

Texto de presentación en la mesa redonda de la XV Asamblea General de ABINIA, sobre “Nueva imagen de las bibliotecas nacionales”.

I) Introducción:

En cuanto al tema de la nueva imagen de las bibliotecas nacionales, nos hemos planteado enfocarlo desde la perspectiva de sus principales tipos de usuarios, con el propósito de destacar lo que entendemos como la función esencial, que justifica la existencia de cualquier servicio: llevar a la comunidad productos que se correspondan con las necesidades e intereses de sus clientes o usuarios; de esta manera tendríamos BNs obligadas a conocer de antemano los requerimientos de éstos, a fin de establecer procesos productivos que respondan, en calidad y cantidad, a dichos requerimientos.

Las bibliotecas nacionales, (BNs) como servicios públicos, están llamadas a responder a necesidades de la comunidad, es decir, de grupos meta con diversos requerimientos. Estos son, en primer término, investigadores y estudiosos de la realidad cultural, económica, social y política de sus respectivos países, tanto pasada como presente. También habría que incluir a todo el que tenga interés en conocer mejor cualquier aspecto de su entorno inmediato, es decir, del territorio donde vive. Además, deberían tener como usuarios privilegiados a las distintas instituciones que forman parte del Estado, comenzando por los congresos nacionales, sin excluir los gobiernos centrales y sus principales dependencias. Un caso aparte sería el del resto de las bibliotecas, organizadas en redes, a las cuales, el servicio que les prestarían las BNs sería, fundamentalmente, de asistencia técnica y normativa.

No se trataría de un simple cambio de fachada, sino el resultado de lograr importantes cambios al interior de las bibliotecas. Más adelante, en el desarrollo de esta presentación, nos referiremos a algunos de ellos.

La nueva imagen, conjuntamente con las medidas internas dirigidas a su consecución, deberá corresponderse con el papel estratégico que están llamadas a desempeñar las bibliotecas y, en particular, las nacionales, en el contexto de la sociedad del conocimiento, caracterizada por promover un desarrollo basado en la producción y aplicación de nuevos conocimientos, cuyo logro exige, como insumo indispensable, la información organizada suministrada, principalmente, por las bibliotecas. Por último, la permanencia de la nueva imagen implicará el compromiso, del personal de las BNs, de mantenerla vigente.

II) Concepto de imagen:

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, imagen (publica) es el conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o institución. En tal sentido, ***La nueva imagen de las bibliotecas nacionales se identificaría: a) por su capacidad de satisfacer oportunamente las necesidades e intereses de conocimiento de sus usuarios y, en particular, de los arriba mencionados y b) mediante el rasgo de la***

modernidad, evidenciada por la aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

III) Qué hacer para crear una nueva imagen de las BNs.

1. Detectar las necesidades e intereses de conocimiento de sus distintos tipos de usuarios, actuales y potenciales
2. Definir y poner en práctica estrategia dirigida a satisfacer oportunamente las necesidades e intereses de conocimiento de sus usuarios.
3. Crear mecanismos especiales de atención a usuarios estratégicos, tales como miembros del Congreso, oficinas nacionales de planificación, ministerios de adscripción, universidades, centros de investigación, academias, etc.
4. Establecer relaciones de cooperación con el resto de las bibliotecas de cada uno de los países, para facilitarles el cumplimiento de sus funciones de normalización y asistencia técnica y propiciar una mayor complementariedad en el uso y desarrollo de sus respectivas colecciones.
5. Velar por la excelencia y fluidez de las distintas fases del proceso interno de producción: selección y adquisición de materiales, procesamiento técnico, preservación y conservación de las colecciones y atención al público, en salas y a distancia.
6. Ampliar el acceso a fuentes de información vía Internet.
7. Evaluar periódicamente su desempeño.

IV) Cómo hacer para lograr la nueva imagen de las BNs.

1. Elaboración y aplicación de instrumentos para la detección de las necesidades e intereses de conocimiento de los distintos tipos de usuarios de las BNs.
2. Diseño y puesta en práctica de estrategias de promoción de los servicios, acordes con los requerimientos y expectativas de los distintos tipos de usuarios de las BNs.
3. Incorporación de sistemas de disseminación selectiva de información, elaboración de resúmenes, uso de metadatos, servicios de referencistas o "information brokers" en el WWW, consultas booleanas, manejo de buscadores y metabuscadores, etc.
4. Promoción del establecimiento de servicios de información al interior de entidades públicas estratégicas, dirigidos a atender sus necesidades e intereses de conocimiento oportunamente (Congresos, ministerios de planificación, ministerios de educación y cultura, academias, etc.)
5. Intercambio de recursos de información con el resto de las bibliotecas de sus respectivos países, organizadas en redes y apoyo técnico y normativo a las mismas.
6. Implementación de mecanismos de productividad y control de calidad en cada una de las fases de las cadenas de producción de las BNs.

7. Seguimiento y evaluación periódica del desempeño de las BNs., con especial énfasis en el grado de satisfacción de los requerimientos de sus usuarios.

IV) Conclusiones:

1. Lograr una nueva imagen que identifique a las bibliotecas nacionales como servicios que satisfacen oportunamente los requerimientos de sus usuarios es importante pero no suficiente. Su utilidad y mantenimiento en el tiempo dependerá de la mística y dedicación de quienes trabajen, en las áreas sustantivas y de apoyo de las BNs y de la disponibilidad de recursos suficientes para financiar el normal funcionamiento y desarrollo de las BNs.
2. Las BNs, además de ser identificadas por sus funciones tradicionales de preservación y acceso a la memoria documental de sus países, deben distinguirse por su modernidad, reflejo de la aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones (TICs).
3. La imagen de las BNs, como eficientes y efectivas productoras de información organizada, tendrá un alto valor estratégico sí son percibidas como tales por entes claves del Estado: congresos nacionales, presidencias de las repúblicas, ministerios, academias, universidades nacionales, etc. Por lo tanto, debiera dársele prioridad al suministro de información oportuna a estos organismos.
4. La preservación de una buena imagen exige perseverancia en su mantenimiento.