

**LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN: el panorama internacional y la situación en Buenos Aires (Argentina)**

*PUBLIC LIBRARY SERVICES IN THE INFORMATION AGE: international overview and the situation in Buenos Aires (Argentina)*

Elsa Barber – e-mail: [elsabarber@ciudad.com.ar](mailto:elsabarber@ciudad.com.ar)

Nicolás Tripaldi

Silvia Pisano

Sofía D'Alessandro

Sandra Romagnoli

Verónica Parsiale

Carolina Gregui

Gabriela De Pedro

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas

Facultad de Filosofía y Letras

Universidad de Buenos Aires

**RESUMEN**

Se analiza la prestación de servicios en las bibliotecas públicas / populares de la ciudad de Buenos Aires y sus alrededores. Se parte de un relevamiento selectivo de la bibliografía internacional sobre el tema, con el propósito de vincular los datos descriptivos de la realidad local con las tendencias en los países desarrollados. Finalmente, se pone en evidencia que las unidades de información estudiadas brindan los servicios básicos, subutilizan infraestructura tecnológica que manifiestan poseer y no orientan los recursos existentes con miras a la implementación de los servicios que la sociedad en la era de la información demanda.

**PALABRAS CLAVE:** Bibliotecas Públicas. Servicios de Información. Argentina

**1 INTRODUCCIÓN**

En el marco de la convocatoria a presentación de proyectos de investigación y desarrollo realizada dentro de la programación científica de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad de Buenos Aires, fueron aprobados y subsidiados, previa evaluación interna y externa, tres proyectos vinculados con la temática de la informatización de diferentes tipos de bibliotecas en Argentina. El primero de ellos, FI013, denominado “Procesos de automatización de las bibliotecas universitarias argentinas” (Programación Científica 1995-1997), permitió elaborar un diagnóstico general, válido para Capital Federal y Gran Buenos Aires (BARBER, TRIPALDI, PISANO, WERNER, 1999). Con posterioridad, mediante TF06, titulado “La automatización de las bibliotecas universitarias argentinas frente al nuevo milenio” (Programación Científica 1998-2000), el trabajo se extendió a las bibliotecas universitarias públicas y privadas de todo el país, para dar a conocer el estado de situación correspondiente a la totalidad del territorio nacional (BARBER, TRIPALDI, PISANO, 2003).

En la actualidad, el proyecto F040, “Bibliotecas, sociedad de la información y tecnología: una perspectiva desde la automatización y los servicios de las bibliotecas de acceso público en Argentina” (Programación Científica, 2001-2003), se propone volcar los conocimientos adquiridos a través de las investigaciones citadas al ámbito de las bibliotecas de acceso público (populares y públicas) argentinas (BARBER et al., 2001a, 2001b, 2002; BARBER, 2002). Se concentra, entonces, en la incidencia de la automatización bibliotecaria y la prestación de servicios orientados al uso de las tecnologías de la información (TI) y su influencia en la adquisición de habilidades informativas comunitarias en la sociedad de la información.

Bajo esta óptica, es fundamental definir los conceptos de biblioteca pública y popular, dados los rasgos peculiares que dichas instituciones adoptan en nuestro país en virtud de su historia y su tradición. En Argentina, la biblioteca popular es aquella creada y administrada por asociaciones o sociedades particulares. Se mantiene, en algunos casos, por suscripción de los socios y puede contar con la protección del Estado Nacional mediante el otorgamiento de subsidios y donaciones de materiales bibliográficos. La Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP) es el órgano gubernamental a través del cual, se fiscaliza el desarrollo de las mismas, si bien éstas se gobiernan con total autonomía. El devenir histórico de las bibliotecas populares argentinas, la existencia de una legislación específica y la dinámica cultural de los sectores populares, han hecho que este tipo de bibliotecas prolifere en todo el país. Hoy son, en términos estadísticos, más numerosas que las bibliotecas públicas. Estas últimas se sostienen en virtud de un presupuesto que proviene de los ingresos públicos de las jurisdicciones municipales, provinciales o nacionales. La diferencia de matiz no implica que los objetivos de ambos tipos de bibliotecas sean disímiles, por el contrario, se identifican en nuestro medio con la posibilidad de abrirse a la comunidad entera mediante propuestas para la difusión del conocimiento y la cultura. Esa meta compartida conlleva a que sus estructuras organizativas y funcionales también se identifiquen. En resumen, las distinciones de forma en cuanto a su financiamiento y administración no son significativas en el marco de esta investigación y, aún cuando se las designe por sus respectivos nombres, se las considera como una unidad de análisis.

Sobre esta base, el propósito central del artículo es presentar la perspectiva internacional reflejada en la bibliografía sobre el tema frente a las primeras consecuencias observacionales sobre la prestación de servicios en las bibliotecas públicas / populares de la Ciudad de Buenos Aires y sus alrededores, con el fin de establecer una relación entre ambas instancias.

Debido a que en nuestro medio no existen datos objetivos y validados ni tampoco un diagnóstico riguroso de la situación actual, este trabajo posibilitará un acercamiento, desde el punto de vista de los servicios bibliotecarios, a una problemática compleja como es el rol de las bibliotecas públicas argentinas en la sociedad de la información.

## **2 LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS**

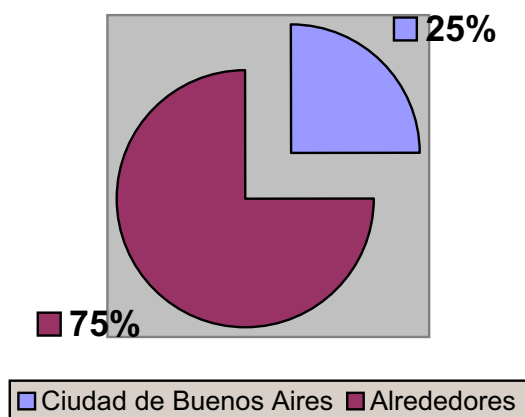
Para llevar a cabo lo expuesto previamente, se realiza un análisis de la bibliografía y luego un estudio descriptivo estadístico con el fin de plantear algunas relaciones entre los diferentes aspectos considerados.

El análisis de la bibliografía se sustenta en el relevamiento selectivo sobre el tema específico de los servicios bibliotecarios públicos en los países desarrollados, para delinear un panorama general del progreso de tales prestaciones, reconocer las políticas institucionales en este sentido e identificar las principales tendencias. El criterio de selección contempla ciertos recortes en cuanto a la actualidad de la información, el área geográfica y los tipos de documentos. La base bibliográfica está constituida por artículos de publicaciones periódicas, documentos electrónicos, sitios Web, informes y proyectos de desarrollo bibliotecario publicados entre los años 1999 y 2002 pertenecientes a España, Francia, Inglaterra, Estados Unidos, Canadá y Australia.

En una segunda fase metodológica, estadístico-descriptiva, se define una muestra aleatoria simple constituida por 207 bibliotecas de acceso público ubicadas dentro del radio establecido (Ciudad de Buenos Aires y sus alrededores) listadas en directorios específicos. Luego se aplica en forma indirecta vía correo postal y en forma directa un cuestionario constituido por preguntas cerradas de acuerdo con las siguientes categorías: información general, recursos humanos y materiales, automatización, control bibliográfico, integración en redes, servicios y financiamiento.

El artículo actual es el producto de la información suministrada a la fecha por 64 unidades y se centra en la categoría de servicios (acceso a Internet, referencia, acceso a recursos electrónicos, instrucción al usuario, entre otros). La distribución geográfica de las bibliotecas informantes se muestra a continuación en una representación gráfica:

Gráfico 1. Bibliotecas informantes



Sobre esta base, la tabla de frecuencias y porcentajes de acuerdo con las respectivas localidades queda conformada de la siguiente manera:

Tabla 1. Localidades representadas

ZONA				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1.6	1.6	1.6
Avellaneda	1	1.6	1.6	3.1
Berisso	1	1.6	1.6	4.7
Cañuelas	1	1.6	1.6	6.3
Capital	16	25.0	25.0	31.3
Esteban Echeverría	1	1.6	1.6	32.8
Ezeiza	1	1.6	1.6	34.4
Florencio Varela	3	4.7	4.7	39.1
Garín	1	1.6	1.6	40.6
General San Martín	1	1.6	1.6	42.2
Gerli	1	1.6	1.6	43.8
Hurlingham	1	1.6	1.6	45.3
José Hernández	1	1.6	1.6	46.9
La Matanza	1	1.6	1.6	48.4
La Plata	7	10.9	10.9	59.4
Lanús	4	6.3	6.3	65.6
Lomas de Zamora	2	3.1	3.1	68.8
Malvinas Argentinas	2	3.1	3.1	71.9
Marcos Paz	1	1.6	1.6	73.4
Pilar	1	1.6	1.6	75.0
Quilmes	1	1.6	1.6	76.6
San F. Solano	2	3.1	3.1	79.7
San Fernando	2	3.1	3.1	82.8
San Isidro	2	3.1	3.1	85.9
San Martín	2	3.1	3.1	89.1
San Miguel	1	1.6	1.6	90.6
Tigre	2	3.1	3.1	93.8
Tres de Febrero	2	3.1	3.1	96.9
Vicente López	2	3.1	3.1	100.0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Por último, se vinculan los datos descriptivos de la realidad local con las tendencias internacionales, como una aproximación al estatus socializador de las bibliotecas públicas y populares del área estudiada en la sociedad de la información. Asimismo, se intentan señalar los problemas u obstáculos emergentes en el desarrollo de estas bibliotecas dentro de un contexto innovador y cambiante.

### 3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Se entiende por sociedad de la información el estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de los distintos actores sociales para obtener e intercambiar información instantáneamente, desde cualquier lugar y en cualquier forma. Al evaluar el desarrollo de la misma resulta claro que subsisten disparidades históricamente generadas entre las naciones y las personas de los diferentes estratos sociales.

En parte, la exclusión social es generada por el alto costo de acceso a la tecnología y a la educación. Frente a esta situación, dichos factores son considerados en las agendas de muchos gobiernos y organizaciones internacionales políticas que promueven la “inclusión”.

Las bibliotecas públicas tienen un papel innegable como agentes para la integración social, son políticamente “neutrales”, de libre acceso para todos los ciudadanos y les proporcionan a éstos la oportunidad de alcanzar los beneficios de la información y la educación permanente. Quizás por eso, están identificadas como una institución clave, fuera de la escuela, para brindar a la población “*Information literacy*” (Rob DAVIES, 2000). Por el mismo motivo, según Wilson (2000), están obligadas a tender una amplia red de actividades en un intento de brindar todo a todos.

Sin embargo, no sólo en los niveles políticos y estratégicos se necesita decisión para asegurar que las bibliotecas públicas puedan brindar los servicios requeridos de ellas en la próxima década. Rob Davies (2000) plantea una serie de cuestiones técnicas y profesionales que deben ser discutidas, probadas y resueltas, como ser: la recuperación de recursos en Internet; la descripción e indización de los mismos; la digitalización, preservación y acceso a la información, a los recursos culturales y comunitarios; el interés público en el acceso a materiales protegidos por los derechos de autor; la definición del aporte de los servicios de las bibliotecas públicas a la educación permanente o a distancia; la contribución a la memoria cultural; los enfoques comunes para el desarrollo de proyectos, especialmente en el ambiente de servicios electrónicos.

Si se considerara, como sugiere Fielding (2002) que las bibliotecas son una red segura para quienes no poseen competencia informativa (según un informe de la Benton Foundation, *Buildings, Books, and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age, 1996*) se las estaría percibiendo como actores singularmente adecuados, debido a sus tradiciones democráticas, para cumplir con su propósito, largamente sostenido, de “proporcionar una puerta de acceso igualitario” a los recursos en Internet.

Por lo hasta aquí expuesto, la sociedad de la información impone un cambio de roles a la biblioteca pública. De todos modos, no hay que dejar de tener presente que “... lo importante es satisfacer las necesidades de información, el desarrollo cultural y la educación

permanente del usuario, poniendo a su disposición cualquier soporte material y tangible (libros, discos, cintas) o inmaterial e intangible (los bits que circulan por las redes), sin olvidar ninguno por consideraciones o prejuicios un tanto elitistas ...” (SANCHEZ RUBIO, 1999, p. 51).

#### **4 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS (BIBLIOTECAS E INTERNET)**

Las bibliotecas públicas siempre han interactuado con ambientes que las trascienden. Internet es un factor de relevancia en ese contexto y ofrece nuevas opciones para la comunidad. Para entender la importancia del factor Internet en la planificación de los servicios de la biblioteca pública, se debe salir al medio, a examinar los comportamientos y las opiniones. Un mejor conocimiento del mercado permitirá reconocer sus carencias y así adecuar los futuros servicios bibliotecarios (RODGER, 2001).

Un estudio realizado por la Chester Library del Reino Unido, arribó a resultados muy interesantes, entre los cuales vale la pena mencionar que más del 50% de los usuarios de Internet no eran socios de la biblioteca y el 25% provenían del extranjero. Por otra parte, la red era usada para los siguientes propósitos: correo electrónico (55%), búsqueda de información específica (36%), consulta de sitios Web (27%). Cerca del 60% de los usuarios sólo recurrían a la biblioteca para acceder a Internet. Las investigaciones develan que los individuos prefieren buscar información en la biblioteca porque la atmósfera es mucho más tranquila que la de un “ciber-café”. También señalan el hecho de que es posible obtener asistencia en la búsqueda in situ. No obstante, del citado estudio surgen preguntas interesantes sobre las que los bibliotecarios deberían recapacitar: ¿cuál es el efecto que provocará en el uso de las bibliotecas?, ¿cuáles serán las necesidades en términos demográficos y de información de este nuevo grupo de usuarios?, ¿necesitarán de los servicios tradicionales que la biblioteca puede ofrecer?, ¿en qué grado necesitarán ayuda o capacitación para la búsqueda en Internet?, ¿podrán algunos de los servicios en Internet, por ejemplo el correo electrónico, quedar excluidos de los servicios que la biblioteca ofrezca? (PORS, 2001).

Se ponen de manifiesto algunos aspectos, más sugestivos aún, cuando se trata de entender la posible evolución de los servicios de las bibliotecas públicas en correspondencia con el rápido crecimiento en alcance y profundidad de Internet. Se han evaluado diversos modelos de dinámica evolutiva entre las viejas y las nuevas tecnologías para poder comprender amplias alternativas de desarrollo. Se piensa que existen tres posibles escenarios

para que evolucione la relación entre el uso de Internet y los servicios bibliotecarios: en el primero, la biblioteca pública continuará existiendo pero su misión en la sociedad y sus servicios cambiarán. El segundo imagina a Internet complementando a la biblioteca pública, y en un futuro inmediato coexistiendo con ella. En el tercero, Internet ignorará a la biblioteca pública, que entrará en un período de declinación y posible desaparición (RODGER, 2001).

#### **4.1 Referencia**

El servicio de referencia tradicional que las bibliotecas públicas siempre han llevado a cabo se vió complementado con nuevos aspectos proporcionados por las recientes tecnologías. En estos momentos se habla de referencia digital, que puede ser definida como una asistencia por intermedio de humanos, ofrecida a los usuarios a través de Internet (GROSS, McCLURE, LANKES, 2001). La provisión de servicios de referencia por e-mail y la proliferación de referencia digital depende de la adopción de la tecnología de computación por parte de los usuarios.

El servicio de consulta que toda biblioteca debe proporcionar, necesitaría ser provisto de una variedad de medios y modelos que incluyan tanto los tradicionales de comunicación cara a cara como los remotos, disponibles en forma sincrónica y asincrónica. Un ejemplo de ello sería un servicio de alerta bibliográfico, organizado como un sistema híbrido basado en el e-mail y la Web mediante el cual los usuarios se notificarían de las nuevas adquisiciones de la biblioteca. Un servicio de esas características plantea cuestiones como: necesidad de la presencia del bibliotecario en la biblioteca; privacidad de la información que se intercambia; posible modificación de los horarios y de otros servicios que brinde la biblioteca; inversión requerida y posible tercerización de la prestación.

Según Gross, McClure y Lankes (2001) la literatura destaca que la referencia por e-mail funciona mejor para “*ready reference*” o preguntas factuales simples, que requieran pocos recursos y que puedan ser identificados sin ambigüedad. Los mensajes instantáneos, la video conferencia, los programas de chat, las aplicaciones del sector comercial están en estos momentos bajo revisión por las bibliotecas; su utilidad para responder a todo el espectro posible de preguntas de los usuarios necesita ser evaluada completamente. En concordancia con lo antes dicho, Wilson (2000), manifiesta que la tecnología facilita y agrega valor a las tareas rutinarias y le permite a los usuarios desenvolverse por sí mismos.

#### **4.2 Servicios para personas con capacidades especiales**

En la versión impresa de “Access and Services for people with Physical, Sensory and Learning Difficulties”, proporcionada por la PULMAN Network (2003), creada en el marco del IST Program (Information Society Technologies), impulsado por la Comisión Europea, se afirma que los servicios provistos por las bibliotecas públicas, la accesibilidad a los mismos y su adaptación para las personas discapacitadas pueden ser categorizados en cuatro áreas principales:

- acceso físico (a los edificios, al sector de servicios, a las terminales de consulta, a las salas de lectura, a los estantes, etc.);
- acceso intelectual (a la información, incluyendo la disponibilidad de materiales en formatos alternativos, terminales de consulta adaptadas y software especial);
- formación del personal de la biblioteca para asistir a los discapacitados;
- acceso virtual (proveer acceso a los servicios de la biblioteca a quienes no puedan visitar el edificio propiamente dicho).

El acceso y los servicios en las bibliotecas públicas deberían estar basados en tres principios: inclusión, igualdad e independencia. Las personas discapacitadas deberían ser incluidas como usuarios de los servicios completos a través de políticas y diseños apropiados. Los administradores que no tengan en cuenta estas premisas pueden excluirlas del uso de los servicios de biblioteca o de información.

La “tecnología de asistencia” se utiliza para aumentar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidades. Esto incluye todo ítem, pieza o sistema, adquirido, modificado o adaptado para tal fin, como por ejemplo computadoras con salida de audio, con pantallas de mayor tamaño o que procesan braille; lupas electrónicas; y otros dispositivos (BEHRMANN, 1994, apud EGGETT, 2002).

Según Williamson, Jenkins, Wright, Stillman y Schauder (2001) es importante que los productos o servicios se diseñen de una manera flexible para adecuarse a los sujetos con un amplio rango de destrezas y habilidades. Por ejemplo, las bibliotecas pueden incluir en sus estaciones de trabajo diferentes elementos como mesas ajustables o dispositivos ampliamente adaptables de software y hardware. Los programas de reconocimiento de voz, hoy populares, son otro ejemplo de tecnología de asistencia, originalmente desarrollada para personas con problemas de movilidad impedidas de usar un teclado. Asimismo, la creación de sitios Web, más allá de las cuestiones tecnológicas, debería contemplar la posibilidad de permitir el acceso y uso a individuos con capacidades intelectuales diferentes. Las tecnologías de



asistencia responden a una cuestión social significativamente importante ya que contribuyen al acceso igualitario de todos los ciudadanos a la biblioteca pública.

### **4.3 Servicios según grupos de edad**

Las bibliotecas públicas, en países como los Estados Unidos, siempre han ofrecido un ámbito acogedor para los niños. Se los recibe especialmente para que dispongan de un espacio donde realizar sus tareas escolares. Se han generado centros especiales que disponen de terminales de computadoras en las que los niños pueden llevar a cabo sus trabajos bajo la supervisión en línea de un tutor especializado en la materia de que se trate. Dicho servicio, no solo está disponible para estudiantes sino para el público en general (MINKEL, 2002). Así también, se desarrollan otros proyectos exitosos de lectura de verano o para preescolares (CELANO, NEUMAN, 2001).

Michelle Gorman (2002) describe el programa destinado a los adolescentes en la Austin Public Library. Ofrece servicios que apuntan, entre otros objetivos, a la adquisición de habilidades para el manejo de la información electrónica. Los jóvenes suelen concurrir a la biblioteca para utilizar el correo electrónico, hacer su tarea escolar, leer una novela o una revista. Otras veces se acercan a socializar, a pedir ayuda para: realizar algún proyecto escolar o clase especial, publicar algún poema o buscar empleo. Sienten que pertenecen a ese lugar y que siempre hay alguien dispuesto a darles ayuda. Esta opción constituye una alternativa que los orienta y aleja de las inseguridades de la vida urbana. Las instituciones locales, con frecuencia, apoyan con donaciones la implementación de estos programas, a través de los cuales los jóvenes aprenden destrezas que les serán útiles en su educación formal y en futuros proyectos.

La autora observa que no sólo se les enseña a manejar procesadores de texto, a usar Internet o a diseñar páginas Web, sino que también se planean actividades vinculadas con aspectos sociales y comunitarios. Además, la implementación de estas tareas ha dado lugar al surgimiento de “ciberlifeguards”, estudiantes que trabajan 20 hs. a la semana en verano, brindando ayuda personalizada a los jóvenes y asistiendo al bibliotecario con las clases y programas de verano. No obstante sus beneficios, se han presentado algunos inconvenientes en la implementación como, por ejemplo, los fondos y el personal extra que se necesitan. Otro problema se suscita porque a veces los jóvenes usan las computadoras para jugar y, aunque la prioridad es la tarea escolar, los juegos constituyen un primer abordaje en el uso de las tecnologías. Una vez que se familiarizan con ellas y con el entorno de la biblioteca, comienzan a anotarse en los distintos programas.

En el artículo de Lisa Burwell (2001), se pone de manifiesto que Internet también puede ser una oportunidad para que la gente de la tercera edad se acerque a la biblioteca. En un curso de Internet Básico implementado en una biblioteca pública de Chicago, Estados Unidos, se comprobó que este grupo pasaba muchas horas semanales navegando por Internet. El contenido del mismo incluyó nociones de navegadores, proveedores de Internet, direcciones Web y extensiones de dominio (por ejemplo: .com, .gov, motores de búsqueda, correo electrónico).

Rachel Davies (1999) al referirse a las condiciones que la biblioteca debe reunir para atraer a este grupo etéreo, hace referencia a la importancia de una clara señalización, un adecuado control del clima, una buena iluminación, asientos confortables, convenientes sistemas de sonido, accesos adecuados como rampas y pasamanos. Para aquellos con mayor grado de inmovilidad, sugiere la entrega de libros en los hogares, en centros de jubilados, servicios de bibliobuses, libros por mail, etc.

#### **4.4 Servicios para grupos en riesgo**

Grace (2000) se pregunta, ¿qué significa la biblioteca para los indigentes?, ¿es un refugio, un lugar de aprendizaje, una entrada al mundo del trabajo o un acceso a Internet?. Señala que para ellos, la biblioteca es un lugar donde se sienten seguros, donde pueden estar alejados del frío y de la lluvia, conversar con amigos, jugar al ajedrez y leer: se trata de una cuestión de supervivencia. Las bibliotecas públicas estadounidenses desde sus orígenes se han preocupado por los pobres. Las bases de datos disponibles para personas sin hogar en Internet aportan información relacionada con sus requerimientos cotidianos. El correo electrónico gana cada vez más adeptos entre ellas ya que lo utilizan para estar en contacto con otros individuos que tienen sus mismas carencias.

Es evidente que las bibliotecas ofrecen recursos que pueden ayudar a superarse económicamente a personas en situaciones desventajosas, aunque debería considerarse además, el potencial que tienen para prestar atención a sus necesidades espirituales (FLAGG, 2000).

#### **4.5 Servicios bibliotecarios innovadores**

En los últimos años se han desarrollado servicios alternativos para la comunidad a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Entre otros se mencionan Dial 211, Pregunte al Bibliotecario (QuestionPoint, Ask a Librarian), Pregunte: las bibliotecas responden.

Ron Chepesiuk (2001) se refiere al servicio conocido simplemente como 211, iniciativa que en los Estados Unidos involucra el uso de un código de discado abreviado de alcance nacional y gratuito. Por medio de este, se proporciona un servicio rápido de información a la comunidad para: ayudar a las personas a abonar facturas de servicios públicos, integrar grupos de trabajo voluntario con diferentes fines, obtener datos acerca de personal para el cuidado de niños, asistir en situaciones de violencia familiar, colaborar con el código 911 usado para emergencias, etc.

Asimismo, a comienzos de 2001, Online Computer Library Center (OCLC) y Library of Congress (LC) firmaron un acuerdo cooperativo inicial para implementar un prototipo de servicio de referencia virtual denominado, en marzo de 2002, QuestionPoint. Diane Nester Kresh, Director of Public Service Collections de LC, considera que este servicio redefine el rol de la biblioteca y de los bibliotecarios en la era digital (GAUDER, 2002).

El sistema Pregunte: las bibliotecas responden, está a cargo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, dependiente de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Educación y Cultura de España. Su objetivo es crear un servicio de información público en Internet, a través de correo electrónico y Web. Se administra de manera cooperativa entre las bibliotecas de las comunidades autónomas. Este proyecto pretende impulsar el rol activo de las bibliotecas públicas en la sociedad de la información, como centros de información accesibles para todos. Funciona los 365 días del año, durante las 24 horas, y se compromete a contestar en un plazo máximo de tres días. Las preguntas pueden tratar sobre cualquier tema puntual y concreto (Pregunte: las bibliotecas responden, 2003).

Esta enumeración ilustra brevemente cuáles son las tendencias con respecto al diseño de servicios personalizados en el ámbito de las bibliotecas estudiadas. No presenta en forma exhaustiva los múltiples proyectos que se encaran en esa dirección.

## **5 LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y SUS SERVICIOS: PRIMERAS OBSERVACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La literatura bibliotecológica actual revela, como ya se ha señalado en los párrafos anteriores, una marcada tendencia a la integración de las tecnologías de la información en el área de circulación y referencia de las bibliotecas públicas de los países desarrollados. Esta es la nota esencial que define la articulación íntima entre ellas y el nuevo contexto de la sociedad

de la información. En sentido estricto, se hace mención expresamente al acceso a Internet cuya incidencia podría cambiar las conductas informativas de la comunidad:

“As more public libraries around the world make Internet access a part of standard service to their users, we can guess that the profile of the user population, including their information seeking behavior, will change substantially” (PORS, 2001, p. 1)

En el ámbito local, las bibliotecas públicas y populares han sido, tradicionalmente, un centro de irradiación cultural y educativa, en especial para los sectores medios y bajos de la sociedad. Su estabilidad e incluso su crecimiento estuvieron ligados, a lo largo de la historia, a los vaivenes políticos que afectaron el regular cumplimiento de la legislación que las protegía, fomentaba y controlaba. Su fortaleza se afirmó en la prestación de los servicios básicos, como son la circulación y la referencia.

La primera lectura de los datos procesados estadísticamente confirma, aun hoy, esa tendencia. En efecto, casi la totalidad de las bibliotecas informantes certifican la existencia de dichos servicios. Los siguientes cuadros son ilustrativos al respecto:

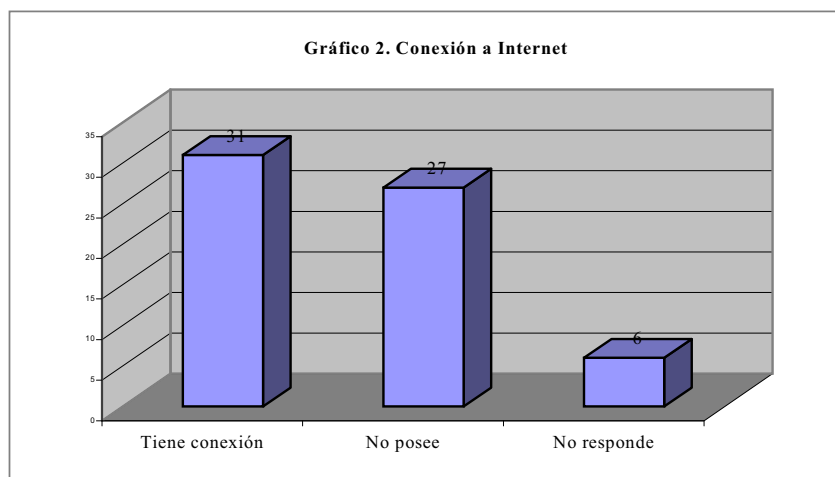
**Tabla 2 . Biblioteca presta servicio de referencia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid si	62	96.9	100.0	100.0
Missing System	2	3.1		
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>		

**Tabla 3. Biblioteca presta servicio de circulación**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid si	60	93.8	100.0	100.0
Missing System	4	6.3		
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>		

Las cifras precedentes conducen a la consideración de la disponibilidad de los servicios y recursos de Internet en las bibliotecas estudiadas. El cuestionario elaborado para la recolección de datos incluyó una pregunta específica sobre este particular. El resultado obtenido se suministra a continuación de manera gráfica:



Una cantidad importante de bibliotecas informantes (33) no tiene acceso a Internet, por lo tanto no brinda servicios por esa vía. Casi la mitad (31 unidades) se encuentra potencialmente en condiciones de actuar como intermediaria o interlocutora en la utilización de la red para sus usuarios, a través de la construcción de un sitio propio, un Web OPAC, el correo electrónico, etc. Sin embargo, esas posibilidades son poco aprovechadas por las bibliotecas que cuentan con la conexión a Internet. Un paso obligado en esta dirección es la presencia de las mismas en la Web, aunque solo un 16.0 % ha llevado a cabo proyectos en ese sentido.



Una consecuencia de esta situación es la reducción del número de unidades que en su sitio o página cuentan con el catálogo en línea de la biblioteca para la consulta de usuarios remotos:

**Tabla 4. Usuarios con acceso al catálogo de la biblioteca a través de Internet**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid si	7	10,9	17,9	17,9
no	32	50,0	82,1	100,0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>60,9</b>	<b>100,0</b>	
Missing System	25	39,1		
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,0</b>		

En este contexto, un recurso elemental para la prestación de servicios a distancia es la utilización del correo electrónico. La bibliografía refleja (apartado 4) como el servicio de mail es el más utilizado en las bibliotecas (PORS, 2001). En nuestro medio se presenta un panorama diferente, el número de unidades informantes que apelan a esta herramienta es bajo:

**Tabla 5. Servicio de referencia a través de correo electrónico**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid si	17	26.6	33.3	33.3
no	34	53.1	66.7	100.0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>79.7</b>	<b>100.0</b>	
Missing System	13	20.3		
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>		

El horizonte de las bibliotecas públicas estudiadas se complica cuando los servicios requieren cierto grado de desarrollo en función de diferentes grupos de usuarios: por cohortes generacionales, con capacidades especiales o grupos en riesgo social. Los servicios en función de franjas de edades en las bibliotecas públicas y populares del área geográfica delimitada son parcialmente considerados: niños (37.5%), jóvenes (40.6%), adultos (40.6%) y tercera edad (37.5%). Algo similar ocurre con las colectividades o grupos étnicos (18.8%). Sin duda, la situación es más delicada todavía cuando se pone la atención en el servicio a usuarios discapacitados y a grupos en riesgo social. Las cifras representadas en los próximos gráficos hablan por sí mismas:

**Tabla 6. Servicios a discapacitados por medio de TIs**

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative Percent
Valid si	11	17.2	100.0	100.0
Missing System	53	82.8		
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>		

**Tabla 7. Proporciona servicios a grupos en riesgo por medio de TIs**

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative Percent
Valid si	9	14.1	100.0	100.0
Missing System	55	85.9		
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>		

Estos últimos guarismos son los más preocupantes, sobre todo, si se piensa en un país que en la última década ha alcanzado los más altos índices de riesgo social. La consonancia entre este flagelo y la función de las bibliotecas públicas como órganos de equidad, plantea un nuevo dilema: ¿proporcionan las bibliotecas los medios para paliar, dentro de sus límites, este escenario de acuciante actualidad?, ¿utilizan el potencial de las tecnologías disponibles en sus estrategias de acción comunitaria?. La pregunta acerca de los servicios de instrucción al usuario pone en evidencia algunos factores vinculados a esta problemática. De las 64 bibliotecas informantes, 25 afirman ofrecer algún tipo de asistencia educacional a sus usuarios, pero si cruzamos este dato con la información proveniente de la medición de otras variables: provisión de servicios por Internet y utilización del correo electrónico, se puede colegir que las bibliotecas que están en condiciones de valerse de la tecnología en este particular son cuantitativamente exiguas.

## 6 CONCLUSIONES

Tal como expresan las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), estas enfrentan el desafío de grandes cambios que influyen en todos los aspectos de su organización y sus servicios. La sinergia entre la información y las

tecnologías posibilita un acceso al conocimiento antes inimaginable. Muchas unidades en respuesta a este reto han aprovechado para brindar prestaciones novedosas, pero no se debe olvidar la otra cara de la moneda. Las bibliotecas públicas tienen la función de promover el intercambio mundial y de contribuir a salvar la “brecha digital”. Para alcanzar este objetivo, deben proporcionar a los usuarios acceso a la tecnologías de la información, enseñar nociones de informática y participar en programas de alfabetización.

En el artículo se han incluido algunos ejemplos de servicios de diferentes países con el fin de mostrar posibles soluciones a estos problemas. Son selectivos pero exponen las temáticas en las que se trabaja para satisfacer las necesidades de los usuarios en cada contexto. Asimismo, se han presentado datos reveladores de la realidad local en cuanto al uso de las nuevas tecnologías en los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas / populares de la ciudad de Buenos Aires y sus alrededores. Resulta evidente que estas bibliotecas brindan apenas los servicios básicos, subutilizan infraestructura tecnológica que manifiestan poseer y no orientan los recursos existentes con miras a la implementación de los servicios que la sociedad actual demanda.

## REFERENCIAS

**Access and Services for people with Physical, Sensory and Learning Difficulties.** Recuperado Septiembre 4, 2003, de <http://www.pulmanweb.org/DGMs/section1/ Access Services Print.htm>

BARBER, E. **Encrucijadas en la modernización de las bibliotecas.** Conferencia en el marco de las Jornadas Bibliotecarias realizadas en el Instituto Goethe, Buenos Aires, 4 de julio de 2002. Recuperado Septiembre 4, 2003, de <http://www.goethe.de/hs/bue/spibarbe.htm>

BARBER, E.; TRIPALDI, N.; PISANO, S.; WERNER, V.; D’ALESSANDRO, S.; ROMAGNOLI, S.; PARSIALE, V.; GREGUI, C.; DE PEDRO, G. Bibliotecas, sociedad de la información y tecnología: una propuesta de investigación desde la automatización y los servicios de las bibliotecas públicas argentinas. **Seminario em Ciências da Informação, Arquivologia e Biblioteconomia : Paradoxos e Desafios frente à Sociedade da Informação.** Londrina, Brasil: Universidade Estadual de Londrina, 2001a.

BARBER, E.; TRIPALDI, N.; PISANO, S.; WERNER, V.; D’ALESSANDRO, S.; ROMAGNOLI, S.; PARSIALE, V.; GREGUI, C.; DE PEDRO, G. Bibliotecas públicas, sociedad de la información y tecnología: una comunicación sobre los aspectos teórico-metodológicos de una investigación en curso. **Encontros Bibli:** revista electrónica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 12, dez. 2001b. Recuperado Septiembre 4, 2003, de <http://www.encontros-bibli.ufsc.br>

BARBER, E.; TRIPALDI, N.; PISANO, S.; WERNER, V.; D’ALESSANDRO, S.; ROMAGNOLI, S.; PARSIALE, V.; GREGUI, C.; DE PEDRO, G. Los servicios de las bibliotecas de acceso público argentinas en entorno automatizado: aspectos teórico-



metodológicos del Proyecto UBACYT F040. **Información, Cultura y Sociedad** , n. 6, p. 84-92, 2002.

**Buildings, Books, and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age.** Washington, DC : Benton Foundation, 1996. Recuperado Septiembre 4, 2003, de <http://www.benton.org/publibrary/kellogg/buildings.html>

BURWELL, L. A. Too old to surf? No way! an Internet course for Seniors. **American Libraries**, v. 32, n. 10, p. 40-42, 2001.

CELANO, D.; NEUMAN, S. B. **The Role of Public Libraries in Children's Literacy Development: An Evaluation Report.** Harrisburg, PA : Pennsylvania Library Association, 2001.

CHEPESIUK, R. Dial 211 : libraries get involved with a new social service initiative. **American Libraries**, v. 32, n. 11, p. 44-46, 2001.

DAVIES, R. New public library roles in Europe and the potential for development in Albania. **Public Libraries Seminar.** Tirana, Albania: [s.n.], Mar. 2000.

DAVIES, R. S. **Library services for the Elderly.** 1999. Recuperado Julio 1, 2003, de <http://www.pages.drexel.edu/~rsd22/>

**Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.** 2001. Recuperado Septiembre 4, 2003, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

EGGETT, C. B. Assistive technology needs in public libraries : a survey. **Journal of Visual Impairment and Blindness**, v. 96, n. 8, p. 549, 558, 2002.

FIELDING, E. The role of public libraries in a networked environment: a review o literature. **Australian Library Journal**, v. 49, n. 4, p. 327-356, 2002.

FLAGG, G. Hooking up the homeless. **American Libraries**, v. 31, n. 5, p. 38, 2000.

GORMAN, M. Wiring teens to the library. **Library Journal**, v. 127, n. 12, p. 18, 21, 2002.

GRACE, P. No place to go (except the public library). **American Libraries**, v. 31, n. 5, p. 53-55, 2000.

GROSS, M.; MCCLURE, C. R.; LANKES, R. D. **Assessing quality in digital reference services : overview of key literature on digital reference.** 2001. Recuperado 2002, de [http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research\\_Office/VRDphase1.LitReview.doc](http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/VRDphase1.LitReview.doc).

MINKEL, W. When homework is good politics. **School Library Journal**, v. 48, n. 4, p. 39, 2002.

PORS, N. O. **Internet access in public libraries.** 2001. Recuperado Junio 5, 2003, de <http://www.emeraldinsight.com/librarylink/technology/0600.htm>.

**Pregunte, las bibliotecas responden:** presentación. Recuperado Septiembre 4, 2003, de [http://pregunte.carm.es/pregunte/pub\\_06.html](http://pregunte.carm.es/pregunte/pub_06.html)

ROBERTSON, D. Oprah and out : libraries keep book clubs flourishing. **American Libraries**, v. 33, n. 8, p. 52, 53, 2002.

RODGER, E. J; D'ELIA, G.; JORGENSEN, C. The public library and the Internet : is peaceful coexistence possible? . **American Libraries**, v. 32, n. 5, p. 58-61, 2001.

SANCHEZ RUBIO, A. Biblioteca Pública de Valladolid : nuevas tecnologías, nuevos soportes, nuevos servicios. **Educación y Biblioteca**, v. 11, n. 101, 51-54, 1999.

WILLIAMSON, K.; JENKINS, L.; WRIGHT, S.; STILLMAN, L.; SCHAUDER, D. Assisting people with disabilities to use the Internet : the role of the public library. **APLIS**, v. 14, n. 1, p. 13-25, 2001.

WILSON, M. 2000. Understanding the needs of tomorrow's library user : rethinking library services for the new age. **APLIS**, v. 13, no. 2. Recuperado Septiembre 4, 2003, de <http://library.au.edu/jpollitz/reserves/libraryforthenewage.htm>.

#### **ABSTRACT**

The article analyzes public/popular library services in Buenos Aires and surrounding areas. The aim has been to relate the descriptive local data with the trends in developed countries after a selective study of the international literature.

The results have shown that the studied units provide a basic service, misuse their alleged technological infrastructure and do not direct their resources to implement the services required by society in the information age.

**KEYWORDS:** Public libraries. Information services. Argentina.

*Originais recebidos em 06/10/2003.*