

# Enfrentarse al futuro

## Visiones Estratégicas para la Biblioteca Pública del Siglo XXI

Roger E. Levien

Informe N° 4, 2011 junio

La Oficina para Políticas de Actuación en Tecnologías de la Información agradece a la Asociación Americana de Bibliotecarios y a la Fundación John D. y Catherine T. MacArthur su aportación económica para realizar este informe. Las opiniones expresadas aquí pertenecen al autor y no reflejan necesariamente los puntos de vista de los patrocinadores.

© 2011 Asociación Americana de Bibliotecarios. Esta obra está bajo la licencia de Creative Commons Attribution License, disponible en <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>.

# Enfrentarse al futuro

## *Visiones Estratégicas para la Biblioteca Pública del Siglo XXI*

### Índice

RESUMEN.....	2
INTRODUCCIÓN.....	7
RETOS A LOS QUE SE ENFRENTAN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ACTUALES: VISIÓN DEL MUNDO.....	8
EL PAPEL Y LAS FUNCIONES DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: VISIÓN DE LA BIBLIOTECA.....	10
VISIONES ALTERNATIVAS PARA LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL FUTURO—DECISIONES ESTRATÉGICAS.....	18
TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS PARA LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	27
CONCLUSIÓN.....	29
AGRADECIMIENTOS.....	30

## Resumen

Las bibliotecas americanas se enfrentarán a grandes retos durante las próximas décadas del Siglo XXI. Tanto los materiales como las tecnologías que utilicen se verán afectadas por la transformación digital que lleva años erosionando o eliminando lo que había perdurado durante décadas o siglos y el ritmo de estos cambios no muestra indicios de disminuir. Los nuevos materiales y tecnologías están introduciendo un flujo constante de innovaciones que están cambiando los géneros y el uso y las instituciones que aprovechan estos cambios negativos están compitiendo con la biblioteca en sus funciones más fundamentales. Las bibliotecas también se ven amenazadas por las restricciones económicas a las que se enfrentan los organismos que las apoyan, así como por los cambios en la naturaleza y necesidades de los usuarios de la biblioteca. Si las bibliotecas desean evolucionar rápidamente para hacer frente a estos retos, tendrán que tomar decisiones estratégicas cuidadosas y difíciles y perseverar en la puesta en práctica de estas decisiones.

Las estrategias se elaboran a partir de una análisis reflexivo sobre cómo será el futuro de una organización, cuál de las diversas visiones alternativas es la que mejor se adecua a su misión y a las realidades a las que se enfrentará. Este informe pretende ayudar en el desarrollo de estrategias eficaces para las bibliotecas públicas americanas, describiendo los elementos de las visiones alternativas que tendrán en las próximas décadas. No recomienda visiones concretas; sino más bien, sugiere un proceso que las bibliotecas pueden seguir para tomar sus propias decisiones estratégicas basadas en sus situaciones específicas. De este modo, las bibliotecas pueden convertir los retos descritos anteriormente en oportunidades para ayudar aún mejor a las personas y comunidades a las que atienden.

En este informe nos centramos en las bibliotecas públicas. Otros tipos de bibliotecas –bibliotecas escolares (al servicio de los estudiantes de primaria y secundaria), bibliotecas académicas (que atienden a instituciones de educación superior y de investigación) y bibliotecas especializadas (que

atienden a empresas, organizaciones sin ánimo de lucro e instituciones gubernamentales)– se enfrentan a muchos de los retos de las bibliotecas públicas y las formas en las que respondan serán similares. Sin embargo, sus usuarios, contextos institucionales y objetivos son lo suficientemente diferentes como para justificar un tratamiento aparte en publicaciones posteriores.



Biblioteca-a-Go-Go, Biblioteca del Condado de Contra Costa, Pleasant Hill, Calif.

El servicio de la Biblioteca-a-Go-Go utiliza máquinas para el préstamo de materiales totalmente automatizadas con pantallas táctiles para ofrecer servicios bibliotecarios independientes en entornos no bibliotecarios. En el 2010, la Oficina de la Asociación Americana de Bibliotecarios para Políticas de Actuación en Tecnologías de la Información, reconoció formalmente a la Biblioteca-a-Go-Go como un servicio vanguardista de las bibliotecas. Para obtener más información, consulte <http://cclib.org/locations/libraryagogo.html>. Fotografía por cortesía de la Biblioteca del Condado de Contra Costa.

## Visiones Alternativas para las Bibliotecas Públicas del Futuro

Las bibliotecas públicas de América, más de 9.000 (con más de 16.000 instalaciones en total), tienen una autonomía estratégica sustancial dentro de la política de actuación global y de las directrices económicas establecidas por sus comunidades para atender a las necesidades de sus usuarios. Para superar los retos a los que se enfrentan, deben tomar decisiones estratégicas en cuatro dimensiones diferentes, cada una de las cuales consta de un flujo continuo de opciones que subyacen entre dos extremos. Conjuntamente, las decisiones que una biblioteca toma en las cuatro dimensiones crean una visión que le hace pensar que podrá atender mejor a sus usuarios y a su comunidad. Las cuatro dimensiones aparecen ilustradas en la Figura 1 (en la página 18) y se describen a continuación.

### Dimensión 1: De Bibliotecas Físicas a Bibliotecas Virtuales

En un extremo de esta primera dimensión se encuentra el caso de una biblioteca totalmente física, que tiene dos componentes –unas instalaciones y materiales físicos. La biblioteca completamente física ya no es estratégicamente realista sino que, más bien, el extremo más realista del flujo continuo de lo físico a lo virtual es una biblioteca física que ha añadido una presencia Web a sus instalaciones esencialmente físicas y una selección cuidadosa de material virtual a su amplia colección de material físico, que probablemente se han convertido en una colección principalmente externa compartida con otras bibliotecas de su región.

En el otro extremo de esta dimensión se encuentra el caso de una biblioteca totalmente virtual, que también incluye “instalaciones” y materiales. Sin embargo, a diferencia de la biblioteca física, es posible imaginar una biblioteca virtual totalmente realista en la que estos dos elementos llegan a ser virtuales. Los usuarios de esta biblioteca virtual satisfacen sus necesidades –búsqueda y adquisición de material, obtención de respuestas a sus preguntas, participación en reuniones– accediendo

a la Web de la biblioteca desde cualquier parte a través de Internet. Este extremo constituye el reto más difícil para la biblioteca pública en su forma actual.

Aunque actualmente la mayoría de las bibliotecas públicas se encuentran cerca del extremo físico de este espectro de posibilidades, casi todas se sienten atraídas hacia el extremo virtual por el rápido crecimiento de la disponibilidad de material digital en Internet. ¿En qué parte de esta dimensión aspiran las bibliotecas a funcionar en el futuro?

### Dimensión 2: De Bibliotecas para Personas Individuales a Bibliotecas Comunitarias

La segunda dimensión trata de la atención de la biblioteca hacia sus usuarios: personas individuales o la comunidad. En un extremo de esta dimensión se encuentra la biblioteca centrada totalmente en el individuo, para satisfacer las necesidades de sus usuarios uno a uno. El mobiliario y equipo se diseñan para que las personas puedan encontrar y utilizar los recursos de la biblioteca con privacidad y comodidad, con las mínimas distracciones y en salas silenciosas de lectura. El personal de la biblioteca ayuda a cada usuario a satisfacer sus necesidades, ya sea el acceso a material o ayuda para resolver una duda o para crear textos u objetos digitales, sirviéndose de los sistemas de recomendación para seleccionar el material adecuado para cada usuario basándose en sus elecciones anteriores. Además, esta

biblioteca puede ofrecer acceso a tecnologías que no están al alcance de la mayoría de las personas debido a su coste o dificultad de uso como, por ejemplo, impresoras de libros, pantallas muy grandes o videojuegos de última generación. La mayoría de estos servicios, con la excepción del mobiliario y el equipo, también se pueden ofrecer virtualmente a través de Internet.

Una biblioteca que se centra en la comunidad lo hace, por ejemplo, ofreciendo a grupos espacios para trabajar y reunirse; convocando a grupos para trabajar en proyectos de la comunidad, celebrando en sus salas eventos de interés comunitario; creando y manteniendo archivos de documentos

*La biblioteca virtual... constituye el reto más difícil para la biblioteca pública en su forma actual.*

locales, objetos, memorias y recuerdos y organizando presentaciones y exposiciones de materiales de interés local. También puede ofrecer tecnologías avanzadas y caras que, de lo contrario, no estarían al alcance de los miembros y grupos de la comunidad. Estos servicios están disponibles en la biblioteca física y, en la medida de lo posible, en Internet.



Fotografía por cortesía de la Biblioteca Pública de Asheboro, Condado de Randolph, N.C., a través de la licencia Creative Commons.

### **Dimensión 3: De Bibliotecas para la Colección a Bibliotecas para la Creación**

Esta dimensión trata de la forma en que la biblioteca atiende a sus usuarios. En un extremo está la biblioteca puramente para la colección, un lugar para ir a asimilar información, adquirir conocimiento, disfrutar del arte y entretenerse. Ya sea en la forma física o virtual, esta biblioteca ofrece acceso rápido y gratuito a sus colecciones: recursos informativos, música, artes visuales y diversas fuentes de entretenimiento recogidas en una gran variedad de materiales. Esta es la función tradicional de las bibliotecas.

En el otro extremo está la biblioteca para la creación, que ha ampliado su función y se ha convertido en un lugar donde se crean los materiales que transmiten la información, el conocimiento, el arte y el entretenimiento. Esta biblioteca dispone de una gran variedad de equipos e instalaciones especializadas para ayudar a los autores, editores, artistas y otros creadores a preparar nuevas obras, solos o en grupos y material nuevo y antiguo, para uso personal o una distribución general. Sus usuarios se encuentran en

una situación privilegiada para contribuir al desarrollo del material que ya existe en la biblioteca.

### **Dimensión 4: De Bibliotecas Portal a Bibliotecas Archivo**

La última dimensión trata de la propiedad del material de una biblioteca al que sus usuarios acceden. En un extremo se encuentra la biblioteca portal, una “ventana” a través de la cual los usuarios de la biblioteca pueden acceder a una gran variedad de recursos que son propiedad de otras instituciones. Esta biblioteca puede tener una instalación física con acceso a la red y bibliotecarios que ayudan al usuario a encontrar los recursos apropiados, aunque tenga poco o ningún material físico o virtual propio. Debido a sus mínimas necesidades físicas, estas bibliotecas pueden encontrarse en locales comerciales u oficinas de centros comerciales, edificios de oficinas u oficinas del gobierno local, posiblemente incluso en las escuelas públicas.

En el otro extremo se encuentra la biblioteca archivo, cuya función es contener materiales documentales de diversos géneros y soportes, ya sean físicos o virtuales. Una biblioteca archivo pura se parecería a una biblioteca física de libros raros. Las bibliotecas públicas locales son bibliotecas archivo en el sentido de que tienen colecciones de libros comerciales, revistas, CDs y DVDs, aunque puede convertirse en el único archivo para los materiales locales de los tipos mencionados para la biblioteca comunitaria, tanto en el formato físico como virtual. Incluso entre las colecciones de libros tradicionales y otros tipos de materiales, pueden convertirse en archivos de géneros o temas especializados, actuando como el sitio de referencia de estos materiales para otras bibliotecas y sus usuarios.

### **Toma de Decisiones Estratégicas para las Bibliotecas Públicas**

El flujo continuo en cada una de las cuatro dimensiones anteriores incluye las decisiones estratégicas realistas para el futuro de las bibliotecas públicas, la mayoría de las cuales se encuentran entre los extremos descritos. Téngase

en cuenta que estas decisiones tienen que ver con la forma en que funciona una biblioteca y no con las tecnologías concretas que utiliza, su situación económica o el tipo de usuarios; por lo tanto, seguirán ocupando un lugar destacado en el futuro de la mayoría de las bibliotecas públicas.

## Temas Transversales

Existen varios temas que afectan y conforman las cuatro dimensiones y las decisiones estratégicas asociadas:

- **Competencias del bibliotecario**—Los bibliotecarios del futuro se convertirán en orientadores del material digital, tendrán fluidez con los idiomas y las estructuras de los documentos y datos digitales y conocerán la disponibilidad de recursos informativos en Internet y en otros sitios. Como ocurre en la actualidad, necesitarán entender bien a los usuarios y a las comunidades a las que atienden y sus necesidades concretas.

- **Colaboración y consolidación**—El crecimiento continuado del volumen del material bibliotecario, tanto físico como digital; el cambio en la demanda del usuario del material físico al digital y las presiones económicas en las bibliotecas darán como resultado un aumento continuo de las diversas formas de colaboración y consolidación de las colecciones.

- **Digitalización**—Es probable que la naturaleza de casi todas las bibliotecas del futuro sea cada vez más digital. El silencio de los estantes será sustituido por el zumbido de los servidores; el préstamo de los libros se convertirá en la descarga de material.

- **Personalización y redes sociales**—Se podrá disponer cada vez más de sistemas que permitan a las bibliotecas complementar las recomendaciones en persona con las generadas automáticamente. Las bibliotecas utilizarán diversas redes sociales y sistemas de transmisión de mensajes para llegar habitualmente a sus usuarios.

- **Archivo y Catalogación**—Es probable que las bibliotecas asuman el archivo de material importante a nivel local, tanto para uso in situ como para que se pueda acceder al mismo a través de Internet y de la Web. Este material puede ser documentos administrativos de la comunidad, memorias personales o documentos históricos.

- **Precio**—Una ventaja importante que las bibliotecas tienen sobre sus competidores comerciales es el precio; muy pocas bibliotecas cobran a sus usuarios por el acceso a sus materiales e instalaciones, aunque pueden limitarlo a los residentes o usuarios de bibliotecas de otras comunidades con las que tienen algún tipo de relación. Esta es una ventaja que las bibliotecas se esforzarán por mantener.

## Consideraciones Importantes

A la hora de escoger una visión para el futuro y formular una estrategia para su consecución, una biblioteca debe tener en cuenta varios factores clave.

En primer lugar, debe establecer claramente su misión y objetivos—su naturaleza específica y las necesidades de los usuarios y la comunidad a la que se esfuerza por atender.

En segundo lugar, debe considerar cuidadosamente las tendencias e influencias externas importantes que probablemente le afectarán en un futuro previsible, presentándolas como un conjunto de premisas que comparten los responsables de la institución—una visión explícita del mundo.

En tercer lugar, debe realizar un análisis crítico de qué puntos fuertes o ventajas tiene en relación con sus probables “competidores”. Estas ventajas incluyen tanto lo que hace o sus competencias básicas como lo que tiene o su capital estratégico. Juntos, estos puntos fuertes constituyen la parte principal de la visión de la biblioteca.

En cuarto lugar, la visión de la biblioteca para el futuro debería basarse en los imperativos

estratégicos que se derivan de un análisis tanto de la visión del mundo como de la visión de la biblioteca en su conjunto. Los imperativos estratégicos son acciones que se deben llevar a cabo a la vista de esas realidades.

En quinto lugar, basándose en los imperativos estratégicos, la biblioteca debe examinar las visiones alternativas para su futuro, algunas de las cuales se describen en este informe. A continuación, debe evaluar cuáles de estas visiones responden a los imperativos estratégicos y son posibles dado el contexto externo (visión del mundo) y teniendo en cuenta la competencia en función de los puntos fuertes de la institución (visión de la biblioteca).

En sexto lugar, se debe tomar una decisión basándose en esta información para dirigir el curso estratégico hacia una visión específica que combine las decisiones estratégicas tomadas en cada una de las cuatro dimensiones descritas anteriormente.

Finalmente, mientras se pone en práctica la estrategia, no se deben perder de vista las premisas representadas por la visión del mundo y la visión de la biblioteca. Cambios importantes en estas premisas pueden justificar una corrección a mitad de camino en la estrategia. Por lo tanto, aunque sea el resultado de cuidadosas reflexiones, ninguna estrategia se puede considerar inmutable.

### **Conclusión**

Los cambios que afrontarán las bibliotecas públicas durante los próximos 30 años serán tan profundos como lo han sido en los últimos 30 años. Es esperanzador que estas bibliotecas hayan respondido tan eficazmente hasta ahora, no obstante, parece que tendrán que enfrentarse a retos incluso más difíciles en el futuro. Las opciones descritas en este informe responden a posibles resultados de las fuerzas y tendencias económicas, sociales y tecnológicas que afectarán a las bibliotecas. Sin embargo, todos asumen que las bibliotecas públicas continuarán existiendo. Desafortunadamente, no es imposible imaginar un futuro sin bibliotecas aunque para evitarlo y que puedan continuar ejerciendo su función como

garantes del acceso gratuito e imparcial a la información, éstas deben desempeñar un papel activo para forjar su futuro.

## Introducción

Las bibliotecas americanas se enfrentarán a grandes retos durante las próximas décadas del Siglo XXI. Tanto los materiales como las tecnologías que utilicen se verán afectadas por la transformación digital que lleva años erosionando o eliminando lo que había perdurado durante décadas o siglos y el ritmo de estos cambios no muestra indicios de disminuir. Los nuevos materiales y tecnologías están introduciendo un flujo constante de innovaciones que están cambiando los géneros y el uso y las instituciones que aprovecha estos cambios negativos están compitiendo con la biblioteca en sus funciones más fundamentales. Las bibliotecas también se ven amenazadas por las restricciones económicas a las que se enfrentan los organismos que las apoyan, así como por los cambios en la naturaleza y necesidades de los usuarios de la biblioteca. Si las bibliotecas desean evolucionar rápidamente para hacer frente a estos retos, tendrán que tomar decisiones estratégicas cuidadosas y difíciles y perseverar en la puesta en práctica de estas decisiones. En el proceso, pueden transformar los retos a los que se enfrentan en oportunidades para ayudar incluso aún más a las personas y comunidades a las que atienden.

Las estrategias se elaboran a partir de una análisis reflexivo sobre cómo será el futuro de una organización, cuál de las diversas visiones alternativas es la que mejor se adecua a su misión y a las realidades a las que se enfrentará. Este informe pretende ayudar en el desarrollo de estrategias eficaces para las bibliotecas públicas americanas, describiendo el espacio de posibles visiones alternativas para las bibliotecas en las próximas décadas. Estas visiones no son a corto plazo—en los próximos años—sino a largo plazo—en las próximas décadas—aunque las primeras manifestaciones de algunas de estas visiones futuras ya se están viendo en las bibliotecas. Para ayudar en la toma de decisiones estratégicas, la intención es que las diversas posibilidades descritas aquí tengan en cuenta los cambios tecnológicos y sociales que es probable que sucedan durante ese periodo, de modo que sean coherentes con los valores y principios consolidados de la comunidad bibliotecaria y satisfagan las necesidades de una sociedad

democrática y comercial. Las posibilidades van desde cambios radicales en esta dirección a modificaciones graduales en la práctica real. Se presentan como elementos de lo que podría ser, no como prescripciones de lo que debería ser. Además, dado que esta variedad de posibilidades no puede ser exhaustiva, un objetivo adicional de esta publicación es animar a los lectores para que sugieran otras perspectivas que se deberían tener en cuenta. En el Recuadro 1<sup>1</sup> se explica la función de este informe en el Programa de las Bibliotecas de América para el Siglo XXI (AL21C) de la Oficina para Políticas de Actuación en Tecnologías de la Información (OITP) de la Asociación Americana de Bibliotecarios (ALA).

Este informe no recomienda visiones específicas; sino que más bien describe la forma en la que estas visiones se pueden utilizar como parte del proceso de toma de decisiones estratégicas de una biblioteca, teniendo en cuenta sus circunstancias concretas. Además, aquí nos centramos en las bibliotecas públicas. Otros tipos de bibliotecas—bibliotecas escolares (al servicio de los estudiantes de primaria y secundaria), bibliotecas académicas (que atienden a instituciones de educación superior y de investigación) y bibliotecas especializadas (que atienden a empresas, organizaciones sin ánimo de lucro e instituciones gubernamentales)—se enfrentan a muchos de los retos de las bibliotecas públicas y las formas en las que respondan serán similares. Sin embargo, sus usuarios, contextos institucionales y objetivos son lo suficientemente diferentes como para justificar un tratamiento aparte en publicaciones posteriores.

El resto de este informe comienza describiendo los retos principales a los que se enfrentan las bibliotecas públicas actuales—una visión del mundo. Después ofrece una visión general del papel y las funciones de las bibliotecas públicas,

<sup>1</sup> Las visiones descritas aquí fueron ideadas por el autor con la ayuda del personal del Subcomité AL21C de la OITP y revisores de los primeros borradores de este informe. Se debería aclarar que la OITP no es la única que comparte este planteamiento sobre el futuro. Estas visiones se basan, en gran medida, en ejemplos de proyectos y propuestas innovadoras actuales descritas en la literatura y de las que se incluyen referencias en todo este documento. La OITP también ha publicado un resumen de la literatura dedicada al estado futuro de las bibliotecas públicas, escolares, académicas y de otro tipo (Jennifer C. Hendrix, *Checking Out the Future: Perspectives from the Library Community on Information Technology and 21st Century Libraries*, Policy Brief No. 2. Washington, DC: American Library Association, February 2010).

destacando fuentes alternativas a estas funciones, posibilitadas por la revolución digital y de Internet, con las que las bibliotecas deben competir en el futuro—una visión de la biblioteca. A continuación, se presentan los polos extremos de las cuatro dimensiones de posibilidades para vislumbrar el futuro de las bibliotecas públicas, seguida de una discusión sobre el tipo de decisiones estratégicas que las bibliotecas deben tener en cuenta para determinar qué decisiones definirán una visión que les permita satisfacer mejor las necesidades de sus usuarios y de sus comunidades.

### Retos a los que se Enfrentan las Bibliotecas Públicas Actuales: Visión del Mundo

Aunque es imposible predecir cómo será el mundo dentro de tres décadas, se pueden identificar algunas de las tendencias que configurarán este futuro y que plantearán serios retos a las bibliotecas. Cuatro de estas tendencias, que ya son influyentes, parecen destinadas a desempeñar un papel especialmente importante en la configuración del futuro de todas las bibliotecas: los avances continuos en los materiales y tecnologías digitales, la fuerte competencia, la transformación demográfica y las restricciones económicas.

#### Avances Continuos en los Materiales y Tecnologías Digitales

En las próximas décadas, casi todo el nuevo material y una parte importante del tradicional estará disponible en formato digital—de hecho, generalmente sólo en ese formato. Su almacenamiento, transmisión, procesamiento y visualización serán posibles mediante dispositivos y sistemas cada vez más potentes:

- El almacenamiento será más rápido, más compacto, menos caro y su capacidad será cada vez mayor. Aunque en la actualidad 2 ó 3 terabytes (TB) es el límite máximo de la capacidad del disco duro de un ordenador personal, es probable que esta capacidad alcance los petabytes (1.000 TB) antes de mediados de siglo, permitiendo el

almacenamiento personal de grandes bibliotecas con información privada y pública y material para el entretenimiento<sup>2</sup>.

- Lo que es cierto del almacenamiento antes de mediados de siglo también es probable que se aplique a la transmisión, con servicios asequibles de gigabits por segundo que llegan a casi todas partes por cable y de modo inalámbrico y al procesamiento, con procesadores de varios núcleos capaces de trillones de operaciones por segundo.

- Las visualizaciones de gran calidad, a todo color, se están convirtiendo en algo común, con una gran variedad de formas, desde el tamaño de un reloj o una cartera al de una pared. Estas visualizaciones servirán, en combinación con las capacidades de almacenamiento, transmisión y procesamiento, como dispositivos de entretenimiento, información y comunicación y conectarán de un modo perfecto con una amplia variedad de servicios primarios y complementarios a los que se accede a través de la red.

- Esta nube<sup>3</sup> de servicios, que van desde la compra de almacenamiento para necesidades pequeñas a sistemas completos que sustentan funciones organizativas importantes, permitirá a muchas instituciones desprenderse de los servidores in situ y el personal asociado.

- El software también desaparecerá, siendo sustituido por los widgets, aplicaciones y servicios, incluida una amplia variedad de herramientas para la búsqueda y organización y las redes sociales.

- Surgirán nuevos tipos de materiales para aprovechar todas las capacidades de estas tecnologías. Por ejemplo, los libros electrónicos

---

<sup>2</sup> De acuerdo con Matt Raymond, que escribió en el blog de la Biblioteca del Congreso el 11 de febrero del 2009, “la cantidad aproximada de nuestras colecciones que se ha digitalizado y está accesible de forma pública y gratuita en Internet es de unos 74 terabytes”.

<sup>3</sup> La “nube” es la gran variedad de servicios accesibles a través de la red, que van desde el simple almacenamiento a sistemas que sustentan funciones organizativas complejas y que las instituciones responsables de la adquisición y del funcionamiento de los sistemas de información pueden comprar según sea necesario. Esto permitirá a las organizaciones no tener que poseer y gestionar sus propios sistemas de información.

## Recuadro 1. Programa de las Bibliotecas de América para el Siglo XXI

Las bibliotecas futuras necesitarán incorporar nuevas filosofías, tecnologías, espacios y prácticas para ofrecer los servicios que las comunidades de América necesitan. De acuerdo con esto, en el 2008 la Oficina para Políticas de Actuación en Tecnologías de la Información (OITP) de la Asociación Americana de Bibliotecarios creó su Programa de las Bibliotecas de América para el Siglo XXI para seguir de cerca y evaluar las tendencias en la tecnología y en la sociedad<sup>a</sup>, con el objetivo de ayudar a la comunidad bibliotecaria a configurar su futuro para atender mejor a la nación. Se designó un subcomité de expertos y un miembro invitado<sup>b</sup> de la OITP para llevar a cabo las actividades del programa. Con el fin de difundir los resultados clave de su trabajo, el subcomité realizó una serie de informes. Esta publicación es la cuarta de esa serie, precedida de “*Fiber to the Library*”, “*Checking Out the Future*” y “*There’s an App for That!*”, publicadas en el 2009 y 2010.

<sup>a</sup> Para obtener más información consulte <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oitp/programs/americaslibs/index.cfm>.

<sup>b</sup> La información sobre el Programa de Miembros Invitados de la OITP está disponible en <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oitp/people/oitpfellows/oitpfellows.cfm>.

<sup>c</sup> Se puede acceder a estas publicaciones en <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oitp/publications/policybriefs/index.cfm>

actuales evolucionarán para incorporar texto, gráficos, audio, vídeo, juegos e interactividad social en un formato de hiperenlaces, posibilitando un material didáctico más rico y nuevas formas de entretenimiento y de arte.

Otra consecuencia de estos cambios es que el ecosistema de las instituciones que han producido, distribuido y ofrecido acceso a los materiales de diversos tipos se verá alterado aún más, con la eliminación de algunas instituciones que antes eran importantes y la introducción de otras nuevas y con un acceso más directo por parte del usuario<sup>4</sup>. Para las bibliotecas, esto continuará significando tanto nuevas funciones como nuevos competidores.

### Fuerte Competencia

Los servicios disponibles a través de la red asumirán muchas de las funciones que también desempeñan las bibliotecas. En la siguiente sección se describe el estado actual de esta competencia que se hará más fuerte en las próximas décadas a medida que crezca la diversidad de materiales—libros, vídeos, audiolibros, multimedia<sup>5</sup>—disponibles en formato digital y se desarrolle la capacidad de los competidores de las bibliotecas de entender y atender las necesidades de sus usuarios mediante el uso tanto de los sistemas de recomendación basados en la inteligencia artificial

<sup>4</sup> Esta eliminación de las instituciones intermediarias de una “cadena de servicio” a menudo se denomina “eliminación del intermediario”.

<sup>5</sup> “Multimedia” se refiere al material que integra elementos de texto, gráficos, audio y vídeo.

como de las redes sociales. Los buscadores y otros servicios de referencia en línea continuarán creciendo en capacidad, alcance y facilidad de uso.

### Transformación Demográfica

La población de los Estados Unidos está creciendo: se estima que aumente de 309 millones en el 2010 a 438 millones en el 2050, un 80 por ciento de este incremento se deberá a los inmigrantes que lleguen durante ese periodo y a sus descendientes nacidos en el país. Los Estados Unidos se están haciendo cada vez más diversos desde un punto de vista racial y étnico: se estima que casi uno de cada cinco americanos será un inmigrante en el 2050, comparado con uno de cada ocho en el 2005. La población hispana triplicará su tamaño y representará el mayor crecimiento de población de la nación, constituyendo casi un 30 por ciento de la población total en el 2050, comparado con el 16 por ciento en el 2009<sup>6,7</sup>, los blancos serán una minoría—47 por ciento—de la población. Además, la población de la nación está envejeciendo y para el 2050, algo más de una de cada cinco personas tendrá más de 65 años, una proporción mayor que

<sup>6</sup> Jeffrey S. Passel and D’Vera Cohn, U.S. Population Projections: 2005-2050, Pew Research Center, February 11, 2008. Disponible en <http://pewhispanic.org/files/reports/85.pdf> [acceso el 13 de septiembre del 2010]. (Actualizado con datos del 2009 y 2010 del Censo de Estados Unidos del 2010).

<sup>7</sup> Un estudio de la ALA de 2007 evaluaba la situación del servicio para los no anglófonos en las bibliotecas públicas de los Estados Unidos. Consulte <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/olos/nonenglishspeakers/index.cfm#keyfindings>.

la del estado que en el 2000 tenía el porcentaje más grande—Florida, con un 17.6 por ciento<sup>8</sup>.

### Restricciones Económicas

En el 2011, y probablemente durante una gran parte de la próxima década, gobiernos de todos los niveles se enfrentarán a la necesidad de recortar servicios como resultado de los ingresos cada vez menores y de otras presiones presupuestarias. Inevitablemente, esta tendencia terminará por afectar a las bibliotecas. Más allá de este periodo, es imposible estimar la trayectoria de la economía y, consecuentemente, el grado en el que las restricciones económicas continuarán limitando las actividades de las bibliotecas. De las cuatro fuerzas mencionadas anteriormente, las dos primeras predominan en la discusión que sigue a continuación. En general, las consecuencias de la transformación demográfica y de las restricciones económicas, tendrán que ser asumidas por cada biblioteca al desarrollar sus servicios, ya que estas grandes fuerzas nacionales afectarán a cada sitio a un ritmo diferente y con diversa fuerza.



Biblioteca Pública de Seattle, Sucursal Principal. Por cortesía de Bobak Ha'Eri a través de la licencia Creative Commons.

## El Papel y las Funciones de las Bibliotecas Públicas: Visión de la Biblioteca

Las bibliotecas públicas desempeñan un papel importante y único en la nación como proveedoras de acceso gratuito e imparcial a la información que es esencial para el funcionamiento de una sociedad democrática y comercial. Para llevar a cabo esta función, la comunidad bibliotecaria ha luchado encarecidamente contra la censura y otras formas de limitar el acceso a la información y contra los esfuerzos por invadir la privacidad de los usuarios de la biblioteca. Al mismo tiempo, ha luchado por el acceso gratuito y abierto a la información gubernamental y por una ley de propiedad intelectual que equilibre los intereses de los productores y consumidores de información. Se ha creado una cultura que da un gran valor a la neutralidad, credibilidad y accesibilidad. Además, se ha esforzado por poner a disposición de sus usuarios, de forma gratuita, tantas fuentes de información, arte y entretenimiento adecuadas a su edad como le ha sido posible. Es probable que el papel importante y único de las bibliotecas y los valores de la comunidad bibliotecaria permanezcan constantes en el futuro, reforzando la respuesta de las bibliotecas a los cambios sociales, económicos y tecnológicos a los que se enfrentarán. Para desempeñar su papel en la sociedad, las bibliotecas realizan varias funciones clave:

- Recoger—Selecciona, adquiere, organiza, custodia, conserva y mantiene las colecciones de material físico, incluidas las colecciones de texto, audio, vídeo, multimedia y las colecciones virtuales de material en línea.
- Circular—Ofrece material de sus colecciones físicas a los usuarios de la biblioteca y a otras bibliotecas y proporciona acceso a recursos en línea seleccionados a los que la biblioteca está suscrita.
- Pedir en préstamo—Obtiene material de otras bibliotecas para los usuarios locales.
- Catalogar—Crea un catálogo o catálogos de las colecciones físicas de la biblioteca o crea portales para las colecciones de material en línea

<sup>8</sup> Laura B. Shrestha, *The Changing Demographic Profile of the United States*, Report No. RL32701, CRS Report to Congress, Congressional Research Service, The Library of Congress. Updated June 7, 2006. <http://ncseonline.org/NLE/CRSreports/06Jul/RL32701.pdf> [acceso el 13 de septiembre del 2010].

especialmente importante para los usuarios de la biblioteca.

- Ofrecer acceso a los catálogos—Facilita a los usuarios el acceso a catálogos de las colecciones o a portales temáticos de otras bibliotecas.

- Ofrecer servicios de referencia—Ayuda a los usuarios a encontrar la información, tanto en las colecciones de materiales mantenidas a nivel local como en los muchos recursos disponibles en línea.

- Ofrecer asesoramiento al lector—Recomienda material apropiado a los intereses, edad y capacidades del usuario (incluido el servicio a las personas ciegas o con problemas de lectura).

- Ofrecer acceso a los ordenadores, a Internet y a tecnologías avanzadas—Ofrece a los usuarios acceso a los ordenadores y a Internet con el soporte técnico básico, así como a otras tecnologías actuales (por ejemplo, para la grabación, visualización, edición e impresión), que son inaccesibles para muchas personas debido a su coste o al desconocimiento. Sirve como “espacio multimedia” de modo que los usuarios puedan utilizar gratuitamente una amplia variedad de material local y basado en Internet—juegos, libros electrónicos, audio, vídeo y multimedia.

- Servir a los niños—Desarrolla y ofrece servicios especiales para los niños como, por ejemplo, la hora del cuento.

- Servir a los adolescentes y a los jóvenes—Desarrolla y ofrece a los adolescentes y a los jóvenes servicios especiales como, por ejemplo, colecciones de material multimedia seleccionado, grupos sociales, lecturas, presentaciones y actuaciones.

- Servir a los adultos—Desarrolla y ofrece a los adultos servicios especiales como, por ejemplo, programas de alfabetización y formación.

- Ofrecer espacios para exposiciones, programas y exhibiciones—Organiza programas y exposiciones especiales, in situ y en línea, en consonancia con los intereses de la comunidad local, algunos de los cuales pueden ser para todas las edades y otros se pueden dirigir a grupos de edad específicos o de otro tipo como, por ejemplo, hispanohablantes.

- Ofrecer salas de lectura—Ofrece un lugar tranquilo y seguro para consultar y usar el material de las colecciones locales y para realizar individualmente los trabajos escolares u otros proyectos.

- Ofrecer salas y organizar reuniones—Ofrece espacios para las reuniones de los usuarios y organiza reuniones sobre temas de interés para la comunidad.

- Servir como centro y símbolo comunitario—Ofrece unas instalaciones para las reuniones de la comunidad y simboliza el compromiso de la comunidad con el acceso de todos a los materiales informativos y culturales.

A continuación se tratan cada una de estas funciones individualmente y se comparan las formas en las que las bibliotecas las desempeñan con las formas en las que fuentes alternativas lo hacen, facilitadas por la revolución digital y de Internet.

¿Cuáles son las ventajas competitivas de la biblioteca?

## Recoger

El lector Kindle de Amazon puede acceder de forma inalámbrica a más de 800.000 libros electrónicos<sup>9</sup>, así como a una gran número de revistas y periódicos, sin importar donde se encuentre el usuario (los lectores electrónicos de Borders, Barnes & Noble, Sony y otros también ofrecen un acceso adecuado a grandes colecciones de libros electrónicos). Esta cantidad de materiales es mucho mayor que lo que cualquier biblioteca pública pueda tener exceptuando las más grandes. Por otro lado, los usuarios pueden solicitar ejemplares impresos de los libros que quieren de Amazon.com, Alibris, Powell Books u otros proveedores en línea y se les enviarán en unos cuantos días. Google se encuentra en el proceso de escanear millones de libros de varias universidades y otras importantes bibliotecas y ha hecho posible que casi 3 millones de estos libros se puedan descargar mediante diversas alternativas de lectura

<sup>9</sup> De acuerdo con el sitio web de Amazon, [www.amazon.com](http://www.amazon.com) [acceso el 25 de enero del 2011].

electrónica<sup>10</sup>. Audible.com tiene más de 85.000 audiolibros<sup>11</sup> disponibles para su descarga. Netflix tiene más de 100.000 títulos de DVDs para enviar por correo, de los cuales se puede acceder al instante en Internet a más 12.000<sup>12</sup>. iTunes y Rhapsody ofrecen a través de Internet más de 13 millones de canciones y podcasts, así como una selección de programas de televisión y películas<sup>13</sup>. En resumen, el usuario potencial de una biblioteca con un ordenador y conexión a Internet, así como un iPad, Kindle u otro lector electrónico, ya puede obtener acceso a muchos más libros, vídeos y música que la que puede ofrecer cualquier biblioteca pública. A diferencia de las bibliotecas públicas, casi todos estos servicios cobran una cuota por el soporte que ofrecen, pero es probable que este coste continúe disminuyendo con el paso del tiempo. Unos cuantos servicios gratuitos como, por ejemplo, el Proyecto Gutenberg<sup>14</sup>, ofrecen acceso a libros que no tienen derechos de autor; sin embargo, su oferta es necesariamente limitada. Por lo tanto, parece que esta función fundamental de todas las bibliotecas públicas actuales se ve desafiada por estas alternativas de Internet.

No obstante, la biblioteca pública tiene ventajas sobre otras fuentes que ofrecen esta función. En primer lugar, no cobra por sus servicios (con unas pocas excepciones). En segundo lugar, su oferta ha sido seleccionada teniendo presente las necesidades y preferencias específicas de los usuarios de la biblioteca y de la comunidad. En tercer lugar, los fondos se pueden ver, palpar y probar antes de ser seleccionados. En cuarto lugar, el material está disponible inmediatamente y a nivel local (a menos que se haya sacado en préstamo). Finalmente, los miembros de la biblioteca pueden tener acceso gratuito a los recursos informativos por los que se cobra (como, por ejemplo, bases de datos comerciales y de otro

tipo que exigen la suscripción). Aprovechar estas ventajas en el futuro puede conllevar cambios sustanciales en las instalaciones y funciones de la biblioteca, aspectos que se consideran a continuación.

### Circular

Cada una de las alternativas a la biblioteca tratadas anteriormente, excepto una, gestionan la circulación de la misma forma—a través de Internet o la red del teléfono móvil (Kindle e iPad) y ya que todo su material se venden o tienen licencia, no existe la necesidad de prestarlos o exigir su devolución. La única excepción parcial es Netflix, que permite a los clientes de sus DVDs guardar un número fijo de discos indefinidamente, se hace cargo tanto de los gastos de envío como de devolución y, por lo tanto, debe mantener un registro de los fondos de sus clientes<sup>15</sup>. Así pues, el alquiler de DVDs de Netflix es la única fuente alternativa que implica un gasto para la biblioteca o la molestia de mantener un registro de cada libro, CD o DVD que el usuario ha sacado en préstamo y de controlar si los documentos no se devuelven a tiempo. La biblioteca también tiene la desventaja, mencionada anteriormente, de que el documento que quiera un usuario puede que ya lo haya sacado en préstamo otro aunque existe, al menos, un modelo de préstamo de material electrónico que permite que varios usuarios saquen en préstamo el mismo material, durante un periodo de tiempo limitado<sup>16</sup>.

Sin embargo, una importante ventaja de la biblioteca para muchos usuarios es que presta gratis la mayoría de su material, lo que ofrece, a personas y familias en el extremo inferior del espectro económico, un mundo de información y entretenimiento gratuito que los servicios comerciales en línea como, por ejemplo, Amazon, la tienda de iTunes y Netflix, generalmente no proporcionan. Además, incluso aquellos que

<sup>10</sup> De acuerdo con el sitio web de Google books, [books.google.com/eBooks](http://books.google.com/eBooks) [acceso el 3 de febrero del 2011].

<sup>11</sup> De acuerdo con el sitio web de Audible, [www.audible.com](http://www.audible.com) [acceso el 25 de enero del 2011].

<sup>12</sup> Como se informó en un comunicado de prensa de Netflix el 6 de agosto del 2009, "*Netflix Announces Authorization of New \$300 Million Stock Buyback*". <http://netflix.mediaroom.com/index.php?s=43&item=323>.

<sup>13</sup> Rhapsody tiene 10 millones de canciones disponibles, de acuerdo con su sitio web, [www.rhapsody.com/about-us#about](http://www.rhapsody.com/about-us#about) [acceso el 25 de enero del 2011]. El sitio web de iTunes, <http://www.apple.com/iTunes/what-is/> [acceso el 25 de enero del 2011], dice que tiene disponibles 13 millones de canciones.

<sup>14</sup> [http://www.gutenberg.org/wiki/Main\\_Page](http://www.gutenberg.org/wiki/Main_Page) [acceso el 13 de mayo del 2011].

<sup>15</sup> Sin embargo, la opción "*Instant Play*" de Netflix permite al usuario seleccionar un vídeo de la lista y verlo inmediatamente en el ordenador o la televisión haciendo, por lo tanto, innecesaria la necesidad de sacar en préstamo y devolver un DVD físico. Es probable que se convierta en la forma predominante de distribución para los vídeos y las películas, como ya es la de los libros electrónicos en Kindle y otros lectores electrónicos.

<sup>16</sup> "*Freegal*", ofrecido por LibraryIdeas, es un servicio de descarga de música que permite múltiples préstamos simultáneos.

pueden permitirse comprar libros y otros materiales no siempre quieren tenerlos en propiedad y pueden preferir el uso puntual de, por ejemplo, novelas populares, manuales prácticos, libros de arte con muchas ilustraciones o libros infantiles. El modelo de compra tampoco sirve a aquellas personas que trabajan en proyectos de investigación que implican el acceso puntual a muchos materiales diferentes. En parte, las bibliotecas también han podido responder a sus competidores de la Web ofreciendo servicios similares, aunque por ahora más limitados. Por ejemplo, actualmente al contratar OverDrive<sup>17</sup>, las bibliotecas públicas pueden ofrecer a sus usuarios hasta 100.000 materiales digitales—audiolibros, libros electrónicos y vídeos—descargables desde sitios web personalizados e integrados en sus propios sistemas (sin embargo, consulte el Recuadro 2 en la página 15 para ver los problemas que surgen por las restricciones de algunas editoriales en el uso, en concreto, de los libros electrónicos). Algunos servicios en línea no comerciales ofrecen acceso gratuito a material digital. El Proyecto Gutenberg, mencionado anteriormente, dispone de un catálogo de 30.000 libros que ya no tienen derechos de autor en los Estados Unidos y que están disponibles gratuitamente para su descarga en diversos formatos de libros electrónicos, adecuados para los ordenadores, teléfonos móviles y otros dispositivos. Las bibliotecas pueden ofrecer fácilmente a sus usuarios acceso a los libros electrónicos, que incluyen muchos títulos clásicos pero pocos libros publicados recientemente.

### **Pedir en Préstamo**

Utilizando el préstamo interbibliotecario, las bibliotecas locales pueden aumentar eficazmente el tamaño de sus fondos físicos, aunque a costa del retraso en su disponibilidad para el usuario. De los servicios alternativos, sólo Netflix y Amazon (que venden libros físicos) pueden conllevar un retraso en la disponibilidad para sus clientes. En el caso de Kindle, Audible, iTunes y Rhapsody, el envío es casi instantáneo y, como se mencionó anteriormente, puesto que el material es digital, no hay restricción en la disponibilidad de material popular.

<sup>17</sup> Consulte <http://www.overdrive.com/about/default.asp> [acceso el 21 de enero del 2011].

### **Catalogar y Ofrecer Acceso a los Catálogos**

El catálogo de fichas y su versión digitalizada, ahora algo común, han ayudado al usuario de la biblioteca, especialmente cuando ésta también ofrece acceso a otras bibliotecas del estado o de la región y a recursos nacionales como, por ejemplo, la Biblioteca del Congreso. Los catálogos de la biblioteca también siguen taxonomías temáticas comunes, que están estructuradas jerárquicamente y son relativamente fáciles de entender y utilizar (por la mayoría de los usuarios). En cambio, normalmente los proveedores de material alternativo sólo permiten la búsqueda por autor, título y palabra clave (descriptor). Sin embargo, a diferencia de la mayoría de las bibliotecas, a menudo también utilizan sistemas de recomendación más o menos avanzados (Netflix y Amazon en concreto) que sugieren material de posible interés basándose en las elecciones y valoraciones anteriores del usuario (que se tratan a continuación). Por otro lado, muchos consumidores prefieren utilizar las búsquedas por palabras clave en Google (u otro buscador) para encontrar el material que desean y que pueden obtener de uno de los proveedores alternativos o de su biblioteca pública local.

### **Ofrecer Servicios de Referencia**

La disponibilidad de bibliotecarios de referencia expertos y con experiencia ha sido uno de los servicios más valorados de las bibliotecas públicas. En el pasado, los bibliotecarios de referencia dependían en gran medida del material disponible en la biblioteca para ayudar a los usuarios. Con el desarrollo de los servicios en línea, los bibliotecarios de referencia han ampliado su dominio y ayudan a los usuarios en la realización de búsquedas en la Web. Generalmente, su ventaja ha sido su conocimiento de los servicios en línea básicos y de los más especializados (como, por ejemplo, los ofrecidos por Internal Revenue Service, Lexis/Nexis o bases de datos económicas disponibles sólo mediante suscripción).

Es probable que los servicios de referencia continúen siendo valorados por los usuarios que buscan ocasionalmente en Internet o que necesitan encontrar información muy especializada o de

fuentes fidedignas. Sin embargo, a medida que envejece la generación de “nacidos en la era digital” y los buscadores mejoran continuamente, una parte cada vez más grande de usuarios potenciales de la biblioteca habrá utilizado frecuentemente herramientas de referencia en Internet desde sus años escolares y es probable que cada vez realicen menos peticiones a los bibliotecarios de referencia de su biblioteca pública local. No obstante, todavía habrá muchos que, a pesar de su destreza digital, no sean hábiles a la hora de encontrar, seleccionar y evaluar las fuentes de información que cada vez son más numerosas disponibles a través de la Web; otros que, aunque sean expertos en algunas disciplinas, puede que no estén familiarizados con áreas que pueden ser importantes para ellos y otros que, aunque poseen los conocimientos necesarios, prefieren ahorrar su valioso tiempo recurriendo a otras personas para que localicen el material que necesitan. Para estos usuarios, es probable que los bibliotecarios de referencia sigan siendo un recurso valioso, especialmente a medida que sean más accesibles a través de las redes sociales, los mensajes de texto y los servicios de chat.



Aplicación “Shake It” para dispositivos móviles del Sistema Bibliotecario del Condado de Orange. En el 2011, la OITP

reconoció formalmente a “Shake It” como un servicio de tecnología punta en las bibliotecas. Para obtener más información, consulte <http://www.ocls.info/downloadables/mobileapps.asp>.

### Ofrecer Asesoramiento al Lector

Como se indicó anteriormente, muchos de los competidores comerciales de las bibliotecas incorporan en sus servicios programas de recomendación que analizan las adquisiciones y valoraciones anteriores de los usuarios de esos materiales para proponer otros que puedan ser de su interés. Tanto Netflix como Amazon han desarrollado sistemas de este tipo. Aunque es difícil que se iguale el asesoramiento especializado que los bibliotecarios familiarizados con sus usuarios pueden ofrecer, estos sistemas automatizados comerciales llegan a una audiencia mucho más grande, generalmente con una mayor rapidez. En respuesta, las bibliotecas están experimentando con los sistemas de recomendación basados en la propia biblioteca<sup>18</sup> que utilizan las valoraciones y comentarios del usuario. Además, también están publicando en línea listas de lecturas recomendadas y títulos de interés.

### Ofrecer Acceso a los Ordenadores, a Internet y a Tecnologías Avanzadas

Con la introducción cada vez mayor de los ordenadores<sup>19</sup> y del acceso a Internet de banda ancha en los hogares (y su introducción casi total en las empresas), la demanda de bibliotecas que ofrezcan algo más que el acceso inalámbrico a Internet como una comodidad para los usuarios que traen sus ordenadores portátiles, parece abocada a disminuir constantemente (aunque ha continuado creciendo durante las últimas décadas). No obstante, continuarán existiendo algunos usuarios cuya situación personal les impida adquirir un ordenador, junto con el software, los periféricos y el acceso a Internet necesario. Para ellos, la biblioteca será el lugar donde puedan ir a utilizar su correo electrónico y acceder a las redes sociales, buscar información, escribir y enviar su curriculum vitae, seguir las noticias, encontrar u ofrecer

<sup>18</sup> M. Monnich and M. Spiering, “Adding Value to the Library Catalog by Implementing a Recommendation System,” *D-Lib Magazine* 14, No. 5/6 (May/June 2008).

<sup>19</sup> En el 2009, el 69 por ciento de los hogares tenía acceso a Internet (U.S. Census Bureau, Current Population Survey, October 2009).

## Recuadro 2. Libros Electrónicos: Licencia o Compra<sup>a</sup>

Un problema fundamental que se debe resolver si las bibliotecas quieren competir eficazmente en la era digital es la naturaleza de la posesión y uso de material digital o electrónico. Cada libro físico, audiolibro, CD o DVD comprado por una biblioteca puede ser prestado innumerables veces, con la única limitación física de que sólo una persona puede sacarlo en préstamo cada vez. Por lo tanto, las bibliotecas generalmente compran múltiples copias de libros populares y otros materiales físicos y algunas veces los sustituyen cuando se desgastan por el uso.

No obstante, el material digital no está sujeto a estas limitaciones físicas. Una biblioteca puede poseer sólo un libro electrónico original y, teóricamente, puede prestarlo simultáneamente a numerosos usuarios y nunca se desgasta, lo que hace que la copia gratuita disponible a través de la biblioteca sea un competidor potencial importante para los productos, libros o libros electrónicos de pago de las editoriales comerciales disponibles en las librerías físicas y en línea.

En respuesta, las editoriales de libros sólo ponen su material digital a disposición de las bibliotecas mediante licencias, con diversas limitaciones en su uso. La mayoría de las editoriales tienen libros electrónicos con licencia restringida a un usuario a la vez. Sin embargo, HarperCollins ha ido más allá, anunciando que sus libros electrónicos sólo se podrán prestar 26 veces antes de que la licencia expire y se tenga que comprar una nueva licencia, a un precio reducido<sup>b</sup>. Otras dos editoriales, Macmillan y Simon and Schuster, no permiten a las bibliotecas prestar de ninguna manera sus libros electrónicos. Es probable que este problema se resuelva sólo después de que las editoriales prueben diversos modelos de licencia y propiedad. No obstante, con el paso del tiempo, probablemente se desarrollarán algunos acuerdos que, con una buena voluntad por ambas partes, puedan convertirse en la base de un convenio mutuamente satisfactorio, legal o consensual. A menos que se llegue a un acuerdo de este tipo, las bibliotecas no podrán satisfacer las necesidades de sus usuarios de libros electrónicos a un precio razonable, dando como resultado una reducción del número de libros electrónicos disponibles y la ampliación del tiempo de espera de aquellos libros que sí lo están.

Un problema relacionado es al que se enfrenta Google en su intento por escanear millones de libros de las principales bibliotecas y poner a su disposición y de otros sus versiones digitales. Este intento fracasó en parte (a comienzos del 2011) debido a los acuerdos para compensar a los autores de obras “huérfanas”—aquellas en las que el propietario de los derechos de autor no está claro o se desconoce. Cuando (o si) se resuelven los problemas pendientes, una gran colección de libros podrá estar a disposición de las bibliotecas y del público a través de Google<sup>c</sup>.

<sup>a</sup> Los problemas a los que se enfrentan las bibliotecas públicas al tratar con libros electrónicos se abordan, en concreto, en *COSLA: An eBook Feasibility Study for Public Libraries*, PinPointLogic, Version 1, June 30, 2010.

<sup>b</sup> Josh Hadro, “HarperCollins Puts 26 Loan Cap on Ebook Circulations,” *Library Journal*, February 25, 2011.

<sup>c</sup> Jennifer Howard, “Judge Rejects Settlement in Google Books Case, Saying It Goes Too Far,” *The Chronicle of Higher Education*, March 22, 2011, <http://chronicle.com/article/Judge-Rejects-Settlement-in/126864/> [acceso el 10 de mayo del 2011].

objetos en venta, ver vídeos o hacer un sinfín de otras cosas utilizando el ordenador y la Web. De hecho, durante la reciente recesión, “casi un tercio de la población estadounidense de más de 14 años utilizaba los ordenadores de la biblioteca con acceso a Internet y la gente más pobre dependía incluso aún más de estos recursos”<sup>20</sup>.

### Servir a los Niños

En muchas bibliotecas, la hora del cuento y otros eventos diseñados para educar, informar y entretener a los niños son muy populares y

apreciados. Por ejemplo, estos eventos ofrecen un camino a la alfabetización temprana de los niños que no están matriculados en las escuelas de preescolar. Además, aunque existen alternativas como, por ejemplo, los programas de televisión y los vídeos infantiles, la oportunidad de que los niños salgan de casa y que los padres se encuentren con otros padres, sin duda hace que este servicio sea especialmente bien recibido por muchos usuarios. Asimismo, estos eventos ofrecen la oportunidad de que los niños jueguen juntos, permitiéndoles desarrollar destrezas sociales desde una edad temprana y para algunos la biblioteca es un refugio lejos del estrés de la escuela, del patio de recreo y de la casa, donde son aceptados y tratados como personas dignas.

<sup>20</sup> Samantha Becker, Michael D. Crandall, Karen E. Fisher, Bo Kinney, Carol Landry, and Anita Rocha, *Opportunity for All: How the American Public Benefits from Internet Access at U.S. Libraries*, IMLS-2010-RES-01, Washington, DC: Institute of Museum and Library Services, p. 1.

## **Servir a los Adolescentes y a los Jóvenes**

Para muchos adolescentes y jóvenes, la biblioteca es un lugar confortable para hacer los deberes y encontrar información para realizar los trabajos de clase, así como un punto de contacto social y de actividades en grupo. Muchas bibliotecas tienen programas dirigidos a los adolescentes que mejoran su experiencia con la biblioteca ofreciendo, por ejemplo, recitales de poesía y actuaciones musicales, clubs de anime, ayuda con los deberes, clases para la preparación de la selectividad y obtención de becas, instalaciones para la creación de materiales y noches de videojuegos<sup>21</sup>. Muchos adolescentes disponen de formas alternativas de conseguir algunos o todos estos servicios, utilizando servicios en línea en casa, reuniéndose en los centros recreativos u otros lugares públicos o utilizando las tiendas o centros comerciales como lugares de encuentro. No obstante, las bibliotecas tienen la ventaja de ofrecer un entorno seguro, neutral y flexible que muchos adolescentes y sus padres prefieren.

## **Servir a los Adultos**

Las bibliotecas ofrecen una amplia variedad de servicios dirigidos a los adultos, que van desde proyecciones de películas a charlas de conferenciantes invitados que, a menudo, son autores locales. También enseñan destrezas relacionadas con la alfabetización informacional y ofrecen servicios para ayudar en la búsqueda de empleo, rellenar solicitudes del seguro de desempleo, encontrar libros y cursos sobre nuevas destrezas y nuevas carreras o simplemente permiten a los adultos contar con un lugar tranquilo para leer o relajarse. Muchas ofrecen cursos sobre el uso de las tecnologías de la información. Aunque los centros de formación de la comunidad local y otras instituciones comunitarias pueden ofrecer algunos de estos servicios, las bibliotecas cuentan con la ventaja de la flexibilidad, una fácil accesibilidad, tarifas bajas o inexistentes y acceso rápido a los recursos informativos, incluidos los ordenadores e Internet.

---

<sup>21</sup> Estos ejemplos fueron extraídos de la Biblioteca Pública de Seattle, [http://www.spl.org/default.asp?pageID=info\\_attend\\_teen](http://www.spl.org/default.asp?pageID=info_attend_teen) [acceso el 29 de julio del 2010].

## **Ofrecer espacio para exposiciones, programas y exhibiciones**

Las bibliotecas están ofreciendo cada vez más programas (conferenciantes, películas, paneles de debate) y exposiciones (libros, arte, materiales históricos) que respondan a las necesidades e intereses locales. Estas ofertas atraen a la gente a la biblioteca al mismo tiempo que realiza una función cultural y social local importante. Aunque otras instituciones como, por ejemplo, las sociedades históricas, galerías de arte y museos también realizan esta función, las bibliotecas pueden centrar sus esfuerzos en áreas que satisfagan las necesidades específicas de sus usuarios y que no están cubiertas por estas otras instituciones.

## **Ofrecer Salas de Lectura**

Por muchas razones, las bibliotecas ofrecen un espacio acogedor para leer, pensar, escribir y fantasear. Generalmente, a diferencia de la casa, la biblioteca ofrece un entorno donde las fuentes de información o entretenimiento se pueden ver sin distracción. Para los que lo necesiten, a menudo tienen a su disposición fotocopiadoras, impresoras, ordenadores, redes inalámbricas y acceso a Internet. En la mayoría de las comunidades no hay una alternativa a esta combinación de recursos, aunque la cafetería local es un sustituto parcial, al menos para aquellos que tengan un ordenador portátil o un documento impreso que leer (en la actualidad, muchas bibliotecas han incluido cafeterías en sus dependencias para comodidad de sus usuarios y para generar algunos ingresos).

## **Ofrecer Salas de Lectura y Organizar Reuniones**

Algunas bibliotecas tienen salas de reuniones para su propio uso, invitan a conferenciantes u organizan charlas sobre temas importantes a nivel local. Estas instalaciones también pueden servir para que las instituciones locales celebren reuniones. Existen alternativas en edificios públicos (escuelas, ayuntamientos) y edificios privados (hoteles, edificios de oficinas), pero a menudo pagando por su uso.

## Servir como Centro y Símbolo Comunitario

Otras entidades de la comunidad como, por ejemplo, escuelas y edificios municipales, pueden servir como centros comunitarios, generalmente con grandes salas para reuniones. Sin embargo, la biblioteca a menudo ofrece instalaciones mejor equipadas y más flexibles para una gran variedad de actividades comunitarias. Además, la biblioteca es un símbolo único del grado de compromiso de la comunidad con los valores informativos, educativos y culturales que representa. Es una función para la que es difícil encontrar alternativas.

## Las Ventajas de las Bibliotecas Públicas: Resumen

Como ha mostrado la discusión anterior, ya existen sólidas alternativas a la mayoría de las funciones clave de las bibliotecas que están consiguiendo adeptos sin parar. Además, es muy probable que continúen creciendo en número y asequibilidad y que surjan incluso más alternativas. Entonces, ¿cuáles son las ventajas de las bibliotecas públicas en este entorno cada vez más competitivo? Las ventajas que permitirán a las bibliotecas prosperar en la primera mitad del Siglo XXI son las mismas cualidades que la han ayudado a sobrevivir y prosperar a pesar de las revoluciones tecnológicas de la segunda mitad del Siglo XX. Entre ellas se incluyen:

- **Personas**—Las personas son la ventaja más grande de la biblioteca. La plantilla de profesionales de la biblioteca ofrece un servicio imparcial y gratuito a las personas con, a menudo, poco o ningún retraso. No tienen incentivos comerciales o políticos que influyan en su asesoramiento, siguen un código de ética profesional y, generalmente, son expertos en uno o más segmentos de las colecciones de la biblioteca. Desempeñan un papel activo creando colecciones, invitando a conferenciantes, convocando eventos y organizando exposiciones, seleccionando la tecnología que satisfaga las necesidades del usuario y ofreciendo formación sobre su uso; organizando servicios para atender las necesidades del usuario y, en general, haciendo lo necesario para que la biblioteca pueda atender a sus usuarios y a su comunidad. Estos profesionales actúan como

motores de la biblioteca para adaptarse a los cambios.

- **Lugar**—La mayoría de las bibliotecas ofrecen la ventaja del lugar—dependencias físicas que son tranquilas, privadas y cómodas para la lectura y la reflexión, así como lugares de reunión para grupos pequeños o grandes. En la actualidad, muchas bibliotecas de todo el país cuentan con estas instalaciones que representan una infraestructura física valiosa.

- **Precio**—Casi todas las bibliotecas públicas ofrecen servicios gratuitos a sus usuarios, un precio que es difícil que igualen sus competidores comerciales, excepto con la ayuda de los anuncios publicitarios.

- **Principios**—Los principios que guían a casi todas las bibliotecas y bibliotecarios—libertad de acceso a una gran variedad de información, privacidad con respecto a la información sobre los usuarios y el material que utilizan y ayuda y recomendaciones imparciales—a menudo se dan por sentado hasta que se ven desafiados y representan una clara ventaja de las bibliotecas. De hecho, las bibliotecas son las fuentes de información más fiables de acuerdo con una encuesta del 2007 realizada a 1.700 adultos<sup>22</sup>.

- **Orgullo**—La mayoría de las bibliotecas públicas son la fuente y objeto de orgullo de la comunidad. Cuando se dispone de dinero, este orgullo a menudo se refleja en la calidad del edificio y de sus instalaciones. Es más, este orgullo lo demuestran las actitudes tan favorables que la mayoría de los miembros de la comunidad tienen hacia sus bibliotecas que, por lo general, no son polémicas. La biblioteca pública es un servicio gubernamental que no es burocrático y al que es fácil acceder y utilizar.

- **Paquete de Servicios**—Una ventaja global que las bibliotecas ha tenido hasta ahora es que han combinado todas sus funciones de información, educación y entretenimiento en un paquete de servicios.

<sup>22</sup> J-M Griffiths and D. W. King, *InterConnections: The IMLS National Study on the Use of Libraries, Museums and the Internet*, February 2008. Disponible en <http://www.interconnectionsreport.org/reports/overviewreport022908.pdf>.

¿Qué paquete de servicios será más viable y deseado por las comunidades y usuarios en el futuro? En vista de las mejoras continuas logradas por sus competidores, ¿qué opciones tienen las bibliotecas para continuar ofreciendo servicios valiosos y valorados para sus usuarios y comunidades? En la siguiente sección, se describen y consideran varias de esas visiones alternativas.

## Visiones Alternativas para las Bibliotecas Públicas del Futuro—Decisiones Estratégicas

Las bibliotecas públicas de América, más de 9.000 (con más de 16.000 instalaciones en total), tienen una autonomía estratégica sustancial dentro de la política de actuación global y de las directrices económicas establecidas por sus comunidades para atender a las necesidades de sus usuarios. Para superar los retos a los que se enfrentan, deben tomar decisiones estratégicas en cuatro dimensiones diferentes, cada una de las cuales consta de un flujo continuo de opciones que subyacen entre dos extremos. Conjuntamente, las decisiones que una biblioteca toma en las cuatro dimensiones crean una visión que le hace pensar que podrá atender mejor a sus usuarios y a su comunidad. Las cuatro dimensiones aparecen ilustradas en la Figura 1 y se describen a continuación.

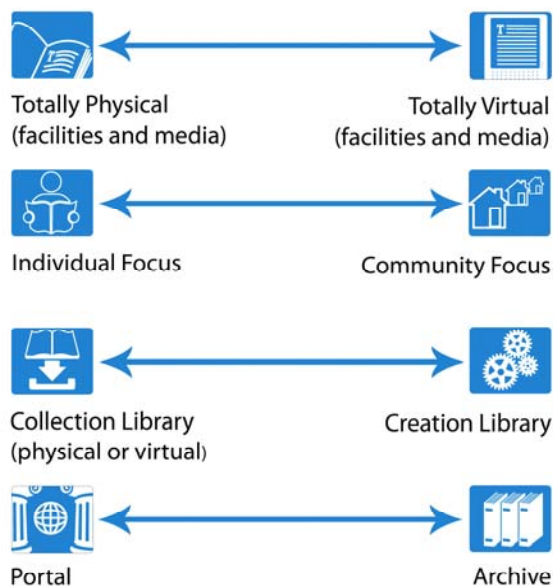


Figura 1. Las visiones para las bibliotecas públicas del futuro se compondrán de decisiones estratégicas en cuatro dimensiones diferentes, cada una de las cuales consta de un flujo continuo de opciones que subyacen entre dos extremos. Ilustración de Jennifer Bishop.

### Dimensión 1: De Bibliotecas Físicas a Virtuales

En un extremo de esta primera dimensión se encuentra el caso de una biblioteca totalmente física, que tiene dos componentes –unas instalaciones y material físico. La biblioteca completamente física ya no es estratégicamente realista sino que, más bien, el extremo más realista del flujo continuo de lo físico a lo virtual es una biblioteca física que ha añadido una presencia Web a sus instalaciones esencialmente físicas y una selección cuidadosa de material virtual a su amplia colección de material físico, que probablemente se han convertido en una colección principalmente externa compartida con otras bibliotecas de su región.

En el otro extremo de esta dimensión se encuentra el caso de una biblioteca totalmente virtual, que también incluye “instalaciones” y materiales. Sin embargo, a diferencia de la biblioteca física, es posible imaginar una biblioteca virtual totalmente realista en la que estos dos elementos llegan a ser virtuales. Los usuarios de esta biblioteca virtual satisfacen sus necesidades –búsqueda y adquisición de material, obtención de respuestas a sus preguntas, participación en reuniones– accediendo a la Web de la biblioteca desde cualquier parte a

través de Internet. Este extremo constituye el reto más difícil para la biblioteca pública en su forma actual.

Aunque actualmente la mayoría de las bibliotecas públicas se encuentran cerca del extremo físico de este espectro de posibilidades, casi todas se sienten atraídas hacia el extremo virtual por el rápido crecimiento de la disponibilidad de material digital en Internet. ¿En qué parte de esta dimensión aspiran las bibliotecas a funcionar en el futuro?

### **\*\*Dimensión 2: De Bibliotecas para Personas Individuales a Bibliotecas Comunitarias**

La segunda dimensión trata de la atención de la biblioteca hacia sus usuarios: personas individuales o la comunidad. En un extremo de esta dimensión se encuentra la biblioteca centrada totalmente en el individuo, para satisfacer las necesidades de sus usuarios uno a uno. El mobiliario y equipo se diseñan para que las personas puedan encontrar y utilizar los recursos de la biblioteca con privacidad y comodidad, con las mínimas distracciones y en salas silenciosas de lectura. El personal de la biblioteca ayuda a cada usuario a satisfacer sus necesidades, ya sea el acceso a materiales o ayuda para resolver una duda o para crear textos u objetos digitales, sirviéndose de los sistemas de recomendación para seleccionar el material adecuado para cada usuario basándose en sus elecciones anteriores. Además, esta biblioteca puede ofrecer acceso a tecnologías que no están al alcance de la mayoría de las personas debido a su coste o dificultad de uso como, por ejemplo, impresoras de libros, pantallas muy grandes o videojuegos de última generación. La mayoría de estos servicios, con la excepción del mobiliario y el equipo, también se pueden ofrecer virtualmente a través de Internet.

Una biblioteca que se centra en la comunidad lo hace, por ejemplo, ofreciendo a grupos espacios para trabajar y reunirse; convocando a grupos para

trabajar en proyectos de la comunidad, celebrando en sus salas eventos de interés comunitario; creando y manteniendo archivos de documentos locales, objetos, memorias y recuerdos y organizando presentaciones y exposiciones de materiales de interés local. También puede ofrecer tecnologías avanzadas y caras que, de lo contrario, no estarían al alcance de los miembros y grupos de la comunidad. Estos servicios están disponibles en la biblioteca física y, en la medida de lo posible, en Internet.

### **Dimensión 3: De Bibliotecas para la Colección a Bibliotecas para la Creación**

Esta dimensión trata de la forma en que la biblioteca atiende a sus usuarios. En un extremo está la biblioteca puramente para la colección, un lugar para ir a asimilar información, adquirir conocimiento, disfrutar del arte y entretenerse. Ya sea en la forma física o virtual, esta biblioteca desempeña el papel tradicional de las bibliotecas ofreciendo un acceso rápido y gratuito a sus colecciones.

En el otro extremo está la biblioteca para la creación, que ha ampliado su función y se ha convertido en un lugar donde se crean los materiales que transmiten la información, el conocimiento, el arte y el entretenimiento utilizando el equipo especializado y las instalaciones de la biblioteca. Sus usuarios se encuentran en una situación privilegiada para contribuir al desarrollo del material que ya existe en la biblioteca.

### **Dimensión 4: De Bibliotecas Portal a Bibliotecas Archivo**

La última dimensión trata de la propiedad del material de una biblioteca al que sus usuarios acceden. En un extremo se encuentra la biblioteca portal, una “ventana” a través de la cual los usuarios de la biblioteca pueden acceder a una gran variedad de recursos que son propiedad de otras instituciones. Esta biblioteca puede tener una instalación física con acceso a la red y

*La biblioteca para la creación ha ampliado su función y se ha convertido en un lugar donde se crean los materiales que transmiten la información, el conocimiento, el arte y el entretenimiento utilizando el equipo especializado y las instalaciones de la biblioteca.*

bibliotecarios que ayudan al usuario a encontrar los recursos apropiados, aunque tenga poco o ningún material físico o virtual propio. Debido a sus mínimas necesidades físicas, estas bibliotecas pueden encontrarse en locales comerciales u oficinas de centros comerciales, edificios de oficinas u oficinas del gobierno local, posiblemente incluso en las escuelas públicas.

En el otro extremo se encuentra la biblioteca archivo, cuya función es contener materiales documentales de diversos géneros y soportes, ya sean físicos o virtuales. Una biblioteca archivo pura se parecería a una biblioteca física de libros raros. Las bibliotecas públicas locales son bibliotecas archivo en el sentido de que tienen colecciones de libros comerciales, revistas, CDs y DVDs, aunque pueden convertirse en el único archivo para los materiales locales de los tipos mencionados para la biblioteca comunitaria, tanto en el formato físico como virtual. Incluso entre las colecciones de libros tradicionales y otros tipos de materiales, pueden convertirse en archivos para géneros o temas especializados, actuando como el sitio de referencia de estos materiales para otras bibliotecas y sus usuarios.

### Ocho Casos

Los ocho casos que siguen a continuación describen con más detalle los ocho puntos extremos de las cuatro dimensiones mencionadas anteriormente, aunque modificados para que reflejen la imposibilidad en la práctica de implementar estos casos en su formato más simple. Se pretende que los casos ayuden a apreciar mejor las decisiones que deben tomarse en cada dimensión al contrastar sus dos extremos.



### La Biblioteca Física

Las bibliotecas de 1960 y 2010 difieren considerablemente en la diversidad de materiales que recogen, la forma en la que ofrecen servicios básicos, las destrezas exigidas a los bibliotecarios y la variedad de servicios que proporcionan. No obstante, también comparten ciertas similitudes importantes que, a pesar de 50 años de cambios radicales en la tecnología, economía y sociedad,

han permitido a las bibliotecas evolucionar relativamente sin problemas para satisfacer las necesidades continuas y cada vez mayores de sus usuarios<sup>23</sup>. Así pues, es razonable pensar que la biblioteca del 2030 o incluso del 2060 que, aunque utilice diversas herramientas tecnológicas y recoja y ofrezca acceso a una variedad cada vez más amplia de materiales, continuará siendo en su esencia una biblioteca física que un viajero del 2010 reconocería.

Sin embargo, esta biblioteca del futuro no se limitaría al material físico y aunque estuviera enclavada en un edificio, necesariamente tendría que depender del Internet de esa época y de su probable conexión de banda muy ancha para ofrecer a sus usuarios acceso a recursos virtuales de considerable riqueza, encabezada por un grupo de bibliotecarios con un profundo conocimiento de esos recursos y de cuándo y cómo utilizarlos. Debido a que casi todos estos usuarios de la biblioteca dispondrían por sí mismos de acceso de banda ancha a Internet, incluida la habilidad para interactuar con las “guías/orientadores” de Internet en cualquier parte del mundo, la biblioteca física local tendría que desarrollar sus propios valores.

Uno de esos valores podría ser la creación de redes sociales locales con presencia física en la biblioteca. Dentro de 30 o 50 años, es probable que las redes sociales digitales sean una experiencia rica con acceso a vídeos de gran calidad. Incluso entonces, la gente todavía deseará participar en persona en redes por diversas razones. La biblioteca podría organizar o simplemente ofrecerse como un lugar para los grupos que quieren reunirse con alguna finalidad—desde versiones futuras de clubs de lectura, a grupos de padres que quieren discutir cuestiones relacionadas con la educación de los hijos, a la planificación de viajes. Algunas de estas reuniones podrían incluir a participantes de otros sitios traídos a través del Internet vigente en ese momento y presentados a tamaño real en la pantalla de la biblioteca<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> De acuerdo con el informe de la ALA *The Condition of U.S. Libraries, 1999-2009*, el uso y gastos en las bibliotecas públicas continuó creciendo, al menos durante la última parte de ese periodo, a pesar de la introducción cada vez mayor de Internet. Consulte [http://www.ala.org/ala/research/librarystats/librarymediacenter/Condition\\_of\\_Libraries\\_1999.20.pdf](http://www.ala.org/ala/research/librarystats/librarymediacenter/Condition_of_Libraries_1999.20.pdf) [acceso el 13 de mayo del 2011].

<sup>24</sup> Actualmente, algunas bibliotecas traen conferenciante a través de Internet. Consulte, por ejemplo,

Además, las limitaciones económicas y la probable reducción de la demanda de material físico—libros, CDs, DVDs—puede dar lugar a la modificación de los sistemas de préstamo interbibliotecario actuales. En cada biblioteca física se pueden almacenar muy pocos libros físicos u otro material, mientras que sólo una o varias bibliotecas dedicadas al préstamo interbibliotecario tendrán un volumen mayor. Cada biblioteca puede centrar sus colecciones en temas específicos, dependiendo en parte de las condiciones locales, de tal manera que, por ejemplo, una biblioteca puede tener novelas de misterio, audiolibros y DVDs de películas de misterio, mientras que otras pueden disponer de material de ciencia ficción o romance. Siguiendo esta estrategia, los bibliotecarios locales pueden conocer en profundidad las materias de las colecciones especializadas de su biblioteca<sup>25</sup>. Otra variación en este planteamiento sería que las bibliotecas de una región compraran conjuntamente una parte importante de sus fondos físicos y los ubicaran en una instalación externa compartida que los enviaría directamente a los usuarios cuando lo solicitaran (como ya lo están haciendo algunas bibliotecas universitarias). Esta estrategia abriría el espacio de la biblioteca para otros usos como, por ejemplo, los que se sugieren a continuación para las bibliotecas centradas en la persona o en la comunidad. Así pues, en este caso modificado de una biblioteca completamente física, sus instalaciones siguen siendo físicas, aunque es probable que el material que ofrece a sus usuarios haya dejado el edificio para volver de otras instalaciones por mensajero o, más probablemente, a través de Internet.



### La Biblioteca Virtual

El caso en el extremo opuesto de la dimensión física/virtual asume que los avances en las tecnologías digitales y los cambios institucionales y económicos resultantes conducirán a una transformación fundamental de casi todas las

<http://www.nowplayingnashville.com/event/detail/162293/SkypeSessionsAnneRice> [acceso el 13 de mayo del 2011].

<sup>25</sup> La Biblioteca Pública de Denver, por ejemplo, se ha centrado en cuatro áreas de servicio—contemporánea, familia, niños y lengua y aprendizaje—diseñadas para atender a diferentes segmentos de su comunidad de usuarios. Consulte <http://www.libraryjournal.com/article/CA6290565.html> [acceso el 13 de mayo del 2011].

bibliotecas. En este caso, las bibliotecas reconsiderarán cada una de estas funciones, incluido el contacto con sus usuarios y, en la medida de lo posible, avanzarán hacia el dominio digital. Donde una vez hubo un edificio, ahora existiría una presencia Web, que utilizaría todos los servicios virtuales disponibles—sitios web, redes sociales, mensajería instantánea, videoconferencia, etc. Los usuarios de esta biblioteca virtual satisfarían sus necesidades—de encontrar y adquirir material, obtener respuestas a preguntas, participar en reuniones—accediendo a su sitio web a través de Internet. Este caso extremo describe el reto más importante para la biblioteca pública en su forma actual.

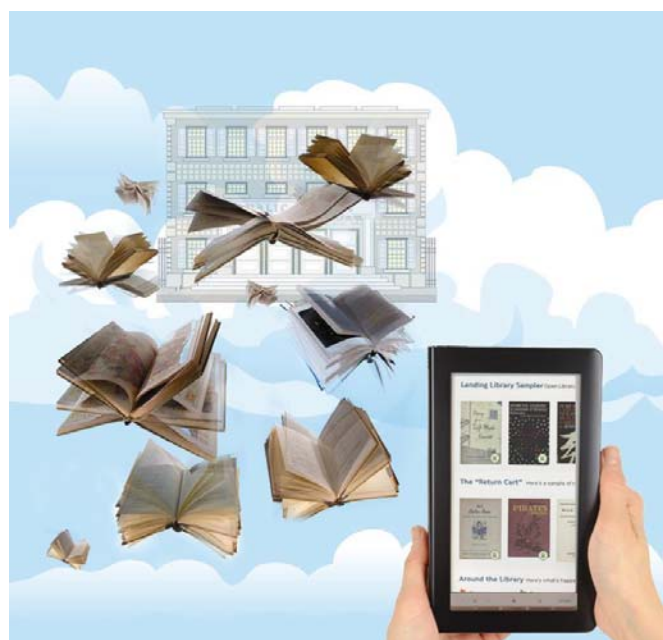


Ilustración de Jennifer Bishop.

En este caso, la digitalización de casi todo el material—texto, imagen, audio, vídeo, multimedia—y su disponibilidad a través de la Web, elimina la necesidad de la colección física tradicional local al mismo tiempo que facilita el acceso a una variedad mucho mayor de materiales que los que la biblioteca física pueda tener. A continuación, surge la cuestión de cómo la biblioteca local, ahora virtual, ofrecería acceso a sus usuarios a esta gran colección y cómo se pagaría este acceso (como se trató anteriormente en el Recuadro 2).

En un posible ejemplo de este caso extremo, cada biblioteca pública local se convertiría en un afiliado independiente de uno o más grupos de bibliotecas públicas de toda la nación con

catálogos comunes de todo el material del que disponen, tanto digital como físico. Por lo tanto, cada biblioteca pública, independientemente del número de sus miembros, podría ofrecer el mismo alto nivel de disponibilidad del material. Los catálogos estarían a disposición de los usuarios de cada una de las bibliotecas en un sitio web gestionado conjuntamente (localizado en un servidor en la nube) al que los usuarios accederían a través del propio portal de su biblioteca para buscar y solicitar textos, audio, vídeo o material multimedia concreto, en cualquier formato que deseen, utilizando el catálogo común. Los catálogos serían similares a los utilizados por Netflix, Amazon o Audible.com, pero probablemente emplearían una mayor variedad de metadatos para describir cada uno de los fondos. El material digital se podría descargar en Internet desde los servidores en la nube o solicitarlo en un formato portátil en consonancia con la tecnología del momento (para el 2030, los CDs y DVDs se sustituirán por soportes de almacenamiento con una capacidad mucho mayor). El material físico se podría enviar, como Netflix hace actualmente, desde la biblioteca física o el depósito local más cercano en el que se encuentre.

Este ejemplo de una biblioteca conjunta creada mediante la colaboración entre las bibliotecas públicas podría verse facilitado por el proyecto Biblioteca Pública Digital de América, que actualmente está en la fase preliminar de discusión y planificación<sup>26</sup>. Esta biblioteca afianzaría el acceso al material digital desde una diversidad de fuentes que van más allá de las bibliotecas públicas. Aunque muchos millones de documentos de dominio público serían fáciles de conseguir, antes de que se pudiera incluir el material más reciente (libros, música, vídeo, películas) se tendrían que resolver las cuestiones relacionadas con los derechos de autor y la compensación de los autores. Un intento fructífero actual para consolidar el material digital es The Internet Archive, que conserva copias de los contenidos de

Internet a medida que van cambiando y, además, ha incluido material digitalizado de otras fuentes<sup>27</sup>.

Las comunidades locales (que, en este caso, no tendrían que asumir muchos de los costes de adquisición y almacenamiento tradicional del material y de los sistemas de información de sus bibliotecas locales) pagarían una cuota de suscripción mensual o anual para acceder a un servicio compartido, cuyos ingresos se utilizarían para pagar a los autores y productores por el uso de su material y para cubrir los costes de las instalaciones centrales. Aunque rompiendo con la larga tradición de las bibliotecas públicas gratuitas, los costes también podrían ser asumidos, al menos en parte, directamente por los usuarios. La cuota de un usuario dado podría variar dependiendo del número de documentos que deseara tener a la vez (de nuevo, basándose en el modelo de Netflix) y/o su situación económica, aunque es probable que las tarifas de la comunidad estarían relacionadas con el número de usuarios inscritos.

En una variación de este caso extremo, el edificio de la biblioteca física utilizaría su espacio disponible para diversas actividades de la comunidad como, por ejemplo, las descritas en el caso que se trata a continuación. En otra variación, a mitad de camino entre los casos extremos, las bibliotecas físicas locales servirían como agencias intermediarias locales para la biblioteca virtual conjunta. Además, podrían mantener ciertas características, dependiendo de las necesidades locales como, por ejemplo, las salas de lectura y reunión, los bibliotecarios de referencia especializados (y las guías de Internet) y los archivos de materiales relevantes a nivel local.

La biblioteca totalmente virtual haría la competencia a los formatos desarrollados por los servicios ya consolidados—Amazon (tanto Kindle como los libros físicos), Audible.com, Netflix e iTunes, por ejemplo—así como a cualquier librería física que quede. En este entorno competitivo, las

<sup>26</sup> Consulte Robert Darnton, "Can We Create a National Digital Library?" *The New York Review of Books* (October 28, 2010) y Robert Darnton, "Toward the Digital Public Library of America, An Exchange," *The New York Review of Books* (November 25, 2010). David Rothman ha propuesto una idea relacionada en "Why We Can't Afford Not to Create a Well-stocked National Digital Library System," *The Atlantic* (November 2010).

<sup>27</sup> Consulte [www.archive.org](http://www.archive.org). De acuerdo con el sitio web, "The Internet Archive es una organización sin ánimo de lucro del tipo 501(c)(3) que se fundó para crear una biblioteca en Internet. Entre sus objetivos se incluyen ofrecer acceso permanente a los investigadores, historiadores, estudiosos, personas con discapacidades y el público en general a las colecciones históricas que existen en formato digital... Ahora the Internet Archive incluye textos, audio, imágenes en movimiento y software además de páginas archivadas..."

ventajas potenciales de la biblioteca virtual incluirían precios más bajos (mediante subvenciones locales financiadas por el contribuyente para las tarifas de los usuarios y el estatus no lucrativo de la biblioteca), un mejor servicio a través de un único sitio web para todo el material, bibliotecarios muy competentes que actúan de orientadores del material digital y el envío más adecuado mediante las sucursales locales. La biblioteca también podría colaborar con sus competidores subcontratando a Netflix, Amazon, Audible, iTunes y Google para ciertos servicios, utilizando su gran volumen para obtener mejores precios.

Llevar a cabo este modelo extremo de la biblioteca virtual a escala nacional plantearía enormes retos institucionales y políticos. Hacerlo de una forma que permitiera la supervivencia en un mercado muy competitivo supondría un desafío aún mayor.



### La Biblioteca para Personas Individuales

En un extremo de la dimensión persona individual/comunidad se encuentra la biblioteca del Siglo XXI que se centra en atender las necesidades de unos usuarios locales, uno a uno o en pequeños grupos que comparten un interés común. En este caso, la función del bibliotecario es servir como orientador, ayudando a cada usuario a obtener el material que necesita en el formato—físico o virtual—más conveniente. Los sistemas de recomendación específicos para bibliotecas<sup>28</sup> facilitan este servicio. De igual modo que actualmente Amazon y Netflix intentan actualmente predecir qué material interesará a sus usuarios basándose en sus elecciones anteriores, las bibliotecas del futuro dispondrán de programas que podrán utilizar para el mismo fin. Por supuesto, las bibliotecas son muy sensibles con la privacidad de sus usuarios y, si estos sistemas se empiezan a utilizar, probablemente lo harán sobre una base “voluntaria” explícita, en lugar de ser automáticos como en el caso de Amazon y Netflix.

<sup>28</sup> Los resultados de la experiencia con un sistema de este tipo se dan a conocer en Andreas Geyer-Schulz, Andreas Neumann, and Anke Thede, “An Architecture for Behavior-Based Library Recommender Systems,” *Information Technology and Libraries* 22, No. 4, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/lita/ital/2204geyer.cfm>.

Una biblioteca física centrada en atender a personas individuales tendría mesas de estudio para consultar el material y grandes salas de lectura con sillas cómodas que facilitarían el uso apropiado de dispositivos personales como, por ejemplo, ordenadores, tablets y teléfonos, con acceso a la red inalámbrica de la biblioteca. La biblioteca mantendría y mejoraría su función actual como un lugar tranquilo donde las personas pueden investigar, relajarse, pensar o trabajar. Sólo las pequeñas colecciones especializadas de materiales estarían disponibles a nivel local en formato físico; mientras que la mayoría del material se podría descargar de Internet y la Web gratis o a través de la suscripción de la biblioteca. Los bibliotecarios desarrollarían activamente colecciones, exposiciones y clases para atender a los usuarios y estarían a su disposición para ayudarles, uno a uno, a satisfacer sus necesidades.

La biblioteca física centrada en las personas individuales también podría ofrecer a sus usuarios acceso a tecnologías relativamente caras o difíciles de utilizar, que actualmente van desde pequeñas y grandes impresoras (incluidas impresoras de libros) a libros electrónicos y reproductores de vídeo portátiles, que se están desarrollando con los últimos avances tecnológicos. De hecho, la biblioteca podría ser el lugar en el que la mayoría de las personas podrían aprender a utilizar dispositivos y materiales innovadores incluso antes de que lleguen a estar muy extendidos y sean muy asequibles.

En una biblioteca virtual centrada en atender a personas individuales, los bibliotecarios interactuarían habitualmente con los usuarios, uno a uno, mediante los chats en línea o trabajarían con pequeños grupos con intereses similares a través de las redes sociales<sup>29</sup>. Este último modo de trabajar podría ser mucho más fácil de llevar a cabo en línea que en persona, especialmente ya que podría tener lugar asincrónicamente mediante el envío de mensajes. Los bibliotecarios también facilitarían las colaboraciones entre las personas individuales y les atenderían como un recurso de información o guía, ayudándoles a encontrar y seleccionar la información más relevante entre los recursos casi ilimitados de la Web.

<sup>29</sup> Por ejemplo, consulte el proyecto piloto “My Info Quest”, <http://www.myinfoquest.info/> [acceso el 13 de mayo del 2011].



### La Biblioteca Comunitaria

En otro extremo de la dimensión persona individual/comunidad se encuentra la biblioteca que responde a los avances en las tecnologías y los materiales centrándose en las necesidades y oportunidades de la comunidad local en lugar de competir con los servicios comerciales de envío de material. La biblioteca física se convierte, incluso aún más de lo que ya es en la actualidad, en un centro para una amplia variedad de actividades comunitarias en el que ofrece diversos lugares para celebrar reuniones formales e informales—despachos, salas de conferencias, pequeños y posiblemente grandes auditorios—cada uno de los cuales está totalmente equipado con acceso a los materiales y a las tecnologías para su visualización. Algunas de estas tecnologías pueden ser especializadas para satisfacer las necesidades de los niños, adolescentes o estudiantes adultos.

En lugar de las salas de lectura abiertas, esta biblioteca podría tener mesas de estudio para que personas individuales o pequeños grupos de usuarios puedan ver cómodamente el material digital que sería de dos tipos—externo y local. Los materiales externos serían aquellos que estarían en la Web, muchos de los cuales estarían a disposición de los usuarios desde sus hogares y mucho otro a través de los servicios de pago según el uso, accesibles sin ningún coste a través de la suscripción de la biblioteca. El material local sería el recogido y archivado por los bibliotecarios como, por ejemplo, las actas de las reuniones del gobierno local; documentos administrativos públicos actuales e históricos; fotografías, películas cinematográficas, registros sonoros y grabaciones en vídeo actuales e históricas de sitios y personas locales; periódicos y blogs locales y memorias y recuerdos de gente del lugar. Gran parte de este material también estaría accesible a través de Internet<sup>30</sup>, aunque un acceso más fácil al material no digital y el conocimiento de los bibliotecarios locales sobre dicho material contribuirían a que el acceso desde la biblioteca física fuese más productivo. La biblioteca también podría albergar

blogs relacionados con asuntos de interés para la comunidad local.

Además de estas instalaciones básicas, una biblioteca física centrada en la comunidad local ofrecería otros servicios, dependiendo de las necesidades de la comunidad, como podrían ser una cafetería, un cuarto de juegos infantil y una sala de reuniones/teatro. También podría ser un centro tecnológico con impresoras de gran formato y calidad; dispositivos multifunción y lectores de documentos que han evolucionado a partir de Kindle, iPad y otros lectores de libros electrónicos, así como reproductores de audio y vídeo, que se podrían pedir en préstamo.

Una biblioteca virtual centrada en la comunidad la atendería a través de un sitio web y una amplia variedad de actividades de las redes sociales que se ofrecerían como resultado de la evolución continua de Facebook y servicios similares. Los bibliotecarios recogerían y harían accesibles en formato digital los materiales de la comunidad tratados anteriormente. El sitio web de la biblioteca albergaría lugares de reunión y grupos sociales que se centrarían en los temas relacionados con los materiales de la comunidad, ya sean contemporáneos (reuniones del ayuntamiento, problemas de tráfico, desarrollo inmobiliario) o históricos (personalidades locales, fotografías, eventos importantes)<sup>31</sup>. En cierto sentido, la biblioteca comunitaria—física o virtual—estaría asumiendo responsabilidades anteriormente desempeñadas por los periódicos locales, cuyo futuro en las próximas décadas sigue siendo incierto.



### La Biblioteca para la Colección

En un extremo de la dimensión colección/creación se encuentra la biblioteca para la colección, un lugar donde los usuarios pueden venir a asimilar información, adquirir conocimiento, disfrutar del

<sup>30</sup> La digitalización y el acceso a material de este tipo se discute en Gwen Glazer, *Digitizing Hidden Collections in Public Libraries*, OITP Perspectives No. 1. Washington, DC: American Library Association, June 2011.

<sup>31</sup> Un ejemplo de un servicio de este tipo es el sitio web *Digital Amherst* de la Biblioteca de Amherst, Massachusetts, que muestra objetos e información sobre la historia de Amherst, <http://www.digitalamherst.org>. Un segundo ejemplo, que compila un listado informativo de organizaciones con servicios sin ánimo de lucro en la zona de Berkeley, California, es la Berkeley Information Network de la Biblioteca Pública de Berkeley, <http://bancroft.berkeleypublic.org/databases/bplbin/home.php>.

arte y entretenerse. Ya sea en la forma física o virtual, esta biblioteca ofrecería acceso rápido y gratuito a los recursos informativos, artes visuales y música y a diversas fuentes de entretenimiento recogidas en una variedad de materiales. Esta biblioteca desempeñaría las funciones tradicionales de las bibliotecas, ampliadas, conforme la tecnología avanza, por la posibilidad de ofrecer acceso a colecciones de nuevos materiales y géneros que aprovechan el potencial de ese material. Entre estos recursos se incluirían los medios de comunicación de las redes sociales, blogs, mensajes de Twitter, juegos, aplicaciones e información multidimensional de texto/audio/vídeo y material para el entretenimiento ya existentes, precursores de material más complejo que será habitual en las próximas décadas.



### La Biblioteca para la Creación

En el otro extremo de la dimensión colección/creación se encuentra la biblioteca para la creación, que amplía el papel tradicional de la biblioteca y la convierte en un lugar donde los materiales que transmiten la información, el conocimiento, el arte y el entretenimiento no sólo se puedan adquirir sino también crear. Esta biblioteca albergaría diversos equipos e instalaciones especializadas para ayudar a los autores, editores, artistas y otros creadores a preparar nuevas obras, solos o en grupo, en soportes nuevos o tradicionales, para uso personal o una distribución general. Sus usuarios se encontrarían en una situación privilegiada para contribuir al desarrollo del material que ya existe en la biblioteca. En este caso, los bibliotecarios serían orientadores e intermediarios muy competentes para aquellas personas o grupos que deseen usar el equipo de la biblioteca y los espacios de trabajo para crear un vídeo personal, escribir y producir un texto multimedia, un vídeo musical o una obra de un género concreto utilizando el material se puede crear en la biblioteca<sup>32</sup>.

<sup>32</sup> Por ejemplo, la Biblioteca Pública de Chicago, con la financiación de una fundación, ha creado "YOUmedia", un lugar donde los estudiantes de instituto pueden venir, solos o en grupo, para crear material digital; desarrollar destrezas interpretativas; participar en recitales de poesía y utilizar una amplia variedad de equipos de audio, vídeo, gráficos e informáticos, <http://youmediachicago.org/2-about-us/pages/2-about-us> [acceso el 13 de mayo del 2011].



### La Biblioteca Portal

En un extremo de la dimensión portal/archivo se encuentra la biblioteca que sirve como punto de entrada y acceso a grandes depósitos de información disponible tanto en formato virtual como físico. En este caso, los bibliotecarios conocerían muy bien dónde y cómo encontrar y acceder a la información, arte o entretenimiento que un usuario de la biblioteca podría necesitar y estarían a su disposición en dependencias bibliotecarias que podrían ubicarse en, por ejemplo, tiendas de grandes o pequeños centros comerciales e incluso edificios de oficinas donde los usuarios los podrían encontrar fácilmente. Estas instalaciones constarían de puntos de acceso a Internet (por cable e inalámbricos); ordenadores, dispositivos para la comunicación y la visualización (ordenadores de sobremesa, portátiles, tablets y otros dispositivos más pequeños) y un número relativamente pequeño de material físico—libros, revistas, libros electrónicos, revistas electrónicas, vídeos, audio—y los lectores especializados que podrían necesitar. Los bibliotecarios también estarían accesibles directamente mediante la comunicación por audio/vídeo y a través de diversos servicios desarrollados a partir de Facebook, Twitter y otros recursos de las redes sociales. Es probable que las bibliotecas también lleguen a los usuarios utilizando los sistemas de recomendación (como se trató anteriormente) para identificar y estar al tanto de sus intereses y avisarles cuando se dispongan de documentos que se ajusten a su perfil de interés.

La biblioteca también serviría como un sitio al que se podría enviar, digital o físicamente, el material solicitado por un usuario porque así se podría reducir la posibilidad de que se suban a Internet materiales protegidos y que se puedan copiar de forma ilimitada y sin pagar nada o porque la biblioteca tiene la capacidad de imprimir y encuadernar rápidamente libros físicos<sup>33</sup>, descargar y grabar DVDs (o sus formatos sucesores) o realizar múltiples copias para grupos locales. Cada una de estas funciones estarían disponibles, de

<sup>33</sup> Algunas bibliotecas y librerías ya han instalado máquinas "Espresso Book Printing" que pueden imprimir y encuadernar libros con varios cientos de páginas en unos pocos minutos por menos de 10 dólares. Consulte, por ejemplo, Village Books of Bellingham, Washington, <http://villagebooks.com/espresso-book-machine-print-demand>.

forma privada o comercial, desde otras fuentes; la biblioteca atendería a las personas con necesidades que no son cubiertas por esos otros servicios o que no pueden costearse.

En este caso, para ser valoradas y utilizadas, las bibliotecas tendrían que ofrecer servicios que, de alguna forma, fueran mejores que los que estarían disponibles en Internet en el futuro. Entre sus usuarios se podrían incluir principalmente a preadolescentes y a mayores de 40 años, grupos cuyos miembros es más probable que necesiten ayuda para utilizar las tecnologías y herramientas que se desarrollan rápidamente. Los adolescentes y los que tengan veintitantos o treinta y tantos años serían los que se sentirían más cómodos con las tecnologías de la información punteras desarrolladas durante su juventud.



### La Biblioteca Archivo

En el otro extremo de la dimensión portal/archivo se encuentra la biblioteca pública local que sirve como depósito permanente del conocimiento y de la información local (como muchas ya hacen)<sup>34</sup>. Esta biblioteca asumiría la responsabilidad de recoger y mantener materiales únicos que registran la vida local, entre los que se podrían incluir documentos municipales como, por ejemplo, datos demográficos, información sobre las tierras y los edificios, datos fiscales y documentos de la policía y del cuerpo de bomberos; documentos educativos del sistema escolar; periódicos o blogs locales; recuerdos y memorias personales; fotos históricas y actuales y el material efímero misceláneo de eventos públicos<sup>35</sup>. Hasta donde sea posible, estos documentos se digitalizarían y subirían a la Web o a sus sucesores. La biblioteca local también catalogaría sus fondos locales únicos. El catálogo sería digital y estaría accesible a través de Internet.

<sup>34</sup> Por ejemplo, la División de Louisiana de la Biblioteca Pública de Nueva Orleans "es una división de referencia que recoge recursos relacionados con el estudio de Louisiana y de sus ciudadanos y con la ciudad de Nueva Orleans y sus habitantes. Otras de sus áreas de interés son el Río Mississippi, el Golfo de México y el Sur. Dentro de las colecciones de la División se incluyen libros de o sobre los habitantes de Louisiana; documentos municipales, regionales y estatales; manuscritos, mapas, periódicos, publicaciones periódicas, microfilms, fotografías, diapositivas, películas cinematográficas, grabaciones sonoras, grabaciones en vídeo, postales y material efímero de todo tipo". Consulte <http://nutrias.org/~nopl/info/louinfo/louinfo.htm>.

<sup>35</sup> El sitio web Digital Amherst, op. cit.

Aunque muchos organismos gubernamentales locales ponen sus registros en la Web, las bibliotecas podrían servir como un sitio único para acceder a la información de muchos de estos organismos, mantener información histórica y actual, imponer formatos de información coherentes y transferir la información del soporte tradicional al nuevo conforme evolucione la tecnología. Es probable que muchos de estos servicios consuman demasiado tiempo o sean demasiado caros de financiar con los presupuestos de los organismos gubernamentales locales.

La red de miles de bibliotecas públicas que desempeñan cada una su función a nivel local ofrecería una fuente de información sin igual para los que tengan intereses prácticos, comerciales o académicos en, digamos por ejemplo, los valores de la propiedad inmobiliaria en las ciudades de Connecticut durante la primera década del Siglo XXI; las relaciones entre la demografía, las oportunidades educativas y la conducta criminal en las ciudades pequeñas de la región central de los Estados Unidos o cualquiera entre la multitud de posibles preguntas que se podrían responder accediendo a los datos de uno o más de estos archivos locales.

La biblioteca local también podría albergar archivos temáticos físicos como, por ejemplo, novelas de misterio, partituras musicales, DVDs de películas mudas, etc. Si grupos de bibliotecas escogieran especializaciones complementarias para sus archivos, podrían crear conjuntamente una colección más grande y diversa que la que sería posible por separado. Combinando un catálogo en línea común y el envío rápido de material mediante el préstamo interbibliotecario, este archivo colectivo permitiría a las bibliotecas públicas más pequeñas ofrecer servicios comparables a los de las más grandes.

Junto a su función de archivo local o temático, la biblioteca tendría una sala de lectura, acceso a Internet y salas de reunión comunitarias. Sus bibliotecarios serían expertos locales en los recursos informativos disponibles, ayudando tanto a usuarios locales como remotos a encontrar e interpretar la información que su archivo contiene.

## Toma de Decisiones Estratégicas para las Bibliotecas Públicas

Dentro del espacio de las cuatro dimensiones que se mostró anteriormente en la Figura 1 radican las decisiones estratégicas realistas para el futuro de las bibliotecas públicas, la mayoría de las cuales se encuentran entre los extremos descritos más arriba. Téngase en cuenta que estas decisiones tienen que ver con la forma en que funciona una biblioteca y no con las tecnologías concretas que utiliza, su situación económica o el tipo de usuarios; por lo tanto, seguirán ocupando un lugar destacado en el futuro para la mayoría de las bibliotecas públicas.

### Temas Transversales

Existen varios temas que afectan y conforman las cuatro dimensiones y las decisiones estratégicas tratadas anteriormente:

- **Competencias del bibliotecario**—Conforme el material accesible en la biblioteca es cada vez más digital, las competencias necesarias de los bibliotecarios deberán ir en consonancia. Los bibliotecarios del futuro se convertirán en orientadores del material digital, tendrán fluidez con los idiomas y las estructuras de los documentos y datos digitales y conocerán la disponibilidad de recursos informativos en Internet y en otros sitios, podrán utilizar las herramientas de las redes sociales y los sistemas de recomendación y de transmisión de mensajes para establecer una comunicación inmediata y más directa con sus usuarios y responder más eficazmente a sus necesidades y deseos. Por lo tanto, serán muy competentes con el material y las herramientas digitales y comprenderán mejor y más en profundidad a sus usuarios.
- **Colaboración y consolidación** — El crecimiento continuado del volumen del material bibliotecario, tanto físico como digital; el cambio en la demanda del usuario del material físico al digital y las presiones económicas en las bibliotecas darán como resultado un aumento continuo de las diversas formas de colaboración y consolidación de las colecciones.
- **Digitalización** —Independientemente de cuál sea la proporción de material físico y virtual en la biblioteca del futuro, lo cierto es que el material digital aumentará rápidamente, así como la disponibilidad de las versiones digitales de material que anteriormente sólo estaba disponible en formato físico. El silencio de los estantes será sustituido por el zumbido de los servidores y el préstamo de los libros se convertirá en la descarga de material.
- **Personalización y redes sociales**—Las herramientas que actualmente utilizan Amazon y Netflix para recomendar títulos a sus usuarios estarán, de algún modo, disponibles para las bibliotecas, permitiéndoles complementar las recomendaciones en persona con las generadas automáticamente basándose en las anteriores elecciones de material de sus usuarios. Sin embargo, debido a la preocupación tradicional de la biblioteca por la privacidad de sus usuarios, es probable que necesiten una autorización formal de cada usuario antes de ofrecer este servicio. Las bibliotecas también llegarán a sus usuarios a través de diversas redes sociales y sistemas de transmisión de mensajes. Casi un 60 por ciento de las bibliotecas ya tienen páginas en Facebook y utilizan Twitter para anunciar eventos y otras noticias de última hora y los blogs de las bibliotecas ciertamente prosperarán.
- **Archivo y Catalogación** —Una de las funciones que probablemente asumirán bibliotecas de todos los tipos es el archivo de material importante a nivel local como, por ejemplo, documentos del gobierno de la comunidad, memorias personales o documentos históricos, tanto para uso local como para que se pueda acceder a ellos a través de Internet y de la Web. Se espera que los bibliotecarios tomen la iniciativa en la organización de la información, el vocabulario y la estructura de los metadatos y los medios de control de la procedencia. También tendrán que afrontar problemas relacionados con la preservación y transferencia de la información debido al envejecimiento y a la obsolescencia del material digital de todos los formatos.
- **Precio**— Una ventaja importante que las bibliotecas tienen sobre sus competidores comerciales es el precio; muy pocas bibliotecas cobran a sus usuarios por el acceso a sus materiales

e instalaciones, aunque pueden limitarlo a los residentes, estudiantes matriculados o empleados. Los usuarios de la biblioteca pública, incluso los que tengan unos ingresos importantes, pueden preferir pedir en préstamo materiales de la biblioteca para utilizarlos gratis durante un breve periodo de tiempo en lugar de comprarlos o alquilarlos. Esto es especialmente cierto cuando se necesitan muchas fuentes para, por ejemplo, un proyecto de investigación o el análisis de una inversión potencial. Las personas con ingresos más limitados dependen incluso aún más del acceso gratuito a la información y al entretenimiento a través de la biblioteca local. Esta es una ventaja que las bibliotecas se esforzarán por mantener.

### Consideraciones Importantes

A la hora de escoger una visión para el futuro y formular una estrategia para su consecución, una biblioteca debe tener en cuenta varios factores clave. La elaboración meditada de la estrategia teniendo en cuenta estos factores puede ayudar a la biblioteca a prever los cambios y tomar medidas que puedan mejorar sus posibilidades de conseguir su visión deseada en lugar de reaccionar pasivamente a las tendencias a medida que suceden<sup>36</sup>.

En primer lugar, la biblioteca debe establecer claramente su misión y objetivos— su naturaleza específica y las necesidades de sus usuarios.

En segundo lugar, debe considerar cuidadosamente las tendencias e influencias externas importantes que probablemente le afectarán en un futuro previsible, presentándolas como un conjunto de premisas que comparten los responsables de la institución—una visión explícita del mundo.

En tercer lugar, debe realizar un análisis crítico de qué puntos fuertes o ventajas tiene en relación con sus probables “competidores” como, por ejemplo, Netflix, Google, y Amazon. Estas ventajas incluyen tanto lo que hace o sus competencias básicas como lo que tiene o su capital estratégico.

Juntos, estos puntos fuertes constituyen la parte principal de la visión de la biblioteca.

En cuarto lugar, la visión de la biblioteca para el futuro debería basarse en los imperativos estratégicos que se derivan tanto de un análisis de la visión del mundo como de la visión de la biblioteca en su conjunto. Los imperativos estratégicos son acciones que se deben llevar a cabo a la vista de esas realidades. Por ejemplo: “Esta biblioteca debe asegurarse de que todos los bibliotecarios futuros que contrate tengan una buena formación y experiencia en la evaluación y uso de las fuentes de información de Internet”.

En quinto lugar, basándose en los imperativos estratégicos, la biblioteca debe examinar las visiones alternativas para su futuro, algunas de las cuales se describen en este informe. A continuación, debe evaluar cuáles de estas visiones responden a los imperativos estratégicos y son posibles dado el contexto externo (visión del mundo) y teniendo en cuenta la competencia en función de los puntos fuertes de la institución (visión de la biblioteca).

En sexto lugar, se debe tomar una decisión basándose en esta información para dirigir el curso estratégico hacia una visión específica que combine las decisiones estratégicas tomadas en cada una de las cuatro dimensiones descritas anteriormente. En este punto, puede percibirse que la institución carece de ciertas competencias o valores estratégicos básicos esenciales para el logro de esta visión. Por lo tanto, un elemento importante de la puesta en práctica de la estrategia será tomar medidas para adquirir estas competencias o valores mediante la contratación, formación o cooperación con otra institución.

Finalmente, mientras se pone en práctica la estrategia, no se deben perder de vista las premisas representadas por la visión del mundo y la visión de la biblioteca. Cambios importantes en estas premisas pueden justificar una corrección a mitad de camino en la estrategia. Por lo tanto, aunque sea el resultado de cuidadosas reflexiones, ninguna estrategia se puede considerar inmutable.

<sup>36</sup> El proceso descrito aquí, definición de la dirección estratégica, ha sido desarrollado por el autor durante los últimos 25 años a través de su eficaz aplicación en la Corporación Xerox, el Centro Nacional para Aplicaciones de Supercomputación de la Universidad de Illinois y otras empresas Fortune 500 e instituciones sin ánimo de lucro.

## Conclusión

Los cambios que afrontarán las bibliotecas públicas durante los próximos 30 años serán tan profundos como lo han sido en los últimos 30 años. Es esperanzador que estas bibliotecas hayan respondido tan eficazmente hasta ahora, no obstante, parece que tendrán que enfrentarse a retos incluso más difíciles en el futuro. Las opciones descritas en este informe responden a posibles resultados de las fuerzas y tendencias económicas, sociales y tecnológicas que afectarán a las bibliotecas. Sin embargo, todos asumen que las bibliotecas públicas continuarán existiendo. Desafortunadamente, no es imposible imaginar un futuro sin bibliotecas aunque para evitarlo y que puedan continuar ejerciendo su función como garantes del acceso gratuito e imparcial a la información, éstas deben desempeñar un papel activo para forjar su futuro.

## Agradecimientos

Al autor le gustaría expresar su gratitud al Director de la OITP, Alan Inouye, por la oportunidad de realizar esta publicación y por sus comentarios y revisiones de los borradores.

Esta publicación se desarrolló bajo la coordinación del Subcomité de la OITP sobre las Bibliotecas de América para el Siglo XXI y el Comité Asesor de la OITP. Gracias a los presidentes y miembros de estas entidades por sus comentarios y orientaciones.

También quisiera dar las gracias a varias personas que hicieron comentarios detallados sobre los borradores u ofrecieron su valiosa ayuda:

Stan Besen, Charles River Associates  
Maxine Bleiweis, Westport (Conn.) Public Library  
David Breecker, Santa Fe Innovation Park  
Larra Clark, ALA OITP  
Marc Gartler, Madison (Wisc.) Public Library  
Jenifer Grady, ALA Allied Professional Association  
Dottie Hiebing, Metropolitan New York Library Council (jubilada)  
Wei Jeng-Chu, Worcester (Mass.) Public Library  
Donald Lamm, W.W. Norton Publishing Company (jubilado)  
Kara Malenfant, Association of College and Research Libraries  
Erica Pastore, Institute of Museum and Library Services  
Vivian Pisano, San Francisco Public Library (jubilada)  
Emily Sheketoff, ALA Washington Office  
Bonnie Tijerina, Claremont Colleges  
Janice Tsai, Microsoft Corporation  
Betty Turock, Rutgers University  
Joyce Valenza, Springfield Township High School (Penn.) Library  
Julie Walker, American Association of School Librarians

El subcomité celebró sesiones en varios plenos y congresos anuales de la ALA que ofrecieron aportaciones importantes a este informe. El autor agradece las contribuciones de los panelistas y asistentes a las sesiones de estos congresos.

Finalmente, agradece a Rona Briere su cuidadosa edición y a Jennifer Bishop por su excelente maquetación y otros tareas de producción.

## Sobre el Autor

El Dr. Roger E. Levien ha dedicado su carrera a ayudar a los responsables públicos y privados de la toma de decisiones a entender y decidir entre las diferentes alternativas estrategias a las que se enfrentan, especialmente las impulsadas por el desarrollo tecnológico. Desde el 2008 hasta el 2011, fue miembro de la Oficina para Políticas de Actuación en Tecnologías de la Información de la Asociación Americana de Bibliotecarios, trabajando en el Programa Bibliotecas de América para el Siglo XXI. Actualmente es presidente de Consultoría sobre Estrategias e Innovación, que creó después de dejar la Corporación Xerox, donde desempeñó el cargo de Vicepresidente para Estrategias. Dirigió los proyectos estratégicos que convirtieron a Xerox de una empresa de fotocopiadoras en la *Document Company* y configuraron su transición de un mundo analógico a uno digital y en red.

Antes de trabajar en Xerox, fue director del Instituto Internacional para el Análisis de Sistemas Aplicados en Austria, un instituto de investigación dedicado a las políticas de actuación multinacionales e interdisciplinarias que analiza los problemas de importancia global y universal. Comenzó su carrera en la Corporación RAND, donde, entre otros proyectos, preparó el plan para el Instituto Nacional de Educación y escribió en coautoría, para la Comisión Carnegie sobre Enseñanza Superior, "*The Emerging Technology*" (McGraw-Hill, 1972), que preconizó el desarrollo posterior del uso educativo de los ordenadores en la enseñanza superior. El Dr. Levien también es autor de "*The Civilizing Currency: Documents and Their Revolutionary Technologies*" (in *Technology 2001*, MIT Press, 1991) y coautor de "*Signposts in Cyberspace: The Domain Name System and Internet Navigation*" (National Academies Press, 2005), informe de un Comité de estudio del Consejo de Investigación Nacional que él presidió. El Dr. Levien se graduó con los mayores honores en la Universidad de Swarthmore y tiene un máster y un doctorado de la Universidad de Harvard en matemáticas aplicadas (informática). El gobierno austriaco le concedió el Ehrenkreuz en Ciencia y Arte.

## Trabajos Relacionados de la OITP

### **¡Existe una Aplicación para Eso! Las Bibliotecas y la Tecnología Móvil: Una Introducción a las Cuestiones Relacionadas con las Políticas Públicas, de Timothy Vollmer**

A medida que la revolución móvil continúe avanzando, las bibliotecas experimentarán con herramientas para atender las necesidades de información de sus usuarios, donde quiera que estén. La adopción de tecnologías y servicios móviles cambia algunas de las relaciones tradicionales entre las bibliotecas y sus usuarios y presenta desafíos novedosos en torno a la privacidad del lector. Al mismo tiempo, la proliferación de dispositivos y servicios móviles plantea problemas de importancia sobre el acceso a la información en la era digital, incluido la propiedad y licencia de los contenidos, la gestión de los derechos digitales y la accesibilidad. Este informe introductorio explora alguna de estas cuestiones y pretende fomentar un debate y el análisis de las políticas de actuación.

### **Análisis del Futuro: Perspectivas de la Comunidad Bibliotecaria sobre las Tecnologías de la Información y las Bibliotecas del Siglo XXI, de Jennifer C. Hendrix**

La tecnología está cambiando los formatos fundamentales de la información y estos nuevos formatos están cambiando la forma en la que la gente encuentra, accede y utiliza la información—y, por lo tanto, están transformando las bibliotecas para el futuro. Basándose en una síntesis de la literatura publicada sobre el futuro de las bibliotecas, este informe pone de relieve la revolución constante en la función y el diseño de bibliotecas de todo tipo—académicas, públicas, escolares, etc. Uno de los temas clave que se tratan es el énfasis sobre los espacios físicos versus virtuales para ofrecer servicios bibliotecarios más eficaces a las comunidades del país.

### **Fibra para la Biblioteca: Cómo las Bibliotecas Públicas pueden Beneficiarse del Uso de la Fibra Óptica, de John Windhausen, Jr. y Marijke Visser**

El acceso de banda ancha es enormemente importante si las bibliotecas desean desempeñar su misión de servir al público americano con los servicios de información necesarios. Desafortunadamente, la capacidad de las bibliotecas de satisfacer las necesidades de sus comunidades está en peligro debido a la insuficiente capacidad de la banda ancha. Este informe explica cómo y por qué las soluciones basadas en la fibra óptica son convenientes para la mayoría de las bibliotecas en el futuro.

Se puede acceder a estos trabajos en <http://www.ala.org/oitp>.

American Library Association  
Office for Information Technology Policy  
1615 New Hampshire Avenue, N.W.  
First Floor  
Washington, D.C. 20009  
Teléfono 202-628-8410  
Fax 202-628-8419  
[www.ala.org/oitp](http://www.ala.org/oitp)