

TITULO: Sucursales virtuales: un “mundo posible” de servicios de calidad en nuestras bibliotecas

AUTOR: Lic. Patricia Mónica Allendez Sullivan

RESUMEN: El imaginario popular aún retiene la imagen del bibliotecario abocado a la formación de una colección que custodia celosamente entre los muros de las bibliotecas. Sin embargo, ante los cambios constantes que las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) provocan en el entorno bibliotecológico, los profesionales de la información construyen un “mundo posible” que comparten con sus usuarios. Ese “mundo posible” es el de las sucursales virtuales y los servicios de calidad, cuyos destinatarios principales son los usuarios no presenciales. De esta manera se pautan servicios que permiten al usuario interactuar con el bibliotecario en tiempo real, hojear libros y publicaciones periódicas, y otro tipo de material a través de la web de la biblioteca.

PALABRAS CLAVE:

Sucursales virtuales; Tareas profesionales; Servicios de calidad; Entorno virtual; Referencia virtual; Nuevas tecnologías; Rol del bibliotecario.

Introducción

“...somos la única especie del planeta que ha inventado una memoria comunal que no está almacenada ni en nuestros genes ni en nuestros cerebros. El almacén de esta memoria se llama biblioteca”, “...la salud de nuestra civilización, nuestro reconocimiento real de la base que sostiene nuestra cultura y nuestra preocupación por el futuro, se pueden poner a prueba por el apoyo que prestemos a nuestras bibliotecas”

Carl Sagan (1982)

Internet es un fenómeno que está cambiando los hábitos socio-culturales de todo el mundo. De igual manera, la expansión de la red está siendo tan rápida y sus contenidos tan variados que su uso es obligado para quien desee estar informado de forma rápida y precisa de cualquier tema. Con el transcurso del tiempo, las Bibliotecas, al igual que muchas otras instituciones han sufrido grandes cambios; al cobrar conciencia de estos hechos se han introducido en Internet, ya sea como simples usuarios o clientes o bien como proveedores de información.

Es por ello que una de las profesiones que más provecho está sacando de Internet es la de quienes se dedican a informar. Bibliotecarios y documentalistas están incorporando el uso de Internet a sus procedimientos, recursos, fuentes de información

y servicios. Las aplicaciones en las bibliotecas se multiplican y necesitan de sólidos conocimientos de los profesionales, apoyados siempre por informáticos. Es por ello que en nuestros días hablar del futuro es casi hablar del presente. En la Biblioteca del futuro o más bien de este “presente” tenemos que tener en cuenta los aspectos tecnológicos propios del trabajo de la biblioteca y de la información y los cambios de actitud de la sociedad en su conjunto.

Todos estos cambios tecnológicos registrados en los últimos años han provocado un dramático impacto sobre la forma de acceder a la distribución de la información. El fenómeno de la “aldea global” provocó un cambio importante en las comunicaciones que ha repercutido en las bibliotecas. De manera que la recuperación de la información producida lleva al desarrollo de nuevas tecnologías de almacenamiento y de búsqueda.

Para ayudar a sus usuarios las bibliotecas más comprometidas con la investigación científica agilizan la transmisión del conocimiento mediante la implementación de nuevos servicios dinamizados por el uso de los nuevos medios.

Todos estos cambios tecnológicos que han causado un profundo impacto en la sociedad, han obligado al bibliotecario a cambiar su perfil profesional. Desde los diferentes centros de estudio se trabaja arduamente para preparar a todas aquellas personas que tendrán la tarea de custodiar y permitir el acceso a la información producida por la humanidad.

Las bibliotecas, los bibliotecarios y el imaginario popular

Encontramos en el Diccionario de la Lengua Española (1984) que la definición de imaginario, del latín *imaginarius*, en su primera acepción, hace referencia a lo que solo existe en la imaginación.

De Moraes (1998) afirma que el término "imaginario popular" alude a un conjunto de significaciones por las cuales un colectivo (grupo, institución, sociedad) se instituye como tal. El analizar el imaginario nos permite identificar las percepciones que los actores tienen de sí mismos, y las que poseen de otros. Por su parte Gutiérrez Castañeda (1994), considera que el imaginario popular se basa en las experiencias, expectativas, temores y deseos, así como en los códigos mediante los cuales se ordenan estas experiencias.

Según el imaginario popular la tarea del bibliotecario consiste en preservar el material que circula en las bibliotecas, ubicarlo en las estanterías y permitir su acceso mediante el préstamo en sala o domiciliario. Además, consideran muy extraño que

para realizar esas tareas, tan simples y rutinarias, fuera necesario capacitarse e incluso estudiar un par de años en una universidad o en algún instituto. La mayoría considera que esta tarea la realiza personal administrativo, o en su defecto, personas que han pasado por distintas áreas dentro de una organización y necesitan cumplir tareas menos estresantes.

La realidad, es que la tarea de un bibliotecario es mucho más interesante, estresante e importante de lo que el imaginario popular considera. Además, según el rol que cumpla dentro de la unidad de información es posible que deba ocuparse de la gestión del lugar, por lo tanto, hoy en día la currícula de estudios se ha ampliado incorporando nuevas materias y conocimientos.

Por otra parte, el imaginario popular también se entromete en otras áreas, como lo es el soporte utilizado en las unidades de información. Es así que una de las controversias más difundidas es la supuesta antinomia libro-objeto versus libro-digital. En el imaginario popular, se asocia el libro-objeto con el placer de la lectura en su máxima expresión. A las computadoras no se les asigna, en primera instancia, ese valor cultural.

¿Qué diferencia hay entre un libro-objeto y el mismo texto colocado en una computadora? Las exageraciones han llevado a que creamos que tienen diferente valor literario. La importancia en sí del libro-objeto radica "solamente" en su valor artístico como objeto. En cuanto a su uso diario, la costumbre irá inclinando balanzas. La premisa que siempre debe guiarnos es que se debe apuntar a difundir el conocimiento en cualquier formato que se presente.

Este mito, hoy en día aún no ha sido superado. Muchas personas, de edad variada creen que un libro o una publicación periódica impresa tiene un valor mayor que el de su homónimo electrónico; para cambiar esta actitud, debemos demostrarles que ambas formas son válidas siempre que nos permitan adquirir y reafirmar conocimientos, así como también, nos brinden el simple placer de disfrutar de la lectura.

La construcción de un "mundo posible"

Para explicar nuestro punto de vista vamos a tomar la noción de "mundos posibles" desarrollada por Eco (1981); este autor aplica esta noción al lector y al escritor. El "mundo posible" creado por el autor por un lado y a los estados de cosas previstos por el lector por el otro. Sin embargo se puede aplicar este concepto para explicar el proceso de cambio que se ha introducido en nuestras bibliotecas. Si bien el mismo se está desarrollando aún lentamente, proporcionalmente a nuestro presupuesto y a

nuestra capacidad creativa, así como a nuestra intención real de comprometernos con las variadas oportunidades que nos provee la tecnología disponible.

El bibliotecario crea un mundo posible que se manifiesta en forma de servicios que brinda a su comunidad de clientes reales y potenciales. Cuando brinda estos servicios intervienen tres mundos que son diferentes y se interrelacionan:

- ❖ El mundo “real”
- ❖ El mundo de referencia
- ❖ El mundo posible

El *mundo real* es una construcción cultural; es la fuente que produce los acontecimientos tecnológicos que el bibliotecario usa para confeccionar nuevos servicios.

Los *mundos de referencia* son aquellos en los que se puede encuadrar el acontecimiento tecnológico del mundo real como una construcción cultural. Es imprescindible, para la comprensión de un acontecimiento tecnológico, su encuadramiento en un modelo de mundo referencial.

El *mundo posible* es el que construye el bibliotecario teniendo en cuenta el mundo real. Aunque, en definitiva, el bibliotecario no puede establecer cualquier mundo posible, sino que ha de tener en cuenta el manejo de las nuevas tecnologías y el presupuesto adecuado y fluido que le asegure la continuidad de los nuevos servicios, y las características del mundo de referencia a que le remiten los hechos. El mundo posible así construido recogerá las marcas pertinentes del mundo de referencia.

Cada uno de estos mundos está interrelacionado. El mundo real corresponde a los hechos, datos y circunstancias que son conocidos por el bibliotecario. Estos hechos lo remiten a los mundos de referencia, y a partir de ellos puede determinar el tipo de servicio que puede y quiere brindar. Además, hay que señalar que es en el mundo real en donde se puede producir la verificación del mundo posible. A través de esa verificación el mundo posible construido es confrontado con los datos que se puedan aportar sobre el servicio ofrecido. Dicha verificación permite confirmar, invalidar o corregir la elección del mundo de referencia.

El “mundo posible” que intentan casi todos los profesionales de la información de que sea percibido por sus clientes es el del nuevo paradigma tecnológico. Indudablemente ya forma parte de nuestra cultura y en cierta forma ya ha establecido su propio imaginario popular en la mente de millones de personas de todo el mundo. Los individuos tienden a pensar que el mundo moderno se maneja con variadas aplicaciones tecnológicas, sin las cuales ya no se puede sobrevivir.

Hacia el “mundo posible” de las sucursales virtuales

Los bibliotecarios se ven obligados ante los incesantes cambios que se observan en la sociedad a ofrecer nuevos servicios en las bibliotecas a sus clientes. Se trata de servicios cuya existencia difícilmente se pudo prever 10 años atrás. Además, se siguen ofreciendo los servicios tradicionales (préstamo, referencia, etc.), aunque notablemente mejorados por la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

La biblioteca debe capacitarse para atender usuarios provenientes de variadas culturas, ya que estas nuevas sucursales virtuales le permitirán contactarse con usuarios de todo el mundo; las barreras físicas ya no existen y el nuevo desafío a superar en estos nuevos tiempos son las barreras idiomáticas. Necesitamos personal capacitado que domine varios idiomas para comunicarse con estos nuevos usuarios.

Sin embargo, no puede ni debe renunciar a su carácter local, a sus raíces culturales, o a su papel de centro social y comunitario. La biblioteca es un elemento fundamental de la identidad cultural de la comunidad de la que forma parte; conserva su memoria, y preserva las referencias culturales del grupo humano al que sirve. Su edificio, representa un lugar de encuentro de la comunidad local.

Los usuarios de nuestras bibliotecas podrán consultar en línea revistas y libros electrónicos cuya licencia de uso hemos adquirido, de la misma forma que ahora utilizan libros impresos o acceden a documentos gratuitos a través de la Red.

Las bibliotecas, en especial las públicas y populares, juegan un papel importante para garantizar la igualdad de acceso a la sociedad del conocimiento y evitando que los progresos tecnológicos agraven las tendencias latentes a la exclusión social de determinados colectivos. El profesional deberá cumplir su clásico rol de mediador, sólo que ahora será intermediario entre el usuario y la colección digitalizada que seleccionara de entre la masa de materiales que diariamente se le ofrecen.

Las TIC se utilizan en todos los trabajos técnicos y también se ponen a disposición del público. Hoy en día, encontramos, (posiblemente en muchas de nuestras bibliotecas), en cada mostrador, en cada mesa de trabajo, y en fin, en cada rincón de la biblioteca una PC personal conectada a Internet, de forma que el usuario puede disfrutar de los últimos avances tecnológicos y consultar los soportes más modernos. Todos los ciudadanos, incluso aquellos de menos recursos o más marginados, pueden acercarse a las bibliotecas públicas y populares, que constituyen verdaderos lugares de encuentro de la comunidad, para navegar por Internet, leer su correo electrónico o seguir un curso de iniciación al uso de las TIC. Recordemos que entre otras tareas, el

bibliotecario debe acercar la tecnología a la comunidad enseñándoles a utilizarla de manera adecuada y útil de acuerdo a sus necesidades.

Internet aporta usuarios a las bibliotecas públicas y populares, pero el servicio basado en el mero acceso no es suficiente, pues las bibliotecas no pueden funcionar como simples cibercafés, sino que deben añadir valor agregado a las ventajas que supone el acceso a la información electrónica. De lo contrario pueden quedarse sin clientes en la medida que la población pueda acceder a Internet. Los proyectos de formación de usuarios, y de alfabetización en las TIC, sin tener en cuenta su edad o condición social son funciones que desarrollan este tipo de bibliotecas, ya que como dijimos anteriormente, el bibliotecario también cumple funciones docentes. En cuanto a las escolares y universitarias realizan el mismo tipo de formación pero dentro de su ámbito específico, es decir, dentro del ámbito académico. Estos bibliotecarios cuentan con la ventaja de que los alumnos suelen tener mayor experiencia destreza en el manejo de las TIC que la población que suele acudir a bibliotecas públicas y populares; esto se debe principalmente a que en los planes de estudios de los establecimientos escolares se contempla la enseñanza de las TIC.

Pero si la biblioteca desea llegar a un número mayor de usuarios, en especial a los individuos que tienen acceso a Internet en su domicilio, en su trabajo o en su centro de estudios, deberá crear y administrar una sucursal virtual. Las nuevas bibliotecas, tanto públicas, populares, universitarias, privadas, etc., tendrán sucursales tradicionales y virtuales, accesibles a través de la Red.

La sucursal virtual no obliga a los usuarios a desplazarse para utilizarla. Además, está permanentemente abierta: 24 horas al día, 7 días a la semana.

Para acceder a la sucursal virtual se debe emplear la puerta habilitada por la biblioteca en la web. Para muchos usuarios remotos, dentro y fuera del país de origen de la biblioteca, y que están separados por miles de kilómetros de su sede física, esta será la única referencia y punto de contacto con la misma. Pero, el paso de la biblioteca física con acceso a Internet a aquella que ofrece información y servicios a través de la Red no es sencillo; para lograrlo se necesita de una serie de requisitos tecnológicos previos y un cambio de filosofía bibliotecaria no siempre fáciles de asumir, en muchos casos por falta de financiación, en otros por motivación del personal, miedo a implementar cambios, o falta de capacitación para emprender esta nueva actividad.



Los servicios de la nueva sucursal se pueden extender a todas las áreas de las bibliotecas: solicitud de acreditación de usuario del servicio, consulta de catálogos locales, colectivos y virtuales, referencia, reservas y renovaciones de préstamos, solicitud de préstamo interbibliotecario, información local o comunitaria, servicios para niños y personas mayores, etc. Una que vez esto ya está funcionando hay que formar la colección virtual; la misma puede abarcar publicaciones periódicas, diarios, libros, videos, archivos sonoros, y todo aquello que en el futuro podamos ofertar. Esta colección sufrirá el mismo tratamiento que la colección tradicional: figurara en nuestro catálogo, por lo tanto, tendrá su ficha catalográfica, su clasificación dentro de nuestra estantería virtual, será indizada para facilitar su recuperación a través de la búsqueda de palabras clave, es decir, será tratada como siempre hemos tratado nuestros documentos impresos y especiales en la biblioteca física.

Al abrir una sucursal virtual y crear su propio sitio web, la biblioteca añade una nueva función a las tradicionales: la creación de contenidos. Tendrá que elaborar la información que va a presentar en la web y facilitar la adquisición de conocimiento, sobre todo en aquellos contenidos relacionados con la propia comunidad.

Tenemos que tener en cuenta que nuestra sucursal virtual nos permite conectarnos con nuestro usuarios ya nos sólo a través del correo electrónico sino en tiempo real por medio de un canal de chat. Este medio nos brinda la posibilidad de mantener una entrevista de referencia con nuestro usuario de la misma manera que lo haríamos si estuviera presente en el local físico. Por eso consideramos que el bibliotecario debe

tener una amplia cultura general y manejar los idiomas más difundidos para interactuar con estos usuarios que pueden provenir de cualquier punto del planeta.

Conclusiones

En la sociedad del conocimiento, la información fluye a través de las fronteras, esto ocurre, porque las fronteras dentro de la Red no existen. No sería acertado limitar las posibilidades que tiene la biblioteca como centro de información si se quiere ampliar el número de usuarios. Recordemos que debemos cambiar la imagen popular de la biblioteca de conservación y el bibliotecario empolvado entre las estanterías.

Internet ofrece excelentes oportunidades para dar a conocer nuestras bibliotecas, sus objetivos, actividades y servicios; aumenta notablemente su visibilidad y también de la comunidad a la que sirve más directamente. La difusión de información sobre la biblioteca es vital, en especial en países como el nuestro, en el que no se conoce ni se valora adecuadamente el potencial educativo e informativo de esta institución.

El "mundo posible" de la sucursal virtual pone a la biblioteca y a sus recursos de información a disposición de cualquier internauta de cualquier parte del mundo y en cualquier momento. Ni las paredes de la biblioteca, ni el horario de apertura limitan ya el alcance de sus servicios.

Bibliografía

De Moraes, D. (1998). "Notas sobre o imaginário social e hegemonia cultural" En línea, en: Gramsci e o Brasil. <http://www.artnet.com.br/gramsci/arquiv44.htm>. (Consulta 10 de febrero de 2004).

Diccionario de la Lengua Española. (1986). Madrid: Espasa Calpe.

Eco, U. (1981). *Lector in fabula*. Barcelona: Lumen.

Ershova, T.V; Hohlov Y.E. (2000). "Migrar de la biblioteca de hoy a la biblioteca de mañana: ¿Re- o Evolución?" En línea, en 66th IFLA Council and General Conferencia Jerusalem, Israel, 13-18 August, <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/063-110s.htm>. (Consulta 26 de abril de 2004).

Gutiérrez Castañeda, C. (1996). "Sujetos democráticos e imaginarios sociales". En: R. Lanz et al. (coord.). *¿Fin del sujeto?* Mérida: Universidad de los Andes; Universidad Central de Venezuela.

Márdero Arellano, M. A. (2001). "Servicios de referencia virtual". En: *Ciência da Informação*, 30,(2)

Nester, K.D. "Offering high quality reference service on the Web. The collaborative digital reference service (CDRS)". (2000). En línea, en D-Lib Magazine,6,(6), <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>. (Consulta 26 de abril de 2004).

Sagan, C. (1982). *Cosmos*. Buenos Aires: Planeta.

Wells, C. (2003). "The importance of placement of the chat request button". En: *Reference & User Services Quarterly*, 43, (2), p. 133-137.