

LAS BIBLIOTECAS INTINERANTES Y LA COMPONENTE TECNOLÓGICA: SIGNIFICADO DE UNA RELACIÓN PROVECHOSA.

*Por, Roberto Soto Arranz,
Presidente de ACLEBIM.*

Como cualquier servicio público, la biblioteca móvil ha de tener a la sociedad como medida a la hora de concebir sus servicios, de fijar sus objetivos, de planificar sus actuaciones, de establecer sus procesos, y de evaluar e interpretar sus resultados.

Fenómenos como la actual crisis económica se ha sumado al cúmulo de transformaciones que se vienen sucediendo desde hace pocos años, los cuales amenazan la concepción tradicional de la biblioteca.

La modernización paulatina de los servicios bibliotecarios itinerantes demuestra claramente su capacidad para convertir estos momentos de transición en verdaderas oportunidades para mejorar ante una sociedad cambiante, con mayores componentes de virtualidad, globalidad y diversidad y, al tiempo, cada vez más exigente.

Hasta el momento, la biblioteca móvil ha sabido aliar su característica flexibilidad, su cercanía y su servicio personalizado con las nuevas tecnologías para mejorar la calidad y la visibilidad de sus prestaciones.

No obstante, lo que hoy satisface a los ciudadanos mañana puede ser insuficiente; considerando además que en tiempos de dificultad económica la necesidad ciudadana de servicios públicos aumenta, los servicios bibliotecarios en general, y los móviles en particular, no deben conformarse con lo conseguido, deben replantearse continuamente sus potencialidades para hacer frente al reto de satisfacer las expectativas y las necesidades de una sociedad cambiante, es decir, no deben abandonar nunca la posibilidad de innovar.

Las tecnologías de la información y comunicación.

No es precisa la presencia de tecnología para innovar, sin embargo en la sociedad del conocimiento en que vivimos tecnología e innovación suelen ir unidas.

Aunque veremos que ello conlleva destacables oportunidades para los servicios bibliotecarios, es cierto que también supone amenazas tan preocupantes como la desigualdad en el acceso a la información y a los servicios que produce la brecha digital o la misma ausencia de alfabetización informacional entre la población.

La seriedad de estas amenazas es tal que podría aumentar todavía más las diferencias entre ricos y pobres. En este sentido, la propia *Organización de las Naciones Unidas*, mediante la *Unión Internacional de Telecomunicaciones* (UIT) intenta

potenciar el uso de las nuevas tecnologías de la forma más beneficiosa para todos los habitantes del Planeta.

De la *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*, organizada por UIT, se extrajo el *Compromiso de Túnez, 2006*, que se puede resumir en los siguientes puntos:

- Debe existir la garantía de que el beneficio de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) sea extensible para todos.
- Las TIC son un elemento esencial para “el desarrollo económico, social y cultural y el bienestar de la gente”.
- La aplicación de las TIC ha de favorecer enormemente la educación de calidad, la alfabetización y el conocimiento, y siempre bajo el respeto a la diversidad cultural y lingüística.
- Las TIC son concebidas como un “instrumento eficaz para promover la paz, la seguridad y la estabilidad,... la democracia, la cohesión social,... y el estado de derecho”.
- Hay que combatir los posibles abusos que el uso de las TIC pudiera conllevar, respetando siempre los Derechos Humanos.
- Las TIC deben tener un carácter universal, es decir, no se debe contemplar ningún tipo de discriminación a su acceso y beneficio; asimismo tendrán una especial dedicación a las minorías sociales y culturales, a los marginados y excluidos, y a los países en desarrollo, como elemento utilísimo para su prosperidad y la garantía de su personalidad y de sus derechos.
- En el uso de las TIC se procurará una especial protección de la infancia, no sólo para favorecer su vida y su desarrollo, sino también para garantizar su salvaguarda frente a determinados mensajes y actitudes procedentes desde el mismo uso de dichas tecnologías.

Haciendo un poco de memoria, estas premisas tecnológicas defendidas por la UIT nos son bastantes conocidas a los bibliotecarios. Baste repasar el *Manifiesto de la UNESCO para la Biblioteca Pública de 1994*, para darnos cuenta de que la mayoría de sus principios coinciden con los que acabamos de enunciar.

Sólo hay dos diferencias que sí enuncia la UNESCO y no la UIT:

- Mientras la biblioteca pública expresamente deber ser gratuita, la UIT nada dice al respecto de las tecnologías.
- Si las tecnologías son un valioso instrumentos para el desarrollo y el progreso humanos, la Biblioteca pública se vale para ello de la intermediación del bibliotecario.

La conclusión a la que llegamos desde estas dos diferencias está a favor del carácter más humanizado con que se concibe la Biblioteca Pública frente a las tecnologías, lo que no es obstáculo para determinar, a la vista de las semejanzas que, en

la sociedad actual, las TIC no son únicamente un instrumento idóneo para la innovación dentro de la biblioteca pública, son algo más, son ahora mismo **el instrumento**.

Las TIC y la biblioteca pública.

Está demostrado que el avance tecnológico se halla estrechamente ligado a la evolución de la colectividad social. Inventos comúnmente aceptados por todos como algo cotidiano sólo empezaron a generalizarse en los hogares cuando la sociedad estaba preparada para ello, cuando empezó a aceptarlos, a pesar de haber sido creados muchos años atrás (por ejemplo, pensemos solamente en el horno microondas)

La relación entre las tecnologías y la biblioteca pública no siempre ha sido la misma, ha ido cambiando según la demanda y las expectativas de la sociedad. Siguiendo a Fernando Juárez Urquijo¹, podemos observar las siguientes fases:

- **Final de la década de 1980 y principios de la década de 1990.**

Se inauguraba la informatización de las bibliotecas por medio de los primeros ordenadores y de la aplicación de los sistemas integrados de gestión bibliotecaria.

Era una tecnología impuesta de arriba abajo, y sólo alcanzable para grandes centros bibliotecarios, que hacían un uso de la misma limitado a la gestión de documentos impresos, base de unos servicios todavía tradicionales para un ámbito geográfico muy restringido.

- **Transición entre el siglo XX y el siglo XXI.**

Se empiezan a aplicar tecnologías de libre elección, ya no todas son impuestas desde arriba, y ya no siempre son propias de las grandes estructuras bibliotecarias. Iniciativas verticales y horizontales conviven.

El motor de todo ello es la generalización de Internet, que posibilita instrumentos como el correo electrónico, las listas de distribución, la captura de registros o las webs de las bibliotecas.

- **Siglo XXI.**

La tecnología es barata y ligera, fácil de adquirir y usar, prácticamente inmediata y absolutamente adaptable a las necesidades más dispares. Los procesos para su implantación parten desde abajo de las organizaciones hacia abajo de las mismas, es decir, la misma persona que toma las decisiones las ejecuta. Esto sólo es posible en centros bibliotecarios pequeños, los mismos que en las etapas anteriores no contaban con los medios precisos para hacerse con tecnología.

El núcleo alrededor del cual gira esta fase son las tecnologías de la participación, lo que conocemos como web social.

¹ Juárez Urquijo, Fernando. "Tecnología, innovación y web social..." Op. Cit. en la Bibliogr..

Ahora el usuario y la biblioteca están al mismo nivel. Ambos son productores de información para ambos; la estructuran, la difunden y la comparten.

Las TIC y la biblioteca itinerante.

Los breves trazos que acabamos de apuntar sobre el contexto actual de la relación biblioteca pública-tecnologías nos ofrecen elementos que nos son muy conocidos a los que trabajamos en servicios bibliotecarios móviles.

Las TIC actualmente en uso favorecen la flexibilidad, el servicio personalizado, la cercanía, la comunicación (incluso hasta llegar a la confidencia), la adaptación casi inmediata a las necesidades de los usuarios; favorecen también su confianza y su implicación activa con el servicio que reciben. Todos ellos son principios fundamentales del trabajo diario en una biblioteca itinerante.

Asimismo ahora, las TIC también posibilitan la innovación especialmente para aquellos centros bibliotecarios pequeños, con recursos menores, que dependen de la creatividad y de las habilidades de su personal. ¿Qué centros bibliotecarios hay más pequeños que las bibliotecas móviles y a la vez más autosuficientes?

Además, las TIC hacen posible la plena integración de facto de los servicios de biblioteca itinerante en los sistemas bibliotecarios a los que pertenecen.

En consecuencia, podríamos decir que las nuevas tecnologías han empezado a hablar el lenguaje que vienen hablando desde hace muchos años las bibliotecas móviles. Por consiguiente, está claro que las nuevas tecnologías son una oportunidad magnífica para la reafirmación de los servicios bibliotecarios itinerantes, posibilitando el aumento en la calidad de sus prestaciones, equiparándolas con las de las bibliotecas públicas estables. **También para las bibliotecas móviles, las tecnologías son el instrumento apropiado, más si cabe que para las estables.**

Una biblioteca itinerante tiene que ser capaz de cubrir las prestaciones propias de cualquier biblioteca pública. No se trata de servicios temporales ni tampoco sustituyen a ningún otro. Una biblioteca itinerante tiene entidad propia, procesos propios y público propio y, como tal, tiene la obligación de prestar los servicios que se esperan de cualquier biblioteca pública, sin que incidan, al menos de forma negativa, los factores relativos a su facultad de desplazarse físicamente.

Aunque las deficiencias en este sentido han sido demasiado frecuentes en el pasado, el nuevo contexto tecnológico está posibilitando, por primera vez, el cumplimiento de esa obligación de servicios sin cortapisas.

Por su propia naturaleza, las bibliotecas itinerantes han sufrido durante demasiados años tres limitaciones fundamentales para conseguir los estadios de excelencia en sus resultados que hoy tenemos obligación de exigirles: espaciales, temporales y psicológicas.

A continuación pretendemos detallar cada una de estas limitaciones y su evolución a raíz de la aplicación de las nuevas tecnología de la información y comunicación.

- **Limitaciones espaciales.**

A excepción de los grandes bibliobarcos y algunos bibliotrenes, el espacio de una biblioteca móvil a la fuerza es pequeño. Su reducción afecta tanto al tránsito de público en el interior como a la cantidad de documentos susceptibles de albergar.

Las carencias espaciales de las bibliotecas itinerantes han venido incidiendo negativamente a lo largo de los años en la posibilidad de servicio, no tanto en la comodidad de los visitantes como sí en la capacidad de su oferta documental para satisfacer sus necesidades.

La introducción de los nuevos soportes documentales, magnéticos, ópticos y electrónicos, y especialmente la apertura de puntos de consulta pública de Internet abrieron extraordinariamente la oferta informativa de las bibliotecas itinerantes, donde no hay que olvidar el papel pujante de las bibliotecas digitales. Ahora ya el saber no ocupa lugar... físico.

- **Limitaciones temporales.**

El tiempo es un factor primordial en la planificación y en el trabajo diario de una biblioteca móvil. Incide en una doble partida: el tiempo de parada y la periodicidad de las visitas.

Cuando una biblioteca itinerante abre sus puertas se convierte automáticamente en la biblioteca de la población, barrio o grupo social donde se encuentra. Lo deseable sería, por tanto, que pudiera permanecer abierta el mayor tiempo posible, sin embargo ello no es posible al tener que compartir sus servicios con otras localizaciones geográficas.

La aplicación de la gestión informatizada en ruta ha supuesto, además del aumento del control en todas las operaciones con el beneficio de operatividad e imagen añadidos, una mayor rapidez en las tareas más rutinarias que se traduce en más tiempo para la atención personalizada de los usuarios.

Por otra parte, la introducción del servicio de Internet obliga sin duda a un aumento en los tiempos de parada, más amplio que el que se venía considerando exclusivamente para el préstamo de documentos.

El otro aspecto temporal es la periodicidad de las visitas que, si bien depende de múltiples factores, es claro que su duración siempre ha de ser la de menor tiempo posible.

Entre visita y visita, la biblioteca itinerante ha de procurar que su ausencia no sea un obstáculo para quedar integrada en la vida cotidiana de sus lectores. No cabe duda que un buen servicio garantiza la satisfacción de los usuarios y, por tanto, un recuerdo positivo. Sin embargo también son necesarios otros

elementos, como el merchandising, para que la biblioteca móvil siga presente en el devenir diario de sus usuarios cuando ella no está físicamente.

La web social en sus diferentes modalidades posibilita el contacto continuo de los lectores con la biblioteca itinerante, participando y aportando comentarios y recursos.

Un blog es un medio excelente para conseguir esto. Una sindicación de contenidos agrega valor añadido a estos servicios bibliotecarios incluso cuando están ausentes. La tecnología hace posible, por ejemplo, la creación de clubes de lectura virtuales o la impartición a distancia de pautas sobre alfabetización informacional.

La web social invita a acercar lazos, a estrechar una confianza bibliotecario-lector que ya de por sí viene existiendo de largo en el mundo real; la web social pone los medios para prolongar al ámbito virtual la aptitud activa de los usuarios de los servicios móviles.

La propia movilidad física de las bibliotecas itinerantes, que en principio supone una amenaza, puede devenir en una auténtica oportunidad de manos de las TIC, con algo tan sencillo como los sistemas de posicionamiento geográfico (GPS) que informan en tiempo real sobre la localización de la biblioteca en todo momento, consultable en Internet para todo el mundo.

Merece destacarse cómo muchas bibliotecas estables recientemente andan fomentando la traslación de sus servicios fuera de sus muros, a los espacios abiertos, allí donde se encuentran los usuarios. La biblioteca itinerante, por definición, lleva muchos años consiguiéndolo, sin embargo ahora, además de llegar, gracias a las nuevas tecnologías, también **permanece** con los usuarios.

- **Limitaciones psicológicas.**

Los servicios móviles de biblioteca pública son tradicionalmente los mejor valorados, especialmente por los ciudadanos que hacen uso de ellos. Sin embargo para el resto existe, en la mayor parte de los casos, un absoluto desconocimiento y, mucho peor, una idea preconcebida bastante alejada de sus prestaciones bibliotecarias.

Los bibliotecarios implicados en estos servicios móviles tenemos la responsabilidad de conseguir cambiar esa imagen. De nuevo, las TIC nos brindan la oportunidad para triunfar en este empeño.

Una buena página web, con todo tipo de información sobre la biblioteca itinerante, sus horarios, sus rutas, su colección, sus reglamentos de uso, con formularios para hacerse socio a distancia... es un instrumento indispensable para publicitar nuestro servicio y difundir al tiempo una imagen de modernidad.

Si, además, contamos con un blog ganamos en frescura e inmediatez, y damos a los usuarios la oportunidad de participar, de aportar sus preguntas, sus opiniones, sus reclamaciones, sus sugerencias y sus datos, no sólo dirigidas hacia los bibliotecarios sino también al resto de usuarios. Estamos creando comunidad, estamos logrando una cohesión entre usuarios que hasta el momento

estaban desconectados entre sí, que coincidían en beneficiarse de un servicio bibliotecario pero que no se conocían, entre otras causas, por su dispersión geográfica. Un servicio que es capaz de aglutinar de esa manera es un servicio con una imagen prestigiosa.

Hasta el día de hoy, el máximo exponente de ello son las redes sociales. La biblioteca itinerante debe estar presente en estas redes con un perfil propio, por todo lo que venimos viendo.

Por otra parte, las barreras psicológicas también están muy relacionadas con el problema de la evaluación y difusión de los resultados. Las TIC nos ayudan tanto al cálculo y comparación de indicadores de rendimiento e impacto como en las distintas formas de su difusión (gráficas, audiovisuales, presentaciones...)

Este último es un aspecto sustancial para la credibilidad de los servicios móviles de biblioteca, especialmente en épocas de crisis, favoreciendo la conciencia social en defensa de ellos, y probando a las autoridades y al conjunto de la sociedad su beneficio social, cultura y económico.

No conviene perder de vista que las aplicaciones de las nuevas tecnologías en las bibliotecas itinerantes no tiene límites. Si hay bibliotecas estables que están innovando con prestaciones tales como el préstamo de libros electrónicos, la creación de zonas wi-fi o la descarga de archivos para sus usuarios, con los actuales condicionamientos tecnológicos no debería existir ningún inconveniente para que las bibliotecas itinerantes prestaran este tipo de servicios novedosos e incluso otros de su propia cosecha. Todo depende ahora de nuestra creatividad y de nuestras habilidades.

Conclusiones.

Las nuevas tecnologías son una gran oportunidad para la biblioteca itinerante, constituyen su instrumentos más idóneo para la consecución de innovaciones.

Aunque la relación tecnología-biblioteca ha ido variando con el tiempo, la actual situación la estrecha extraordinariamente, en especial en lo relativo a los servicios móviles de biblioteca, en los que puede actuar derribando las barreras espaciales, temporales y psicológicas que venían impidiendo su desarrollo pleno, en factores tan decisivos como sus propios servicios, su plena integración en los sistemas bibliotecarios a los que pertenece, y la concepción e imagen que se pueda tener de ella.

La utilización de las TIC en la biblioteca itinerante supone asimismo un esfuerzo suplementario de organización y gestión ante el necesario rediseño de procesos que su implantación supone, que en ningún momento debe constituir un impedimento para su puesta en marcha.

Bibliografía.-

- Arroyo Vázquez, Natalia. “Web móvil y bibliotecas”. En: *El profesional de la información*, 2009, marzo-abril, v.18, n.2, pp.129-136
- Artal, Carmen. *La biblioteca pública vista por los ciudadanos*. Barcelona : Fundación Bertelsmann : Diputación Provincial, 1999
- Bailac, Assumpta, “El servicio de bibliobús y las tecnologías de la información: nuevas oportunidades”. En: Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles (1º. 2002. San Ildefonso-La Granja). <http://www.bibliobuses.com/documentos/bailac.pdf>
- Compromiso de Túnez, 2006. Unión Internacional de Telecomunicaciones. http://www.itu.int/wsis/documents/doc_multi.asp?lang=es&id=2266|2267
- Juárez Urquijo, Fernando. “Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. El caso de la biblioteca de Muskiz”. En: *El profesional de la información*, 2008, marzo-abril, v.17, n.2, pp.135-143
- Lozano Díaz, Roser. *La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandando personas*. Gijón, Trea, 2006
- *Manifiesto de la UNESCO para la Biblioteca Pública de 1994*. <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.pdf>
- Mateos Vara, Ana Isabel y Soto Arranz, Roberto. “Propuesta de indicadores de rendimiento para bibliotecas móviles”. En: Congreso de Bibliotecas Móviles (2º. 2005. Barcelona) <http://www.bibliobuses.com/documentos/IndicadoresDOC.pdf>
- Merlo Vega, José Antonio. “Las tecnologías de la participación en las bibliotecas”. En: *Educación y biblioteca*, 2007, n.161, p. 63-68. <http://eprints.rclis.org/11740/1/tecnoparti.pdf>
- “Proyectos de servicio bibliotecario más allá del equipamiento estable”. En: *Educación y biblioteca*, 2005, n.149, p. 55-125