



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

INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA PÚBLICA: EL EJEMPLO DE LA DEICHMANSKE BIBLIOTEK, LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE OSLO

Liv Sæteren

City Librarian,

Biblioteca Pública de Oslo/Deichmanske bibliotek

Algunas cifras y hechos

La ciudad de Oslo es la capital de Noruega. Tiene aproximadamente 530.000 habitantes.

La biblioteca Deichmanske es la biblioteca pública en Oslo. Fue fundada en 1785 gracias a una donación de Carl Deichman, que también incluía su colección de libros.

Presupuesto de 2005: 18,5 millones de euros.

Sistema: Biblioteca central y 13 filiales.

Personal: equivalente a unas 230 personas.

La biblioteca central fue creada en 1932. El edificio es de estilo neoclásico y tiene 12.000 m², 2.000 de los cuales son accesibles a los usuarios. Actualmente hay el proyecto de construir una nueva biblioteca en un solar próximo al Ayuntamiento. El concurso arquitectónico se llevó a cabo en 2001. Se espera que el nuevo edificio esté acabado entre 2008 i 2010.

Los servicios bibliotecarios están organizados como un servicio central para todo el municipio. En el caso de otros servicios públicos, la ciudad de Oslo se divide en 15 distritos que tienen funciones políticas y administrativas locales.

¿Por qué innovar?

Observemos los objetivos de la biblioteca pública, que en Noruega está regulada por la ley de 20 de diciembre de 1985 sobre bibliotecas públicas:

“Las bibliotecas públicas serán responsables de promover el conocimiento, la educación y otras actividades culturales, proporcionando el acceso a la información

y facilitando que tanto los libros como otros materiales estén disponibles, gratuitamente, para todas las personas que residen en Noruega”.

Palabras clave: conocimiento, educación, cultura, información. Es evidente que estos objetivos sitúan a las bibliotecas en un entorno que está inmerso en grandes cambios y desarrollos. Por supuesto, la mayoría de las funciones en la sociedad están expuestas a cambios que en general se traducen en nuevos comportamiento y nuevas demandas por parte de los usuarios, y los servicios públicos tienen el reto de afrontar los cambios (reducciones) en su financiación. Pero, en concreto, las bibliotecas deben hacer frente a cambios profundos en sus “materias primas” y dominarlos —entendiendo por materias primas las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de nuevos medios y soportes de la información.

Es preciso subrayar los desafíos que tienen las bibliotecas: los cambios en la producción de los distintos soportes, en las tecnologías de la información, en las disposiciones legales que regulan la propiedad intelectual, en los métodos de trabajo del sistema educativo... y todo ello sin mencionar los retos de un analfabetismo que va en aumento y de la alfabetización informacional en un mundo cada vez más complejo para nuestros usuarios.

Quiero destacar esta idea: las bibliotecas deben tener como estrategia global el cambio y la innovación, la formación del personal y de la organización para que puedan afrontar los cambios y actuar con creatividad en situaciones extremas.

¿Quién es responsable de la innovación en las bibliotecas?

Desde la perspectiva noruega:

En primer lugar, la biblioteca pública d’Oslo, y la mayoría de las bibliotecas noruegas, tienen un financiamiento muy limitado en comparación al de otros países escandinavos. El presupuesto per cápita en Helsinki (Finlandia) y Copenhague (Dinamarca) es el doble del presupuesto per cápita en Oslo. El presupuesto per capita para la adquisición de materiales en Oslo está por debajo de los dos euros, mientras que más del 25% del dinero se dedica a vivienda, energía, etc. Pero a pesar de esto, hemos ido más lejos que otras bibliotecas escandinavas en cuestiones relativas a la innovación.

Sin dinero se puede optar por la rendición, sentarse, llorar y esperar la llegada de un salvador. O se puede optar por luchar, utilizar la imaginación y la creatividad y encontrar nuevas soluciones.

¿Esperar a un tercero, algún otro organismo para identificar, desarrollar, decidir y poner en marcha nuevos métodos y soluciones para los servicios bibliotecarios? ¿Quién debe ser ese tercero? ¿El gobierno? ¿Los políticos locales? ¿Otras profesiones? ¿Las asociaciones bibliotecarias? Afrontémoslo: ninguna otra entidad puede renovar las bibliotecas. Ningún otro

organismo actuará en este campo —a excepción de hacer declaraciones sobre la necesidad del cambio.

Las propias bibliotecas deben tener la responsabilidad principal de su desarrollo.

Y ésta es la razón por la cual sentimos la responsabilidad de iniciar la innovación.

Al ser la mayor biblioteca de Noruega, es nuestra responsabilidad ser un agente en la sociedad, observar los cambios en el entorno y el marco de la biblioteca, para “afinarla” y ajustarla a los cambios continuos y mirar adelante e intentar ver algunos escenarios del desarrollo futuro y probarlos.

Trabajo de desarrollo en la biblioteca pública de Oslo

Una cierta modestia y una cierta simplificación: Voy a presentar el trabajo de desarrollo. Pero quiero tratar este tema no en términos de nuevos servicios, sino en términos de mejoras y de desarrollo de métodos.

¿Es nuestro cine digital un nuevo servicio de la biblioteca? ¿O se trata de un esfuerzo extra o de una nueva dimensión añadidos a los métodos tradicionales de las bibliotecas en su empeño para conseguir sus objetivos —conocimiento, educación y actividades culturales— proporcionando materiales para el público en general?

¿La provisión de materiales digitales e instrumentos para trabajar con materiales digitales es un nuevo servicio que difiere radicalmente de la función tradicional de proporcionar libros impresos y unas condiciones de trabajo para estudiar estos libros?

Afirmo que no, no se trata de un nuevo servicio. Y quizás alguno de ustedes se sienta decepcionado porque esperaba oír de cambios radicales y de la introducción de nuevos servicios...

Otra “renuncia”: esta conferencia trata del impacto de las tecnologías de la información en las necesidades de los usuarios y los métodos de la biblioteca.

Pero el desarrollo de las bibliotecas tiene que incluir varias dimensiones. Alfabetización, integración, entornos adecuados al aprendizaje, diversidad de grupos de atención —como gente mayor, personas con discapacidades... Y la biblioteca como un lugar para la creatividad y la cultura, y el trabajo con el patrimonio cultural... No todo es tecnología.

Actualmente la Deichmanske bibliotek tiene en marcha entre 50 y 60 proyectos que funcionan en paralelo. Algunos proyectos son pequeños, y no tienen una organización formal o un presupuesto exclusivo. Aproximadamente unos diez proyectos tienen financiación externa y una organización formal.

A pesar del hecho de que la biblioteca pública de Oslo es una biblioteca bastante pobre según los estándares escandinavos, el trabajo sistemático de años, con proyectos en todas las unidades de la organización, ha dado como resultado la innovación, el progreso, la capacidad de acoplarse a las restricciones presupuestarias, y algunos buenos socios y alianzas. Quizá no las alianzas más cruciales cuando se trata de conseguir financiación, pero socios muy útiles, inspiradores y valiosos cuando se trata de desarrollar las bibliotecas y los servicios bibliotecarios, de identificar las necesidades de los usuarios, y de comunicarse con los usuarios.

¿Por qué proyectos y socios?

Mediante el método “equipo de proyecto” (“team/project”), utilizado incluso en la organización de actividades, conseguimos centrarnos en las tareas y en la mejora de los servicios, y evitamos repetir aquello que ya se ha hecho anteriormente. Y sobretodo obtenemos el beneficio de la cooperación entre diversas profesiones —dentro de la propia biblioteca y/o de la comunidad exterior, de otras instituciones o individuos.

Los bibliotecarios son mejores cuando van acompañados de otras profesiones. Las otras profesiones son mejores cuando van acompañadas de bibliotecarios.

Cuando se trabaja conjuntamente con otras profesiones e instituciones conseguimos que la “sociedad” tenga una mejor percepción de las bibliotecas, y los bibliotecarios consiguen un mejor conocimiento de sí mismos.

Ganamos capacidades y recursos de otras instituciones cuando desarrollamos y proporcionamos servicios a nuestros usuarios. Conseguimos nuevos usuarios, porque nuestros socios en estos proyectos pueden tener otra red de usuarios.

Aprendemos.

La sinergia da nuevas ideas, mejora la creatividad, que a su vez mejora los servicios.

Nuestros socios pueden transformarse en aliados cuando la biblioteca experimenta restricciones políticas o económicas. Etc.

La innovación es responsabilidad de la biblioteca —pero no tiene ninguna posibilidad de éxito cuando la afronta en solitario. Los socios y las alianzas son un valor añadido.

Ejemplos

Empezaremos con el proyecto más grande y más integrador: la exploración y el desarrollo de una nueva tipología para el edificio de la biblioteca.

Muestro una serie de fotografías que demuestran cómo el interior de la biblioteca preserva su imagen como institución de préstamos de libros.

De cara a la innovación, un problema importante es que, en todo el mundo, el lenguaje visual de los edificios de biblioteca ha permanecido constante a lo largo de los últimos cien años. Incluso hoy las bibliotecas se construyen alrededor de los estantes como elemento estructurador, con el préstamo como servicio principal, y con los espacios de trabajo para el público separados tanto de los libros como de la tecnología. Así pues, el diseño del espacio de biblioteca contribuye a consolidar sus propios mitos y actúa en contra de su modernización. Los arquetipos se refieren al pasado, a las funciones y los métodos de trabajo tradicionales de las bibliotecas. Lo digo muy alto: los edificios y la distribución de los espacios interiores de la biblioteca son uno de los factores más importantes que impiden su desarrollo e insisten en los mitos. La comunicación visual y las estructuras físicas nos cuentan que la biblioteca es un lugar donde debemos caminar a lo largo de los estantes, coger nuestro libro, ir al mostrador y activar al bibliotecario para que registre nuestro préstamo, y a continuación abandonar el edificio.

Vemos la necesidad de un cambio de enfoque:

Al planificar la nueva biblioteca, nos centraremos en las condiciones para crear buenos entornos de aprendizaje, buenos entornos para las relaciones humanas y la interacción, y buenos entornos para promover la literatura y la lectura.

Nueva tipología:

- Cambio de una orientación hacia la colección a una orientación al comportamiento del usuario. Los parámetros de la planificación son unas instalaciones que inspiren, que sean adecuadas para la producción, el trabajo en equipo, la interacción social y la ayuda. La colección es precisamente esto, ayuda o apoyo.

Nueva comunicación visual:

- La biblioteca como atracción y sensación, con ayudas visuales que guíen al usuario alrededor de las instalaciones. Las palabras claves son paisajes, atmósferas, escenografía, sonido, luz, diseño.

Nueva eficacia y racionalización:

- Uso inteligente y cuidadoso de la tecnología. Interiores de autoservicio, de autoinformación, que sean autodescriptivos y autoevidentes, combinados con una interfaz simple y elegante a los servicios informáticos.

Nuevas funciones y servicios:

- La biblioteca facilitará y organizará una diversidad de nuevas formas de servicios, apoyará y promoverá el aprendizaje, apoyará las actividades de trabajo y de reunión relacionadas con

materiales impresos, digitales y multimedia. 24 horas de servicio, cafés y tiendas como parte del concepto de biblioteca.

Nueva organización:

- Los cambios rápidos en los métodos, las funciones y los servicios, según los cambios futuros en la producción de recursos, en las TIC, etc., y la integración de funciones tales como cafés, museos y tiendas, exigen edificios flexibles y nuevas estructuras organizativas dentro de la biblioteca.

Sabemos que la transición desde la organización de una biblioteca que vive en un edificio neoclásico, con almacenes cerrados, diseñada para el préstamo de libros y el estudio serio y silencioso, a esta biblioteca futura, digitalizada, con autoservicio, con un centro de aprendizaje, con capacidades de producción y de presentaciones multimedia, sería imposible de manejar si el personal no se implicara en su desarrollo, y si no se implica también en la misma transición.

Nuestro enfoque ha consistido no sólo en trabajar teóricamente con descripciones de las exigencias futuras en el edificio, sino también en experimentar y hacer el seguimiento de algunas de las funciones que creemos que serán pequeños o grandes elementos en la nueva biblioteca. Nuestro objetivo es descubrir qué condiciones físicas exigirán estas funciones en un edificio, o cómo afectarán la organización, qué competencias serán necesarias para prestar los servicios, y qué necesidades de los usuarios podremos satisfacer, o cómo hemos de controlar o regular o... o...

Incluso hemos sido lo suficientemente ambiciosos para crear algunos nuevos servicios y funciones, y lo hemos conseguido gracias a la financiación obtenida de la Norwegian Research Foundation y la National Library Authority...

Servicios digitales. Un paseo alrededor de la biblioteca central.

Volvemos a la vieja tipología y aprovechamos un paseo por la biblioteca para ver imágenes de los servicios digitales más nuevos.

Entramos en un edificio monumental, subimos escalinatas, diversas escalinatas, y finalmente entramos en la modernidad dentro de un viejo marco. Una recepción moderna, donde los recepcionistas, empleados inicialmente como vigilantes, han sido preparados ahora para ayudar a los usuarios que trabajan con recursos y herramientas digitales. Sentado en el sofá, el usuario puede visionar el cine digital de acceso abierto mientras espera el turno para un uso rápido de 15 minutos de Internet, o espera utilizar las máquinas de multimedia de largo uso en el área experimental. Quizás también se pueda utilizar las pequeñas cabinas de alquiler como oficinas.

Observemos el estudio digital. Este espacio se puede pedir prestado para elaborar proyectos digitales, películas, arte digital, la hora del cuento digital, informes multimedia.

El estudio se puede reorganizar como sala de actos para una audiencia de unas 70 personas, donde autores, guionistas, actores y otras personas que tengan un mensaje pueden actuar o debatir, ya que el estudio está equipado para emitir actuaciones en el web —y podemos grabar el acontecimiento, almacenarlo en nuestro sitio web Reaktor para su uso posterior en la publicación de documentos multimedia. En función de los derechos de propiedad intelectual que podemos obtener de los artistas, estos documentos podrán ser utilizados más adelante por el público en general, para informes escolares u otros propósitos.

A continuación podemos desplazarnos a otra sala dedicada a películas digitales, y posteriormente al departamento de música, que tiene en marcha el proyecto “låtlan” —de préstamo de música digital. Este proyecto da acceso a música digital (de Noruega) y facilita su descarga por parte de usuarios autorizados de la biblioteca que utilizan el carné como identificador.

Una diferencia interesante: las películas y el material filmico digitalizado sólo son accesibles en los propios locales de la biblioteca. En cambio, la música digitalizada es accesible desde cualquier PC, desde casa, o desde cualquier otro lugar si se dispone del carné de la biblioteca. Esto es así debido a los distintos acuerdos a los que se ha llegado con los organismos responsables de la propiedad intelectual.

A continuación entramos en la biblioteca infantil. Este departamento tiene en marcha el proyecto “Cueva de lectura” (“Reading cave”), que es una presentación web interactiva de libros infantiles con dibujos animados y juegos. El equipo responsable de este proyecto ha contado con la colaboración de niños que han formado parte del equipo y que han dado sus opiniones sobre aquello que consideran más interesante para este grupo.

Subiendo las escaleras llegamos al departamento principal de referencia y de préstamo. El mostrador de préstamo ha sido eliminado de manera que usuarios y bibliotecarios trabajan juntos, en el mismo nivel físico, en la búsqueda de información.

Si casualmente no hay usuarios que requieran atención y el bibliotecario dispone de algún “momento libre”, puede utilizar los PC para contestar las preguntas que llegan al servicio de referencia digital —nuestra biblioteca administra el servicio nacional de referencia digital en el cual cualquier persona desde cualquier parte del mundo puede hacer sus preguntas por medio del correo electrónico, de servicios de SMS o de chat. Actualmente unas 40 bibliotecas noruegas colaboran en la prestación de este servicio; en la mayoría de los casos se trata de bibliotecas públicas, pero también hay algunas bibliotecas especializadas.

Deichman ya inició el servicio de referencia vía correo electrónico en 1998.

Al prestar el servicio de referencia identificamos y evaluamos muchas fuentes de información digital, que a su vez proporcionan información para nuestro portal general temático Detektor. Este portal contiene enlaces catalogados y de calidad comprobada. Detektor se dirige sobre todo al sistema de educación secundaria y superior, pero es también muy útil para una gran mayoría de personas. Existe la posibilidad de que este portal obtenga la categoría de portal nacional, y que a partir de este estatus pueda conseguir alguna financiación extraordinaria.

Detektor no va dirigido concretamente a niños —para los más pequeños la biblioteca tiene otros sitios web pensados tanto para actividades de lectura como para la promoción de libros.

Permítanme una parada extra en la biblioteca como centro de aprendizaje. El “barco”, una construcción interior en el monumental y tradicional edificio de la biblioteca, es parte del desarrollo de la biblioteca como centro de aprendizaje. En el barco hemos diseñado espacios para grupos de estudio, y su colección está pensada en muchos aspectos según los planes de estudios del sistema escolar.

Ahora podemos ir hasta el último piso de la biblioteca, una espléndida plataforma con vistas al vestíbulo y a las pinturas murales. Aquí tenemos el espacio “usa tu propio portátil”, con acceso Wi-Fi a Internet.

Mediante este *tour* por la biblioteca les he presentado los resultados principales de nuestro trabajo de desarrollo digital.

Algunas de las bibliotecas filiales también están equipadas con herramientas que les permiten actuar de socios en los proyectos digitales que acabo de mencionar, como la cinemateca o el estudio digital. Algunas filiales tienen equipos más sencillos —como videocámaras manuales— y están involucradas en actividades de “cuenta cuentos digitales”. De este modo los jóvenes pueden publicar sus diarios digitales en nuestro sitio web o un grupo de personas mayores puede trabajar conjuntamente con otro grupo similar en Tokio —o Barcelona— comunicando sus historias. La historia local de las distintas partes de la ciudad de Oslo es un tema de interés para muchos usuarios de la biblioteca, y son diversas las filiales que trabajan conjuntamente con centros de estudio de historia local —por ejemplo en proyectos de archivos digitales de fotografías de historia local. En algunas bibliotecas van incluso más allá con la elaboración de presentaciones multimedia sobre la historia local.

Volveré a alguno de los aspectos de los servicios digitales, pero antes quiero decir unas palabras sobre la metodología con que desarrollamos nuestros trabajos.

Podemos describir nuestros 50-60 proyectos con diversos términos.

- oficinas de información pública / servicio local
- democracia y participación en democracia, identidad local
- lugar de encuentro, de integración

- escenario para el aprendizaje / cooperación con las escuelas
- promoción de la lectura, trabajo de alfabetización
- grupos de atención especial, como personas mayores o con algún tipo de discapacidad
- biblioteca digital
- nuevo edificio
- proyectos de racionalización y eficacia —proyectos administrativos.

Existe la posibilidad y la necesidad de mejora en todas y cada una de estas áreas y, como he mencionado anteriormente, la innovación ha de ser competencia de la propia biblioteca. Ésta es la razón por la que todas las filiales y los departamentos de nuestra biblioteca han de tener cada año algún proyecto en marcha, alguna innovación.

Describiré brevemente algunas actividades con ejemplos de dos o tres filiales:

La biblioteca accesible: planificación y puesta en marcha de diseños especiales para personas con discapacidades, incluido un manual para edificios de biblioteca, PC diseñados especialmente, y condiciones de trabajo adecuadas a personas con problemas de visión u otras disfunciones físicas... Contratación de personas con discapacidades visuales y/o físicas, como empleados, para conseguir los mejores resultados a partir de estos objetivos.

La “Universidad” para gente mayor, con conferencias, debates, grupos de estudio y, desde luego, navegación sencilla. A partir del uso de nuevas herramientas, algunas de estas “universidades” han producido exposiciones, libros, obras de teatro, han cooperado con escuelas en programas de historia local para jóvenes. El último proyecto, ya finalizado, se denominaba “Reminiscencia”; utilizaba la hora del cuento como un instrumento de prevención de la demencia.

Otra historia tierna es la de un grupo de chicos/hombres, usuarios intensos de los equipos informáticos, que inicialmente estaban en contra de las personas mayores que competían con ellos para tener acceso a los no tan numerosos PC de la biblioteca. Al final, los más jóvenes “adoptaron” a los mayores para enseñarles un uso mucho más avanzado de los ordenadores que el que permitía el tiempo disponible del personal de la biblioteca.

Proyecto de integración: un grupo de chicas adolescentes inmigrantes que usan la literatura como un instrumento de su propio desarrollo y un mejor entendimiento de la sociedad, escriben y discuten incluso hasta entrada la noche bajo el cielo abierto de los bosques de Noruega.

Actividades “Libros y niños” (“Book and baby”): autores conocidos presentan sus libros a padres con sus bebés —en general se trata de madres, y el hecho de amamantar durante las presentaciones y los debates o los sollozos de los niños no se consideran ofensivos.

En el segundo piso puede haber artistas del cómic que enseñan a adolescentes a hacer cómics y a expresarse con el lenguaje y las imágenes.

Mientras tanto, el bibliotecario infantil puede pasar el día en la escuela vecina trabajando en el proyecto “Los niños se bañan en libros” (“Children are bathing in books”). El proyecto consiste en apartar los libros de texto del plan de estudios y adoptar una metodología docente que se basa en la literatura —libros de ficción, muchos libros— para casi todas las materias y que se realiza en cooperación con la biblioteca.

Son sólo unos ejemplos, pero tan importantes como muchos servicios digitales.

Regresemos a los servicios digitales.

Los servicios digitales ofrecen una gran diversidad, son fáciles de usar, dan un servicio de 24 horas, y desde luego representan una mejora desde muchos puntos de vista. Pero no son fáciles de encontrar. Cuando observamos una imagen en la página inicial de nuestro web, con entradas a nuestros servicios —el catálogo en línea, Detektor, Reaktor, Bazar, el weblog de la ciudad, la cueva de lectura... ¿hasta qué punto son intuitivos?

¿Cómo podemos “googuelizar” (simplificar) nuestros servicios?

Nuestro último proyecto es “El archivo digital” (“The digital archive”). Todavía no hemos empezado a trabajar en él, pero hemos conseguido financiación de la oficina de la Norwegian Research Foundation. Uno de sus objetivos es dar acceso a más materiales multimedia —por ejemplo, arte digital. Pero tan importante como incrementar los recursos disponibles que puedan ser útiles para nuestros usuarios, también lo es la necesidad de llegar a una interfaz mejor. Vamos a investigar instrumentos de búsqueda asociativos, la web semántica, y a partir de este proyecto estableceremos contactos con los entornos tecnológicamente avanzados del país.

Es de esperar que el proyecto dé buenos resultados. Y si no es así, probablemente aprenderemos cosas que podrán ser aplicadas a otras mejoras. Y desde luego, nos divertiremos, porque trabajar para introducir mejoras siempre es divertido.

LS