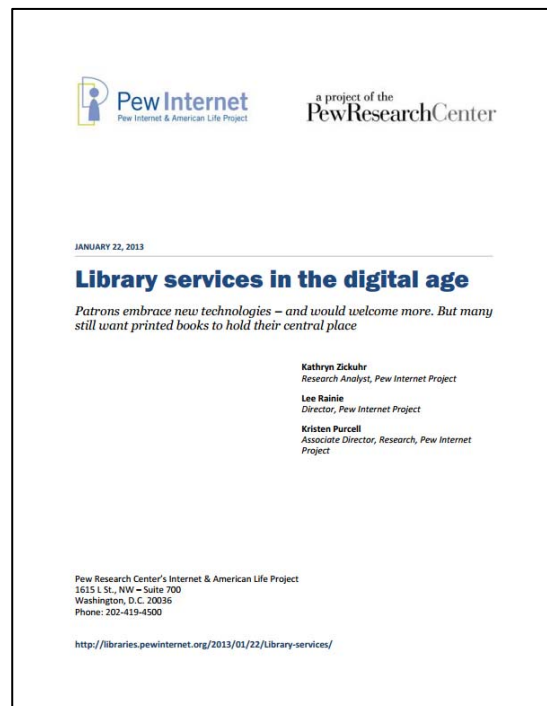


El futuro de las bibliotecas públicas en la era digital: visión de los usuarios *The Future of Public Libraries in the Digital Age: User Perspectives*

Olivia San Martín Avello*

Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile.

oliviasanmartin@gmail.com



Ficha • Zick, Kathryn; Rainie, Lee y Purcell, Kristen. Library services in the digital age: patrons embrace new technology- and world welcome come more. But many still want printed book to hold their central place. Pew Research Center's Internet & American Life Project; 80 pp. 2013, Washington DC.

* Bibliotecaria y documentalista. Estudiante del Magister de Bibliotecología e Información, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Playa Ancha, (Valparaíso, Chile). E-mail: oliviasanmartin@gmail.com

En esta época en donde las innovaciones tecnológicas aplicadas a la esfera de la comunicación e información han evolucionado y ofrecen una amplia variedad de recursos de información a las personas en un abrir y cerrar de ojos, las bibliotecas y sus servicios deben ser rediseñados para no perder su rol dentro de la sociedad. Para que dichos rediseños logren su objetivo es necesario la realización de investigaciones profundas a los individuos y a las comunidades en diversas áreas de la temática.

Los servicios, el uso y la imagen de la biblioteca en la sociedad actual es una preocupación constante por parte del Pew Research Center's Internet & American Life Project (PRIALP).

El PRIALP se ha dedicado a investigar el crecimiento de Internet y su impacto en los niños, las familias, las comunidades, el lugar de trabajo, escuelas, servicios de salud y la vida cívica/política de la sociedad estadounidense.

Sus principales estudios han examinado a "los adolescentes y la tecnología", "la salud en línea" y "las bibliotecas públicas en la era digital". Dentro de este último ítem, se sitúa el estudio "Servicios de la biblioteca en la era digital" ("Library services on the digital age") cuyo resultado fue dado a conocer el 22 de enero del año en curso.

Dicho estudio es parte de un proyecto de investigación mayor que explora "el papel que desempeñan las bibliotecas en la vida de las personas y sus comunidades". Estos estudios son suscritos por la Fundación Bill y Melinda Gates.

El estudio contempló una modalidad de encuestas telefónicas (red fija y celular), foros panel en línea y foros de discusión presenciales. Los individuos encuestados telefónicamente corresponden a estadounidenses mayores de 16 años, los participantes en los foros en línea corresponden al personal que trabaja en bibliotecas y los participantes de los foros de discusión fueron seleccionados de entre los voluntarios inscritos en PRIALP. Dichas encuestas y entrevistas se efectuaron entre el 10 de octubre al 27 de diciembre de 2012.

La estructura del estudio e informe escrito está dada en cinco apartados: (1) el papel de las bibliotecas en la vida de las personas y comunidades, (2) ¿qué hace la gente en las bibliotecas y en sus sitios web?, (3) uso de las tecnologías en las bibliotecas, (4) lo que la gente quiere de sus bibliotecas y (5) el presente y el futuro de las bibliotecas.

En el primer apartado denominado "El papel de las bibliotecas en la vida de las personas y comunidades", el punto de inicio fue establecer si los individuos hacen uso de la biblioteca actualmente. Determinándose que el 53% de los estadounidenses visitó una biblioteca o bibliobús, el 52% visitó un sitio web de la biblioteca y el 13% utilizó un dispositivo de mano (tablet, teléfono inteligente) para acceder a una página web de la biblioteca en los últimos 12 meses.

Luego se les consultó por sus experiencias con la biblioteca en la infancia y la importancia de esta institución para ellos, su familia y su comunidad. Acá las respuestas indicaron que la mayoría de los estadounidenses tienen conexiones desde pequeños con la biblioteca local, recuerdan algún miembro de su familia utilizando una biblioteca y dicen que sus experiencias han sido “muy positiva”.

En relación a la importancia que tienen las bibliotecas para el individuo, sus familias y comunidad, la mayoría de los encuestados dice que son “importantes” y “muy importante” para la comunidad en su conjunto.

En el segundo apartado: ¿Qué hace la gente en las instalaciones físicas de las bibliotecas y sus sitios web? Las encuestas indicaron que la gente va a la biblioteca a solicitar préstamo de libros impresos, DVD de una película o programa de TV; a revisar temas para alguna investigación; van sólo para sentarse, leer y estudiar o para ver o escuchar algún medio de comunicación; van a utilizar una base de datos especializada; asisten o van para llevar algún miembro más joven a una clase, programa o evento diseñado para niños o adolescentes; van a leer o mirar revistas o diarios; etc. Un 50% de los que la visitan la biblioteca indican que, en forma frecuente, reciben ayuda de un bibliotecario (afroamericanos, personas mayores de 50 años y los que no son muy tecnológicos y no poseen computadoras, tablet, lector de libros electrónicos o Smartphone).

En relación al uso del sitio web de la biblioteca, las encuestas indican que lo visitan para realizar búsquedas en el catálogo de libros, CD's o DVD's, reservar libros (incluyendo audiolibros y libros electrónicos), renovar préstamos, utilizar una base de datos en línea, buscar información sobre la biblioteca (horario, dirección, programas o eventos), revisar sus multas, realizar pagos de las multas en línea, entre otros.

En el tercer apartado, se investiga acerca del “uso de las tecnologías en las bibliotecas”. En este punto, las respuestas tienen algunas diferencias demográficas notables, no obstante, el 66% dice que ha utilizado Internet en la biblioteca para realizar una investigación para tarea del colegio o el trabajo, mirar Internet para diversión o pasar el tiempo, revisar su correo electrónico, visitar sitios web del gobierno.

Cuando se preguntó acerca de la importancia de que la biblioteca tenga computadores, conexión a Internet y que el acceso sea gratuito. Las respuestas indicaron que el 77% dijo que era “muy importante”. Como dato aparte el 36% indica que el personal de biblioteca lo ha ayudado a utilizar un computador.

En el cuarto apartado se investigó “lo que la gente quiere de sus biblioteca”. El punto de partida aquí fue determinar si la gente sabe lo que su biblioteca ofrece. Las respuestas indicaron que en general los estadounidenses sienten que están “un poco informados” de los distintos servicios ofrecidos por las

bibliotecas locales.

Cuando se les solicita que nombren los servicios que recuerdan indican: los espacios de encuentros, los eventos/actividades gratis, los recursos de investigación (bases de datos), los programas y clases para niños y adolescentes, los espacios de estudios tranquilos para adultos y niños, los préstamos de libros, el personal para ayudar a encontrar información, los acceso libre a computadores e internet.

También, se les pidió evaluar en importancia dichos servicios y los resultados indican que todos son “muy importantes” para los encuestados.

En relación a los servicios que deben ofrecer las bibliotecas, las personas entrevistadas en los foros en línea (bibliotecarios), indicaron que es importante tener en cuenta a la hora de planificar nuevos servicios las necesidades específicas de las comunidades a las que sirven, presupuesto y personal con el que cuenta.

Y las encuestas telefónicas a la pregunta anterior indicaron que: debe tener lugares o espacios completamente separados para los diferentes servicios y usuarios, tener espacios más cómodos para leer, trabajar y relajarse, ofrecer una colección más amplia de libros electrónicos, ofrecer experiencias de aprendizaje más interactivos similares a exposiciones de museo, mover la mayoría de los servicios a los espacios digitales y en línea, incorporar aplicaciones móviles para acceder y utilizar los servicios, quioscos-bibliotecas para sacar libros, películas o música sin ir a la biblioteca, ofrecer clases sobre cómo descargar libros electrónicos a los dispositivos móviles, ofrecer clases o charlas sobre uso de dispositivos de lectura portátiles, entre otros.

Y en el quinto y último apartado, se analizó “el presente y el futuro de las bibliotecas” desde las perspectivas de los bibliotecarios y personal que trabaja en las bibliotecas. El punto de partida fue investigar las fortalezas, el principio rector y el hilo conductor del cambio de las bibliotecas públicas.

Las respuestas apuntaron al importante papel que aún juegan las bibliotecas públicas en las comunidades y las relaciones que establecen con los individuos, por lo que todo cambio, debe estar orientado hacia lo que la comunidad requiere.

Al consultarles sobre las cosas que se deben cambiar en el futuro, muchos indicaron la necesidad de ser más flexible para adaptarse a las nuevas tecnologías y abrirse a más actividades sin descuidar sus servicios clásicos. También, manifestaron los obstáculos con los que se enfrentan a la hora de la ejecución de nuevos servicios. Entre ellos destacan las restricciones presupuestarias, el poco personal y el desinterés del personal administrativo por la innovación.

A modo de conclusión podemos indicar, si bien es cierto, este estudio se centra en las bibliotecas públicas de Estados Unidos no podemos dejar de mencionar que ofrece información relevante para todo tipo de biblioteca, ya que, que es la sociedad apoyada en los desarrollos tecnológicos la que está demandando un cambio en la manera en que las instituciones pilares involucradas con la información entregan servicios y se relacionan con sus comunidades.

Los resultados del estudio se consideran, también, importantes porque nos muestran una realidad que no sólo corresponde a la población norteamericana sino que también a la de nuestro país y así lo evidencian los estudios efectuados en estas mismas líneas por la bibliotecaria Claudia Gilardoni coordinadora del sitio web [leamosmas](http://www.learomas.com/) (<http://www.learomas.com/>), Fundación la Fuente (<http://www.fundacionlafuente.cl/>), Fundación Había una vez (<http://www.habiaunavezlibros.cl/>), entre otros.

Finalmente la tecnología nos ofrece la posibilidad de reencantar a nuestros usuarios con nuevos servicios y aplicaciones, por lo que, el llamado es a tener presente estos estudios y a seguir realizando más investigaciones en torno al tema y a la sociedad en su conjunto, para que dichas innovaciones tengan presente el sentir de los ciudadanos, puesto, que ellos siguen valorando a la biblioteca como institución, siguen pensando que el préstamo de libros es muy importante y siguen necesitando un servicio de referencia bibliotecario.