

Hacia una nueva generación de servicios bibliotecarios

Barbro Wigell-Ryynänen

Consejera de Asuntos Bibliotecarios,
Ministerio de Educación y Cultura
de Finlandia

En la campaña del Primer Ministro del año pasado: “Finlandia en red”, las bibliotecas públicas fueron definidas como portales desde los que poder acceder a una amplia oferta de servicios web: desde servicios bibliotecarios clásicos a trámites administrativos pasando por la compra de billetes de avión en Internet. La red de bibliotecas ofrece acceso gratuito a Internet en todo el territorio nacional, con la ventaja de que el personal de bibliotecas está cualificado y experimentado en obtener información de la red y por tanto es de gran ayuda para los usuarios de las bibliotecas. Como ninguna otra institución, las bibliotecas son el punto de encuentro de las más variadas necesidades informativas por parte de los ciudadanos. Dar a conocer este servicio fue un modo de publicitar las bibliotecas como sitios especializados en servicios web. Durante la campaña hubo pequeñas cuñas entre los anuncios televisivos dedicados a presentar a los bibliotecarios como profesionales en el uso de la web y a las bibliotecas como depositarias del conocimiento y de todo tipo información útil.

Pero las bibliotecas no se han convertido por ello en agencias de viajes o en sucursales de bancos sino que ayudan a los usuarios a aprender a hacerlo ellos mismos, y son reconocidas como centros muy eficientes para la ciudadanía virtual. La eterna imagen de la biblioteca como un lugar donde sólo hay libros ha cambiado de manera drástica. La actitud abierta del personal bibliotecario ha sido recompensada con nuevos terminales y un programa exhaustivo de formación financiado con fondos de la campaña.

Las bibliotecas públicas en áreas rurales trabajan en estrecha colaboración con las autoridades culturales y educativas locales, en cien de cada cuatrocientos municipios el director de la biblioteca es también el responsable de la oferta cultural local. Existe una estrecha colaboración con escuelas y otras instituciones de carácter educativo, se organizan visitas de grupos de niños a la biblioteca regularmente y existen servicios especiales para personas mayores. Los bibliotecarios que trabajan en pequeñas bibliotecas

deben abrir sus mentes y estar preparados para la llegada de nuevos socios y la cooperación con otros sectores. Al mismo tiempo, se espera que hasta las bibliotecas rurales más pequeñas sean capaces de dar apoyo bibliotecario especializado. Las nuevas tecnologías hacen posibles nuevas formas de vida: aprendizaje a distancia, teletrabajo desde la casa rural de veraneo, la posibilidad de conseguir información variada sobre nuevas formas de establecerse tales como el cultivo orgánico... Los usuarios de bibliotecas esperan obtener todos estos servicios en cualquier biblioteca, no importa dónde esté establecida o lo pequeña que sea.

Las bibliotecas más pequeñas no disponen de recursos ni de las técnicas necesarias para producir contenidos web a parte del meramente local. Como el 90% de las bibliotecas pertenecen a alguna red regional, tienden a cooperar entre sí, para crear servicios virtuales regionales, pero el nivel de estos servicios varía mucho según las regiones.

El Ministerio de Educación compra contenidos y servicios producidos por la Biblioteca Nacional y FinElib, y por la Biblioteca Central para las Bibliotecas Públicas así como servicios web para bibliotecas públicas, libraries.fi. Como Päivi Jokitalo os hablará acerca de los servicios de FinElib y el portal Nelli, no me extenderé sobre ellos más que para mencionar la parte económica.

Desde el principio FinElib fue desarrollada y financiada para dar servicio a los investigadores, a las bibliotecas universitarias y a sus usuarios. Las bibliotecas públicas dependen administrativamente del Departamento de Política Cultural del Ministerio de Educación y Cultura, y es por esa razón por la que tenemos que comprar nuestra parte proporcional de los servicios que ofrecemos y pagar a los especialistas que prestan servicio a las bibliotecas públicas, para las licencias de Nelli y para las licencias de material en formato electrónico, para tener derecho a utilizar el catálogo de la biblioteca universitaria y para copiar los registros catalográficos de Fennica y otras bases de

datos mantenidas por la Biblioteca Nacional. Se destinan cerca de 695.000 euros anuales a cubrir los gastos de los servicios de la Biblioteca Nacional y de FinElib. Puede parecer mucho, pero el ministerio está formado por dos departamentos con dos ministros, uno para el tema de educación e investigación y otro para los temas culturales y cuentan con dos partidas presupuestarias diferentes. La administración estatal es mínima y, como norma, disponemos de muy pocos recursos en lo que se refiere a personal bibliotecario –debemos por tanto orientar nuestras actividades en el marco de algún proyecto cooperativo. El portal nacional y las licencias para materiales en formato electrónico asegura un acceso más equitativo a los recursos de información y de conocimiento, sin tener en cuenta los recursos económicos disponibles de determinadas regiones o localidades.

La Biblioteca Central para Bibliotecas Públicas, la Biblioteca Municipal de Helsinki, recibe subvenciones anuales para desarrollar servicios de ámbito nacional, introducir nuevos métodos y herramientas y para alojar libraries.fi. Libraries.fi está al 100 % financiada por el Ministerio de Educación y Cultura con subvenciones anuales para proyectos. Este año se destinó la cantidad de 650.000 euros para la Biblioteca Central para los servicios de libraries.fi con su correspondiente personal (cuatro bibliotecarios), para desarrollar el portal trilingüe Search-Find-Locate (Busque-Encuentre-Localice), S*F*L* y las conexiones Nelli, para el desarrollo a nivel nacional de servicios web basados en la web 2.0 para niños y jóvenes, para el proyecto musical en web y finalmente para desarrollar una guía semántica para los servicios de información del tipo “Pregunte al bibliotecario”.

La web 2.0 está desarrollándose cada vez más, y ya hay bibliotecarios ocupados en crear artículos en Wikipedia, escribiendo blogs y evaluando si los catálogos de bibliotecas deberían incluirse en los perfiles personalizados de la biblioteca de MySpace.

A través del Portal de la Información y del Conocimiento para el Ciudadano, el S*F*L*, el usuario impaciente puede utilizar Google en cualquier momento, para agilizar la búsqueda. Y por otro lado, utilizando las herramientas de búsqueda de la biblioteca, puede localizarse más información y de mejor calidad.

Tiempo y capacidades avanzadas son dos conceptos que nunca antes habían sido pronunciadas con tanto respeto por las personas encargadas de la difusión y el marketing. ¿Por qué sucede esto? Porque hoy día el mercado está lleno de personas que saben muy poco de muchas cosas, y que no están especializados en nada. Un modo simpático de describir este fenómeno sería hablar de “pensamiento renacentista”, pero lo cierto es que, se necesitan desesperadamente especialistas cualificados, entre tantos generalistas inteligentes.

Implementar el conocimiento conlleva un proceso. Un lento proceso, de hecho. Aprendemos cosas nue-

vas adaptando gradualmente los nuevos conocimientos a lo que ya previamente sabemos, y si todo sale bien, de ese proceso saldrá algo renovado. Se habla de que la comida rápida es menos sana que la comida tradicional, que la comida “lenta”. ¿Deberíamos por tanto empezar a hablar también de “conocimiento lento”? El conocimiento lento, al igual que la “comida lenta” nos nutre de verdad, y no se limita a llenarnos de contenido inútil y tal vez dañino.

Las bibliotecas son parte del día a día cotidiano, y es imposible -o al menos poco sensato- intentar ignorar los cambios drásticos que se están produciendo en los estilos de vida y en las actitudes. En la década de 1990, Internet abrió todo un mundo de nuevas posibilidades para los servicios bibliotecarios. Es hora de dar el siguiente salto, y plantearse seriamente, más que ninguna otra cosa, un nuevo modo de pensar.

Los distribuidores de sistemas de gestión bibliotecaria en Finlandia ya están anunciando nuevos sistemas basados en la web 2.0, pero aparte de estas soluciones previamente diseñadas que ofrece el mercado, hay otros proyectos piloto muy interesantes que se están llevando a cabo.

El personal de libraries.fi está desarrollando nuevas soluciones basadas en web 2.0 y web semántica, y tomando parte en el proyecto FinnONTO, un proyecto de cooperación de gran envergadura y de ámbito nacional que desarrolla ontologías para la web semántica –cuya versión piloto más conocida es el portal de museos del 2004.

De acuerdo con el punto de vista del personal de libraries.fi, una de las cosas más importantes de las bibliotecas hoy día es que sean visibles en la web, para de ese modo poder dar a conocer los servicios que ofrecen a través de redes de contenido social, sitios como Wikipedia, Del.icio.us, Library Thing, Habbohotel, IrcGalleria y los blogs. Ya no hay necesidad de dar todos los servicios desde el propio servidor de la biblioteca, la idea es participar en las actividades de los demás y abrir a un uso más social los servicios web de la biblioteca. El proyecto piloto Web 2.0 de libraries.fi pretende estar basado en un portal virtual con cobertura nacional.

Hämeenlinna es una pequeña ciudad muy agradable de 50.000 habitantes y está situada aproximadamente a unos 100 kilómetros de Helsinki rodeada de lagos. Los sitios web de su biblioteca municipal son un ejemplo de sitios web avanzados. Este año, esta biblioteca municipal solicitó fondos estatales para llevar a cabo un proyecto de lo que ellos llaman la Wikibiblioteca, o el proyecto Häme-Wiki en colaboración con un distribuidor de sistemas bibliotecarios. El primer paso consiste en integrar los servicios ya existentes en una versión web 2.0 que dé apoyo a la comunidad bibliotecaria local, dando la posibilidad a los usuarios de participar activamente de muchas maneras. Los sitios web están, por supuesto, abiertos a todo el mundo, especialmente una versión renovada de la ya muy popular y frecuentemente visitada guía

de materias, la colección Titbits de enlaces interesantes. El segundo paso será integrar la Wikibiblioteca en servicios web de ámbito nacional.

El personal de la biblioteca describe el proceso de creación de la Wikibiblioteca como un proceso transparente en continua revisión donde los usuarios participan de manera muy activa. Uno de los desafíos es, por consiguiente, tener éxito en la implicación de los usuarios. Está previsto que los usuarios colaboren en todas las secciones, pero también existe un espacio propio del usuario, abierto a la formación de acuerdo con perfiles personales.

En ellos la gente puede, por ejemplo, crear sus propias listas de temas favoritos y ponerse en contacto con otras personas de gustos similares y añadir comentarios o modos de búsqueda. En el futuro será posible también suscribirse a listas de distribución y a chats.

Del mismo modo, artistas locales han mostrado su interés en tomar parte en el diseño colectivo del proyecto, por ejemplo, jóvenes músicos están interesados en desarrollar un nuevo forum virtual.

La primera versión de la biblioteca Häme-Wiki estará lista para ponerse a prueba a principios del 2008.

Queda pendiente una redefinición más profunda del papel de los profesionales de las bibliotecas. Hace mucho que los bibliotecarios se han dado cuenta de que parte de los usuarios, especialmente los más jóvenes, saben mucho de nuevas tecnologías y de contenidos en la red que el bibliotecario medio. Al reconocer esto pueden quizás sentirse ligeramente disminuidos en su papel como profesionales. Con el nacimiento de las Wikibibliotecas, a los usuarios se les invita a tomar parte en el trabajo bibliotecario, en la gestión de las bibliotecas y en la producción de materiales trabajando codo con codo con profesionales. Esta demanda de un nuevo enfoque seguramente no será fácil; las habilidades específicas de los bibliotecarios y los conocimientos prácticos deben enfrentarse a una nueva evaluación y debe redefinirse qué habilidades y valores son fundamentales ahora.

La biblioteca 2.0 es algo más que nuevas tecnologías: es un nuevo modo de pensar.