

## A.4. Los servicios de información básicos: logros y retos

Por **Amadeu Pons**

**Pons, Amadeu.** "Los servicios de información básicos: logros y retos".

En: *Anuario ThinkEPI*, 2008, pp. 23-26.



**Resumen:** Examen de algunos servicios avanzados de información desarrollados en el ámbito de las bibliotecas públicas españolas, así como de algunos recursos informativos disponibles en línea, de amplio alcance. Se reivindica la relación orgánica que debiera existir entre los servicios de información telefónica municipales o autonómicos y el sistema de bibliotecas públicas.

**Palabras clave:** Servicio de referencia, Bibliotecas públicas, Diarios del mundo, Servicio de traducción telefónica, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes, Tesis doctorales en red, Wikipedia, Biblioteca virtual de prensa histórica, Padicat, Pares, Servicio de información telefónica.

**Title:** Basic information services: Successes and challenges

**Abstract:** Advanced information services developed in Spanish public libraries are examined, as well as some of the information resources widely available online. The author calls for an organic relationship between the public library system and the telephone-based information services provided by local and regional authorities.

**Keywords:** Reference services, Public libraries, Newspapers on line, Translation services by phone, Miguel de Cervantes virtual library, Doctoral theses online, Wikipedia, Virtual library of media history, Padicat, Pares, Phone information services.

**EL MECENAS CATALÁN RAFAEL PATXOT, que murió exiliado en Suiza en 1964, tenía un bonito *ex libris* dibujado por Alexandre de Riquer con el siguiente lema: "Per molt que sàpigues és molt més el que ignores".**

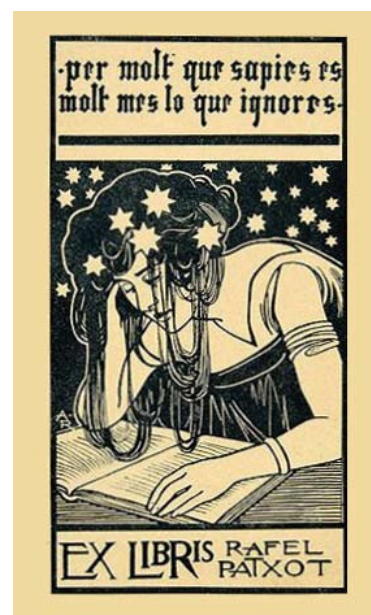
<http://www.bnc.cat/images/tresors/4/givanel4.jpg>

La inquietud que inspiró esta leyenda es tan antigua como la historia misma del hombre civilizado, y connatural con su mismo ser (aunque algunos ejemplares de *homo sapiens* pueden poner en duda esta afirmación). Si nos remontamos a la Grecia clásica, es obligada la referencia a Sócrates ("Yo sólo sé que no sé nada; pero procuro saber un poco más").

Aunque el afán de conocimiento es el mismo, una diferencia marca nuestros días con respecto a épocas anteriores: la velocidad con que podemos llegar a la información. Hoy en día tenemos la rapidez muy presente: la velocidad ayuda a vender coches, las asignaturas se imparten por semestres, podemos contactar con desconocidos por do-

cenas en breves minutos, los documentos administrativos se generan en segundos... No es extraño, pues, que podamos acceder a las fuentes de información de manera casi instantánea.

En esta nota pondré de relieve algunas aportaciones recientes en el ámbito de las fuentes de información –coincidiendo en parte con una contribución en este *Anuario ThinkEPI* de **José-Antonio Gómez-Hernández** (ver "Carácter emprendedor de la profesión bibliotecaria", pp. 112-116)– y haré notar algún vacío que podría cubrirse.



Hace unos años se publicó la traducción de la obra de **Ethel Himmel** y **William J. Wilson**, *“Planificar para conseguir resultados”* (Milenio y Diputación de Barcelona, 2001). La obra, que tuvo mucho éxito en su edición original, plantea una metodología muy práctica para idear, planificar y llevar a cabo nuevos servicios en el ámbito de la biblioteca pública. La obra está repleta de ejemplos reales llevados a cabo por bibliotecas estadounidenses, algunos de los cuales resulta difícil de imaginar que puedan llevarse a cabo en España.

Bien es cierto que las experiencias recogidas por **Himmel** y **Wilson** se enmarcan en una sociedad que guarda diferencias con la nuestra. Pero también hay semejanzas. Un parecido lo hallamos en el hecho de que ambas sociedades son receptoras de inmigración. El contacto de etnias y culturas conviviendo en las grandes ciudades es un fenómeno

---

**Las bibliotecas públicas pueden ejercer un papel decisivo en la integración de los nuevos ciudadanos y, a su vez, en el conocimiento de su lengua y cultura por parte de la población autóctona**

---

meno común de la mayoría de las sociedades. En ese contexto las bibliotecas públicas pueden ejercer un papel decisivo en la integración de los nuevos ciudadanos y, a su vez, en el conocimiento de su lengua y cultura por parte de la población autóctona. Tanto allí como aquí se desarrollan programas específicos para ese mutuo conocimiento, y para atender especialmente las necesidades de los recién llegados.


A modo de ejemplo, el servicio *Diarios del mundo* puesto en marcha en 2006 en 15 bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona: desde un ordenador de la biblioteca se accede a las versiones en *PDF* de 180 diarios del día, de 60 países diferentes, que luego se imprimen en gran formato y se ponen a disposición de los usuarios:

[http://www.diba.es/biblioteques/novetats/listanovetats.asp?lb\\_dates=2006%2F07&submit=Buscar#344](http://www.diba.es/biblioteques/novetats/listanovetats.asp?lb_dates=2006%2F07&submit=Buscar#344)

Y en la misma línea podemos citar el “Servicio de traducción telefónica”, instaurado



Ethel Himmel y William Wilson.



La Biblioteca Virtual de Prensa Histórica es el resultado de un proceso de digitalización cooperativa del Ministerio de Cultura y las Bibliotecas Públicas del Estado y otras instituciones de la memoria con el que se pretende, simultáneamente, preservar y hacer accesibles unos materiales bibliográficos que se caracterizan por ser ejemplares únicos y, por lo tanto, de difícil acceso.

Cualquier campo:

Título:

Biblioteca: [Todas las bibliotecas]

Comunidad Autónoma:

Provincia:

Localidad:

Idioma de publicación:

Fecha publicación (dd/mm/aaaa):  entre  y

en cuatro bibliotecas de Barcelona, gracias al cual los bibliotecarios pueden atender las consultas de los usuarios en 34 lenguas diferentes:

[http://www.bcn.es/biblioteques/pagstot/activitats/traduccio\\_telefonica.html](http://www.bcn.es/biblioteques/pagstot/activitats/traduccio_telefonica.html)

Pero una diferencia constatable entre Estados Unidos y España en el ámbito de las bibliotecas públicas radica en la distinta concepción que se tiene de los servicios de referencia. Decía hace poco con toda razón **Roser Lozano** en una nota de *ThinkEPI* que "trabajar con calidad en la biblioteca pública significa sobre todo averiguar y entender las necesidades y expectativas de nuestros usuarios".

...nuestros usuarios ("Calidad en el servicio de las bibliotecas públicas: ¿Hablamos todos de lo mismo?", pp. 151-152).

El problema es que muy pocos usuarios (y bibliotecarios) concebimos la biblioteca como lugar de resolución de problemas informativos personales más allá de los estrictamente documentales. Es decir, necesidades tenemos; pero no esperamos hallar la solución en la biblioteca. Sólo a título de ejemplo, citaré –tomado de la obra de **Himmel y Wilson**– el proyecto en que una biblioteca decide crear una colección de folletos de instrucciones de uso de pequeños electrodomésticos (aparatos de vídeo, teléfonos inalámbricos, etc.)

---

**Una diferencia constatable entre Estados Unidos y España en el ámbito de las bibliotecas públicas radica en la distinta concepción que se tiene de los servicios de referencia**

---

que nunca aparecen por casa cuando los necesitamos.

Como decía anteriormente, la facilidad para acceder rápidamente a fuentes de información ha aumentado de forma espectacular en los últimos tiempos. Voy a destacar sólo unos cuantos casos, de amplio alcance. La *Biblioteca virtual Miguel de Cervantes*<sup>1</sup> –creada en 1999– supera las 22.000 obras digitalizadas. En 2001 empezó el proyecto *TDR (Tesis doctorales en red)*<sup>2</sup>, que pronto llegará a las 5.000 tesis españolas en texto completo. El

---

**El problema es que muy pocos usuarios (y bibliotecarios) concebimos la biblioteca como lugar de resolución de problemas informativos personales más allá de los estrictamente documentales**

---

mismo año 2001 empezó la versión española de *Wikipedia*<sup>3</sup>, que ha llegado ya a 250.000 artículos. La *Biblioteca virtual de prensa histórica*<sup>4</sup>, proyecto impulsado por el *Ministerio de Cultura* en 2003, ofrece la digitalización de 170 publicaciones periódicas españolas antiguas totalizando más de tres millones de páginas. *Padicat*, un proyecto de la *Biblioteca de Catalunya* pionero en España iniciado en 2006, recopilará toda la producción digital catalana distribuida por internet. El proyecto *Pares (Portal de archivos españoles)*, creado por el *Ministerio de Cultura* en 2007 ofrece 19 millones de imágenes de documentos de archivo.<sup>5</sup>

Para finalizar esta nota quiero referirme al servicio de información telefónica de ámbito municipal o autonómico existente en muchas ciudades de España y en algunas autonomías. Estos servicios, debidamente publicitados, alcanzan un nivel de satisfacción y uso francamente buenos. Pues bien, dado que este servicio se promueve desde las administraciones públicas y, por consiguiente, se financia con nuestros impuestos, y dado que la materia de que trata es simple y llanamente la transferencia de información hacia los ciudadanos, creo francamente que debería estar vinculado al sistema de bibliotecas

públicas (en el ámbito que le corresponda, local o autonómico). Los responsables de ambos servicios, hoy por hoy todavía sin relación orgánica, deberían iniciar un proceso de aproximación que culminaría en un servicio más eficiente.

A pesar de los ingentes recursos citados anteriormente –que sólo representan una pequeña muestra de los existentes– y del magnífico servicio de información telefónica, no debemos olvidar la sabia máxima con la que empecé: “Per molt que sàpies és molt més lo que ignores”.

## Notas

1. *Biblioteca virtual Miguel de Cervantes*  
<http://www.cervantesvirtual.com/>

2. *TDR (Tesis doctorales en red)*  
<http://www.tdr.cesca.es/>

3. *Wikipedia*  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Portada>

4. *Biblioteca virtual de prensa histórica*  
<http://prensahistorica.mcu.es/prensahistorica/es/consulta/busqueda.cmd>

5. *Pares (Portal de archivos españoles)*  
<http://pares.mcu.es/>