

EL PAPEL DEL DOCUMENTALISTA EN UNA BIBLIOTECA MUNICIPAL

EVA LENS SAN MARTÍN,
ANA QUIROGA FRAGA
Biblioteca Municipal de A Coruña

Resumen

La necesidad de dar respuesta a las demandas de información de los usuarios de una biblioteca municipal obliga con frecuencia a los bibliotecarios a ejercer las labores de documentalistas. La información solicitada no puede ser proporcionada recurriendo sólo a los fondos tradicionalmente existentes en una biblioteca municipal, por lo que el bibliotecario-documentalista debe recurrir a la utilización de otras fuentes de información para satisfacer las demandas de los usuarios.

Palabras clave: Bibliotecas municipales, Documentalistas, Nuevas tecnologías, Servicios de información.

Introducción

La biblioteca pública es definida en el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994¹ como “un centro local de información que facilita a sus usuarios todas clases de conocimiento e información”. En ella “todos los grupos de edad han de encontrar material adecuado a sus necesidades” y “las colecciones y los servicios han de incluir todo tipo de soportes adecuados, tanto en modernas tecnologías como en materiales tradicionales”.

1. Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994. Salamanca: Diputación Provincial : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1995.

Este apartado del Manifiesto suele cumplirse en las bibliotecas municipales, ya que en ellas la distribución del espacio contempla diferentes salas enfocadas a acoger a los distintos grupos de edad (sala infantil, sala de adultos, etc.) y entre las fuentes de información disponibles se encuentran diferentes soportes (libros, que siguen siendo cuantitativamente la parte más importante de las colecciones, publicaciones periódicas, vídeos, grabaciones sonoras, CD-ROM, etc.).

Ahora bien, la biblioteca debe también “ofrecer sus servicios sobre la base de la igualdad para todas las personas” y es en este punto (el acceso de los usuarios a los nuevos soportes) donde en la práctica la biblioteca municipal se encuentra ante la dificultad de cumplir uno de sus principales objetivos. Con frecuencia el usuario de la biblioteca municipal no tiene acceso en su domicilio a un ordenador con aparato lector de CD-ROM y con conexión a Internet, o al aparato reproductor de vídeo, lo que hace que los materiales impresos pasen a ser sus únicas fuentes de información. Es aquí donde la biblioteca debe actuar y poner a disposición del usuario las nuevas tecnologías que le permitan acceder a todos los fondos de la biblioteca en la propia biblioteca, sin tener en cuenta los recursos que cada uno tenga en su domicilio. Partiendo de esta premisa, y teniendo en cuenta las Misiones de la Biblioteca Pública que el citado Manifiesto de la UNESCO establece, analizaremos los diferentes grupos de usuarios que frecuentan una biblioteca municipal, sus necesidades de información y los servicios que creemos que deberían ofrecerse para que la biblioteca sea efectivamente una “puerta local hacia el conocimiento”.

El servicio de información y documentación en una biblioteca municipal.

Nuestra biblioteca es una mediateca o “biblioteca multimedia” en la que todos los procesos técnicos de trabajo están automatizados. Un espacio señalizado y rotulado para que el usuario pueda gozar de gran autonomía, y en el que los soportes tradicionales conviven armoniosamente con las nuevas tecnologías.

Consideramos que un servicio de información dentro de este modelo deberá:

1. Definir una política de actuación clara: qué queremos ofrecer y a quién queremos ofrecerlo. Qué tipo de usuarios utilizan el servicio de información y qué clase de información demandan.

2. Analizar el entorno de la biblioteca: qué otros centros de información existen en la comunidad y qué servicios ofrecen.
3. Contar con personal especializado y en continua formación.
4. Tener en cuenta además: el presupuesto, los fondos y equipos de los que dispone para realizar su función

Tipos de usuarios y sus necesidades de información

El abanico de edades y necesidades de información que encontramos en una biblioteca municipal es muy variado, y abarca tanto su vertiente formativa como recreativa.

La principal distinción por grupos de edad puede ser la diferencia en el planteamiento de la demanda: mientras los adultos, en su mayoría, tienen claro lo que quieren (si existe determinada obra o qué tiene la biblioteca sobre una materia o autor determinado), los más jóvenes necesitan de un intermediario que mediante el dialogo averigüe cuáles son realmente sus necesidades de información.

Para satisfacer las demandas de los usuarios, así como para estimularlos a un mayor uso de la biblioteca, consideramos que son tres los puntos fundamentales sobre los que habrá que actuar:

- La cooperación entre la biblioteca municipal y otras bibliotecas, asociaciones culturales, fundaciones, etc., de su entorno; lo que posibilitará mostrar fondos existentes en la biblioteca relacionados con actividades que las demás instituciones vayan a realizar (conferencias, exposiciones, conciertos, proyecciones de películas, etc.).
- La dinamización constante de la biblioteca mediante el diseño de actividades de animación a la lectura utilizando los nuevos soportes de la información y la organización de talleres para todo tipo de público (búsquedas bibliográficas en determinadas bases de datos, etc.).
- El desarrollo de centros de interés multimedia que permitan acceder a las fuentes de una manera más informal que su ubicación en estanterías, potenciando la existencia de áreas dónde el público pueda hojear y curiosar.

El papel del documentalista

El papel del documentalista en una biblioteca municipal es el de intermediario entre la información y sus soportes por un lado, y los usuarios y sus necesidades por otro. Para ello debe elaborar y poner a disposición del usuario, además de la tradicional sección de referencia, fuentes de información que incluyan:

- Enciclopedias, diccionarios, anuarios y guías en CD-ROM,
- Boletines de sumarios de las publicaciones periódicas.
- Dossieres organizados temáticamente que contengan:
 1. Información obtenida de periódicos y revistas, muy valiosa por su actualidad.
 2. Referencias bibliográficas resultantes de la búsqueda en nuestra base de datos.
 3. Listado de páginas web que se hayan seleccionado para cada tema y a las que se podrá acceder desde los terminales en los que habrá índices temáticos para facilitar las búsquedas.

Como apoyo a esta tarea se elaborarán dossieres que incluyan direcciones de otros organismos a los que poder remitir a aquellos usuarios que necesiten información más especializada:

- Otros organismos municipales: centros de información juvenil, servicios de información al estudiante, centros de orientación de empleo, etc.
- Otras bibliotecas (públicas, universitarias, especializadas, etc.).
- Otras entidades: asociaciones de vecinos, culturales, ONGs, etc.

Toda la información de que podamos disponer será siempre útil, y proporcionará al usuario la sensación de que somos una biblioteca con interés en ayudarle a satisfacer sus demandas de información.

Para cumplir su función el documentalista debería:

- Poseer un carácter dialogante que le permita averiguar con la mayor precisión posible cuál es la información que necesita el solicitante. Ha de saber por tanto interpretar las palabras del usuario y transformarlas en estrategias de búsqueda.

- Saber realizar búsquedas bibliográficas, tanto en repertorios impresos como en fuentes automatizadas (bases de datos en línea, CD-ROM). Para ello ha de conocer las técnicas correctas para localizar en el menor tiempo posible la información más precisa sobre los temas demandados.
- Conocer los motores de búsqueda en Internet y tener capacidad para entre la multitud de referencias encontradas valorar cuáles son las más pertinentes.
- Conocer las fuentes que posee el servicio de información para seleccionar de entre ellas las más idóneas para introducir al usuario en los sistemas de búsquedas.
- Gozar de un alto conocimiento en nuevas tecnologías y de unas aptitudes didácticas para impartir a los usuarios, mediante cursillos de formación, los conocimientos necesarios que les permitan enfrentarse de la forma más autónoma posible a sus búsquedas de información.
- Tener capacidad de reconducir al usuario hacia otro centro de información siempre que observe que no ha quedado satisfecho.
- Participar en debates, grupos de noticias y listas de discusión que le permitan estar al día de las actividades que realizan sus colegas.

Bibliografía

- Bibliotecas públicas: dinosaurios o cibertecarios, V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, 1996, 17-19 de octubre, p. 927-935.
- Domínguez Sanjurjo, M^a Ramona. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Trea, 1996.
- Muñoz Gómez, María y Rubiano Montaña, Penélope. El bibliotecario digital, el perfil de un nuevo profesional de la información, VI Jornadas Españolas de Documentación Científica 1998 [CD-ROM], Valencia 29-31 de octubre.
- Orera Orera, Luisa. La biblioteca pública. En: Luisa Orera Orera, editora. Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1996, p. 387-406.
- Pinto Escribano, Joaquín. Nuevas tecnologías en la biblioteca. Educación y Biblioteca 1995, n^o 54, p. 48-50.
- Varela Orol, Concha y González Guitián, Carlos. Bibliotecarios y documentalistas, sus funciones. I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles. Madrid : Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1993.=