



JORNADAES
BIBLIOTECA PÚBLICA
I LECTURES

Jornades Biblioteca Pública i Lectures
2, 3 i 4 de novembre de 2005
Sala Ovidi Montllor - Institut del Teatre
Pl. Margarida Xirgu, s/n - 08004 Barcelona

INNOVACIÓ EN ELS SERVEIS DE BIBLIOTECA PÚBLICA: L'EXEMPLE DE LA DEICHMANSKE BIBLIOTEK, LA BIBLIOTECA PÚBLICA D'OSLO

Liv Sæteren

City Librarian,

Biblioteca Pública d'Oslo/Deichmanske bibliotek

Algunes xifres i fets

La ciutat d'Oslo és la capital de Noruega. Té aproximadament 530,000 habitants. La biblioteca Deichmanske és la biblioteca pública d'Oslo. Va ser fundada el 1785 gràcies a una donació de Carl Deichman, que també incloïa la seva col·lecció de llibres.

Pressupost de 2005: 18,5 milions d'euros.

Sistema: Biblioteca central i 13 filials.

Personal: equivalent a unes 230 persones.

La biblioteca central va ser creada el 1932. L'edifici és d'estil neoclàssic i té 12.000 m², 2.000 dels quals són accessibles als usuaris. Actualment hi ha el projecte de construir una nova biblioteca en un solar pròxim a l'Ajuntament. L'any 2001 es va fer el concurs arquitectònic. S'espera que el nou edifici estigui acabat entre 2008 i 2010.

Els serveis de biblioteca s'organitzen com un servei central per a tot el municipi. En el cas d'altres serveis públics, la ciutat d'Oslo es divideix en 15 districtes que tenen funcions polítiques i administratives locals.

Per què innovar?

Observem els objectius de la biblioteca pública, que a Noruega està regulada per la llei de 20 de desembre de 1985 de biblioteques públiques:

“Les biblioteques públiques seran responsables de promoure el coneixement,

l'educació i altres activitats culturals, proporcionaran accés a la informació i facilitaràn que tant els llibres com els altres materials estiguin disponibles, gratuïtament, per a totes les persones que resideixen a Noruega”.

Paraules clau: coneixement, educació, cultura, informació. És evident que aquests objectius situen les biblioteques en un entorn que està immers en grans canvis i desenvolupaments. Per descomptat, a la societat la majoria de les funcions estan exposades a canvis que en general es tradueixen en nous comportaments i noves demandes per part dels usuaris, i els serveis públics tenen el repte d'afrontar els canvis (reduccions) en el seu finançament. Però, en concret, les biblioteques han d'enfrontar-se a canvis profunds en les seves “matèries primeres” i dominar-los —entenen per matèries primeres les tecnologies de la informació i la comunicació i el desenvolupament de nous mitjans i suports de la informació.

Cal subratllar els reptes que tenen les biblioteques: els canvis en la producció dels distints suports, en les tecnologies de la informació, en les disposicions legals que regulen la propietat intel·lectual, en els mètodes de treball del sistema educatiu... i tot això sense esmentar els reptes d'un analfabetisme que va en augment i de l'alfabetització informacional en un món cada vegada més complex per als nostres usuaris.

Vull destacar aquesta idea: les biblioteques han de tenir com a estratègia global el canvi i la innovació, la formació del personal i de l'organització, perquè puguin afrontar els canvis i actuar amb creativitat en situacions extremes.

Qui és responsable de la innovació a les biblioteques?

Des de la perspectiva noruega:

En primer lloc, la biblioteca pública d'Oslo, i la majoria de les biblioteques noruegues, tenen un finançament molt limitat en comparació al d'altres països escandinaus. El pressupost per càpita a Hèlsinki (Finlàndia) i Copenhaguen (Dinamarca) és el doble del pressupost per càpita a Oslo. El pressupost per càpita per a l'adquisició de materials a Oslo està per sota dels dos euros, mentre que més del 25% dels diners es dedica a habitatge, energia, etc. Però malgrat això, hem anat més lluny que altres biblioteques escandinaves en qüestions relatives a la innovació.

Si no tens diners pots optar per la rendició, asseure't, plorar i esperar l'arribada d'un salvador. O pots optar per lluitar, utilitzar la imaginació i la creativitat i trobar noves solucions.

¿Esperar una tercera persona, algun altre organisme per tal d'identificar, desenvolupar, decidir i engegar nous mètodes i solucions per als serveis bibliotecaris? Qui ha de ser aquest tercer? El govern? Els polítics locals? Altres professions? Les associacions bibliotecàries? Afronem-ho: no hi ha cap altra entitat que pugui renovar les biblioteques. Cap altre organisme no actuarà en aquest camp —llevat de fer declaracions sobre la necessitat del canvi.

Les biblioteques mateixes han de tenir la responsabilitat principal del seu desenvolupament.

I aquesta és la raó per la qual sentim la responsabilitat d'iniciar la innovació. En ser la biblioteca més gran de Noruega, és la nostra responsabilitat ser un agent en la societat, observar els canvis en l'entorn i el marc de la biblioteca, per a "afinar-la" i ajustar-la als canvis continus, mirar endavant i intentar veure alguns escenaris del desenvolupament futur i provar-los.

Treball de desenvolupament a la biblioteca pública d'Oslo

Una certa modèstia i una certa simplificació: Presentaré el treball de desenvolupament. Però vull tractar aquest tema no en termes de nous serveis, sinó en termes de millores i de desenvolupament de mètodes.

El nostre cinema digital, és un nou servei de la biblioteca? ¿O es tracta d'un esforç extra o d'una nova dimensió que s'afegeix als mètodes bibliotecaris tradicionals en l'obstinació d'aconseguir els seus objectius —coneixement, educació i activitats culturals— proporcionant materials per al públic en general?

¿La provisió de materials digitals i d'instruments per a treballar amb materials digitals és un nou servei que difereix radicalment de la funció tradicional de proporcionar llibres impresos i condicions de treball per a estudiar aquests llibres?

Afirmo que no: no es tracta d'un nou servei. I potser algun de vostès se sentirà decebut perquè esperava escoltar missatges de canvis radicals i d'introducció de nous serveis...

Una altra "renúncia": aquesta conferència tracta de l'impacte de les tecnologies de la informació en les necessitats dels usuaris i els mètodes de la biblioteca.

Però el desenvolupament de les biblioteques ha d'incloure diverses dimensions. Alfabetització, integració, entorns adequats a l'aprenentatge, diversitat de grups d'atenció —com gent gran, persones amb discapacitats... I la biblioteca com a lloc per a la creativitat i la cultura, i el treball amb el patrimoni cultural... No tot ha de ser tecnologia.

Actualment la Deichmanske bibliotek té en marxa entre 50 i 60 projectes que funcionen en paral·lel. Alguns d'aquests projectes són petits, i no tenen una organització formal o un pressupost exclusiu. Aproximadament uns deu projectes tenen finançament extern i una organització formal.

Malgrat el fet que la biblioteca pública d'Oslo és una biblioteca bastant pobra segons els estàndards escandinaus, el treball sistemàtic d'anys, amb projectes en totes les unitats de l'organització, ha donat com a resultat la innovació, el progrés, la capacitat d'acoblar-se a les

restriccions pressupostàries, i alguns bons socis i aliances. Potser no les aliances més crucials quan es tracta d'aconseguir finançament, però socis molt útils, inspiradors i valuosos quan es tracta de desenvolupar les biblioteques i els serveis bibliotecaris, d'identificar les necessitats dels usuaris, i de comunicar-se amb els usuaris.

Per què projectes i socis?

Mitjançant el mètode “equip de projecte” (“team/project”), utilitzat fins i tot en l'organització d'activitats, vam aconseguir centrar-nos en les tasques i en la millora dels serveis; d'aquesta manera també evitem repetir allò que ja s'ha fet anteriorment. I sobretot obtenim el benefici de la cooperació entre diverses professions —dintre de la pròpia biblioteca i/o de la comunitat exterior, d'altres institucions o individus.

Els bibliotecaris són millors quan van acompanyats d'altres professions. Les altres professions són millors quan van acompanyades de bibliotecaris.

Quan es treballa conjuntament amb altres professions i institucions aconseguim que la “societat” tingui una percepció més bona de les biblioteques, i els bibliotecaris aconseguixen un coneixement millor de si mateixos.

Guanyem capacitats i recursos d'altres institucions quan desenvolupem i proporcionem serveis als nostres usuaris. Aconseguim nous usuaris, perquè els nostres socis en aquests projectes poden tenir altres xarxes d'usuaris.

Aprenem.

La sinergia dóna noves idees, millora la creativitat, que al seu torn millora els serveis.

Els nostres socis poden transformar-se en aliats quan la biblioteca experimenta restriccions polítiques o econòmiques. Etc.

La innovació és responsabilitat de la biblioteca —però no té cap possibilitat d'èxit quan l'afronta en solitari. Els socis i les aliances són un valor afegit.

Exemples

Començarem amb el projecte més gran i més integrador: l'exploració i el desenvolupament d'una nova tipologia per a l'edifici de la biblioteca.

Els mostro una sèrie de fotografies que demostrin com l'interior de la biblioteca preserva la seva imatge com a institució de préstec de llibres.

De cara a la innovació, un problema important és que, a tot el món, el llenguatge visual dels edificis de biblioteca ha romàs constant al llarg dels últims cent anys. Fins i tot avui les biblioteques es construeixen al voltant dels prestatges com a element estructurador, amb el préstec com a servei principal, i amb els espais de treball per al públic separats tant dels llibres com de la tecnologia. Així doncs, el disseny de l'espai de biblioteca contribueix a consolidar els seus propis mites i actua en contra de la seva modernització. Els arquetips es refereixen al passat, a les funcions i als mètodes de treball tradicionals de les biblioteques. Ho dic ben alt: els edificis i la distribució dels espais interiors de la biblioteca són un dels factors més importants que impedeixen el seu desenvolupament i insisteixen en els mites. La comunicació visual i les estructures físiques ens expliquen que la biblioteca és un lloc on hem de caminar al llarg de prestatges, agafar el nostre llibre, anar al taulell i activar el bibliotecari perquè registri el nostre préstec, i a continuació abandonar l'edifici.

Veiem la necessitat d'un canvi d'enfocament:

En planificar la nova biblioteca, ens centrarem en les condicions per crear bons entorns d'aprenentatge, bons entorns per a les relacions humanes i la interacció, i bons entorns per promoure la literatura i la lectura.

Nova tipologia:

- Canvi des d'una orientació cap a la col·lecció a una orientació al comportament de l'usuari. Els paràmetres de la planificació són unes instal·lacions que inspirin, que siguin adequades per a la producció, el treball en equip, la interacció social i l'ajuda. La col·lecció és precisament això, ajuda o suport.

Nova comunicació visual:

- La biblioteca com atracció i sensació, amb ajudes visuals que guiïn l'usuari al voltant de les instal·lacions. Les paraules claus són paisatges, atmosferes, escenografia, so, llum, disseny.

Nova eficàcia i racionalització:

- Ús intel·ligent i curós de la tecnologia. Interiors d'autoservei, d'autoformació, que siguin autodescriptius i autoevidents, combinats amb una interfície simple i elegant als serveis informàtics.

Noves funcions i serveis:

- La biblioteca facilitarà i organitzarà una diversitat de noves formes de serveis, donarà suport i promourà l'aprenentatge, donarà suport a les activitats de treball i de reunió relacionades amb materials impresos, digitals i multimèdia. 24 hores de servei, cafès i botigues com a part del concepte de biblioteca.

Nova organització:

- Els canvis ràpids en els mètodes, les funcions i els serveis, segons els canvis futurs en la producció de recursos, en les TIC, etc., i la integració de funcions com ara cafès, museus i botigues, exigeixen edificis flexibles i noves estructures organitzatives dintre de la biblioteca.

Sabem que la transició des de l'organització d'una biblioteca que viu en un edifici neoclàssic, amb magatzems tancats, dissenyada per al préstec de llibres i l'estudi seriós i silencios, a aquesta biblioteca futura, digitalitzada, amb autoservei, amb un centre d'aprenentatge, amb capacitats de producció i de presentacions multimèdia, seria impossible de gestionar si el personal no s'impliqués en el seu desenvolupament, i si no s'implica també en la mateixa transició.

El nostre enfocament ha consistit no només a treballar teòricament amb descripcions de les exigències futures de l'edifici, sinó també a experimentar i fer el seguiment d'algunes de les funcions que creiem que seran petits o grans elements de la nova biblioteca. El nostre objectiu és descobrir quines condicions físiques exigiran aquestes funcions en un edifici, o com afectaran l'organització, quines competències seran necessàries per a prestar els serveis, i quines necessitats dels usuaris podrem satisfer, o com hem de controlar o regular o... o...

Fins i tot hem estat prou ambiciosos per a crear alguns nous serveis i funcions, i ho hem aconseguit gràcies al finançament obtingut de la Norwegian Research Foundation i la National Library Authority...

Serveis digitals. Un tomb per la biblioteca central.

Tornem a la vella tipologia i aprofitem un tomb per la biblioteca per veure imatges dels serveis digitals més nous.

Entrem en un edifici monumental, anem pujant escalinates, diverses escalinates, i finalment entrem en la modernitat dintre d'un vell marc. Una recepció moderna, on els recepcionistes, contractats inicialment com a vigilants, han estat preparats ara per a ajudar els usuaris que treballen amb recursos i eines digitals. Assegut en el sofà, l'usuari pot veure el cinema digital d'accés obert mentre espera el seu torn per a un ús ràpid de 15 minuts d'Internet, o fa cua per utilitzar les màquines de multimèdia de llarg ús en l'àrea experimental. Potser també pot utilitzar les petites cabines de lloguer com a oficines.

Observem l'estudi digital. Aquest espai es pot demanar prestat per elaborar projectes digitals, pel·lícules, art digital, l'hora del conte digital, informes multimèdia.

L'estudi es pot reorganitzar com a sala d'actes per a una audiència d'unes 70 persones, on autors, guionistes, actors i altres persones que tinguin un missatge poden actuar o debatre, ja que està equipat per emetre actuacions en el web —i podem gravar l'esdeveniment, emmagatzemar-lo en el nostre lloc web Reaktor per al seu ús posterior en la publicació de documents multimèdia. En funció dels drets de propietat intel·lectual que podem obtenir dels artistes,

aquests documents podran ser utilitzats més endavant pel públic en general, per a informes escolars o altres propòsits.

A continuació podem desplaçar-nos a una altra sala dedicada a pel·lícules digitals, i posteriorment al departament de música, que té en marxa el projecte “låtlan” —de préstec de música digital. Aquest projecte dóna accés a música digital (de Noruega) i facilita la seva descàrrega per part d'usuaris autoritzats de la biblioteca que utilitzen el carnet com a identificador.

Una diferència interessant: les pel·lícules i el material filmic digitalitzat només són accessibles des dels locals de la biblioteca. En canvi, la música digitalitzada és accessible des de qualsevol PC, des de casa, o des de qualsevol altre lloc si es disposa del carnet de la biblioteca. Això és així a causa dels distints acords als quals s'ha arribat amb els organismes responsables de la propietat intel·lectual.

A continuació entrem a la biblioteca infantil. Aquest departament té en marxa el projecte “Cova de lectura” (“Reading cave”), que és una presentació web interactiva de llibres infantils amb dibuixos animats i jocs. L'equip responsable d'aquest projecte ha tingut la col·laboració de nens que han format part de l'equip i que han donat les seves opinions sobre allò que consideren més interessant per a aquest grup.

Pujant les escales arribem al departament principal de referència i de préstec. El taulell de préstec ha estat eliminat de manera que usuaris i bibliotecaris treballen junts, en el mateix nivell físic, en la recerca d'informació.

Si casualment no hi ha usuaris que requereixin atenció i el bibliotecari disposa d'algun “moment lliure” pot utilitzar els PC per a contestar les preguntes que arriben al servei de referència digital —la nostra biblioteca administra el servei nacional de referència digital en el qual qualsevol persona des de qualsevol part del món pot fer les seves preguntes per mitjà del correu electrònic, de serveis de SMS o de xat. Actualment unes 40 biblioteques noruegues col·laboren en la prestació d'aquest servei; en la majoria dels casos es tracta de biblioteques públiques, però també hi ha algunes biblioteques especialitzades.

Deichman ja va iniciar el servei de referència via correu electrònic el 1998.

En prestar el servei de referència identifiquem i avaluem moltes fonts d'informació digital, que al seu torn proporcionen informació per al nostre portal general temàtic Detektor. Aquest portal conté enllaços catalogats i de qualitat comprovada. Detektor es dirigeix sobretot al sistema d'educació secundària i superior, però és també molt útil per a una gran majoria de persones. Hi ha la possibilitat que aquest portal obtingui la categoria de portal nacional, i que a partir d'aquest estatus pugui aconseguir algun finançament extraordinari.

Detektor no va dirigit específicament a nens —per als més petits la biblioteca té altres llocs web pensats tant per a activitats de lectura com per a la promoció de llibres.

Permetin-me que dediqui uns moments a la biblioteca com a centre d'aprenentatge. El “vaixell”, una construcció interior en el monumental i tradicional edifici de la biblioteca, és part del seu desenvolupament com a centre d'aprenentatge. En el vaixell hem dissenyat espais per a grups d'estudi, i la seva col·lecció està pensada en molts aspectes d'acord amb els plans d'estudi del sistema escolar.

Ara podem anar fins a l'últim pis de la biblioteca, una esplèndida plataforma amb vistes al vestíbul i a les pintures murals. Aquí tenim l'espai “empra el teu propi portàtil”, amb accés Wi-Fi a Internet.

Mitjançant aquest *tour* per la biblioteca els he presentat els resultats principals del nostre treball de desenvolupament digital.

Algunes de les biblioteques filials també estan equipades amb eines que els permeten actuar de socis en els projectes digitals que acabo d'esmentar, com ara la cinemateca o l'estudi digital. Algunes filials tenen equips més senzills —com càmeres de vídeo manuals— i estan involucrades en activitats d’“hores del conte digital”. D'aquesta manera els joves poden publicar els seus diaris digitals en el nostre lloc web o grups de persones grans poden treballar conjuntament amb altres grups similars de Tòquio —o Barcelona— explicant les seves històries. La història local de les distintes parts de la ciutat d'Oslo és un tema d'interès per a molts usuaris de la biblioteca, i són diverses les filials que treballen conjuntament amb centres d'estudi d'història local —per exemple en projectes d'arxius digitals de fotografies d'història local. En algunes biblioteques van fins i tot més enllà amb l'elaboració de presentacions multimèdia sobre la història local.

Tornaré a algun dels aspectes dels serveis digitals, però abans vull dir unes paraules sobre la metodologia amb què desenvolupem els nostres treballs.

Podem descriure els nostres 50-60 projectes amb diversos termes:

- oficines d'informació pública / servei local
- democràcia i participació en democràcia, identitat local
- lloc de trobada, d'integració
- escenari per a l'aprenentatge / cooperació amb les escoles
- promoció de la lectura, treball d'alfabetització
- grups d'atenció especial, com persones grans o amb algun tipus de discapacitat
- biblioteca digital
- nou edifici
- projectes de racionalització i eficàcia —projectes administratius.

Hi ha la possibilitat i la necessitat de millora en totes i cadascuna d'aquestes àrees i, com he esmentat anteriorment, la innovació ha de ser competència de la biblioteca mateixa. Aquesta és la raó per la qual totes les filials i els departaments de la nostra biblioteca han de tenir cada any algun projecte en marxa, alguna innovació.

Descriuré breument algunes activitats amb exemples de dues o tres filials:

La biblioteca accessible: planificació i posada en marxa de dissenys especials per a persones amb discapacitats, inclòs un manual per a edificis de biblioteca, PC dissenyats especialment, i condicions de treball adequades a persones amb problemes de visió o altres disfuncions físiques... Contractació de persones amb discapacitats visuals i/o físiques com a empleats per aconseguir els millors resultats a partir d'aquests objectius.

La "Universitat" per a gent gran, amb conferències, debats, grups d'estudi i, per descomptat, navegació senzilla. A partir de l'ús de noves eines, algunes d'aquestes "universitats" han produït exposicions, llibres, obres de teatre, han cooperat amb escoles en programes d'història local per a joves. L'últim projecte, ja finalitzat, es denominava "Reminiscència"; utilitzava l'hora del conte com un instrument de prevenció de la demència.

Una altra història tendra és la d'un grup de nois/homes, usuaris habituals dels equipaments informàtics, que inicialment estaven en contra de les persones grans que competien amb ells per tenir accés als no tan nombrosos PC de la biblioteca. Finalment, els més joves van "adoptar" els grans per ensenyar-los un ús molt més avançat dels ordinadors que el que permetia el temps disponible del personal de la biblioteca.

Projecte d'integració: un grup de noies adolescents immigrants que usen la literatura com un instrument del seu propi desenvolupament i una millor comprensió de la societat, escriuen i discuteixen fins i tot ben entrada la nit sota el cel obert dels boscos de Noruega.

Activitats "Llibres i nens" ("Book and baby"): autors coneguts presenten els seus llibres a pares amb els seus nens —en general es tracta de mares, i el fet de donar el pit durant les presentacions i els debats o els plors dels nens no es consideren ofensius.

En el segon pis pot haver artistes del còmic que ensenyen els adolescents a fer còmics i a expressar-se amb el llenguatge i les imatges.

Mentrestant, el bibliotecari infantil pot passar el dia a l'escola veïna treballant en el projecte "Els nens es banyen en llibres" ("Children are bathing in books"). El projecte consisteix a apartar els llibres de text del pla d'estudis i adoptar una metodologia docent que es basa en la literatura —llibres de ficció, molts llibres— per a gairebé totes les matèries i que es fa en cooperació amb la biblioteca.

Són només uns exemples, però tan importants com molts serveis digitals.

Tornem als serveis digitals.

Els serveis digitals presenten una gran diversitat, són fàcils d'usar, donen un servei de 24 hores, i per descomptat representen una millora des de molts punts de vista. Però no són fàcils de trobar. Quan observem una imatge a la pàgina inicial del nostre web, amb entrades als nostres serveis —el catàleg en línia, Detektor, Reaktor, Bazar, el weblog de la ciutat, la cova de lectura... fins a quin punt són intuïtius?

Com podem “googuelitzar” (simplificar) els nostres serveis?

El nostre últim projecte és “L’arxiu digital” (“The digital archive”). Encara no hem començat a treballar-hi, però hem aconseguit finançament de l’oficina de la Norwegian Research Foundation. Un dels seus objectius és donar accés a més materials multimèdia —per exemple, art digital. Però tan important com incrementar els recursos disponibles que puguin ser útils per als nostres usuaris, també ho és la necessitat d’arribar a una interfície millor. Volem investigar instruments de cerca que siguin associatius, la web semàntica, i a partir d’aquest projecte establim contactes amb els entorns tecnològicament avançats del país.

És d’esperar que el projecte doni bons resultats. I si no és així, probablement aprendrem coses que podran ser aplicades a altres millores. I per descomptat, ens divertirem, perquè treballar per a introduir millores sempre és divertit.

LS