

Reto: decidir sobre la tecnología para mejorar los servicios bibliotecarios a los lectores

Resumen de la intervención de: Javier Álvarez

En esta exposición expresaré de forma esquemática en primer lugar algunas cuestiones generales que nos vienen preocupando desde nuestra incorporación a la profesión, coincidiendo aproximadamente con la generalización de la automatización de las bibliotecas durante los primeros 80; Después me referiré a las novedades que incorporan los modernos SIGB y las tendencias de automatización en cuanto a herramientas y servicios a los usuarios; Finalmente, en la medida que el tiempo de la intervención lo permita, mostraré algunas aplicaciones desarrolladas por la Consejería de Cultura y gestionadas desde la Biblioteca de Andalucía.

1. Ideas acerca de la influencia de la tecnología sobre los servicios bibliotecarios

Una idea nada nueva es que toda *nueva* tecnología cambia la esencia misma de las bibliotecas, no solamente la forma en que se estructuran, aplican sus técnicas y prestan sus servicios. El enfoque de Lynch:

- Modernización, o adopción de las nuevas tecnologías para desarrollar de forma más efectiva exactamente las mismas tareas que se venían haciendo.
- Innovación, durante la etapa en la que se aprovechan las tecnologías para crear nuevas técnicas y servicios.
- Transformación, es decir, el cambio sustancial de la propia biblioteca, debido a la sustitución del papel por los soportes electrónicos,

Junto al hecho innegable de que ya las bibliotecas están automatizadas en su práctica totalidad, con lo cual sería estéril un debate sobre si es o no conveniente la automatización, parecen reforzar la idea del "cambio sustancial", debido a la tecnología. Sin embargo, siguiendo a Wakeling, el salto desde el papel a los soportes digitales sería solo uno de los seis agentes principales del "cambio de paradigma" biblioteconómico de los últimos años, junto con la necesidad de ahorrar, la presión producida por la falta de espacio en las bibliotecas, la demanda creciente de acceso universal por parte de los lectores, los cambios organizativos y las mejoras en técnicas de programación y calidad de los servicios. En la misma línea, Gorman opina que es excesivo el papel de la tecnología en los congresos y literatura profesionales, llenos de contenidos redundantes sobre metadatos, "una primitiva especie de catalogación", cuando quedan muchos temas sobre la profesión todavía sin resolver, y cuando sobre los recursos digitales las cuestiones a tratar serían simplemente como extender las normas de catalogación para incluirlos y cuales de entre ellos serían dignos de catalogar, probablemente sólo las versiones electrónicas de los productos impresos.

El diferente entusiasmo con que los bibliotecarios han acogido la automatización lleva a Kochtanek a dividir las bibliotecas de acuerdo con una metáfora aeronáutica, desde las de avanzadilla hasta las de retaguardia, según su nivel de experimentación o de prudencia a la hora de automatizarse. En mi opinión, esa clasificación adolece de falta de consideración al mantenimiento de los servicios a los usuarios, y no deberíamos atribuir una ideología retrógrada a quienes plantean que las nuevas tecnologías no deben adoptarse sin previa planificación y evaluación de sus consecuencias en las bibliotecas, por el mero hecho de ser nuevas, o por el miedo de los bibliotecarios a que sus bibliotecas sean percibidas como instituciones anticuadas por los lectores. Existen dispositivos de automatización, a menudo combinación de otros anteriores, que se

adoptan sin que antes se hubiese planteado su necesidad; otros que simplemente son nuevos y sofisticados, cuya posesión es un signo distintivo para la biblioteca y otros que realmente suponen un avance como pueden ser la incorporación al catálogo de tecnologías de *reference linking*, surgidas para otros usos en Internet y tan útiles para la investigación científica. Por todo lo anterior, ante la implantación de nuevas tecnologías en bibliotecas habría que plantearse cuestiones de partida, como el mantenimiento de los principios bibliotecarios, que seguirán vigentes independientemente de los soportes y medios de transmisión de la información. Por ejemplo dos clásicos:

Seleccionar entre toda la masa de "información" existente cual puede ser fiable y útil, más que tratar de aumentarla aun más.

Conservar: Los registros digitales tienden a ser infinitos en número y están inmediatamente disponibles tras su creación, pero en sus pocos años de existencia están demostrando asimismo no tener garantizada su pervivencia temporal. Sin una labor de conservación, hasta ahora indiscutida a los profesionales de la información, la edad de la electrónica podría llegar a confundirse con una de aquellas edades oscuras, de las que no ha permanecido una memoria cultural que sin duda existía.

Sin valores como Responsabilidad, Servicio, Libertad intelectual, Privacidad, o Igualdad de acceso, la información podría verse aquejada de maleabilidad en el tratamiento, selectividad en el tipo de documentos, exclusividad en el uso, vulnerabilidad ante el tiempo o superficialidad de los contenidos (Rutenbeck, 2000).

Los factores a considerar en un proceso de automatización o migración serían:

- Beneficio real que su implantación supone para los lectores. El esfuerzo de adaptación del lector puede ser mayor y distraer más que ayudar.
- Costes económicos y de personal que supone, sin ser determinante el factor precio: una costosa red inalámbrica o una licencia para ampliar los contenidos del opac pueden ser rentables.
- Probabilidad de perdurar en el tiempo. Algunos esfuerzos en el análisis y conservación de soportes audiovisuales, magnéticos o electrónicos de años muy recientes, han demostrado muy pronto ser baldíos.

Al margen de la mayor o menor vocación tecnológica de sus gestores, las bibliotecas han ido siempre un paso atrás en la adopción de tecnologías ya consolidadas en otros ámbitos. Como señalaba Herring, si los tiempos están cambiando, es mejor asumirlo e influir en el desarrollo de tecnologías bibliotecarias específicas, antes que dejarse colonizar por ellas. Según Siriginidi, la visión tecnológica de las bibliotecas tendría que basarse sobre la triple I: Inteligencia, Imaginación e Integración. Por su parte, Muir, gestor de DALNET, preconiza la adopción de decisiones previas y su plasmación en un plan escrito, ya que según un refrán hispano por él conocido, *"si no sabes hacia donde vas, nunca llegarás a ninguna parte"*.

El espíritu bibliotecario casa bien con la ideología del software libre, que es aquel que está disponible para que cualquier programador pueda verlo, modificarlo, adaptarlo, y redistribuirlo, normalmente originado por grupos interinstitucionales e internacionales.

La introducción de software libre en las bibliotecas se inicia a partir de enero del año 2000 con la aparición de Koha, aplicación neozelandesa que, utilizando una plataforma de desarrollo íntegramente basada en software libre (Linux, MySQL y Perl), comenzó a desarrollar Koha, que en maorí significa "regalo". Posteriormente se le fueron incorporando características estándar, empezando con la incorporación del formato MARC y siguiendo con la creación de una Interfaz Gráfica de Usuario y una interfaz

web para el préstamo, la importación de registros MARC e incluso la consulta y capturas como cliente Z39.50.

Las aplicaciones han ido más allá de los SIGB, y abarcan ya diferentes propósitos, como Prospero, XLMARC o YAZ.

Los SIGB sobre software libre son todavía muy difíciles de implantar, por la necesidad de soporte para el personal., la evolución de los SIGB comerciales hacia plataformas no propietarias o el sistema de patentes. Por el momento, su uso se limita a las aplicaciones "invisibles", como sistemas operativos o servidores web, mantenidos por informáticos.

2. Tendencias: herramientas y servicios para el usuario:

Sin llegar al determinismo tecnológico que utiliza Tennanta, quien afirma que XML es el futuro de los bibliotecarios, lo sepamos o no, la tecnología nos ayuda en nuestro papel seleccionador, desechando todo lo que en Internet hay de redundante, obsoleto y trivial (ROT, en inglés, "podredumbre") y su carácter, cada vez más integrador -de fuentes, de recursos, de presentaciones-, además de integrado.

Interfaces comunes de usuario: El objetivo será proporcionar acceso mediante una búsqueda unitaria a todos los recursos y catálogos al mismo tiempo. Cada vez irá siendo parte integrante de cualquier software para portal bibliotecario, permitiendo, además de la búsqueda simultánea en varios canales informativos, otras funciones como proporcionar una "imagen de marca" a la biblioteca, o facilitar el acceso identificado de los usuarios

Metabuscaadores: como extensión del catálogo, los SIGB tienden a incluir sistemas de consultas simples a varias fuentes con presentación de un resultado unificado, que funcionan entre bastidores mediante SQL, Z39.50, sintaxis HTML y otras técnicas para procesar la consulta.

Contenidos enriquecidos en el opac: Existen productos que tienen como finalidad añadir a los registros en el opac otros contenidos informativos adicionales, como imágenes de cubierta, revisiones críticas, índices, resúmenes, sumarios, etc.

Personalización: los SIGB tienden a incluir la posibilidad para el usuario individual de adaptar el opac de forma que le proporcione información personalizada, utilidad también llamada "Mi Biblioteca". Algunas variantes incluyen opciones como un servicio DSI, configurado por el usuario según sus intereses, por medio de mensajes de correo electrónico.

Servicios de referencia virtual: Permiten la asociación con servicios del tipo *Pregunte: la biblioteca responde*, mediante enlaces, incluyendo incluso tecnología de chat para interactuar con el bibliotecario de referencia en tiempo real, una vez que la consulta inicial se recibe por correo electrónico. Ya han surgido nuevos productos, que permiten a las bibliotecas la creación de colecciones virtuales organizadas por materias o temas de interés previamente seleccionados

Consortios: Existe una tendencia cada vez mayor, no solo a la adquisición cooperativa de sistemas, sino a la integración real de catálogos y distribución de cargas de trabajo y responsabilidades sobre procesos en centros de proceso compartidos. Esta integración

repercute positivamente sobre el acceso y disponibilidad de recursos para los usuarios de bibliotecas individuales.

Clientes ligeros: esta tecnología, la de los *thin clients*, que parece retrotraer hacia un pasado de terminales tontos ofrece, sin embargo, interesantes perspectivas de futuro. La reducción del consumo de ancho de banda, mediante la transmisión exclusiva de los datos necesarios y de su visualización, mediante la utilización de Citrix Metaframe y un navegador provisto de los plug-in necesarios, en la consulta a catálogos en línea que residan en un gran ordenador central, desde las distintas bibliotecas de una red. Es también una manera útil de aprovechar ordenadores que han ido quedando desfasados para las nuevas aplicaciones, como clientes con pocos recursos de memoria, ya que todo el proceso de consulta y búsqueda se hace en el servidor principal.

PDA: La ventaja de implementar opacs accesibles mediante dispositivos inalámbricos de este tipo (dando por sentada la existencia de una red sin cables en la biblioteca) es que el usuario puede acceder desde cualquier lugar de la biblioteca o incluso, mediante aquellos dispositivos más avanzados que acceden a la Web mediante teléfonos móviles con tecnología WAP, desde cualquier lugar y a cualquier hora, con las mismas ventajas que el Opac web pero con mayor movilidad y accesibilidad. El acceso mediante estas tecnologías a un opac diseñado al efecto puede permitir al usuario la consulta del catálogo, pero también la reserva y renovación de fondos.

Correo electrónico: Los actuales SIGB facilitan la comunicación por correo-e con los usuarios, incluyendo un campo de la estructura de sus bases de datos, dentro de los ficheros de lectores, para la dirección de correo-e, vinculada también a los formatos de salida de cualquier comunicación automática de la biblioteca con sus usuarios por medio del SIGB, tales como avisos o reclamaciones de préstamos no devueltos, servicios DSI, envío de circulares, etc. Otras aplicaciones en los servicios bibliotecarios, seguirán vigentes:

- Formularios web para desideratas de nuevas adquisiciones
- Servicios electrónicos de referencia
- Comunicación de listas de libros en archivos adjuntos a mensajes de correo-e
- PIB, etc.

Telefonía integrada: Los SIGB permitirán el envío de recordatorios sobre el estado de sus préstamos y reservas, así como que los usuarios puedan efectuar sus transacciones a través de sistemas de mensajería telefónica integrada.

Tecnología SIG: Los Sistemas de Información Geográfica (SIG) serán aplicables en bibliotecas, con objetivos como la remodelación de espacios, adquisiciones de fondos y, en relación con lo anterior, análisis del uso de los fondos por parte de los usuarios. Mediante un sistema SIG se puede representar gráficamente la distribución de los libros en las estanterías y el uso de los mismos, dependiendo de su localización y de su uso en libre acceso, normalmente fuera del control del SIGB.

Redes inalámbricas: la tecnología wireless ayuda a solucionar la falta de espacio para instalar nuevas estaciones de trabajo en las bibliotecas y satisface las expectativas de unos usuarios habituados a utilizar sus portátiles conectados, con asignación de IP dinámicas, a cualquier punto RJ45 de sus universidades.

RFID: para el usuario, la utilización de etiquetas y lectores de radiofrecuencia en la biblioteca puede suponer que, colocando su pila de libros y su carné de la biblioteca cerca de un lector de RFID sus libros queden "*automáticamente*" registrados para el préstamo.

Privacidad: la introducción de tecnologías sofisticadas como RFID en la relación de la biblioteca con los usuarios comienza a suscitar de nuevo el problema del respeto a la privacidad. El uso de sistemas automatizados de almacenamiento de datos sobre usuarios y circulación, coincide con una época con leyes vigentes sobre protección de datos de carácter personal, de forma que los códigos de barras en carnés y ejemplares solo representan números, que a su vez son borrados de los ficheros históricos de circulación. El mismo sistema implantado en los chips de radiofrecuencia garantizará la seguridad de los usuarios, ofreciendo ventajas adicionales en cuanto a proceso y servicios.

Finalmente, se presentan algunos servicios ofrecidos por la Biblioteca de Andalucía, que tratan de aprovechar las tecnologías existentes: Bibliotecas multiculturales, La Biblioteca Responde, Catálogo de la RBPA, Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico de Andalucía y Biblioteca Virtual de Andalucía.