

# Los nuevos servicios al usuario en la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao

*D<sup>a</sup> Arantza Arberas*

Responsable de Servicios al Usuario de la RBMB

Se presentan los servicios al usuario como uno de los objetivos clave de la RBMB. Se expone como un reto de la Red la mejora en los servicios que se encuentran a disposición de los/as ciudadanos/as y la implantación con éxito de los nuevos servicios previstos, haciendo hincapié en algunos de ellos, sobre todo la Didacteca, que ofrece por medio de la red local los servicios en línea de la RBMB (opac, cd-rom, internet, etc.)

BULSen helburuetako bat erabiltzaileei zerbitzatzea da. Sarearen erronka nagusia da hiritarren eskura dauden zerbitzuak hobetzea eta aurreikusitako zerbitzu berriak martxan jartzea; batzuk azpimarratuko ditugu, batik bat, Didactecarena, sare lokalaren bidez BULSen zerbitzuak eskaintzen dituen (opac, cd-rom, Internet eta abar).

One of the key objectives of the RBMB is to offer services to the user. One of the challenges faced by the Network is the improvement of the services that are already available to citizens and the successful introduction of the new services that are envisaged. Some of these are given special emphasis, such as Didactics, which is available through the local network of on-line services of the RBMB (Opac, CD-ROM, Internet, etc.)

Tradicionalmente la biblioteca propone una oferta que se concreta en un espacio, una colección y unos servicios. Junto a ella se sitúa un sistema de organización que permite que esa oferta se encuentre con su público. Estos elementos fundamentales en la noción de biblioteca no son estáticos y han ido evolucionando a fin de mejorar la comunicación del conocimiento, de la información.

La política bibliotecaria definida para la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao establece fines preferenciales a los distintos equipamientos y divide los servicios bibliotecarios en dos grandes grupos:

- ❑ tenemos por un lado las Bibliotecas Municipales de Barrio, que centran sus funciones y actividades principalmente en aquellos sectores de la población a los que los desplazamientos hacia servicios bibliotecarios más complejos les pueden resultar difíciles (población infantil-juvenil, tercera edad, etc.)
- ❑ y tenemos por otro lado, la Biblioteca Central de Bidebarrieta, dirigida a usuarios mayores de catorce años.

En la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao el servicio como tal está organizado en torno a tres ejes principales:

- atención al usuario
- acceso al documento, y
- formación de usuarios

### **Atención al usuario**

Es la respuesta que la Biblioteca proporciona al usuario ante cualquier petición de información o servicio. No solo de la información que posee la Biblioteca sino de la que el usuario reclama.

En las Bibliotecas Municipales de Barrio la reducida superficie de sus equipamientos propicia que los usuarios a la hora de acceder a ellas en demanda de servicio no encuentren problemas, ya que son bibliotecas bien señalizadas, con fondos en libre acceso y están atendidas por personal bibliotecario.

Por lo que respecta a la Biblioteca Central de Bidebarrieta la atención al usuario queda cubierta a tres niveles:

- ❑ por el *Punto de información*, donde el personal de la Biblioteca informa sobre horarios, servicios que se prestan y direcciona al usuario hacia aquella sección de la Biblioteca en la que pueda encontrar respuesta a sus necesidades.
- ❑ por la *Sección de Información y Referencia*, donde tras la reciente adecuación de un nuevo espacio físico la relación entre el bibliotecario referencista y el usuario se establece de manera rápida y eficaz. En esta sección se suministran informaciones inmediatas o puntuales utilizando

las obras de referencia colocadas en libre acceso y las demás herramientas de que dispone el referencista.

- ❑ Las demandas más complejas se desvían hacia el *Servicio de Documentación*, donde son atendidas por personal especializado y dado el caso se canalizan hacia aquellas instituciones externas que respondan mejor a las necesidades del usuario.

### **Acceso al documento**

Sus principales servicios se concretan en la *consulta*, *préstamo* y *copia* de los materiales que los usuarios precisan, formen estos parte o no de nuestras colecciones, a través de la cooperación y el *préstamo interbibliotecario* con otros centros bibliotecarios.

El servicio de préstamo interbibliotecario, a disposición de todos los usuarios de la red, se centraliza en la Biblioteca de Bidebarrieta.

Las nuevas tecnologías han venido a completar este panorama más tradicional, y nos han permitido extender el concepto de colección, permitiendo el acceso a textos almacenados en otros soportes, al tiempo que ha mejorado la información sobre los materiales acumulados en bibliotecas, archivos y otros centros.

Para acceder a ellos la Biblioteca Central de Bidebarrieta dispone desde el pasado julio de una red Token Ring, a la que están conexionados los puestos de trabajo del personal y desde el presente mes de marzo las estaciones de trabajo ofrecidas al público en la Didacteca.

### **Formación de usuarios**

La necesidad de mejorar la formación de usuarios y hacerla cotidiana es evidente en un marco en el que la información y los soportes que la contienen son cada vez más complejos.

La formación de usuarios se ha convertido en una cuestión prioritaria en las bibliotecas municipales.

En un país como el nuestro donde las bibliotecas no tienen el lugar que les corresponde ni son utilizadas por una gran parte de la población, las *visitas guiadas* acercan al ciudadano a la biblioteca y le ponen en contacto con los servicios que en ella se ofrecen, y en el caso de la Biblioteca de Bidebarrieta le permiten además conocer la historia y admirar el edificio en que se aloja.

Para estimular al usuario enseñándole a utilizar la biblioteca y sus recursos se ponen a su alcance las *sesiones de formación*, de cara a desarrollar las capacidades de los usuarios para que ellos por si mismos localicen aquella información que necesitan. La oferta de estas sesiones se concreta en los siguientes cursos:

- manejo del OPAC
- introducción a la biblioteca para alumnos de ESO
- introducción a las obras de referencia para alumnos de bachillerato
- conozca los cd-rom de la biblioteca
- manejo de bases de datos bibliográficas en cd-rom

y próximamente:

- manejo de bases de datos jurídicas en cd-rom y en línea
- e introducción a Internet

Recientemente ha sido inaugurado un nuevo servicio en la Biblioteca Central de Bidebarrieta, la *Didacteca*, donde los ciudadanos mayores de 16 años entran en contacto con las nuevas tecnologías de la información y comunicación en una sala dotada de puestos informáticos multimedia que permiten la consulta del Catálogo RIA, la navegación por Internet, la consulta de los cd-rom de la Biblioteca y el trabajo individual con productos ofimáticos.

El valor añadido que ofrece la biblioteca se concreta en la aplicación informática que sirve de nexo a las distintas opciones que se le presentan al usuario, así como en el directorio de Internet donde aquellos usuarios no expertos son guiados por un directorio de direcciones organizadas temáticamente.

Este nuevo espacio permite al usuario actualizar los conocimientos que posee en determinado campo del saber y le ofrece un nuevo camino hacia la educación permanente y la autoformación, le facilita la adquisición de capacidades preparándole para una sociedad en continuo cambio. Esta sala abierta al público adulto en general, está especialmente dirigida a personas con inquietudes profesionales, a parados, a ciudadanos que deseen aprender idiomas, informática, mecanografía, etc.

Como conclusión señalar que la organización de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao, como cualquier organización bibliotecaria, debe revisar si sus procesos técnicos, colecciones, personal y servicios al usuario están produciendo el máximo de satisfacción y calidad alcanzable. El conocimiento de las necesidades de nuestros usuarios ha de ser el punto de partida. Las opiniones y sugerencias de los ciudadanos, junto con la autocrítica sirven de retroalimentación de cara a direccionar el servicio hacia nuevas metas.

## **Bibliografía**

EGAÑA ETXEBARRIA, María Angeles. Proyecto de organización, gestión y administración de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (RBMB). Bilbao, 1998.

- EGAÑA ETXEBARRIA, María Angeles. ¡Pídanos la información que precise! Los servicios al usuario en la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (RBMB) EN Bidebarrieta : Anuario de Humanidades y Ciencias Sociales de Bilbao. 1997, n ° 2, p. 291-302.
- MORENO TORRES, Rosario. El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial EN Revista Española de Documentación Científica. 1991, n° 14, 3, p. 287-300.
- CARRIER, Christine. La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens. EN Bulletin des Bibliothécaires du France. 199, T. 44, n° 1, p. 76-78.
- ORERA ORERA, Luisa. Manuel de bibliotecas. Madrid : Síntesis, 1996