader for the Professional Librarian* (White Plains, NY: Knowledge Industries Publications, 1986), 139, 153.

nueva tecnología no constituye una condición automática para su compra. En contraposición, tenemos al bibliotecario que continuamente pospone decisiones de esta índole en espera de que llegue la "tecnología definitiva" (¿por qué debería desarrollar la biblioteca una colección de videocasetes hasta que no se resuelva la pugna entre el formato VHS y el Beta?).

En el mundo real, el rápido desarrollo tecnológico hace que las cuestiones relacionadas con la "tecnología definitiva" no sean más que una utopía. Casi al mismo tiempo que surge un formato y se populariza, los científicos en los laboratorios están trabajando en otro proyecto que "revolucionará" la industria. Es probable que el bibliotecario que decida esperar hasta que las aguas vuelvan a su cauce pronto descubra nuevos nubarrones formándose en el horizonte. Sería mucho mejor partir del estudio de usuarios para obtener información sobre sus preferencias en la actualidad y en un futuro cercano y así adquirir cualquier material que las satisfaga.

Este capítulo ha analizado la tecnología, centrándose en los beneficios que le reporta al usuario, y, además, ha tratado cuestiones relativas al registro gráfico, el acceso, la adquisición de los rudimentos básicos de manejo de los diferentes formatos, los métodos de aprendizaje, la adecuación tecnología/usuario y los diferentes formatos. La gestión en una era de cambios tecnológicos es tan desafiante como excitante, no sin cierta frustración de por medio. No obstante, encontramos que es en este contexto donde se toman las decisiones sobre lo que la biblioteca oferta a sus usuarios. El siguiente capítulo continúa con este planteamiento basado en el usuario, prestándole atención al desarrollo y distribución de productos y servicios en la línea de la gestión empresarial.

### A debate

- ¿Qué es un registro gráfico? ¿Cómo ha cambiado a través de los siglos?
- ¿Cómo se accede o accedía a cada uno de estos tipos de registros gráficos?
- Considera una determinada información y ubícala en los cuatro niveles propuestos por Tricker.
- Considera las seis premisas de Dowlin publicadas en 1984. ¿Cambiarías, añadirías o eliminarías alguna de ellas?
- En el contexto de los diferentes soportes multimedia, ¿en qué consiste poseer los conocimientos sobre su manejo?
- Contrasta la experiencia de leer la novela "*Lo que el viento se llevó*" con ver la película o el vídeo. ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes de cada uno de estos formatos? ¿Cuál prefieres? ¿Qué formato preferirías utilizar en primer lugar?
- ¿Cómo puede la biblioteca pública ofrecer información que tenga en cuenta los diferentes métodos de aprendizaje?

- ¿Qué tecnologías son las más adecuadas para tu biblioteca pública?

## SUPUESTO PRÁCTICO 7

### ¿Hacia dónde se dirige la tecnología?

#### El contexto

La biblioteca pública Alhaurín se encuentra en una zona semirural que en un principio fue de tipo agrícola pero que desde hace varias décadas ha experimentado una gran industrialización y hoy día se está convirtiendo en una Meca para las empresas de alta tecnología.

La dirección de la biblioteca se ha embarcado en un proceso de planificación con objeto de satisfacer las necesidades de la comunidad que están en constante cambio.

La biblioteca está intentando mejorar su sistema de circulación y se está planteando la adquisición de un sistema integrado que gestione la circulación, el préstamo interbibliotecario y el catálogo en línea.

#### ¿Qué sucedería o podría suceder si...?

- Se crea un comité de planificación compuesto por miembros del personal, del comité de biblioteca y representantes de la comunidad para llevar a cabo un estudio de usuarios para determinar tanto las necesidades internas como las externas.
- En el equipo de planificación se incluyen representantes de algunas de las empresas de alta tecnología.
- El comité de planificación sólo está compuesto por miembros de la dirección y del personal.
- El estudio de usuarios incluye un estudio de la comunidad en que se hiciese, o no, la siguiente pregunta: "¿Qué equipo, tanto informático como audiovisual, posee o piensa comprar en los dos próximos años?"
- El equipo de planificación crea un grupo de trabajo especial para investigar la tecnología actual y las tendencias sociales.
- En el equipo se incluye un analista de futuras tendencias.
- Se anuncian y celebran sesiones de puertas abiertas.
- Se contrata a uno o más asesores en áreas especializadas como la automatización, marketing, presupuestos y planificación del espacio.
- Se crea una fundación que reciba donaciones y legados privados.