

At the heart of the revolution

The Public Library in the 21st Century.

Local Services in a Global Network

En el corazón de la revolución

Las bibliotecas públicas en el siglo XXI.

Servicios locales en una red global

Mr. Chris Batt

Director of Leisure Services, London Borough of Croydon
Director de los servicios de ocio del municipio londinense de
Croydon

Public libraries developed in the UK in the middle of the Nineteenth Century in response to a growing need to provide educational and learning opportunities for the working classes. Early public libraries were described as the "poor mans university". We may summarise the status of UK public libraries by 1999 as follows : Statutory service provided by 209 municipalities, more than 4000 libraries, user regularly by 60% of the population, six times more popular than football, invisible within national policy.

Las Bibliotecas publicas se desarrollaron en el Reino Unido a mediados del siglo XIX como respuesta a la creciente necesidad de proporcionar oportunidades educativas y de formación a las clases trabajadoras. Las primeras bibliotecas públicas fueron descritas como "la universidad del hombre pobre". Podemos resumir la situación de las bibliotecas públicas en el Reino Unido en 1999 en los siguientes términos: Servicio obligatorio proporcionado por 209 municipios, más de 4000 bibliotecas, utilizado de manera habitual por el 60% de la población, seis veces más popular que el fútbol, invisible dentro de la política nacional.

Biblioteka publikoak XIX menderdian Erresuma Batuan langile klaseen hezkuntza iharduteko eta laguntzeko sortu ziren. Lehen biblioteka publikoak herri xehearen unibertsitateak zirela, adierazten zen. Erresuma Batuko bibliotekei buruzko 1997ko estadistika honako hau zen: 209 udalerrietan biblioteka zerbitzuak daude, guztira 4000 biblioteka, populazioaren %60 erabiltzen du, futbola baino sei aldiz herritarragoa dira, politika nazionalan, aldiz, ez da ezagutzen.

AT THE HEART OF THE REVOLUTION

The public libraries in the 21st Century. Local Services in a Global Network

Ask any British public library manager about the origins of their public library and they will tell you about the long and proud tradition of service to everyone, regardless of social class, wealth or background. They will tell you about the importance of retaining free use for everyone, of ensuring that there are no barriers to use; how the public library is, in many communities, the only agency with which citizens can identify. They will also tell you today that they are faced with more challenges about the future of those services than has ever been the case in the past.

Public libraries developed in the UK in the middle of the Nineteenth Century in response to a growing need to provide educational and learning opportunities for the working classes, not least as an alternative to the attractions of strong drink. Early public libraries were described as the 'poor man's university' and without any doubt made a significant contribution to raising the standards of literacy and learning and in the process helped in the liberation of the Victorian underclasses.

By 1900 most towns had public libraries and during the 20th Century they have become widely used and much loved. In 1964 a national law was passed making public libraries a statutory service - each municipality is required by the law to provide a comprehensive library service to everyone. However, it remained a fact that the real value of public libraries at the heart of a modern society was not recognised by policy makers and politicians.

We may summarise the status of UK public libraries by 1999 as follows:

- Statutory service provided by 209 municipalities
- More than 4,000 libraries
- User regularly by 60% of the population
- Six times more popular than football
- Invisible within national policy

Is there anyone here who would argue that the public library is not a force for good within society? We observe in the new democracies of Eastern Europe urgent efforts to create both genuinely free (i.e. liberal) public libraries and the staff with the skills necessary to run them. And increasingly today within our societies governments are returning to the model of the public library as the engine of community and cultural development, of lifelong learning and through those honourable roles, a leading force for social integration.

Why should that be? Why do those British library managers find themselves at once looking at a brave horizon at the centre of national policy, while being at the same time concerned about the future? The answer is, of course, the same for both parts of the question - the Information Society. I will not

dwell on the nature of the revolution that is being brought by the globalisation of information and communication technologies since the background is well known. However, we must consider the implications of this revolution for the public library within society.

Like many countries across the world, UK public libraries have always served to connect people to information, be that information contained in a book, on a card or in the mind of the librarian. The library was and remains the place to go to find out facts, to support learning, business and leisure activities; a place to find the means of self-fulfillment. So long as that remains a central function, the public library can maintain its place at the heart of society.

However, that traditional model of the public library as a storehouse of information and ideas where people go to explore with the help of trained staff, a place that must be physically accessible, is being challenged as the Information Revolution begins to offer new routes to information and knowledge. The Internet can be a magic world if you know where to look - easy access, up-to-date and globally accessible. More and more people within the developed countries now take access to the Internet for granted. It may only be 100 million people this year, but with the present rate of development, how many will it be in ten years?

These shifts in the nature of information and access are at the heart of the concerns of the UK public library and now forms a part of Government policy at national level. This change is an outcome from the election of a new socialist government in May 1997. This new Government set three key priorities - education, education, education and stated explicitly a commitment the development of the Information Society. Public libraries were rapidly re-discovered as a ready-made channel for lifelong learning, popular and already committed to the agenda of social inclusion.

Just one month after the election, in June 1997, the Government asked the Library and Information Commission to report on the feasibility and costs of creating a national electronic network connecting all public libraries. In November 1997 the Commission presented its report to the Minister for Culture. Called *New Library: The People's Network* it identified a new vision for public libraries. *New Library* would retain the traditional public library ethos, open and accessible to all. It would be integrated into a new national learning network and would encourage all citizens to become involved in democracy.

The report identified five key areas of social impact for *New Library*:

1. *Education/lifelong learning* - linking the library network to schools and universities, with online learning through virtual universities and virtual libraries, giving information, guidance and support.
2. *Citizen's information* - this is the role of the Public library as an organ of democracy. *New Library* will contain electronic access to local and

national government information; allowing interaction, it will be the voice of democracy.

3. *Business and the economy* - here there would be interactive access to trade information, employment opportunities, training as well as consumer information.
4. *Community history and identity* - this area builds on the tradition role of the public library, preserving the community's culture and memory, but translated into the electronic world; allowing wide access to national and international resources.
5. *National digital library* - the last area is as an access route into museum collections, with virtual tours and interactive learning.

In March 1998 the Minister for Culture called for plans to implement this new network. Those plans, called Building the New Library Network cover three areas:

1. *Network Infrastructure* - what technologies should be used to connect all 4,000 libraries to the network by 2002.
2. *Training* - a programme to train all 26,000 staff working in public libraries.
3. *Creating new electronic content* - this is an important component of the network since new information must be created if the network is to be effective.

The implementation plan identifies a number of aspects:

- National/regional resources - combining resources between libraries
- Finding aids - helping users locate information
- Educational work packages
- Work with museums, archives and tohers

This plan is a blueprint for UK public libraries in the 21st Century and now forms the basis for local and national policies. I will provide URLs for the relevant reports at the end of my presentation.

The expected outcome is a Learning Society where people can find easily the information that will make their lives better, make them happier in their work and leisure and create a healthier more cohesive social fabric. 'Lifelong learning' and 'healthy living' are phrases used in many of our recent government reports; all of which have made reference to the enhanced and expanded role of the public library as the local community agent for information, knowledge and learning. These are noble intentions, but in the UK we have to find ways of making the journey from our present position into the new electronic future without losing the values that have made the UK public library such a long-lasting and well-loved social institution.

I will present here three elements of a new philosophy of service that are of particular importance to the UK public library service at this time. There will be other factors in other places and at other times, but these are the matters that are relevant to us now. They are the public library as:

- Access point to information, knowledge, ideas for everyone
- Training centre for information and communication technologies skills
- Community interface to Cyberspace

Access point to information, knowledge, ideas for everyone

If we are to go boldly into the future we must not forget our past. The public library must maintain a commitment to every member of the community and provide services that meet their needs. It is this inclusiveness that has placed public libraries at the heart of current political debate. It has made governments interested in public libraries as never before; it even brought our Prime Minister to one of my libraries to launch his own Web Site! Chris Smith, UK Minister of Culture says,

"...the public library began as the Poor Man's University, it must now be the People's College",

"...public libraries are our street-corner universities".

This implies not only that the services provided are relevant to the citizens of the municipality, but that they are physically accessible to all; that there are no barriers to use. People of all abilities have equal right to information and ideas and if the revolution that we face is to have value we must defend free access to information and ideas as a basic human right of a civilised society.

There is another sense in which we must not forget our past. There is something magical about a CD-Rom and the Internet. You press some buttons and information appears. The CR-Rom particularly looks designed more to act as a beer mat than a knowledge warehouse, yet it is already transforming the way libraries store and manage information. However, in the excitement of this world of new opportunities we must never forget the value of the book. When asked - *"is the book threatened by information technology?"*- my answer is that the book is information technology just like the CD-Rom and the Internet. It contains information and a technological process was used to make it! The book is a wonderful piece of engineering. It can be read anywhere without running down the batteries; it offers random access, it has a feel and smell that is far more satisfying than a computer. Yet books are not ideal for all occasions. We now see managers of public libraries making stock purchase decisions based on the suitability of media for particular uses. CD-Rom is an ideal means of storing information where searching for specific items of

data are needed -encyclopedias, directories, files of newspapers- and Internet access for information that is current and/or rapidly changing.

For beginning-to-end reading -the novel, the biography, the travelogue- the book is unbeatable and will continue to be so.

Training centre for information and communication technology skills

If the whole community is to be included in the information revolution, every member of that community will have to be competent in dealing with the new technologies and understand the concepts that underlie Cyberspace. They may not be required to know how the technology works, but they will have to be comfortable with what it does. While information and communication technologies may be firmly embedded in the curriculum for students, the speed of change means that the majority of the population must have the chance to learn new skills sooner rather than later. For some years UK public libraries have played an important role by offering citizens that chance to improve their information and communication technology skills.

Five years ago the Government began to provide grants to public libraries to buy PCs and supporting material for use by the public. There was, and remains, a particular emphasis on providing opportunities for workers to gain new skills, but anyone can use the PCs in public libraries to learn basic IT skills such as wordprocessing and spreadsheets. More than this many public libraries also provide PCs that can be rented by the hour for those who do not have access to a computer at work, at school or at home. This role of the public library as IT learning centre continues to become more important in the UK, just as it is across Europe and will remain vital to the wide acceptance of the Information Revolution over the coming years. We cannot allow there to be two classes of people -those who have access to electronic information and those who do not.

Community interface to cyberspace

If, as national policy suggests, we are to use the power of information and communication technologies to bring into our communities new resources and new opportunities, then we will need to do something about the organisation and management of the information that currently circulates in Cyberspace. The Internet is a wonderful place to explore if you have time and don't mind what you find, but if it is to serve as a useful tool for communities it must be relevant, accessible and stable. I believe that there are some fundamental decisions to be taken about the use of electronic networks in support of community development and that the public library has a unique role to play in these decisions. That role has a number of parts and where necessary I will use

my own libraries as an example. I will first therefore describe briefly Croydon's library service.

Croydon is a city on the Southern edge of London. It has a population of 330,000 and is the largest municipality in London. The library service is over 100 years old and is extremely popular. In a recent survey we found that 80% of the population are regular users of Croydon's public libraries.

There is a Central Library, 12 branch libraries, a mobile library, a tourist information centre and special services provided for children and those people who are housebound.

The service has always been well-respected by local politicians and in 1988 they decided to build a new cultural facility including a new central library - at a cost of £30 million. This new library was opened in 1993 and was an immediate success. It is the second largest public library in the United Kingdom and is one of the three busiest. It has been visited by librarians from many countries around the world; you are all welcome. However, you may find it cheaper to visit our web site where you can make a virtual tour!

The new central library was, of course, specifically designed to accommodate information technology, but there was already a long experience of IT use in Croydon Libraries. The first computer system was installed in 1978 and the first microcomputer arrived in 1982. Today there are over 90 PCs in use in the Central Library alone and more arrive each week. Croydon Libraries have an international reputation for the development of IT systems and a recent Government report stated:

"...the range and scope of ICT provision is at a very high level compared with other public library systems in England."

The fastest growing IT-based service in UK public libraries is the provision of terminals so users can gain access to the Internet. Croydon Libraries provide public access to the Internet free of charge in all 13 libraries. The terminals are used all day, every day not just by spotty 'nerds' but by people of all ages, and many social and ethnic origins. This 'equality of access' is what public libraries have always encouraged; now enabling those who do not have access themselves to the technology to avoid 'missing out'. It is a natural addition to traditional services and something that is expected by users -the library extending more conventional routes to knowledge into Cyberspace.

In 1999 UK public libraries will have the chance to bid for funds to create new electronic resources for the New Library network -£50 million has been allocated by the Government. This will enable libraries to work together and work with other institutions such as museums and archives to create resources of regional and national relevance. The New Library network will create the means to access other networks. Alongside the New Library network there are networks being built for schools (National Grid for Learning), lifelong

learning (University for Industry), health information (NHS.Net), government information (Government.Direct) and a long-established network for universities (Janet).

What excites me is the chance that we may be able to unify the structured and managed networks that are developing in the UK into a national information system. Why should this be exciting? If we begin our journey into the electronic world with a vision of easy access to information for all of our citizens we may be able to create something quite revolutionary. Imagine anyone being able to follow a university course delivered locally as a set of multimedia units. Presently in the UK no more than 30% of the population have the chance to undertake any form of higher education. Networked multimedia resources supported by local tutoring or email could make everyone a student!

The public library will be at the heart of this since it is so close to the communities it serves. We will be able to 'harvest' information from the many networks and allow our customers to explore a topic of interest or learn a new skill. *Lifelong learning* are words used often by the British Government to describe a commitment to encouraging people to learn continuously. I prefer *learning for life* since that phrase encompasses the fact that we learn for a purpose -to understand, to know, to lead better, fuller lives: exactly how the public library started. In my library we are already planning new services based around the concept of episode learning. Everyone has problems and by cathering information from around the networks -how to start a business, how to deal with a family problem- we can produce electronic learning resources available to anyone needing to learn how to deal with a particular 'episode' in their lives. My favourite is 'how to complain'. Many people find the need to complain about a poor product or service, but few know what information sources are available to help them. We can access business information, locate relevant web sites and provide basic information and communication technology support to help learn how to complain. Learning for life.

There are many other challenges that will face the public library as the Information Revolution develops. As the community agent and focus in Croydon we are already supporting and encouraging local groups to create their own web-based services. We are now building a health information network bringing together in Cyberspace all of the people and services supporting the health of our community, we have created an electronic job centre where people can browse job opportunities and apply for them online. Recently we have started to give Pcs and Internet access to library users who cannot leave their houses due to age or illness. Those people can now communicate with the library and friends by email, can use our electronic information services and surf the Internet. We also support a group of poets who have produced an electronic poetry magazine on our web site.

This highlights the most significant challenge for public libraries - to establish firmly the role of the public library as the main focus for electronic information within the community and about the community. We now provide our web site - Croydon Online (www.croydon.gov.uk) - in all our libraries. It contains over 5,000 pages of information about the town. We also deliver 150 CD-Rom databases and Internet to all those libraries and we are now connecting schools to the same network. We are trusted to protect and develop the public interest.

Conclusions

The implications of these changes for the UK public library service are many. We will have to maintain the right balance between our tradition and the new media. We will have to remember at all times that we exist to serve our citizens and our duty will be to help them to take maximum benefit from the Information Age. As service managers we will have to change some of our priorities, placing more emphasis on matching particular service to particular, even individual, needs. We will have to form new partnerships with different professions, particularly educationalists. If the public library is to be at the heart of learning for life then will have to share others' skills. In Croydon we are already providing space for careers advisers to work in the libraries and for adult education courses to take place in our centra library - learning for life in an information-rich environment.

The services that we are developing are moving from being just building-based and limited by opening hours to being available 24 hours a day, whether or not the library is open. Today you can access our catalogue and send us enquiries via the Internet. You can search all the information on Croydon Online whenever you want to from sherever you want to. The library as a place to visit will remain vital since people are social animals and will to meet to talk and work together (and will want to borrow books). However, remote access to all the new services that we will develop will make the public library even more central to community life than it already is.

We may summarise my philosophy by contrasting the conventional view of libraries now with my vision for the future:

Today

Single player: the public library directs and decides its own priorities

Local focus: the main focus of attention is the provision of services within the local community rather than within a regional or national context

Stand alone: the library is a place inhabited by librarians. The service is isolated from the other community services

“Just in case”: Materials are obtained ‘in case’ they are useful since the traditional supply model of purchase from booksellers cannot respond rapidly to particular needs

Limited hours/Real time only: When the library is closed it is the service is unavailable; when open it only works when you are in the library

Islands of information: Public libraries represent isolated centres of information

In the future

Many players: We will be part of a team of organisations involved with the creation and delivery of information

National/global context: Our services will be part of a larger picture and we will use resources that may be housed in a distant country without even knowing it

Partnerships: The future will be about working with other libraries, other professions, other organisations

“Just in time”: We will obtain much of the information only when needed so it is up to date and chosen to meet individual needs

24 hours a day: The library in Cyberspace will always be open

Disconnected time: You do not have to go to the library to use it; you do not have to choose a particular time to communicate with the staff (email, etc)

Ships in a sea of knowledge: We will be the new navigators for our communities

We have much to be proud of in our history. Yet there was never a better, more challenging time to be involved with the development of public libraries. Far from seeing the demise of our services with the popularisation of the Internet, we find the UK government and governments elsewhere turning to the public library as the means of delivering the promised benefits of the Information Age - through training, information management and close understanding of people’s needs. It is at once uplifting and overwhelming. When I became a librarian 30 years ago librarians were not recognised as being at the cutting edge of social change, despite the fact that many people of influence depended on the public library for their inspiration. I was not trained as a revolutionary, but I have learned that what we do is crucial to the well-being of our communities; that radical change is ahead of us and for the very first time national policy makers agree with me. Viva la revolution!

EN EL CORAZÓN DE LA REVOLUCIÓN

Las bibliotecas públicas en el siglo XXI. Servicios locales en una red global

Traducción de Robert M. Curwen

Pregunta a cualquier director de biblioteca pública sobre los orígenes de su biblioteca y te hablará de una larga y orgullosa tradición de servicio para todos, independiente de su clase social, riqueza u origen social. Te hablará de la importancia de conservar el uso libre para todos, de garantizar que no existan barreras a su utilización; de cómo la biblioteca pública es, en muchas comunidades, la única agencia con la cual pueden identificarse los ciudadanos. También te dirá que hoy se enfrenta a más retos de futuro que los que ha tenido que superar en cualquier momento del pasado.

Las bibliotecas públicas se desarrollaron en el Reino Unido a mediados del siglo XIX como respuesta a la creciente necesidad de proporcionar oportunidades educativas y de formación a las clases trabajadoras, entre otras razones como alternativa al consumo de alcohol. Las primeras bibliotecas públicas fueron descritas como “la universidad del hombre pobre” y sin duda hicieron una significativa aportación al aumento de los niveles de alfabetización y formación y en el proceso ayudaron a la liberación de las clases menos favorecidas de la sociedad victoriana.

Hacia 1900, la mayoría de las ciudades tenían bibliotecas públicas y durante el siglo XX éstas se convirtieron en centros muy utilizados y apreciados. En 1964 se aprobó una ley nacional convirtiendo a las bibliotecas públicas en un servicio obligatorio: a cada municipio se le exige por ley la provisión de un servicio de bibliotecas para todos. Sin embargo, el auténtico valor de las bibliotecas públicas en el corazón de la sociedad moderna seguía sin el reconocimiento de los políticos y de los diseñadores de políticas.

Podemos resumir la situación de las bibliotecas públicas en el Reino Unido en 1999 en los siguientes términos:

- Servicio obligatorio proporcionado por 209 municipios
- Más de 4.000 bibliotecas
- Utilizado de manera habitual por el 60% de la población
- Seis veces más popular que el fútbol
- Invisible dentro de la política nacional

¿Hay alguien aquí dispuesto a argumentar que la biblioteca pública no es una fuerza beneficiosa dentro de la sociedad? Observamos cómo en las nuevas democracias del este de Europa se están haciendo esfuerzos urgentes tanto para crear bibliotecas públicas que sean auténticamente libres (es decir, liberales), como para formar al personal, dotándole de las habilidades necesarias para su gestión. Y hoy en día cada vez más los gobiernos están volviendo al modelo de la biblioteca pública como motor de desarrollo cultural

y comunitario, de aprendizaje durante todo el curso de la vida y, a través de estos honrosos papeles, como una fuerza principal para la integración social.

¿Por qué es así? ¿Por qué se encuentran estos directores británicos de bibliotecas simultáneamente mirando hacia un horizonte esperanzador, en el centro de la política nacional, mientras a la vez se inquietan por el futuro? La respuesta es, por supuesto, la misma para ambas partes de la pregunta: la Sociedad de la Información. No me detendré hablando de la naturaleza de la revolución que se está llevando a cabo a causa de la globalización de las tecnologías de la información y la comunicación dado que es un asunto bien conocido. Sin embargo, debemos considerar las implicaciones de esta revolución para la biblioteca pública en la sociedad.

Como en muchos países del mundo, las bibliotecas públicas británicas siempre han servido para conectar a la gente con la información, sea contenida en un libro, en un fichero o en la mente del bibliotecario. La biblioteca fue, y sigue siendo, un lugar a donde acudir para averiguar datos, para reforzar el aprendizaje, actividades empresariales o de ocio; un lugar donde uno podía encontrar los medios para la autorealización. Mientras esa siga siendo su función central, la biblioteca pública puede mantener su lugar en el corazón de la sociedad.

Sin embargo, el modelo tradicional de la biblioteca pública como almacén de información y de ideas, a donde acude la gente para explorar con la ayuda de personal cualificado, un lugar que debe ser físicamente accesible, se ve cuestionado en la medida en que la Revolución de la Información empieza a ofrecer nuevos caminos al conocimiento y a la información. Internet puede ser un mundo mágico si sabes donde buscar, de acceso fácil, actualizado, y globalmente accesible. Cada vez más gente en los países desarrollados tiene acceso a Internet. Puede que sólo sean 100 millones este año, pero al ritmo actual de desarrollo, ¿cuántos serán dentro de diez años?

Estos cambios en la naturaleza de la información y de su acceso están en el núcleo de las preocupaciones de la biblioteca pública del Reino Unido, y ahora forman parte de la política gubernamental a nivel nacional. Este cambio es resultado de la elección de un nuevo gobierno socialista en mayo de 1997. Este nuevo gobierno estableció tres prioridades: educación, educación y educación, y explícitamente declaró su compromiso en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Las bibliotecas públicas fueron rápidamente redescubiertas como un canal ya establecido para el *aprendizaje a lo largo de la vida* (*lifelong learning*), popular, y ya comprometido en la agenda de la inclusión social.

Solo un mes después de las elecciones, en junio de 1997, el gobierno pidió a la Comisión de Bibliotecas y Información que le informase sobre la viabilidad y coste de crear una red electrónica nacional conectando todas las bibliotecas públicas. En noviembre de 1997, la Comisión presentó su informe al

Ministro de Cultura. Denominado “La Nueva Biblioteca: La Red del Pueblo”, el informe identificó una nueva visión para las bibliotecas públicas. La Nueva Biblioteca mantendría el credo tradicional de la biblioteca pública, abierta y accesible para todos. Estaría integrada en una nueva red nacional de aprendizaje y animaría a todos los ciudadanos a implicarse en la democracia.

El informe identificó cinco áreas claves del impacto social de la Nueva Biblioteca:

1. Educación/*aprendizaje a lo largo de la vida (lifelong learning)*. Conectando la red bibliotecaria a los colegios y las universidades, con aprendizaje online a través de universidades virtuales y bibliotecas virtuales, suministrando información, orientación y apoyo.
2. Información para el ciudadano. Este es el papel de la biblioteca pública como órgano de la democracia. La Nueva Biblioteca contendrá acceso electrónico a información del gobierno, tanto nacional como local; haciendo posible la interacción, será la voz de la democracia.
3. La empresa y la economía. Aquí habrá acceso interactivo a la información empresarial, a las ofertas de empleo, a la formación, a la vez que información para el consumidor.
4. Historia e identidad comunitarias. Esta área está construida sobre el papel tradicional de la biblioteca pública, conservando la memoria y cultura de la comunidad, pero trasladándolas al mundo electrónico; permitiendo un amplio acceso a los recursos nacionales e internacionales.
5. Biblioteca nacional digital. La última área es un camino de acceso a las colecciones de los museos, con visitas virtuales y aprendizaje interactivo.

En Marzo de 1998, el ministro de cultura pidió planes para la implementación de esta nueva red. Estos planes, denominados “Construyendo la Nueva Red Bibliotecaria”, abarcan:

1. Infraestructuras en red nacional. Qué tecnologías deben emplearse para conectar todas las 4.000 bibliotecas en la red para el 2002
2. Formación. Un programa para entrenar a todas las 26.000 personas que trabajan en las bibliotecas públicas
3. Creando un nuevo contenido electrónico. Este es un componente importante de la red dado que debe ser creada nueva información para que la red sea efectiva. El plan de implementación identifica varios aspectos:
 - Recursos nacionales/regionales: combinando recursos entre las bibliotecas
 - Ayudas de búsqueda: ayudando a los usuarios a localizar información
 - Paquetes de trabajo educativo
 - Trabajo con museos, archivos y otros

Este plan es un proyecto para las bibliotecas publicas del Reino Unido en el siglo XXI y ahora forma la base para las políticas nacionales y locales.

El resultado esperado es una Sociedad del Aprendizaje donde la gente pueda encontrar fácilmente la información que le ayude a mejorar sus vidas, ser mas feliz en su trabajo y ocio, y crear un tejido social más saludable y más cohesionado. “*Aprendizaje a lo largo de la vida*” (*lifelong learning*) y “vida sana” son frases que se emplean en muchos informes gubernamentales recientes; todos hacen referencia al papel realzado y aumentado de la biblioteca pública como agente de la comunidad local para la información, el conocimiento y el aprendizaje. Estos son fines nobles, pero en el Reino Unido tenemos que encontrar maneras de hacer el viaje desde nuestra posición actual hacia el nuevo futuro electrónico sin perder los valores que han hecho de la biblioteca publica británica una institución social de larga duración y tan apreciada socialmente.

Expondré aquí tres elementos de una nueva filosofía de servicio que tienen una relevancia especial en el servicio bibliotecario publico en el Reino Unido en la actualidad. Habrá otros factores en otros lugares y en otras épocas, pero estos son los asuntos relevantes hoy en día. Se trata de configurar la biblioteca publica como:

- Punto de acceso a la información, al conocimiento y a las ideas para todos
- Centro de formación en las habilidades del manejo de la información y de la comunicación
- Interface comunitario con el Ciberespacio

Punto de acceso a la información, al conocimiento y a las ideas para todos

Si vamos a adentrarnos en el futuro con coraje, no debemos olvidar el pasado. La biblioteca pública debe conservar su compromiso con todos los miembros de la comunidad y suministrar servicios que respondan a sus necesidades. Es este carácter universalista el que ha colocado a las bibliotecas publicas en el centro del debate político actual. Ha hecho que los gobiernos se interesen en las bibliotecas publicas como nunca antes; ¡incluso atrajo a nuestro Primer Ministro a una de mis bibliotecas para el lanzamiento de su propia página Web! Chris Smith, ministro británico de cultura, dice:

“... la biblioteca pública empezó como la Universidad del Hombre Pobre, hoy en día es la Universidad del Pueblo.”

“... las bibliotecas públicas son nuestras universidades a pie de calle”

Esto no sólo significa que los servicios suministrados sean relevantes para los ciudadanos del municipio, sino también que sean físicamente accesibles para todos; que no existan barreras a su uso. Gente con cualquier grado de habilidad ha de tener igual derecho a la información y a las ideas, y para que la revolución en la cual nos encontramos inmersos tenga valor, debemos defender el acceso gratuito a la información y las ideas como un derecho humano básico de una sociedad civilizada.

Hay otro sentido en el cual no debemos olvidar nuestro pasado. Hay algo de magia en un CD-Rom y en Internet. Aprietas unos botones y aparece la información. El CD-Rom en particular parece diseñado mas para servir como posavasos que como almacén de conocimientos, pero ya esta transformando la manera en que las bibliotecas almacenan y gestionan información. Sin embargo, en la agitación de este mundo de nuevas oportunidades nunca debemos olvidar el valor del libro. Cuando nos preguntan: “¿amenaza al libro la nueva tecnología de la información?”, mi respuesta es que el libro es tecnología de la información tanto como el CD-Rom o Internet. ¡Contiene información y es fabricado mediante un proceso tecnológico! El libro es una maravillosa pieza de ingeniería. Puede ser leído en cualquier lugar sin gastar pilas; ofrece acceso aleatorio; tiene un tacto y un olor mucho mas satisfactorios que un ordenador. Pero los libros no son idóneos para todas las ocasiones. Hoy en día nos encontramos con directores de bibliotecas públicas que toman decisiones de compra de fondos en base a la conveniencia de cada medio para un uso específico. El CD-Rom es un medio idóneo para el almacenamiento de información donde se requiera la búsqueda de datos específicos (enciclopedias, directorios, archivos de periódicos), y el acceso a Internet es idóneo para conseguir información actualizada o en proceso de cambio. Para una lectura de principio a fin (la novela, la biografía, el libro de viajes) el libro es inmejorable, y lo seguirá siendo.

Centro de formación en las habilidades del manejo de la información y la comunicación

Si la comunidad entera va a ser incluida en la revolución de la información, cada miembro de esa comunidad tendrá que ser competente en el manejo de las nuevas tecnologías y deberá ser capaz de entender los conceptos que subyacen al Ciberespacio. Puede que no sea necesario la comprensión del funcionamiento de la tecnología, pero tendrá que sentirse cómodo con lo que hace. Mientras las tecnologías de la información y la comunicación estén sólidamente incrustadas en el currículum escolar de los estudiantes, la velocidad del cambio significa que la mayoría de la población debe tener la oportunidad de aprender las nuevas habilidades mas pronto que tarde. Durante varios años las bibliotecas públicas británicas han jugado un papel importante ofreciendo a los ciudadanos la oportunidad de mejorar sus habilidades en la tecnología de la información y la comunicación.

Hace cinco años el gobierno empezó a otorgar subvenciones a las bibliotecas públicas para la compra de PCs y material de apoyo para su uso por parte del público. Hubo, y sigue habiendo, un énfasis en la provisión de las oportunidades para que los trabajadores pudiesen adquirir nuevas habilidades, pero cualquier persona puede usar los PCs en las bibliotecas públicas para aprender habilidades informáticas básicas tales como el procesamiento de textos o la contabilidad. Más aun, muchas de las bibliotecas públicas también proporcionan PCs que pueden ser alquilados por horas para aquellos que no tienen acceso a un ordenador en el trabajo, en el colegio o en casa. Este papel de la biblioteca pública como centro de aprendizaje de la tecnología de la información sigue adquiriendo importancia en el Reino Unido, al igual que en el resto de Europa, y jugará un papel esencial en la amplia aceptación de la revolución de la información en años venideros. No podemos permitir que haya dos clases de personas: las que tienen acceso a la información electrónica y las que no lo tienen.

Interface comunitario con el Ciberespacio

Si, como sugiere la política nacional, vamos a emplear el poder de las tecnologías de la información y de la comunicación para aportar nuevos recursos y nuevas oportunidades a nuestras comunidades, entonces tendremos que hacer algo con la organización y gestión de la información que actualmente circula por el ciberespacio. Internet es un lugar maravilloso para explorar si tienes tiempo y no te importa lo que encuentras, pero si ha de servir como una herramienta para las comunidades entonces debe ser relevante, accesible y estable. Creo que hay unas decisiones fundamentales a tomar sobre el uso de las redes electrónicas en apoyo al desarrollo de la comunidad y que la biblioteca pública tiene un papel único que desempeñar en estas decisiones. Ese papel consta de varias partes y donde sea necesario usaré mis bibliotecas como ejemplo. Así que en primer lugar describiré el servicio de bibliotecas de Croydon.

Croydon es una ciudad en la parte sur de Londres. Tiene una población de 330.000 habitantes y es el municipio más grande de Londres. El servicio de bibliotecas tiene más de 100 años de existencia y es de gran popularidad. En una encuesta reciente, descubrimos que el 80% de los ciudadanos son usuarios habituales de las bibliotecas públicas de Croydon.

Hay una biblioteca central, 12 sucursales, una biblioteca móvil, un centro de información turística y servicios especiales para niños y para aquellos que no pueden salir de sus casas. El servicio siempre ha gozado del respeto de los políticos locales y en 1988 estos decidieron construir un nuevo centro cultural que incluía una nueva biblioteca central, con un coste de 30 millones de libras. Esta nueva biblioteca fue abierta en 1993 y su éxito fue inmediato. Es la segunda biblioteca pública en tamaño en el Reino Unido y una de las tres

mas visitadas. Bibliotecarios de muchos países del mundo la han visitado; todos vosotros seréis bienvenidos. Sin embargo, puede que os resulte menos caro visitar nuestra página web, donde podéis realizar una visita virtual.

La nueva biblioteca central fue, por supuesto, diseñada específicamente para acomodar la tecnología de la información, pero ya había una larga experiencia en el uso de la informática en las Bibliotecas de Croydon. El primer sistema de ordenadores se instaló en 1978 y el primer microordenador llegó en 1982. En la actualidad hay mas de 90 PCs en uso solo en la biblioteca central, y cada semana nos llegan más. Las Bibliotecas de Croydon tienen una reputación internacional por su desarrollo de los sistemas informáticos y un reciente informe del gobierno declaró:

“...la gama y alcance de la oferta informática se encuentra a un nivel muy alto en comparación con otros sistemas de bibliotecas públicas en el Reino Unido.”

El servicio informático de mas rápido crecimiento en las bibliotecas públicas del Reino Unido es la provisión de terminales para que los usuarios puedan tener acceso a Internet. Las Bibliotecas de Croydon ofertan acceso público a Internet gratuitamente en sus 13 bibliotecas. Los terminales se usan todo el día, todos los días, no solo por los jóvenes aficionados, sino por gente de todas las edades y de muy diversos orígenes sociales y étnicos. Esta “igualdad de acceso” es algo que las bibliotecas públicas siempre han pretendido; hoy en día esto permite a los que no tienen acceso a la tecnología por cuenta propia no quedarse privados de la misma. Es un añadido natural a los servicios tradicionales y algo que los usuarios esperan. La biblioteca está extendiendo los caminos mas convencionales al conocimiento hacia el Ciberespacio.

En 1999 las bibliotecas públicas del Reino Unido tendrán la oportunidad de pedir fondos para la creación de nuevos recursos electrónicos para la red de la Nueva Biblioteca; el gobierno ha asignado 50 millones de libras. Esto permitirá a las bibliotecas trabajar juntas y trabajar con otras instituciones, tales como los museos y los archivos, en la creación de recursos de relevancia regional o nacional. La red de la Nueva Biblioteca creará los medios para acceder a otras redes. Al lado de la red de la Nueva Biblioteca, se están construyendo redes para los colegios (National Grid for Learning), *aprendizaje a lo largo de la vida* (University for Industry), información sobre la salud (NHS.Net), información gubernamental (Government.Direct) y una red constituida hace ya tiempo para las universidades (Janet).

Lo que más me entusiasma es la posibilidad de que podamos unificar las redes estructuradas que se están desarrollando en el Reino Unido en un sistema nacional de información. ¿Por qué me resulta tan estimulante? Si empezamos nuestro viaje al mundo electrónico con una visión de fácil acceso a la información para todos nuestros ciudadanos puede que podamos crear algo bastante revolucionario. Imagínase que cualquiera pueda seguir un curso uni-

versitario suministrado localmente como un juego de unidades multimedia. En la actualidad en el Reino Unido no más del 30% de la población tiene la oportunidad de emprender alguna forma de educación superior. ¡Los recursos multimedia en la red, con el apoyo de tutorías locales o a través del e-mail, pueden convertir a todo el mundo en estudiante!

La biblioteca pública estará en el corazón de este proceso dada su cercanía a las comunidades a las que sirve. Podremos “cosechar” información de las distintas redes y permitir a nuestros clientes explorar un tema de interés o aprender una nueva habilidad. *Aprendizaje a lo largo de la vida (Lifelong learning)* son palabras que el gobierno británico emplea a menudo para describir un compromiso de impulsar a la gente hacia una formación continua. Prefiero la expresión *Aprender para vivir (Learning for life)*, dado que esta frase abarca el hecho de que aprendemos con un fin: el de entender, conocer, llevar vidas más llenas y mejores; exactamente como empezó la biblioteca pública. En mi biblioteca ya estamos planificando nuevos servicios basados en el concepto de aprendizaje por “episodios”. Todo el mundo tiene problemas y recogiendo información en las redes - sobre cómo iniciar un negocio, cómo resolver un problema de familia -, podemos producir recursos electrónicos de aprendizaje que estarán disponibles para cualquiera que necesite aprender como resolver un “episodio” específico de su vida. Mi favorito es “cómo quejarse”. Mucha gente se encuentra con la necesidad de quejarse por un producto o servicio pobres, pero pocos saben que recursos de información están disponibles para su ayuda. Podemos tener acceso a información empresarial, localizar páginas web de relevancia, y suministrar información básica y el apoyo de tecnología de comunicación para ayudar a que la gente aprenda como quejarse. *Aprender para vivir*.

Hay muchos otros retos a los que se enfrenta la biblioteca pública con el desarrollo de la revolución de la información. Como el foco y agente comunitario que somos en Croydon, ya estamos apoyando y animando a grupos locales a la creación de sus propios servicios en la red. Ahora estamos construyendo una red de información sobre la salud que reúne en el Ciberespacio a todas las personas y servicios que apoyan la salud de nuestra comunidad; hemos creado un centro de empleo electrónico donde la gente puede curiosear ofertas de empleo y solicitarlas *online*. Apoyamos un grupo de poetas que han producido una revista de poesía electrónica en nuestra página web y últimamente hemos empezado a suministrar PCs y acceso a Internet a los usuarios de la biblioteca que no pueden salir de sus casas por razones de enfermedad o edad. Esta gente ahora puede comunicar con la biblioteca y con sus amigos a través del e-mail, puede usar nuestros servicios de información electrónica y navegar por Internet.

Esto subraya el reto mas significativo para las bibliotecas públicas: establecer sólidamente el papel de la biblioteca pública como foco principal de información electrónica dentro de la comunidad y sobre la comunidad. Aho-

ra proveemos nuestra página web -Croydon Online (www.croydon.gov.uk)- en todas nuestras bibliotecas. Contiene 5.000 páginas de información sobre la ciudad. También suministramos 150 bases de datos en CD-Rom e Internet a todas esas bibliotecas y ahora estamos conectando los colegios a la misma red. Somos los encargados de proteger y desarrollar el interés público.

Conclusiones

Las implicaciones de estos cambios para el servicio de bibliotecas públicas en el Reino Unido son muchas. Tendremos que mantener el equilibrio adecuado entre nuestra tradición y los nuevos medios. Tendremos que recordar en todo momento que existimos para servir a nuestros ciudadanos y será nuestro deber ayudarles a sacar el mayor provecho de la Era de la Información. Como directores de servicios tendremos que cambiar algunas de nuestras prioridades, poniendo mas énfasis en emparejar servicios específicos con necesidades específicas, incluso individuales. Tendremos que asociarnos con diferentes profesiones, especialmente las pedagógicas. Si la biblioteca publica va a ubicarse en la corazón del *aprendizaje para vivir*, tendremos que compartir las habilidades de otros. En Croydon ya estamos facilitando espacio para que los orientadores profesionales??(asesores de carrera) (*career councilors*) puedan trabajar en las bibliotecas y para la realización de cursos de formación de adultos en nuestra biblioteca central - *aprendizaje para vivir* en un entorno rico en información.

Los servicios que estamos desarrollando están pasando de ser basados en edificios y restringidos por el horario de apertura a convertirse en servicios disponibles 24 horas al día, independientemente de si la biblioteca esta abierta o no. Hoy en día, uno puede acceder a nuestro catalogo y mandarnos sus preguntas por Internet. Uno puede revisar toda la información en Croydon Online cuando quiera y desde donde quiera. La biblioteca como lugar de visita seguirá siendo esencial dado que las personas son animales sociales y querrán reunirse para hablar y para trabajar juntas (y querrán retirar libros). Sin embargo, el acceso a distancia a todos los nuevos servicios que desarrollaremos hará que la biblioteca publica sea aun más central para la vida comunitaria que en el momento actual.

Podemos resumir mi filosofía contrastando la imagen tradicional de las bibliotecas de hoy con mi visión para el futuro:

Hoy

Jugador solitario: La biblioteca pública dirige y decide sobre sus propias prioridades.

Foco local: El foco principal de atención es el suministro de servicios dentro de la comunidad local, en lugar de dentro de un contexto regional o nacional.

Posición solitaria: La biblioteca es un lugar habitado por bibliotecarios. El servicio se encuentra aislado de los demás servicios comunitarios.

“Por si acaso”: Se obtienen materiales “por si acaso” fuesen de utilidad, dado que el modelo de suministro tradicional de comprar a los librerías no puede responder rápidamente a las necesidades particulares.

Horas limitadas/ Solo en tiempo real: Cuando la biblioteca esta cerrada, el servicio no esta disponible; cuando esta abierta, solo funciona si uno esta en la biblioteca.

Islas de información: Las bibliotecas públicas representan centros aislados de información.

En el futuro

Muchos jugadores: Formaremos parte de un equipo de organizaciones implicadas en la creación y suministro de información.

Contexto nacional/global: Nuestros servicios formaran parte de un cuadro mas amplio e, incluso sin saberlo, emplearemos recursos que puedan estar almacenados en un país lejano.

Asociacionismo: El futuro consistirá en el trabajo con otras bibliotecas, otras profesiones, otras organizaciones.

“Al momento”: Obtendremos mucha de la información sólo cuando sea necesario, para que sea actualizada y escogida para satisfacer las necesidades individuales.

24 horas al día: La biblioteca en el Ciberespacio siempre estará abierta.

Tiempo desconectado: No es preciso ir a la biblioteca para utilizarla; no es preciso escoger un momento específico para comunicar con el personal (e-mail, etc.)

Barcos en un mar de conocimiento: Seremos los nuevos navegantes para nuestras comunidades.

Tenemos mucho en nuestra historia de lo que sentirnos orgullosos. Pero nunca hubo un momento mejor y mas desafiante para estar implicado en el desarrollo de las bibliotecas públicas. Lejos de asistir al declive de nuestros servicios con el aumento en el uso de Internet, nos encontramos con que el gobierno del Reino Unido y los de otros países vuelven la mirada hacia la biblioteca pública como medio para el suministro de los beneficios prometi-

dos de la Era de la Información, a través de formación, gestión de la información y un cercano entendimiento de las necesidades de la gente. Esto resulta a la vez esperanzador y abrumador. Cuando me convertí en bibliotecario hace 30 años, no se les reconocía a los bibliotecarios un lugar en la vanguardia del cambio social, a pesar del hecho de que mucha gente influyente dependía de la biblioteca pública para su inspiración. No fui formado como revolucionario, pero he aprendido que lo que hacemos es vital para el bienestar de nuestras comunidades; que nos esperan cambios radicales y que, por primera vez, los que diseñan la política nacional están de acuerdo conmigo. ¡Viva la revolución!



M.A. Egaña (Bilbao), J.M. Compte (Poitiers), Chris Batt (London).