

“Biblioteca pública y accesibilidad”

Glòria Pérez-Salmerón

Jefa de la Sección de Procesos Técnicos del Servicio
de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona.

perezsg@diba.es

Los servicios que la biblioteca pública pone actualmente al alcance de los ciudadanos obliga a un nuevo planteamiento de lo que se ha entendido durante décadas por accesibilidad a los servicios bibliotecarios. Se trata de un planteamiento totalmente diferente del que teníamos antes de vernos inmersos en la sociedad de la información, provocado, sin duda alguna, por el uso de las llamadas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) aplicadas en el funcionamiento de la biblioteca y el impacto causado por este uso de las TIC nos obliga a nueva forma de entender la accesibilidad ya que la información está presente en la vida económica, social, cultural y política de los ciudadanos y existe una analogía global en los cambios para construir sistemas sociales y económicos que exigen mucha información sin diferenciación por su territorio, nivel de desarrollo o filosofía política.

Desde el punto de vista de enmarcar la accesibilidad en la política de información de nuestro territorio y a la biblioteca pública como agente responsable del acceso de los ciudadanos a la información, el objetivo no sería otro que ayudar a la creación de la, ya cada vez menos utópica, sociedad de la información de forma compacta, es decir, perseguir que la accesibilidad pueda llegar a ser idéntica para todos.

¿Qué ha cambiado?

Hoy día la información se utiliza como un recurso económico hay un aumento del uso de la información por el gran público, los ciudadanos se han convertido en consumidores de información y en consecuencia se está desarrollando una nueva

economía de la información, una demanda de los usuarios vinculada sobre todo a las infraestructuras tecnológicas como son las redes de telecomunicación y ordenadores, pero también alrededor de una demanda que ha impactado en las industrias creadoras de información, los proveedores de contenidos informativos.

Estamos ante un marco global que facilita el acceso a la información mundial, y podemos hablar ya de sistemas de información sin fronteras físicas que pueden aportar un bienestar económico y social mejor repartido. La evolución tecnológica ha contribuido en un gran aumento de la capacidad de obtener información y por supuesto está facilitando un abaratamiento de costes en el tratamiento y la difusión de esta información.

Sin embargo, no debemos olvidar que existen problemas metodológicos en cuanto a la definición y evaluación de la información, la propia intangibilidad de la información dificulta su definición y descripción en términos cuantitativos y cualitativos. Y el alcance mundial del sector produce problemas suplementarios, el coste de la producción de la información es muy elevado mientras que el de reproducción es muy bajo por lo que nos cuesta encontrar respuesta a estas preguntas tan difíciles:

¿Quién controla la información que está accesible en la red?

¿Bajo que legislación ha estado recogida, recopilada y enviada la información que consumimos?

Ventajas y posibles riesgos del acceso a la información

Las ventajas de la sociedad de la información son evidentes, hemos entrado en una nueva etapa productiva, podemos ayudar a superar las barreras informativas que hasta hace poco tenían los discapacitados, se puede responder al derecho de la información universal y también al derecho a la libre expresión y además podemos contribuir a una nueva democracia ya que el *e-government* (la administración en línea) proporciona nuevas alternativas de acceso a la información que genera la administración y además contribuye a desarrollar a los individuos ya que permite la interactividad informativa.

Los posibles riesgos de la falta de acceso a la información están vinculados principalmente a la concentración del poder que ostentan los poseedores de las redes de información, los propietarios de los sistemas de acceso a estas redes de información (a los programas informáticos necesarios para poder conectarse que, por suerte,

actualmente podemos superar con la utilización del software libre), los propietarios de los contenidos de los derechos de autor y de los derechos de reproducción de la información que circula en las redes. Otro aspecto a tener en cuenta es el acceso a la información personal¹ para proteger la intimidad personal de los individuos que acceden a la información. Debemos garantizar la confidencialidad y fiabilidad en el intercambio de datos de forma absoluta.

Debemos atender a la globalización sin que se produzca una despersonalización cultural sobre todo en culturas minoritarias, evitar que la globalidad pueda borrar peculiaridades nacionales y culturales.

Otro riesgo que se puede correr es el peligro de exclusión de acceso a las tecnologías de la información que se puede dar entre los colectivos menos desarrollados tecnológicamente como son los mayores y la marginación de algunos sectores de la población con poca capacidad económica.

En este sentido la biblioteca pública juega un papel muy importante para evitar la fractura digital. La biblioteca debe de prestar atención especial para paliar las diferencias y evitar que no incremente la distancia entre los ciudadanos que tienen posibilidades económicas para acceder a la información y los que su renta no les permite disponer en casa de las infraestructuras necesarias para conectarse a la red, pero que si pueden accede desde la biblioteca.

Factores a tener en cuenta para alcanzar la accesibilidad

“La biblioteca pública moderna: tendrá acceso a catálogos colectivos para el préstamo interbibliotecario, formará parte de una red de bibliotecas a nivel mundial, cooperará estrechamente con otras instituciones, escuelas y otras instituciones educativas, funcionará como proveedora de información para la comunidad, y, ofrecerá servicios especiales a los diferentes grupos de usuarios, desde información empresarial hasta servicios para minorías étnicas y personas con deficiencias visuales”
(*Public libraries and the information society* European Commission, DGXIII, 1997)

Esta aproximación de la biblioteca pública introduce algunos de los factores que ésta debe tener en cuenta para alcanzar la accesibilidad:

Acceso a los recursos de información

La cooperación bibliotecaria facilita los servicios de préstamo interbibliotecario para poder acceder a los recursos de información de un territorio concreto. La utilización de patrones comunes para la descripción normalizada de la información mediante protocolos o estándares internacionales- como el MARC² o el Z39.50³ -, permiten que la biblioteca sea capaz de gestionar y compartir además de la información de su entorno, la información disponible en la red, con el resto de bibliotecas del mundo y que la lectura y la reproducción de esta información se pueda utilizar como un repositorio único, como si se tratara de una biblioteca cooperante en una red universal de bibliotecas.

La IFLA⁴ recomienda que los catálogos en línea sigan los Principios de París, recomendaciones elaboradas por el Grupo de Trabajo iniciado en la capital francesa en 1997. Estas recomendaciones proponen la posibilidad de recuperar la información por autores, títulos, materias, palabras clave y números y códigos (de clasificación, topográfico, ISBN⁵ y/o ISSN⁶).

Las normas ISO recogen la normalización del uso de los metadatos para la indización y recuperación de la amplia gama de recursos electrónicos colgados en la red, respondiendo así al Dublín Core⁷ que propone la utilización de un conjunto de elementos y calificadores para facilitar a los motores de búsqueda la localización de los documentos electrónicos, imágenes, videoclips, etc.

Información y ciudadanía

La biblioteca pública es la responsable de dar acceso a la información del consumidor. La información ha de contribuir a que la gente cuide de su propia vida. El acceso de los ciudadanos a la información es uno de los derechos fundamentales que recoge la Constitución Española, dicho así, parece que no nos obliga a más, pero hay que tener en cuenta que la biblioteca pública es por ley el equipamiento obligatorio básico de cultura en el municipio y debe ofrecer, según su marco conceptual, el acceso a la información que facilite al ciudadano el conocimiento y la información local y de la comunidad.

Es necesario entender que la biblioteca, además de ser agente mediador entre la información y el ciudadano, dispone de un equipo de profesionales con habilidades para añadir valor a la información y prestar asesoramiento a los ciudadanos sin coartar la libertad de información (dar acceso a la información sobre asuntos públicos) y por lo tanto ayudar a conseguir que el servicio bibliotecario en cooperación con las escuelas y

otras instituciones educativas y demás agentes del municipio se convierta en servicio proveedor de conocimiento.

La biblioteca debe paliar los obstáculos del acceso a la información, debe procurar asesoramiento a los ciudadanos, ya que hay que admitir que la información aislada de todo comentario es, en sí misma, insuficiente.

Debemos exigir que la biblioteca mantenga un servicio de información financiado por los poderes públicos y desarrollar servicios de información y asesoramiento adaptados a las necesidades propias de determinadas minorías étnicas, lingüísticas, religiosas, disminuidos físicos y disminuidos psíquicos.

Nuevos factores implicados en el acceso a la información

Tradicionalmente la accesibilidad ha estado vinculada a dos factores que aún siguen siendo clave, por un lado los aspectos relacionados con el edificio, es decir, la arquitectura de la biblioteca y la resolución de los espacios físicos sin barreras arquitectónicas, para facilitar el acceso y la circulación al equipamiento bibliotecario a los ciudadanos con problemas de movilidad o de discapacidad física. Y por otro lado, los aspectos relacionados con los contenidos, con la colección documental, los procesos relacionados con el tratamiento de la información: catalogación, indexación y presentación de los documentos para posibilitar el poder acceder fácilmente a los recursos informativos disponibles en la biblioteca.

Usuarios diferentes, diferentes necesidades

Actualmente la biblioteca pública está considerada como el equipamiento de proximidad que tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades informativas de los ciudadanos de su territorio. Esto conlleva la obligación de analizar cuáles son las necesidades informativas de los diferentes públicos a los que debe dirigirse la biblioteca y cómo lograr la accesibilidad informativa de todos ellos. Por lo que a los factores tradicionales como son el espacio y la colección ya citados, debemos añadir dos nuevos factores también considerados clave, el conocimiento básico del perfil de los usuarios, sean estos usuarios reales, potenciales o bien, *preusuarios*⁸ de la biblioteca y los servicios diseñados para dar respuesta informativa a estos diferentes perfiles de usuarios.

Por lo que a los usuarios se refiere, en un primer nivel de análisis observamos la necesidad de ofrecer acceso a los usuarios, de la manera que se ha ido haciendo tradicionalmente, por un lado la biblioteca debe dar respuesta a los usuarios presenciales, es decir, a aquellos ciudadanos que utilizan los equipamientos físicos desplazándose hasta la biblioteca porque necesitan la información para desarrollar sus actividades y utilizan la amplia gama de servicios bibliotecarios que se les ofrece - entre otros, la consulta de la colección de libros, del material audiovisual, de periódicos y revistas, así como la utilización del servicio de préstamo de la colección física y el acceso a los recursos electrónicos y a la navegación por internet -.

Por otro lado, observamos la creciente necesidad de satisfacer a los usuarios virtuales, es decir, a los ciudadanos que cada vez más, utilizan los servicios que la biblioteca ofrece a través de su interfaz web sin presenciarse físicamente en el edificio bibliotecario. Esto conlleva una nueva forma de trabajar, de avanzarnos tecnológicamente para ofrecerles servicios y productos en línea suficientemente atractivos y útiles para conseguir un doble objetivo, primero que los ya usuarios continúen utilizando la biblioteca y segundo, intentar captar nuevos públicos.

El resultado de un análisis más exhaustivo nos lleva a un segundo nivel, a una subdivisión de los usuarios presenciales según la posibilidad que éstos tienen de acceder a la biblioteca. Son usuarios que utilizan la colección física pero que por problemas de movilidad no pueden llegar hasta ella. Por eso mismo, en muchos puntos de nuestra geografía, las bibliotecas mantienen servicios de préstamo a domicilio⁹, si el ciudadano no puede llegar hasta la biblioteca, un agente de la biblioteca se desplaza y facilita el servicio bibliotecario llegando hasta el ciudadano a su propio domicilio particular o al centro donde reside como pueden ser residencias de ancianos u hospitales.

En la línea de facilitar la accesibilidad física también existen modelos de servicio bibliotecario descentralizados para que los ciudadanos puedan llegar a la biblioteca sin un esfuerzo extraordinario, es decir, sin tener que desplazarse expresamente a la sede de la biblioteca, ya que se les ofrece puntos céntricos de servicio bibliotecario que pueden utilizar en el recorrido diario para acudir a su trabajo o de camino a su centro de estudios, instituto y/o universidad. Un claro ejemplo es el servicio chileno de los *Bibliometros*¹⁰, centros de préstamo de libros situados en siete estaciones del metro de la capital chilena que están en funcionamiento desde 1996. En definitiva, los *Bibliometros* no dejan de ser puntos de acceso bibliotecario situados estratégicamente

en lugares de paso de centenares de personas, como es evidentemente el metro urbano de la ciudad de Santiago de Chile.

Este objetivo de plantarse delante del usuario es el que persiguen algunas bibliotecas con los servicios bibliotecarios veraniegos que con la finalidad de acercar la lectura y la información a los ciudadanos en su tiempo de ocio al aire libre, seleccionan de su colección documental obras adecuadas al placer por la lectura y a temas de ocio y las trasladan a las piscinas, playas, plazas jardines y terrazas de sus localidades¹¹.

Usuarios Virtuales

Para los usuarios virtuales, aquellos que hacen uso de la biblioteca a través de l'acceso remoto por internet, la biblioteca, como agente experto profesional de la información que es, debe ofrecer su página web como un ejemplo de accesibilidad virtual y, más allá de presentar el icono del Test de Accesibilidad Web (TAW) que propone el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, ofrecerla como máximo exponente de accesibilidad virtual.

Para facilitar la accesibilidad, de la misma manera que el edificio bibliotecario presenta su colección en diferentes secciones especialmente dirigidas para el público infantil y para el público adulto respectivamente, la biblioteca virtual debe diferenciar también las interfaces de acceso para sus diferentes públicos.

La interfaz de la biblioteca virtual por la que acceden los niños y niñas debe ser diferente de la que acceden los adultos, debe de estar especialmente preparada para que los más jóvenes puedan acceder fácilmente al servicio bibliotecario, entendiendo su estructura, las ayudas de consulta del catálogo y los contenidos y recursos informativos; todo ello mediante carátulas de presentación amigable y utilizando un lenguaje entendedor especialmente controlado para el público a quien nos dirigimos. Debemos comunicarnos con ellos correctamente pero hay que dejar a un lado la ininteligible jerga bibliotecaria, que puede ser negativo y conseguir incluso desorientarles. Debemos presentar páginas testadas desde el punto de vista de la accesibilidad tecnológica. Por poner un ejemplo de accesibilidad virtual para el público infantil me complace recomendar la web Chilias¹² que el Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona pone al alcance del sector infantil catalán y que este número monográfico de Educación y Biblioteca le dedica también un espacio.

Acceso a Internet para personas con deficiencias visuales

Desde luego la biblioteca de hoy debe preocuparse del aspecto tecnológico para asegurar la accesibilidad de los usuarios con discapacidades visuales.

Existen programas informáticos para facilitar el acceso a las TIC y a los recursos electrónicos para que las personas invidentes pueden acceder a internet mediante un programas informáticos que a través de señales de voz ayudan a las personas con dificultades visuales a navegar fácilmente por la red y a utilizar el correo electrónico. En 2002 en la Biblioteca Can Puiggener de Sabadell y en la Biblioteca de Igualada se puso en marcha una experiencia piloto¹³ para facilitar el acceso a internet a una usuaria invidente instalando el *Jaws* en un PC multimedia. En vista de la exitosa experiencia este año cinco bibliotecas más de la provincia de Barcelona se sumaran a esta iniciativa. El *Jaws* es un programa informático que actúa dando instrucciones de voz para que las personas invidentes puedan navegar de forma guiada. Está preparado para funcionar con Windows y en diversas aplicaciones, como Office de Microsoft y Notes de Lotus, además permite que se pueda leer la pantalla en diferentes lenguas.

Otra aplicación informática para ayudar a las personas con problemas visuales es el ZoomText¹⁴ que actúa engrandeciendo las pantallas y sirve para consultar cualquier tipo de información.

Es necesario que en nuestro país surjan iniciativas desde los propios colectivos y asociaciones de discapacitados sensoriales y que en colaboración con nuestras administraciones se impulsen plataformas de accesibilidad para ofrecer, de forma igualitaria, a todos los ciudadanos acceso a la información y a los servicios bibliotecarios en general.

Desde su faceta más tradicional, la biblioteca y el acceso a la lectura

El trabajo en red facilita la accesibilidad, el catálogo colectivo da acceso a las diversas colecciones de las bibliotecas de un territorio y mediante convenios y protocolos es necesario establecer mecanismos de préstamo interbibliotecario.

Además de cuidar la accesibilidad a la información a través de las tecnologías, la biblioteca no debe olvidar su faceta más tradicional, la de promocionar la lectura y procurar que todos los ciudadanos puedan leer. Para ello debe ofrecer una buena colección atractiva y actualizada, dotada también con materiales de lectura fácil preparados para que incluso los ciudadanos con dificultades lectoras, bien por ser

neolectores adultos, bien por tratarse de inmigrantes con escasos conocimientos de la lengua autóctona puedan leer el contenido de esta colección con facilidad.

Es notoria la experiencia sueca de la asociación *Easy to read* y otra catalana más reciente, la llamada *Comissió de Lectura Fàcil* iniciada por Carme Mayol y Eugènia Salvador, que integra a expertos vinculados al mundo editorial, a bibliotecarios de biblioteca pública y a organizaciones de soporte a los destinatarios lectores y tiene como objetivo promover la elaboración y difusión de materiales de lectura fácil con la voluntad de llegar a los diferentes públicos con dificultades lectoras.

En conclusión

Hemos visto que la accesibilidad no solo afecta a las cuestiones físicas sino que afecta también a los servicios bibliotecarios y que tiene mucho que ver con poder satisfacer a los diferentes grupos de usuarios que la biblioteca pública atiende, así como a sus diversas necesidades de información y intereses de lectura.

Es necesario que los bibliotecarios apostemos por la estructuración de las bibliotecas en redes a dos niveles, un primer nivel de gestión técnica común para encontrar soluciones a los problemas comunes de accesibilidad. Y un segundo nivel, estas redes deben cooperar además de entre sí, también con el resto de centros de información de su territorio, corresponsabilizándose como agentes implicados en hacer posible el acceso total a la información.

Perspectiva de futuro

Como propuesta actual y de futuro, visualizando una nueva línea de servicio bibliotecario y con un deseo de aprovechar esta buena racha que disfruta actualmente la biblioteca pública (claramente demostrada por el alto índice de aceptación y del uso de sus servicios a lo largo y ancho de nuestra geografía), creo que debemos visualizar la biblioteca, además de organización promotora de la lectura y agente de proximidad básico en el territorio para ofrecer a los ciudadanos el acceso a la información local y global, como un agente responsable de una nueva faceta estratégica y necesaria actualmente, que es la de desarrollar la formación de los ciudadanos - entiéndase público adulto, ya que la formación de los niños es competencia de las escuelas- en la interpretación de los nuevos códigos digitales para acceder a la información electrónica.

De esta manera abrimos una nueva perspectiva de servicio futuro y aseguramos uno de los aspectos clave de la accesibilidad a la información.

Para acabar una frase que considero muyaveniente ya que proviene del mundo de la biblioteca pública y enmarca la esencia del acceso a la información:

“La biblioteca pública proviene de una relación entre el conocimiento y la libertad. En efecto, no se puede concebir la libertad sin acceso al conocimiento ni a la información”

Thierry Giappicconi (Bibliothèque municipale de Fresnes, Francia)

¹ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

² Formato Marc: Formato internacional normalizado para entrar datos a los catálogos mediante etiquetas.

³ About the Z39.50 Gateway: <http://lcweb.loc.gov/z3950/gateway.html>. [Consulta: 23/04/03].

⁴ IFLA, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y bibliotecarios: <http://www.ifla.org>

⁵ ISBN, International Standard Book Number, núm. internacional estándar que identifica la edición de una obra.

⁶ ISSN, International Standard Serial Number, núm. internacional estándar que identifica la edición de una obra en serie, una publicación periódica.

⁷ Dublin Core Metadata Initiative: <http://dublicore.org>. [Consulta: 23/04/03].

⁸ *Preusuario*: es aquel usuario potencial que no tiene ni idea que la biblioteca puede ayudarle mediante el acceso a la información, a mejorar su calidad de vida. Aquél que por falta de formación no necesita ni tan siquiera la información.

⁹ Son ejemplo las 36 bibliotecas de la Red de la provincia de Barcelona con servicio de préstamo a domicilio: <http://www.diba.es/bibliotecas/guia/serveis/prestecdomiciliari.asp> [consultado: 9 de abril de 2003].

¹⁰ Bibliómetros centros de préstamos de libros gestionados por un convenio entre la DIBAM (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos) y Metro S.A. : <http://www.geocities.com/paris/6690/antec.htm> y http://www.dibam.cl/bibliotecas_publicas/bibliometros.html [consultado: 9 de abril de 2003].

¹¹ Servicios de verano: <http://www.diba.bibliotecas/serveis>

¹² El web infantil Chilias ha pasado el TAW (Text de Accesibilidad Web): <http://www.chilias.es>

¹³ En la Biblioteca Can Puiggener de Sabadell se instaló el Jaws gracias a la cooperación que se estableció entre el Servicio de Bibliotecas de la Diputación y el Centro de Recursos Joan Amades de la ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles)

¹⁴ ZoomText: <http://www.aisquared.com/Products/ZoomText8/ZoomText8.htm> [consulta: 26/04/03]