

Una mirada externa: entrevista a Maja Berndtson, directora de los servicios bibliotecarios de Helsinki

M^a CARMEN GÓMEZ VALERA

Biblioteca Pública Municipal "Pedro Laín Rentralgo"

Maija Berndtson es la directora de la Biblioteca de Helsinki desde 1987. Es bibliotecaria cualificada y obtuvo un master en Artes por la Universidad de Helsinki. Ha ejercido en los puestos de bibliotecaria y subdirectora de biblioteca en Helsinki y en Espoo. Fue secretaria general de la Asociación Finlandesa de Bibliotecarios desde 1984 hasta 1987 y vicepresidenta desde 1989 hasta 1991.

Internacionalmente ha estado activa en varios proyectos dentro de la Unión Europea, tales como PubliCA (Public Libraries Concerned Action).

Maija Berndtson fue miembro de la red internacional de Bibliotecas Públicas, promovida por la Fundación Bertelsmann (1998-2001) y escribió el informe "Management Self- Assessment" en 1999 y "Dreaming the future. Some Funky Ideas on Managing Tomorrow's Library" en 2001 y fue coautora de "Virtual Impact on the Physical Library. Visions for Intelligent Change"

Ha escrito muchos artículos en revistas bibliotecarias de Finlandia, es autora de libros y ha dado conferencias por toda Europa. Fue miembro del jurado en la competición de arquitectura del nuevo centro cultural de Turín e Italia.

1. Como directora de los servicios bibliotecarios de Helsinki, ¿de que te sientes más orgullosa? Y ¿Qué es lo que no acaba de gustarte e intentarías cambiar?

Estoy orgullosa del hecho de que la Biblioteca de Helsinki y su plantilla haya sido capaz de reflejar los cambios que hemos tenido en la sociedad. Con ello me refiero especialmente a dos cosas: la recesión económica y el alto índice de desempleo que hemos sufrido en Helsinki a comienzos de los 90, y la influencia de las nuevas tecnologías de información en nuestro trabajo.

La recesión fue para nosotros un reto grande, pero también positivo; el uso de la biblioteca se incrementó dramáticamente, los préstamos se elevaron al 50% y el número de visitantes fue doblado en pocos años. Todo esto fue afrontado por nuestro personal sin el correspondiente incremento de recursos.

Cuando habíamos superado la recesión, nosotros comenzamos como una de las primeras, sino la primera, biblioteca pública del mundo en ofrecer Internet a nuestros usuarios. En febrero 1994 abrimos la cable Book Library que se especializó en Internet y en tecnologías de la información.

Fue un momento muy importante para nosotros cuando en el año 2000 la Biblioteca de Helsinki recibió el primer acceso al premio de aprendizaje de la Fundación Bill & Belinda Gates, por el destacado trabajo en la promoción de las tecnologías de información y el uso de Internet. El premio nos dio no sólo la fama sino también un millón de dólares.

Al mismo tiempo que felicitaba afectuosamente a la plantilla por el gran trabajo realizado, me daba cuenta de que en realidad habíamos tenido incluso más posibilidades, muchas más de las que habíamos sido capaces de realizar. Hay más ideas que nosotros somos capaces de poner en marcha. Y muy a menudo, los cambios se producen lentamente, porque el cambio real y profundo depende mucho de las actitudes y éstas son muy difíciles de cambiar.

Como un ejemplo concreto, puedo mencionar nuestro esfuerzo por incrementar el auto-préstamo. Cuando tenemos casi 10 millones de préstamos en la Biblioteca de Helsinki y menos personal que antes, consideramos importante dejar sitio a nuestros usuarios para que realicen parte del trabajo de rutina, como por ejemplo el préstamo.

El avance se ha producido en varios años, y todavía no puede decirse que sea un éxito absoluto. Aproximadamente el 50% de los préstamos debería realizarse por autopréstamo, y eso es algo que todavía no hemos alcanzado.

2. ¿Cómo pasa Maja Berndtson normalmente un día de trabajo?

Mi trabajo tiene mucho de comunicación con la gente de diferentes maneras; teniendo reuniones y citas, hablando por teléfono, enviando e-mails o escribiendo los textos de las conferencias y presentaciones.

Siempre hago un plan para cada semana y día. Luego no sólo pienso lo que debería hacer, sino que también pienso cómo mi trabajo promueve las metas más altas para toda la biblioteca y para mí misma.

3. En la primavera del 2002 la biblioteca de Helsinki fue foco de atención de los medios de comunicación tras la propuesta de cierre de 4 de sus puntos de servicio, los ciudadanos no aceptaron estas medidas y se lanzaron a la calle en manifestaciones y organizaron debates públicos. ¿Qué piensa de ello? ¿Cómo se explica?

Estaba orgullosa y sorprendida de la reacción de los usuarios de la biblioteca. Es imposible explicar como sucedió todo, pero creo que el comportamiento de los usuarios de la biblioteca probó lo mucho que los finlandeses aman y aprecian a sus bibliotecas.

Mi problema como directora de una biblioteca es que estas fuertes reacciones no influenciaron a nuestros políticos y tendremos más recortes presupuestarios en el 2004, como cualquier otra administración de la ciudad. No cerraremos ninguna biblioteca el próximo año tampoco, en lugar de ello reduciremos nuestro presupuesto de adquisiciones (libros, periódicos, etc.). El próximo año este presupuesto será de 4 € por habitantes que es muy bajo en Finlandia, ya que la media en el 2002 fue de 6,8 € por habitante.

El dilema cuando nos encontremos planeando actividades para el 2005 será –si todavía tenemos más recortes– si es más importante mantener todas las sucursales sin nuevos libros o comprar libros y cerrar algunas sucursales.

4. Usted habla a menudo de la biblioteca híbrida, ¿Qué entiende por ello?

Con el concepto de biblioteca híbrida trato de concretar el hecho de que en el momento actual nos encontramos construyendo un cruce de razas, entre la biblioteca tradicional y física y la nueva biblioteca virtual sobre la red. Lo nuevo no toma posesión de lo viejo y lo viejo no desaparecerá como mucha gente ajena al campo bibliotecario piensa. Nuestro reto reside en construir la nueva biblioteca en la que mantendremos lo mejor de lo viejo y, como creativos que somos, en usar todas las posibilidades que las nuevas tecnologías nos ofrecen.

Creo que después de algunos años, cuando hayamos implementado lo viejo y lo nuevo no necesitaremos hablar más de la biblioteca híbrida. Entonces el uso de las nuevas tecnologías y de Internet serán parte natural de nuestras bibliotecas, pero justo ahora, tenemos que explicar muy a menudo como lo nuevo influye en las actividades de la biblioteca. Cuando mencionamos la biblioteca híbrida la gente no puede entender lo que queremos decir, o bien sienten curiosidad. En ambos casos tenemos la posibilidad de contar más acerca de lo que esta sucediendo en nuestras bibliotecas en este momento.

5. En su libro *Soñando el futuro: Ideas funky en la gestión de bibliotecas públicas* concluye con dos ideas muy interesantes:

- A) Los usuarios son los que justifican nuestra existencia y es necesario una mayor comunicación con ellos.
- B) El futuro de las bibliotecas depende mas que nada de que en ellas trabajen las personas adecuadas.

¿Qué le ha hecho llegar a estas conclusiones?

A) No es sólo necesario que nos comuniquemos con nuestros clientes, en realidad deberíamos recrear los servicios junto con ellos, tomo como ejemplo el servicio de información. Hoy cuando el cliente viene al mostrador de información y hace una pregunta, la bibliotecaria se sienta detrás del mostrador y de la pantalla y cuando hace la búsqueda el cliente no ve los resultados en la pantalla. ¿Porqué no miran a la pantalla juntos y discuten qué información es relevante para el cliente? Desde el punto de vista del cliente el resultado puede ser mejor si la bibliotecaria y el cliente pudieran comunicarse más durante la búsqueda. En resumidas cuentas, la bibliotecaria es especialista en búsqueda de información, el cliente podría estar muy bien informado acerca del tema sobre el que está interesado y la información en la pantalla le dice más a él que a la bibliotecaria y el cliente podría encontrar nuevas ideas y aspectos, si pudiese ver la pantalla mientras que la bibliotecaria está haciendo la búsqueda.

Estamos interesados en la satisfacción del cliente, pero deberíamos también escuchar más para saber que tipo de servicios personalizados y que tipo de perfil de usuario les gustaría tener a nuestros clientes.

Quizás quieran información sobre libros nuevos en determinadas materias o quieran conocer los diferentes eventos de la biblioteca. Ellos quieren escoger como conseguir los mensajes de la biblioteca, como por ejemplo los mensajes de libros que han reservado. Sus opciones pueden encontrarse entre el correo tradicional, el e-mail o los mensajes de texto.

B) En muchos países, entre ellos Finlandia, el nivel educacional general de la gente se ha elevado en las últimas décadas. Nuestros clientes son cada vez más y más exigentes, el bibliotecario no es ni mucho menos el más culto y preparado, pero sí debería estar al mismo nivel que los clientes. Esto es un reto para nosotros. Deberíamos estar formándonos todo el tiempo, seguir lo que sucede en la sociedad y en nuestro entorno, estar al tanto de las tendencias, etc. Esto es uno de los aspectos de este asunto.

El otro aspecto es que en una gran biblioteca como la de Helsinki con 500 personas, necesitamos muchas y diferentes herramientas. Los bibliotecarios y ayudantes bibliotecarios son por supuesto el núcleo de la plantilla pero necesitamos también

personal para herramientas especializadas, por ejemplo las nuevas tecnologías, marketing, pedagogos, diseñadores y también gente con conocimientos étnicos para las áreas en donde tenemos inmigrantes. El trabajo con nuestros clientes es sobre todo comunicación en diferentes formas, así es que necesitamos sobre todo gente extrovertida ¡que ame no sólo los libros sino también a la gente!

Habrà muy poca “acción” y desarrollo en un lugar de trabajo en donde el 90 % del personal tenga la misma educación, el mismo género, la misma edad y los mismos valores. Ya que en la biblioteca en la que trabajamos nos encontramos con todo tipo de gente, tenemos que asegurarnos de que también tenemos variedad entre el personal.

6. ¿Cuáles son los aspectos que más le gustan de su trabajo y cuales los que menos?

Puedo sólo culparme a mí misma si no me gusta mi trabajo. Al poder realizar elecciones puedo influenciar mucho en mi trabajo y tengo muchas posibilidades. Algunas veces puedo estar estresada porque tengo que decir no a cosas muy interesantes. Pero lo que debería en realidad cambiar es en concentrarme más en lo que realmente importa; las estrategias y asegurarme en fortalecer los recursos de la biblioteca. No siempre estoy contenta conmigo misma cuando me doy cuenta de que no he tenido éxito en la elección del mejor camino para estos asuntos.

7. ¿Qué entiende por red bibliotecaria y cuales son las piezas claves para que funcione?

Durante mucho tiempo el trabajo en red ha sido muy natural para las bibliotecas. En nuestra “Vision 2010” establecemos que la biblioteca de Helsinki es la “biblioteca híbrida” de toda la nación, sirviendo localmente, actuando nacionalmente, apreciada internacionalmente. Trabajamos como una red y no sólo localmente dentro de Helsinki, sino también nacionalmente con otras bibliotecas públicas de Finlandia. La biblioteca de Helsinki es también oficialmente la biblioteca central para las bibliotecas públicas de Finlandia. En nuestra declaración de propósitos decimos: “Como una parte de la red universal de bibliotecas...”

Con todo ello queremos decir que realmente creemos que una de las fortalezas de las bibliotecas es el trabajo en red. Y hoy con Internet y las bases de datos bibliotecarias en la red incluso nuestros clientes pueden beneficiarse de nuestra manera de trabajar en red.

Como ejemplo de lo que significa para los clientes el trabajo en red puedo mencionar que en el área metropolitana de Helsinki hay cuatro ciudades usando el

mismo sistema bibliotecario “ Innovative’s Millennium”. La ciudad de Helsinki tiene medio millón de habitantes, pero estas cuatro ciudades juntas tienen alrededor de un millón de habitantes. En estas ciudades hay 66 bibliotecas y los ciudadanos pueden usar en todas ellas la misma tarjeta de préstamo.

Cuando los clientes hacen reserva de un libro pueden ir a cualquiera de estas ciudades y también pueden devolverlo en cualquiera de estas 66 bibliotecas. Creo que esto es el mejor trabajo en red que el cliente podría esperar.

El otro aspecto del trabajo en red es que las bibliotecas pueden encontrar el mejor camino para trabajar juntas eficientemente, compartiendo su especialización y recursos para llegar a los mejores resultados. El proyecto nacional “Pregunte a las Bibliotecas” es un buen ejemplo de esa clase de servicios. La pregunta puede ser respondida desde la biblioteca que tenga los mejores especialistas en ese tema, no necesariamente desde el mismo municipio en que la pregunta fue realizada. Así las bibliotecas más grandes pueden dar soporte a las bibliotecas más pequeñas y a sus clientes.

El nuevo aspecto del trabajo en red es la cooperación entre las bibliotecas públicas y las de investigación. En la red no existen fronteras entre los diferentes tipos de bibliotecas y en Finlandia incluso las bibliotecas reales de investigación (como las universitarias, la nacional o la del Parlamento) están abiertas para todos. Al mismo tiempo cuando el nivel educacional se está elevando es natural que los clientes necesiten distintos tipos de bibliotecas. Desde el punto de vista del cliente todas las bibliotecas financiadas con fondos públicos constituyen la red.

Ha habido recientemente una propuesta para que la Biblioteca Universitaria de Helsinki que es la Biblioteca Nacional, asumiera responsabilidades hacia las bibliotecas especializadas y públicas. Esta propuesta se encuentra actualmente en fase de estudio para delimitar que clase de tareas deberían ser incluidas. Todavía nos queda camino por recorrer para establecer una red nacional en la que se incluyan todo tipo de bibliotecas. Esto ya ha sucedido en Dinamarca.

8. En algunas ocasiones has visitado bibliotecas españolas y andaluzas, ¿cuál fue tu impresión?

He tenido la suerte de visitar España en distintas ocasiones desde 1992. He presenciado el rápido desarrollo que ha tenido lugar durante estos años. En 1992 visité bibliotecas de Madrid, Guadalajara, Palencia y Valladolid y pude ver muy buenas bibliotecas ya por entonces. Últimamente he estado en Cataluña y he visto bibliotecas estupendas en pueblos y ciudades.

En el año 2000 vi también grandes bibliotecas, esta vez en Murcia, Granada, Sevilla y Dos Hermanas. Recuerdo las bibliotecas de estos lugares muy bien, en

Murcia por ejemplo, habían tomado ideas de nuestras bibliotecas (pongo de nuevo el ejemplo de trabajo en red). En Dos Hermanas quedé fascinada por las actividades y facilidades de la biblioteca, pero especialmente por el número de visitantes. ¡Nunca había visto una biblioteca con tanto público! En mi opinión esto es muy importante porque la existencia de las bibliotecas públicas depende de sus clientes. Ellos dan la justificación para que las bibliotecas públicas existan y sin ellos no habría necesidad de bibliotecas públicas.

Todo lo que he visto me hace creer que las bibliotecas públicas españolas de las regiones que he visitado están progresando muy bien. Desde mi punto de vista, un importante evento en el desarrollo de las bibliotecas públicas españolas fue el primer congreso nacional de bibliotecas públicas celebrado en Valencia en otoño del 2002. Esto prueba que las bibliotecas como red nacional están llegando a ser cada vez más y más fuertes.

