

**Título:**

Alicia en el mundo digital: dudas, preguntas, retos e ilusiones de las bibliotecas públicas al amanecer del tercer milenio

**Autora:**

Manuela Barreto Nunes (Universidade Portucalense, Porto, Portugal)

**Publicação:** - Alicia en el mundo digital: dudas, preguntas, retos e ilusiones de las bibliotecas públicas al amanecer del tercer milenio (2006). In *Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile: Abrir al Mundo* [CD ROM]. Santiago de Chile.

**Resumen:**

*Tales como las entendemos hoy, las bibliotecas públicas son organizaciones de acceso al conocimiento que, además de la valoración cultural y educativa que tradicionalmente les está asignada, tienen una dimensión social y política clara: ellas son un agente básico de la democracia, y como tal su actuación debe de ir al encuentro de los cambios de la sociedad. En el contexto de la nueva sociedad informacional, eso supone su ubicación en la vanguardia de la promoción de las competencias de alfabetización imprescindibles para que los ciudadanos puedan participar y vivir plenamente en sus entornos domésticos, profesionales y sociales. En realidad, en esta nueva sociedad, la información, que es la materia prima con la que trabajan las bibliotecas, aparece como un nuevo factor de producción, lo que origina un cambio profundo en la manera de actuar de las organizaciones e implica un rediseño de sus formas tradicionales de comunicación y prestación de servicios. Nunca como hoy la producción y circulación de información fue tan grande, nunca como hoy hubo tantos y tan diversos soportes de la información, nunca como hoy el dominio de competencias de información fue tan importante para la vida cotidiana de los ciudadanos. Nunca, hasta hoy, fue posible prestar servicios permanentes de acceso remoto, interactivo y en tiempo real al conocimiento. Es en este ámbito general que colocamos nuestro problema y desenvolvemos nuestra comunicación – como las demás organizaciones, las bibliotecas públicas tienen a su disposición nuevos medios de almacenamiento y difusión de la información y de prestación de servicios, y el acceso se ha vuelto una condición fundamental de su actuación; la cuestión está en saber cómo están asumiendo las consecuencias del nuevo entorno tecnológico para el cumplimiento de sus misiones de alfabetización, inclusión y desarrollo social, educación y cultura (según el manifiesto de la UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas) o, más concretamente, para promocionar el acceso de todos al conocimiento.*

*"Minino de Cheshire, ¿podrías decirme, por favor, qué camino debo seguir para salir de aquí?  
--Esto depende en gran parte del sitio al que quieras llegar --dijo el Gato."*

Lewis Carroll, *Alicia en el país de las maravillas*

*"Caminante, no hay camino  
Se hace camino al andar"*  
Antonio Machado,

No es novedad decirlo: vivimos un tiempo de incertidumbre, un tiempo de grandes cambios que están afectando todas las actividades humanas, de la educación a la cultura, de la economía a la política y a la sociedad en sentido global.

El paradigma actual emerge en consecuencia de una nueva revolución tecnológica configurada sobre todo por Internet y, como Janus, el dios romano de las puertas y pasajes, de los comienzos y los finales, de la transición entre la vida primitiva y la civilización, nos enseña un rostro de dos caras mirando en sentidos opuestos: así, a la bondad de un mundo global funcionando en red, en el que el conocimiento parece estar al alcance de todos, se opone el renacimiento de nacionalismos violentos, la "guetización" social y un cada vez más poderoso capitalismo "sin rostro"; a la ampliación de la participación ciudadana se opone la masificación de los gustos y de los valores; a la transparencia y al flujo libre de la información, la pérdida de privacidad y la invasión de la intimidad; y a la igualdad ciega de las comunidades virtuales, la profundización de las desigualdades entre individuos, clases sociales y pueblos.

El nuevo concepto de divisoria digital es una realidad que hay que enfrentar: el capitalismo post-industrial, lejos de eliminar la exclusión social, está profundizando el foso entre ricos y pobres. En los países de Europa Occidental – los mismos del estado providencia –, el empleo estable y las leyes de defensa de los trabajadores, como los contratos colectivos, están siendo sustituidos por contratos individuales y trabajo precario, basado en servicios

puntales y subcontrataciones, originando una nueva clase trabajadora que entra y sale de situaciones de exclusión social (véase Byrne, 1999). Efectivamente, cada vez más personas, cada vez más colectivos y cada vez más países están siendo excluidos del desarrollo proporcionado por el progreso tecnológico, y de una forma cada vez más injusta. Según Manuel Castells (2001), uno de los aspectos más sorprendentes de la economía digital (la e-economía) es exactamente el movimiento ambiguo que hace corresponder la disgregación del trabajo a la agregación del capital, con consecuencias impredecibles en la estabilidad social y en el desarrollo de las economías en el sentido de la inclusión y de la mejoría de la calidad de vida de los ciudadanos.

Nuestro mundo está pasando por momentos de creciente inseguridad, no sólo por la situación de inminente guerra que vivimos en términos internacionales, pero en el contexto mismo de la concepción de una sociedad donde la exclusión es tanto material como cultural - de género, de clase, de raza, de capacidades individuales, de orientación sexual... - y tiene factores geográficos de concentración, no sólo en términos geo-políticos, pero también en el mismo seno de los países individualmente considerados, incluyendo a las sociedades dichas avanzadas. En el nuevo entorno social del que estamos hablando, la dimensión informacional de la exclusión asume un papel determinante, en el sentido en que las calificaciones necesarias al desarrollo de los tipos de trabajo considerados importantes no dependen tanto de las capacidades individuales de cada persona, sino sobre todo de la valoración que la sociedad globalmente atribuye a cada tipo de trabajo y, al mismo tiempo, a “la inversión social y personal de capital intelectual en un ser humano determinado” (Castells, 2001, p. 113).

En efecto, las capacidades intelectuales exigidas para vivir dignamente en una sociedad digital son mucho superiores a las capacidades individuales y colectivas necesarias para la supervivencia en todas las épocas anteriores de la historia de la humanidad. Al contrario de lo que pasaba hace no más de 50 años, hoy en día saber leer, escribir y contar ya no es suficiente para conseguir un lugar digno en la sociedad (cfr. Martínez González, 1999). Fundamentalmente, cuestiones como la educación, el aprendizaje continuo, la

promoción de capacidades de alfabetización en los aspectos tradicionales de la lectura y de la escritura, pero también de la alfabetización informática e informacional son decisivas para asegurar un desarrollo sostenible de las sociedades y de los individuos (Castells, 2001). La alfabetización se ha vuelto una cuestión compleja, de tal manera que ya no es posible hablar de una única alfabetización, pero de múltiples alfabetizaciones; éstas implican las capacidades y competencias necesarias a la búsqueda, selección, contextualización y procesamiento de una información que puede aparecer en múltiples soportes y de forma “hipermediatizada”, y además utilizando herramientas informatizadas que hay que dominar en términos de los aparatos y de los programas que operan en ellos.

Es en este contexto que la actividad de las bibliotecas públicas puede volverse un factor fundamental del desarrollo de las comunidades locales en un entorno global. El objetivo máximo de las bibliotecas – de cualquier tipo de biblioteca – es la promoción del acceso al conocimiento (noten bien, al conocimiento, no a la información). En el caso de las bibliotecas públicas, tal objetivo viene anclado, desde sus orígenes, al aprendizaje informal y al apoyo a la alfabetización. Recuérdese que, en la génesis del movimiento que creó las bibliotecas públicas, a lo largo del siglo XIX, están la filosofía de las Luces y la ideología republicana en la que se basan las democracias modernas – es decir, la creencia en el pueblo como actor de pleno derecho de la sociedad, el “pueblo elector” que participa en el gobierno de las naciones y que, para tal, tiene derecho a la educación formal y al aprendizaje continuo a lo largo de la vida, entendidos como condiciones de la ciudadanía. Las bibliotecas públicas son así concebidas como universidades del pueblo, destinadas al aprendizaje de los operarios y trabajadores que ya no frecuentan, o no han frecuentado nunca la enseñanza formal, y que en ellas encuentran, de forma gratuita, la posibilidad de contactar con el mundo de las ideas y de la producción artística, literaria, científica y técnica de la humanidad. En este contexto, las bibliotecas públicas, sostenidas por los impuestos de los ciudadanos, son una especie de propiedad colectiva de los miembros de una comunidad, un lugar de encuentro y de inclusión social, capaz de reflejar simultáneamente a la propia comunidad

y a los universos reales e imaginarios que constituyen su espacio exterior y hacia los cuales funcionan como portales abiertos.

En el Manifiesto de la UNESCO Sobre la Biblioteca Pública (cito la última versión de 1994), su papel en cuanto agente básico de la democracia queda bien claro: ella es “la puerta local hacia el conocimiento” y “constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales”; así mismo, el Manifiesto considera que “la participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información”, siendo que la biblioteca pública es “una fuerza viva para la educación, la cultura y la información y (...) un agente esencial para el fomento de la paz y del bienestar espiritual a través del pensamiento de hombres y mujeres”. Para alcanzar sus objetivos, son enunciadas doce misiones que pueden dividirse en cuatro categorías principales, las cuales dominan la actuación de las bibliotecas públicas contemporáneas:

a) infancia y juventud<sup>1</sup> – las misiones 1 (crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años) y 4 (estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes), siendo que la misión 2 (prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles) está directamente relacionada con el tema;

b) cultura – las misiones 3 (brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo), 5 (fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos), 6 (facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas), 7 (fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural) y 8 (prestar apoyo a la tradición oral);

---

<sup>1</sup> Esta categoría no está normalmente asociada a este tipo de descripción, pero la realidad es que emerge claramente como una de las áreas más importantes de actuación de las bibliotecas públicas, no sólo desde la lectura de los documentos y textos teóricos, pero de la propia realidad de su acción.

c) información – las misiones 9 (garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad), 10 (prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local) y 11 (facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos), siendo que la misión 5 (fomentar el conocimiento del patrimonio cultural...) también puede ser incluida en esta categoría;

d) educación y alfabetización funcional – las misiones 2 (prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles) y 12 (prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos), siendo que la misión 11 (facilitar el progreso en el uso de la información...) está también relacionada con la educación y el aprendizaje, aunque informal.

Un rápido análisis de la correspondencia entre las categorías enunciadas y las misiones que les están asociadas muestra que la cultura sigue siendo el aspecto que más pesa en lo que respecta a la orientación de las actividades de las bibliotecas públicas, con cinco misiones asignadas, seguida de la información, con cuatro, y de la educación e infancia y juventud, con tres cada una. Algunas de estas misiones suelen aplicarse a más que una categoría, relacionando cultura con información, o educación con infancia y juventud, ampliando su significado. En realidad, hay una categoría que no está expresamente inscrita en estas misiones, pero es la que mejor define a las bibliotecas públicas: esta categoría es la sociedad, y la misión mayor que puede inferirse de todas las otras es la misión social; el papel social subyace a todas las misiones de ámbito cultural, informativo o educativo; desde sus orígenes, es esa dimensión de apoyo a la formación integral de los ciudadanos, incluyendo el acceso a la cultura y al conocimiento, la promoción de hábitos de lectura y de la alfabetización, principalmente dirigida a los más desfavorecidos y a los excluidos, la defensa de las tradiciones, idiomas y costumbres locales, su concepción en cuanto punto de encuentro dirigido a todos los miembros de una comunidad, que puede hacer de la biblioteca pública una organización con

efectivo impacto en el desarrollo económico y social con significado de las comunidades locales y, por consecuencia, de los países.

Si el trabajo de las bibliotecas públicas es tradicionalmente complejo, en la nueva sociedad digital tal complejidad aumenta tan exponencialmente como la propia producción de información y de los mecanismos para su almacenamiento y distribución.

Y aumenta porque la materia prima con la que trabajan – la información – se ha vuelto un nuevo factor de producción, es decir, un aspecto económico fundamental para el desarrollo de la sociedad y, en consecuencia, no sólo para la calidad de vida pero para la propia supervivencia de los ciudadanos en todas las dimensiones de su vida – domésticas o privadas, sociales, profesionales...

Hay que decirlo claramente, la biblioteca pública ocupa hoy en día un lugar único en lo que respecta a la posibilidad de hacer disponibles para todos los beneficios de las tecnologías de la información, independientemente de las condiciones económicas, sociales, culturales, o individuales de cada uno, independientemente de su ubicación o disponibilidad de dislocación; y también para organizar, haciéndolo accesible, el desconcertante mundo de la información, lleno de ruido y mucho menos fiable de lo que su permanente expansión dejaría percibir, contrariando las fuerzas centrífugas de la vida contemporánea, a través de la promoción de la cooperación, de la responsabilidad social y de la democracia.

Es así que los principios ilustrados, perfeccionados por los ideales republicanos y socialistas, que han originado el movimiento de creación de Bibliotecas Públicas a partir de mediados del siglo XIX y que han reforzado su papel en la emergencia de las democracias y en el desarrollo de los nuevos países después de la II Guerra Mundial, vuelven a estar al frente de las convicciones que hacen de ellas un elemento imprescindible del nuevo paradigma social; Martínez González lo decía hace casi diez años: las bibliotecas públicas, “si han de favorecer una participación más activa y más digna de los individuos y de los colectivos en la vida social, tienen que proporcionar las herramientas para que una participación tal sea posible, desde

las tareas de alfabetización más allá de la educación formal, hasta los instrumentos teóricos y físicos para el acceso y disfrute de la información, (...) [y hasta la] preservación de los saberes y mecanismos tradicionales y autóctonos de socialización” (Martínez González, 1999).

Además, su proximidad con las poblaciones locales, el papel que siempre han desempeñado en la conservación y difusión de la memoria, de las tradiciones y de la identidad locales, la progresiva atención que - llevadas por su papel educativo y, en muchos casos, efectivamente sustituto de las inexistentes bibliotecas escolares - están dedicando a los niños y jóvenes, hacen de ellas organismos de inclusión imprescindibles en el proceso de afirmación de cualquier sociedad democrática.

Pero para que esta valoración sea una realidad, hay que crear mecanismos de adaptación al nuevo entorno social, detectar las nuevas necesidades de inclusión de los ciudadanos y seguir sin hesitación el camino de la aproximación a los usuarios, lo que significa utilizar con inteligencia a las tecnologías de la información y comunicación. En este sentido, ya no es posible imaginar una biblioteca que no ubique sus servicios también en un sitio Web, de preferencia de una forma cooperativa y desarrollada en red como está siendo hecho, por ejemplo, aquí en Chile, con BiblioRedes, proyecto ganador del Premio Internacional Stockholm Challenge del 2006.

Naturalmente que todo esto implica voluntad política: las bibliotecas públicas son una cuestión política y su suceso o fracaso en un país depende grandemente de decisiones políticas. De hecho, el conocimiento es poder, lo que significa que es potencialmente subversivo. A los regímenes autoritarios no les gustan las bibliotecas públicas, y una de sus primeras tentaciones es la de suprimir o censurar, y luego de utilizar como fuente de propaganda ideológica, a la información y sus fuentes o órganos de difusión, sean ellos las obras originales, la comunicación social o las bibliotecas, principalmente las públicas. En los debates de mediados del siglo XIX sobre la creación de las primeras bibliotecas públicas británicas, no pocas veces se han levantado en la Asamblea de los Comunes: hablaban en contra de tales establecimientos, que pondrían el conocimiento y la sabiduría a la disposición de las clases obreras,



que así podrían sufrir la tentación de elevarse por encima de su condición social, enflaqueciendo al edificio social. Las bibliotecas públicas son claramente un riesgo para cualquier poder político y una decisión de las sociedades democráticas; tal decisión tiene, además, claras implicaciones económicas, por dos razones: en primer lugar, hablamos de servicios públicos respaldados y financiados por la comunidad, y hablamos de ellos cuando, en nuestro tiempo, la tendencia es más de hacer disminuir que aumentar el sector público; en segundo lugar, la información, como hemos dicho antes, detiene actualmente un alto valor económico, algo que se compra y se vende y cuya estabilidad y fiabilidad en nada corresponden a su estabilidad y fiabilidad en tiempos no tan lejanos.

Algunos de los caminos que la biblioteca pública tiene por delante sólo llevarán a algún lugar si hechos en red y en colectivo, lo que sencillamente no depende únicamente de la decisión autónoma de las bibliotecas, pero de decisiones políticas que harán viable la actuación por el cambio.

Todo lo que las bibliotecas públicas hagan en este momento de la vida de la humanidad en el sentido de la inclusión social tendrá siempre que ver con dos aspectos fundamentales e interconectados: en primer lugar, la promoción de la alfabetización informacional o, mejor dicho, de las alfabetizaciones, incluyendo a la informática; esto implica la creación de condiciones para que los ciudadanos adquieran competencias y capacidades de utilización de las tecnologías de acceso y producción de la información y, al mismo tiempo de comprensión y utilización de esa misma información para su uso personal o profesional, transformándola en conocimiento útil; en segundo lugar, la ordenación de la caótica cadena de información disponible en Internet, eligiendo, seleccionando, separando lo bueno de lo malo, trabajando dicha información de manera a que sea accesible a cada ciudadano de acuerdo con sus necesidades y sus capacidades.

No cabe en los límites de esta comunicación hablar de todos los aspectos referidos, por lo que me voy a detener en la cuestión de la organización de la información; esto debería significar algo de muy sencillo para los bibliotecarios y las bibliotecarias, ya que uno de los actos fundadores del trabajo bibliotecario

es identificar, seleccionar, tratar y hacer disponibles los libros y otros documentos; recuérdese que lo hicimos primero en soporte impreso, escrito o grabado, después añadiendo los documentos visuales, sonoros, audiovisuales, siempre acompañando la evolución de las tecnologías de registro y soporte de la información. La diferencia con la información digital es que esta, además de en número infinitamente mayor y más perecible (el tiempo de vida medio de un recurso de Internet no sobrepasa los seis meses), no puede ser almacenada en una estante de la biblioteca y no obedece a padrones normalizados; no obstante, tiene la ventaja de estar disponible 24h por día siete días a la semana, y puede ser transferida de soporte, recogida, almacenada, transmitida tantas veces cuantas el usuario quiera, salvaguardados naturalmente los derechos de autor en los casos que se impongan. Es verdad que muchos de los recursos electrónicos de calidad sólo están accesibles a través de suscripciones elevadas (y para eso están los órganos nacionales responsables por las bibliotecas, que pueden hacer convenios con las grandes distribuidoras), pero la mayor parte de la información de Internet es de acceso libre y esa es la que el ciudadano recupera cuando busca una respuesta a una pregunta a través de un buscador.

Por otro lado, existe el movimiento contrario al de la concentración de la información en las manos de las grandes sociedades distribuidoras: el del acceso libre a la información, al que se están añadiendo cada vez más universidades, laboratorios de investigación, profesores universitarios e investigadores que defienden el principio de que la información de calidad debe estar accesible a todos. Los repositorios institucionales desarrollados por cada vez más universidades de todo el mundo se encuadran en el movimiento vulgarmente conocido por Acceso Libre al Conocimiento, que “visa promover el acceso libre e irrestricto a la literatura científica y académica, favoreciendo el aumento del impacto del trabajo desarrollado por los investigadores e instituciones” (*Budapest Open Access Initiative*, 2002). Al contrario de la autoedición digital, esta es una información controlada, con garantías de calidad, alcanzando todos los temas; a partir de estos repositorios de acceso libre, las bibliotecas públicas pueden recoger documentos adecuados a la constitución de colecciones digitales propias, además de facilitar el acceso a dichos

repositorios para búsquedas más avanzadas. En Chile, existen ya cuatro, uno en el ámbito del proyecto Scielo (Biblioteca Científica Electrónica en Línea), dos gestionados por la Universidad de Chile (uno de ellos sirviendo como portal hacia repositorios de todo el mundo), y otro por la Universidad de Talca<sup>2</sup>.

Recuérdese que en la producción de información digital habremos de incluir también los servicios de la administración pública, tan necesarios a la vida cotidiana de los ciudadanos, de la hacienda a la salud, a la seguridad social, o al trabajo. Estudios recientes sobre problemas de inclusión social llegaron a la conclusión de que son precisamente las personas con más necesidad de información fiable, las que menos recorren a las fuentes de información oficial o formal – en las cuales se incluyen las bibliotecas –, prefiriendo fuentes informales, como amigos o vecinos. Es así que una situación de exclusión lleva a más exclusión. Ésta es una de las áreas hacia las cuales la biblioteca pública debe dirigir su acción, recogiendo información oficial, enseñando la utilización de la tecnología para interactuar con la administración, organizando talleres de información en modalidades híbridas (físicas, virtuales, físicas y virtuales), apareciendo como un espacio comunitario que hace un efectivo trabajo de proximidad, no hacia, pero con los ciudadanos.

En realidad, no es la simple existencia de computadores y acceso a Internet en las bibliotecas públicas que haz de ellas un factor de inclusión social, pero fortalece sus posibilidades de actuación como redes de apoyo social, donde pueden encontrarse todo tipo de personas, incluyendo aquellas que no encuentran respuesta en otras organizaciones, proporcionando un servicio capaz de combatir las deficiencias sociales en adquisición de información y en la fruición de productos culturales o de ocio diversos (cfr. Skote-Hansen, 2002).

Es precisamente esa concepción de los ciudadanos como actores, y no apenas destinatarios del proceso de la información, que lleva a la necesidad de atender a las actitudes de los usuarios; la verdad es que, a partir del momento en el que empiezan a tener contacto con Internet, la mayor parte de los niños y

---

<sup>2</sup> Datos de jul. 2006, recogidos desde el *Registry of Open Access Repositories* - <http://archives.eprints.org/index.php?action=browse>

jóvenes – pero no en exclusiva, también cada vez más adultos que, ellos, no crecieron con computadoras al alcance de las manos – la utilizan como fuente preferencial de búsqueda de información. Esto significa que todas estas personas, miles y miles de personas, se sujetan al caos de Google y otros buscadores, al ruido y a la basura, a la información engañosa y sin calidad devuelta después de búsquedas hechas con poco criterio; en la mayor parte, acaban perdiendo su tiempo con respuestas no adecuadas, y recogiendo información no fiable o cuya interpretación está más allá de sus capacidades; muchas veces desistiendo, terminando en el largo grupo de los excluidos de la información, mismo teniendo acceso a los aparatos y a la tecnología.

Está aquí uno de los aspectos en los que la intervención de las bibliotecas públicas se vuelve fundamental: la ordenación del caos de Internet para uso de las comunidades que constituyen sus usuarios y que son la razón de su existencia. La constitución de portales de asuntos es así una tarea urgente, que debe de ser realizada en estrecha colaboración entre bibliotecas, cada una aportando la información local que le confiere individualidad en el difuso mundo global, pero coordinada a partir de un centro capaz de trabajar con la inmensidad de recursos de información disponibles en el espacio virtual.

Un tal trabajo exige recursos humanos, tiempo, estudios, investigación, inversiones fuertes en plataformas digitales capaces de almacenar, recuperar, evaluar recursos de información, y no puede ser dejado a la buena voluntad de cada comunidad local: esa sería una manera más de profundizar la brecha digital y proporcionar que las poblaciones más ricas siguieran, como en el pasado, teniendo acceso a los mejores recursos, mientras las más pobres no podrían pasar de la construcción de plataformas pequeñas y limitadas.

La aplicación de los procedimientos relacionados con el circuito documental a los recursos de Internet, desde la identificación a la difusión, pasa por varios problemas que tienen que ver con la falta de normalización a la que aún están sujetas todas las acciones relacionadas con Internet, desde la producción a la difusión. Según Hsieh y Martínez, “los principios sobre los que se basa la organización de los recursos de Internet son:

- La determinación de que recursos existen y la selección de aquellos que son relevantes para las necesidades de los usuarios.
- La descripción de los recursos seleccionados.
- El proporcionar los puntos de acceso necesarios, incluyendo el control de autoridad de los mismos.
- El análisis del contenido de los recursos seleccionados.
- El proporcionar la información necesaria para la localización de esos recursos.”

Visto eso, los principales problemas que se colocan a la hora de hacer crecer nuestras bibliotecas hacia una modalidad verdaderamente híbrida son:

1. en primer lugar, la identificación, que requiere búsquedas sistemáticas y una gran flexibilidad de pensamiento ya que, mismo cuando estamos buscando en bases de datos organizadas, los criterios de ordenación, la terminología utilizada, la presentación de la información en la pantalla, etcétera, son diferentes de organización para organización, exigiendo tiempo de aprendizaje y mucha paciencia;

2. en segundo lugar, la selección, que exige un rigor mucho mayor de lo que usamos cuando estamos tratando de documentos en soportes más normalizados y publicados por editoras oficiales; Internet está llena de micro y auto-edición, con lo que eso significa de dificultades de reconocimiento de la autoridad, la fiabilidad, la actualidad, etc., de los documentos así producidos; en Internet, la selección implica también la capacidad de evaluar las calidades técnicas de los recursos, las cuales condicionan en absoluto su futura legibilidad y la facilidad de acceso, navegación y uso; finalmente, la selección de documentos electrónicos no está nunca terminada, ya que hay que periódicamente evaluar su actualidad y su propia existencia – ya lo hemos dicho, los recursos electrónicos son por naturaleza perecibles e inestables.

3. en tercer lugar, el tratamiento técnico, sobre todo la catalogación: ¿deberemos utilizar normas catalográficas para describir documentos que pueden ser efímeros? ¿Ya están definitivamente

normalizadas las reglas de descripción de tales documentos? ¿Y cómo hacer cuándo ellos no obedecen a ninguna norma de edición, cuándo no presentan datos suficientes para su identificación?

4. en cuarto lugar, la ordenación y la presentación de los datos: ¿cómo hacer para organizar los documentos electrónicos si, en este medio, la producción de catálogos se confunde con la presentación de los documentos, ya que a través de cualquier de los datos de descripción es posible (debe ser posible) acceder al propio documento? ¿Una presentación convencional de los datos catalográficos no será demasiado complicada, poco amigable para los usuarios? ¿Qué datos elegir entonces? ¿Y cómo ordenar los documentos? ¿Por temas, utilizando una lista estructurada de asuntos? ¿A través de una clasificación, como en las estanterías de la biblioteca? ¿Deberemos incluir un resumen de cada documento? ¿Deberemos indicar sus destinatarios preferenciales, en términos de edad, facilidad de lectura, etcétera?

5. en quinto lugar, el acceso. El acceso es, actualmente, el nudo del problema: la información no interesa si no está accesible, y por accesible entendemos más que la disponibilidad de los aparatos y programas necesarios para buscar y recoger datos, o mismo la existencia de recursos electrónicos organizados; la accesibilidad no existe independientemente del aprendizaje, del apoyo directo al usuario, de la concepción de los ambientes bibliotecarios, virtuales o físicos, como entornos de alfabetización. En una biblioteca pública, ese apoyo tiene que ser permanente, visible y estar integrado en la concepción misma de los sistemas de información.

Es desde dentro y desde fuera de sus paredes físicas que la biblioteca pública tiene que desarrollar su actuación, facilitando el acceso a todos, caminando al encuentro de todos, a través de servicios de proximidad que son tanto físicos como virtuales: los bibliobuses (o los bibliobarcos, como el que recorre las comunas de Puerto Montt, Calbuco, Maullín...), los servicios a las comunidades y personas aisladas, las actividades de animación a la lectura en

la biblioteca no desaparecen, antes aumentan su impacto social a través de la prestación de servicios añadidos, igual de amigables, pero a distancia. El bibliotecario, el mediador entre la información y el usuario, aquél que entiende y busca solucionar las necesidades de información de cada uno, de acuerdo con su personalidad y sus capacidades, no desaparece: pero tiene a su disposición más herramientas de trabajo, las cuales se mezclan, se cruzan, proporcionan nuevos intercambios.

La resistencia al cambio, a la innovación, a la introducción efectiva del digital en el universo de las bibliotecas públicas tiene mucho que ver con la dificultad en hacer el pasaje desde el paradigma de Gutenberg al paradigma digital, en solucionar una inmensidad de problemas nuevos para los cuales no hay respuestas hechas, ya que el camino lo estamos haciendo mientras caminamos. Pero la verdad es que la biblioteca pública tiene un papel cada vez más importante en la promoción de la inclusión y la ciudadanía, en el desarrollo de las comunidades, en la profundización de la democracia. Cada vez más híbrida, mezclando la realidad virtual con el mundo físico, ella sigue siendo un lugar de encuentro, discusión, descubierta, provocación, conforto. Un lugar de todos abierto hacia el mundo.

## Referencias Bibliográficas

*Budapest Open Access Initiative* (2002) [en línea]. [Consulta: 2006 oct. 16]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.soros.org/openaccess/index.shtml>>.

BYRNE, David 1999. *Social exclusion*. Buckingham: Open University Press. 0-335-19974-7.

CASTELLS, Manuel (2001). *La galaxia Internet*. Barcelona: Plaza & Janés. ISBN 84-01-34157-4.

----- (2000). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. 1: la sociedad red*. 2ª ed.. Madrid: Alianza. ISBN 84-206-4494-3.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de (2006). O repositório institucional da Universidade Católica de Brasília [en línea]. In *XIV Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*, São Salvador da Baía, 22-27 Out. 2006. [Consulta: 2006 oct. 16]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.snbu2006.ufba.br/sooc/viewabstract.php?id=319>>.

HSIEH-YEE, Ingrid; MARTÍNEZ-ARELLANO, Filiberto Felipe (1996). *Modificaciones a las reglas de catalogación y la infraestructura de OCLC para una organización efectiva de los recursos de Internet* [en línea]. [Consulta: 2006 oct. 12]. Disponible en World Wide Web: <[http://cuib.laborales.unam.mx/~felipe/cat\\_Internet/modificaciones.htm](http://cuib.laborales.unam.mx/~felipe/cat_Internet/modificaciones.htm)>.

Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública (1994). *IFLANET* [en línea]. [Consulta: 2006 oct. 12]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ifla.org/documents/libraries/policies/unesco.htm>>.

MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Jerónimo (1999). La Biblioteca Pública en la comunidad iberoamericana. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. nº 56, p. 9-20.

NUNES, Manuela Barreto (2003) – *El medio es el servicio: sitios Web de Bibliotecas Públicas en Portugal y España*. Granada: Universidad. Tesis doctoral.

RICHTER, Noë 1995. *Introduction à l'histoire de la lecture publique & à la bibliothéconomie populaire*. Bernay: NR; La Queue du Chat. ISBN 2-9509727-0-5.

SKOTE-HANSEN, Dorte (2002). The public library in the service of civic society. *Scandinavian Public Library Quaterly*, 2002, nº 3, p. 12-13.