



Consideraciones generales en torno a la prestación de servicios bibliotecarios en un contexto bilingüe alemán-español: la Biblioteca del Instituto Cervantes de Múnich

Cristina Barón Martín
Jefe de Biblioteca
Instituto Cervantes de Múnich

Introducción

El presente artículo trata de exponer cómo incide en la organización de fondos y servicios un contexto bilingüe, alemán-español, en una biblioteca en el exterior, orientada fundamentalmente al usuario y especializada en cultura hispánica.

Lo que sigue no pretende aportar planteamientos renovadores, sino compartir experiencias realizadas, transmitir consideraciones previas que guiaron la adopción de una determinada decisión respecto a la organización de secciones o servicios y, sobre todo, a modo de conclusión, presentar cuál sería a mi juicio la línea de actuación que habría que seguir para garantizar una adecuada difusión de la biblioteca en el contexto en el que se halla inmersa.

El objetivo de este artículo no es presentar al lector un análisis de la biblioteca del Instituto Cervantes de Múnich sino que, partiendo de la consideración de algunos aspectos concretos (la interacción usuario-biblioteca, la ordenación de fondos, los servicios de información o las actividades de difusión de la biblioteca), va a tratar de extraer una serie de reflexiones generales que pudieran ser extrapolables a otro contexto de similares características.

Usuario - biblioteca

El perfil del usuario es fundamental para orientar adecuadamente la oferta de la biblioteca en cuanto a fondos y servicios, pero aquí no nos interesa tanto caracterizarlo, como abordar la cuestión relativa a la interacción usuario-biblioteca.

Partimos de la premisa de que estamos ante una biblioteca orientada fundamentalmente al usuario, más específicamente, al usuario alemán (una parte nada desdeñable de nuestros visitantes son hispanos residentes en Alemania). Esta consideración ha sido prioritaria en la organización de la biblioteca, sin que ello implique dejar de reconocer la importancia que tiene el usuario de lengua española como elemento multiplicador en la labor de difusión de la lengua y culturas del mundo hispánico.

El contacto directo con el usuario -rasgo característico, por regla general, de las bibliotecas especializadas- es especialmente idóneo en una biblioteca con las características propias de las bibliotecas del Instituto Cervantes, ya que incide muy directamente en la superación de las barreras lingüísticas y culturales que inevitablemente existen. Además, conlleva una serie de ventajas que son fundamentales para lograr el objetivo último que persigue cualquier biblioteca: la satisfacción de la demanda informativa de sus usuarios. Así, la proximidad física y la atención personalizada permiten:

- Identificar con mayor claridad vacíos de información o ruidos documentales orientando adecuadamente nuestro proceso de selección y adquisición de fondos bibliográficos.
- Diseñar productos documentales ajustados a necesidades específicas.
- Dar prioridad al punto de vista del usuario a la hora de llevar a cabo tareas técnicas o procesos internos (ordenación y organización de fondos, catalogación, clasificación).
- Responder u orientar con mayor acierto las solicitudes de información que se reciben.
- Corregir procesos, reorientar decisiones en función de la demanda.

Sin embargo, tampoco está exenta de inconvenientes, a saber:

- Riesgo de que la atención personalizada derive en una dependencia excesiva por parte de los usuarios, desaprovechando esfuerzos en atender requerimientos que cuentan con herramientas suficientes para que el usuario pueda satisfacer por sí mismo su consulta.
- Peligro de que esta proximidad o personalización afecte al modo de funcionamiento general

de la biblioteca (horarios, plazos de préstamo, etc.) y se extienda a procedimientos en los que no sólo no es necesario, sino incluso perjudicial.

- Tendencia a satisfacer todas las necesidades del usuario sin someterlas a un juicio crítico previo adecuado (¿se ajusta esta desiderata a las características del fondo de nuestra biblioteca?, ¿entra dentro de las funciones establecidas satisfacer una determinada demanda – la traducción de un texto, por ejemplo?).
- Sobrevaloración de la evaluación que hacen los usuarios de los servicios que les ofrecemos: la crítica recibida puede ser justa, adecuada y útil, pero los procesos son en general mucho más lentos y trabajosos y las expectativas del usuario pueden verse enseguida defraudadas.

Una diversificación clara y adecuada de funciones entre el personal de la biblioteca (algo que no siempre es posible porque en la mayoría de los casos -no en el de Múnich- estamos ante lo que se conoce como *One-Person Librarian (OPL)* o bibliotecas gestionadas por un sólo profesional), un esfuerzo adicional en las tareas de formación de usuarios (preferiblemente personalizada), especialmente cuando se produce el primer contacto, y, más en general, el establecimiento de un determinado volumen de horas dedicado exclusivamente a trabajos de carácter interno, podrían ser algunas propuestas para minimizar o solventar algunos problemas planteados.

Las consideraciones anteriores pueden ser válidas para el usuario presencial, pero no pueden aplicarse cuando la biblioteca ofrece sus servicios a distancia, dirigidos éstos a personas no residentes en Múnich. Este grupo de usuarios adquiere con el tiempo, una vez que las bibliotecas han establecido las bases mínimas para garantizar un funcionamiento adecuado, una importancia, si no mayor, al menos de igual peso que el que se suele asignar al usuario presencial.

Hay que tener en cuenta que estamos ante bibliotecas que pueden ser únicas en su especialidad en el país de acogida (no es el caso de Múnich)⁽¹⁾ o que, en cualquier caso, destacan por su especificidad en algún aspecto del espectro bibliográfico o temático que tratan de abarcar (materiales de español como lengua extranjera, material audiovisual, revistas culturales, etc.). Su proyección exterior se realiza con la aspira-

ción a convertirse en centro de información de referencia en el país de destino. Esta proyección es fundamental por su carácter bidireccional: por un lado, permite una mayor difusión de los servicios y recursos que ofrece la biblioteca y por otro, ésta actúa retroactivamente, como motor que impulsa el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Además, el usuario a distancia suele ser mayoritariamente alemán, en muchos casos no puede adscribirse al usuario-tipo característico de nuestras bibliotecas (estudiante, profesor, investigador) y se dirige a nosotros porque considera (a veces, erróneamente) que los servicios de información que tiene a su disposición no pueden ayudarle o porque, aunque ha recurrido a ellos, no ha obtenido una respuesta satisfactoria.

La experiencia, no exenta de dificultad, es enriquecedora y la biblioteca adquiere toda su dimensión cuando se desarrolla como un servicio de información especializado en la lengua y cultura hispánicas en el exterior. La llamada sociedad de la información, que ha intensificado el intercambio y acceso a la documentación como resultado del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, ha incidido muy favorablemente en nuestras bibliotecas que disponen de unos recursos limitados, pero muy específicos, que ahora pueden ser aprovechados por un mayor número de usuarios.

La atención directa, vedada por definición para los usuarios a distancia, ha de sustituirse por un trabajo intenso de difusión y circulación de información. En este punto, es indiscutible que el entorno *web* se ha revelado como un medio ideal que integra la difusión de información y la prestación de servicios a distancia.

Organización de fondos

Teniendo en cuenta el contexto lingüístico y cultural al que pertenece la biblioteca, se concedió bastante importancia a la organización y presentación de los fondos. El trabajo desarrollado partió de las siguientes premisas:

- Considerar el punto de vista del usuario en el momento de localizar información. La cuestión es

en sí bastante compleja ya que es evidente que usuarios distintos buscan información de formas muy diferentes, incluso dentro de un mismo tipo de biblioteca. Así, acuden a nuestras bibliotecas usuarios muy especializados (profesores, estudiantes universitarios, etc.) junto con otros que están aprendiendo español, con un conocimiento muy general sobre la cultura hispánica, con un interés vago que les mueve a dirigirse a la estantería con curiosidad para ver “lo que hay”.

- Partir del hecho de que un sistema de ordenación es una propuesta, que ha de ser preferiblemente estable pero no se excluyen variaciones, siempre puede evolucionar en función de los intereses de los usuarios.

- Procurar que las variaciones que se introdujeran no supusieran un alejamiento del resto de bibliotecas que integran la red de bibliotecas del Instituto Cervantes en la que, aun existiendo diferencias, se dan una serie de constantes como la adopción de la CDU como sistema de clasificación para la organización de los fondos.

El esquema clásico de asignación de notaciones genéricas de CDU para la ordenación en estanterías, completado con la consulta al OPAC para la localización de información nos pareció insuficiente. La ordenación tenía un carácter demasiado genérico y no reflejaba, por ejemplo, qué existía sobre un determinado autor, época histórica, lugar geográfico o tema específico. Por supuesto, la recuperación de información en función de estos criterios se solucionaba consultando el OPAC. Sin embargo, una gran parte de usuarios alemanes prefería la búsqueda directa y pretendía dar una respuesta a sus intereses ajustándose únicamente a los criterios establecidos para la ordenación del fondo. Existen diferentes razones que explican este comportamiento; nos limitaremos a señalar las más relevantes:

- Limitaciones lingüísticas que impone un catálogo en lengua española. Está claro que el desarrollo de un interfaz de recuperación de información multilingüe alemán-español, junto con instrucciones traducidas sobre el modo de utilización de los OPACs, no supone ningún problema; es algo que está desarrollado en muchas bibliotecas, aunque nosotros todavía no lo hemos introducido. Sin embargo, soluciona muy parcialmente el problema planteado: la localización de infor-

mación puede ser más “amigable” para el usuario y la recuperación de información puede resultar más eficaz (especialmente en el caso de búsquedas complejas), pero la experiencia demuestra que, por regla general, el usuario no dedica tiempo a leer instrucciones escritas. Prefiere una introducción personalizada y en su propia lengua o recurrir directamente al bibliotecario cuando no localiza la información que necesita.

Mucho más efectiva para el tema que nos ocupa podría ser la traducción -al alemán en este caso- de los encabezamientos de materia, medida que han adoptado algunas bibliotecas de la red y que nosotros consideramos en su día. La decisión supone un incremento notable del trabajo catalográfico. Por eso, preferimos esperar para ver si las modificaciones introducidas respecto a la ordenación suplieran esta limitación.

- La costumbre de acceder directamente al fondo en el marco de un sistema bibliotecario en el que se da preferencia al libre acceso.

- La asistencia de un tipo de usuario que desconoce en profundidad la cultura que constituye el núcleo de nuestra especialidad, pero que está inmerso en un proceso de aprendizaje que le hace aproximarse a ésta de forma ordenada, interesándose por temas concretos que ha ido conociendo en el transcurso de su proceso de aprendizaje. Así, es más frecuente la pregunta por un autor o tema específico (¿qué tenéis de Borges? ¿dónde está la literatura latinoamericana? ¿dónde puedo encontrar libros sobre el nacionalismo en España?) que preguntas de carácter más genérico (como, por ejemplo, qué tenéis de novela o de poesía). De alguna manera, pensamos que, además del OPAC como herramienta imprescindible para la localización de información, es necesario también que la presentación de fondos contribuya a ello.

En consecuencia, había que introducir un sistema de ordenación en estanterías que considerara qué nos pedía el usuario y qué problemática específica planteaba cada una de las secciones que constituyen el fondo. Esto nos llevó a romper con un sistema homogéneo de asignación de signaturas. De esta manera:

- Se han incorporado en las signaturas de determinadas secciones números más complejos de la

CDU para lograr grupos de materias más específicos (por ejemplo, en el caso de la materia “lengua española”, descendiendo a sintaxis, morfología, gramática, fonética, etc. o “historia de España”, asignando auxiliar de tiempo).

- La inversión que tradicionalmente se aplicaba en la sección de biografías (segundo elemento la materia, tercero el autor de la biografía) se ha extendido a la sección de geografía y crítica literaria, constituyendo el lugar geográfico o el autor objeto de estudio el segundo elemento en la notación.

- Se han desgajado de la CDU algunos grupos con características muy concretas como los métodos de español como lengua extranjera, el material sonoro y audiovisual o las traducciones al alemán.

- Se ha prescindido, en algunos casos, de la sucesión numérica ideal 0-9 con la intención agrupar secciones relacionadas, por ejemplo, la lingüística, los diccionarios de lengua y el material de lengua española destinado a la enseñanza y aprendizaje del español.

- Respecto a la literatura de creación (ordenada por autor y estructurada en torno a dos grandes grupos: literatura española y literatura latinoamericana), se ha solucionado el problema que plantea la coincidencia de las tres primeras letras en un gran número de apellidos mediante la asignación a cada autor de un número de base 1000 (existen 10.000 posibilidades de asignación de números dentro de un mismo grupo de letras) que lo identifica inequívocamente y que guarda relación a su vez con una ordenación alfabética dentro de la misma serie de letras. Este sistema se ha extendido a la sección de biografía, crítica literaria y traducciones al alemán.

Todas estas modificaciones solucionan algunos problemas, pero pueden crear otros (asignación laboriosa de signaturas, ordenación trabajosa de los fondos, aumento general de la complejidad del sistema, etc.). Se trata de sopesar ventajas e inconvenientes y establecer qué es lo que resultará más útil desde la perspectiva del usuario, siempre dispuestos a introducir las modificaciones necesarias una vez se ha puesto a prueba el sistema de ordenación propuesto.

Conviene señalar que estamos ante una biblioteca especializada, de dimensiones reducidas, con secciones pequeñas, que ofrece en sala un número de volúmenes que no supera los 13.000 títulos, de los cuales, por ejemplo, 3.000 volúmenes correspondientes a unos 1.000 autores distintos forman la sección de literatura española de creación. El tamaño de la colección permite una gran versatilidad en el momento de proponer sistemas de ordenación que respondan a necesidades más específicas.

Respecto a la señalización, se ha optado por una señalización bilingüe de las distintas secciones con objeto de lograr que la presentación de los fondos resulte para el usuario alemán más atractiva y accesible.

Servicios de información y difusión

Los servicios de información son centrales en el marco de las actividades que desarrolla la biblioteca. Se facilita el acceso al documento y a la información con total independencia de que ésta se encuentre o no disponible en la biblioteca. Hay que tener en cuenta que en Alemania la evolución de las bibliotecas desde la prestación de servicios tradicionalmente bibliotecarios hasta su constitución en centros de información hace tiempo que se ha producido y que el usuario alemán se dirige a nosotros con la expectativa de poder obtener información u orientación respecto a cualquier cuestión relacionada con el mundo hispánico.

La biblioteca -utilizando recursos propios, los disponibles en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes, los servicios de documentación de la Sede Central y otros centros de documentación, así como la información disponible a través de Internet - ofrece un servicio de información dirigido a:

- usuarios presenciales de la biblioteca;
- usuarios a distancia a través del servicio de consultas disponible en la página web del Instituto Cervantes de Múnich (<http://www.cervantes-muenchen.de>).

Es precisamente este último, el servicio de información en línea, el que en cierta manera sustituye -para el caso de usuarios a distancia- el contacto directo con el usuario propio de bibliotecas especializadas y permite a la biblioteca presentarse como un servicio de información especializado. Así, paralelamente a una organización de la biblioteca que proporcione al usuario una independencia cada vez mayor y menos burocratizada en lo que se refiere a consulta a los fondos y utilización de servicios, conviene desarrollar una vertiente de los mismos de carácter más personalizado: los denominados "servicios de información la carta".

Por otro lado, y para el tipo de biblioteca que nos ocupa, tan importante como ofrecer un servicio de información ágil y eficaz orientado fundamentalmente a la obtención del documento primario (información en línea a través de Internet, préstamo interbibliotecario, obtención de documentos), es diseñar productos documentales destinados a aumentar la calidad de la información que proporciona la biblioteca y a lograr una mayor difusión mediante la explotación de nuestros propios recursos.

Ofrecer al usuario información elaborada, no sólo es especialmente adecuado en una época caracterizada por una explosión informativa sin precedentes, sino que además resulta imprescindible cuando se trabaja en un contexto idiomático y cultural ajeno.

Los productos documentales son múltiples (boletines, folletos, bibliografías, etc.) pero giran en torno a un elemento común: destacar los más propio y específico que aporte la biblioteca en el contexto en el que se halla inmersa. Asimismo, resulta imprescindible dar a conocer el trabajo realizado y evitar así un peligro que afecta a muchas bibliotecas especializadas: ser poco conocidas por un público susceptible de estar interesado en su temática.

En este sentido, es evidente que el entorno virtual se revela como medio ideal para centralizar y difundir servicios, productos y fondos, especialmente en un país en el que el acceso a Internet está enormemente extendido.

Así, en Múnich hemos concedido mucha importancia al desarrollo de una oferta "virtual", actualmente en proceso de elaboración y ampliación. No obstante, se ha trabajado teniendo en cuenta que la introducción de las nuevas tecnologías en la gestión y prestación de servicios bibliotecarios ha de saber articular concepciones de carácter más tradicional respecto a la organización bibliotecaria con las modificaciones que necesariamente introducen los entornos virtuales. Se trata de garantizar una convivencia útil y adecuadamente diversificada, que no imponga un estado de dominación sino que proponga una equilibrada convivencia.

La biblioteca en Internet

Trabajamos en el desarrollo de la páginas *web* de la biblioteca partiendo de tres premisas:

- Ofrecer gran parte de la información que se proporciona en alemán y en español.
- Considerar que la oferta informativa en el entorno virtual no tiene necesariamente que proporcionar una nueva información sino organizar conforme a una serie de criterios información ya existente.
- Ofrecer servicios para dotar a las páginas de un cierto valor añadido y así evitar el peligro de convertirse en una dirección que proporciona únicamente información general -una especie de guía de la biblioteca en formato electrónico- o en una simple lista de recursos.

Básicamente, los servicios que se ofrecen a través de Internet se agrupan en dos categorías:

- Servicios orientados al usuario que simplifican las cuestiones formales o burocráticas (obtención del carné de préstamo, renovaciones de préstamo, reservas, etc.).
- Servicios bibliotecarios ofrecidos a distancia a través de Internet (servicio de información, consulta al catálogo, propuestas de adquisición de fondos, selección de enlaces de interés, bibliografías, información sobre novedades o nuevas adquisiciones).

A continuación, se desarrollarán muy brevemente aspectos destacados relativos a algunos de los servicios ofrecidos.

Préstamo (carnés, renovaciones, reservas, etc.).

Existe un formulario electrónico para solicitar el carné de préstamo, pero los documentos necesarios para su formalización han de remitirse por correo postal. No obstante, los trámites se agilizan porque el procedimiento es más simple y la información está centralizada cuando se accede al formulario de inscripción en la biblioteca. Respecto a renovaciones, reservas e información sobre el préstamo, se utiliza el correo electrónico, un procedimiento rápido pero no óptimo; ideal sería que el propio usuario pudiera él mismo realizar (algo habitual para el usuario presencial) estas funciones mediante un acceso a través de Internet al OPAC de la biblioteca. Estos servicios, ofrecidos por algunas bibliotecas de Múnich (*Universitätsbibliothek, Staatsbibliothek*) y cada vez más solicitados por el usuario, contribuyen a ahorrar esfuerzos en tareas rutinarias para enfocarlos hacia el desarrollo de servicios mucho más específicos y valorados.

Servicio de información. Los usuarios remiten directamente sus consultas cumplimentando un sencillo formulario que tiene un acceso directo en las páginas de la biblioteca. Se temía que pudiera llegar un número excesivo de solicitudes de información que superara nuestra capacidad de respuesta; no ha sido así (una promedio de 30 consultas mensuales), si bien es cierto que hasta ahora la difusión ha quedado restringida a presentar la página *web* del Instituto Cervantes de Múnich y queda pendiente una difusión mucho más específica orientada a dar a conocer la biblioteca. Las preguntas que se han ido recibiendo no tienen que ver con el funcionamiento general de la biblioteca (esta información puede obtenerla el usuario en nuestras páginas), pero con cierta frecuencia se reciben consultas relativas a la disponibilidad de un determinado título que, en general (la actualización es trimestral), pueden resolverse consultando el catálogo. Esto nos ha llevado a repetir el enlace de acceso al mismo al final del formulario con objeto de evitar este tipo de solicitudes de información y lograr así un mayor aprovechamiento del catálogo.

Consulta al catálogo. El usuario puede acceder al catálogo de la biblioteca de Múnich, al catálogo de los bibliotecas que integran del red de bibliotecas del Instituto Cervantes y al catálogo colectivo de publicaciones periódicas. Con el

tiempo esperamos que la consulta sea a través del OPAC *Web*. Esto permitirá, además de facilitar el acceso a una información que se actualiza diariamente, ofrecer una información explotada convenientemente, algo, a mi juicio, de gran utilidad en este tipo de bibliotecas que se ven obligadas en muchos casos a proporcionar al usuario información elaborada. El diseño de subcatálogos (cine español y cine latinoamericano, materiales de español como lengua extranjera, bibliografías sobre autores o temas específicos, etc.) es un servicio más que se puede ofrecer para lograr un mayor aprovechamiento del fondo que se pone a disposición del público especializado.

Vaciado de revistas. Si la importancia de la biblioteca reside en su especificidad, la colección de publicaciones periódicas que ofrece (pese a los problemas de actualización que padece) suele ser única en las ciudades donde están establecidas las bibliotecas del Instituto Cervantes. Por sus características (la mayoría, revistas culturales integradas en ARCE y publicaciones periódicas locales de temática hispánica), interesan a un público especializado, con un dominio alto de la lengua española. Lograr su máxima difusión se nos revela inmediatamente como un imperativo y, sin embargo, no resulta fácil con los recursos disponibles. La riqueza que adquiriría un catálogo (especialmente respecto a variables como actualidad y especificidad) resultante de una integración sistemática de registros analíticos de artículos de revista, redundaría en beneficio de nuestra biblioteca, reforzando su dimensión de biblioteca especializada en cultura hispánica. Sin embargo, pese a su importancia, la integración de registros analíticos resulta para nosotros inabordable en su totalidad. Sólo resulta viable una integración selectiva de artículos. Así, en Múnich, se están vaciando artículos referidos a un conjunto de autores españoles y latinoamericanos seleccionados por su importancia literaria, se vacían sistemáticamente los artículos en español publicados en *Iberoamericana*, revista local dedicada a temas hispánicos, y se recuperan artículos en función de temas específicos (por ejemplo, aquéllos que desarrollan aspectos contrastivos referidos a las lenguas alemana y española). Un número de registros relevantes sobre un determinado tema o autor dará lugar a un subcatálogo o bibliografía que podrá difundirse como producto específico de la biblio-

teca. Los artículos que no pueden agruparse temáticamente quedan integrados en la base de datos como una información más.

Bibliografías. La elaboración de bibliografías está relacionada directamente con la actividad cultural que desarrolla el Instituto. Se ofrece al público interesado una selección bibliográfica que recoge no sólo lo que está disponible en la biblioteca sino, dependiendo del tema o autor objeto de la bibliografía, las traducciones que existen al alemán, las obras relevantes sobre un tema disponibles en otras bibliotecas alemanas y una selección de enlaces de interés, fundamentalmente en español, pero también en alemán.

Información sobre novedades. Información de carácter periódico que destaca algunas de las nuevas incorporaciones que ha tenido la biblioteca. La información está en español pero contempla un enlace a la obra traducida de los autores seleccionados y ofrece, junto con una muy breve reseña, enlaces a capítulos del libro, críticas o reseñas literarias publicadas en la prensa, páginas oficiales y artículos (por ejemplo, a propósito del último libro de Carmen Martín Gaité "Los parentescos", se ha incluido un acceso al artículo "Notas acerca de la recepción de Martín Gaité en Alemania", publicado en la revista electrónica "Espéculo").

Selección de enlaces de interés. La selección de recursos de información disponibles a través de Internet es un proceso trabajoso que se ha iniciado hace unos meses. Aquí se expondrán esquemáticamente las consideraciones previas que se realizaron antes de empezar dicha selección:

- Incidencia en recursos que relacionen ambas comunidades lingüísticas (vínculos comunes, selección de recursos paralelos) de modo que respondan al usuario alemán interesado en la cultura hispánica, pero también abra una puerta al usuario hispano que se interesa por la cultura de lengua alemana. En última instancia, la difusión de la cultura hispana en el contexto alemán no puede ser ajena a consideraciones interculturales que establezcan un cierto diálogo y fomenten un enriquecimiento mutuo.
- No se puede recopilar todo. Por ello habrá que incluir, junto con lo más importante o destacado,

una serie de recopilaciones de recursos cuya calidad esté garantizada por su autoría y en cierto modo, abran una puerta a ese “todo” utópico imposible de alcanzar.

- Trabajar teniendo muy presente que nada es definitivo. Abrir espacios interactivos que favorezcan el envío de sugerencias o propuestas nos permitirá abordar, aunque sea muy parcialmente, uno de los principales problemas que surgen cuando se trabaja en entornos tan cambiantes como es Internet. Seleccionar direcciones de interés es una tarea relativamente fácil si se la compara con el reto que supone el mantener los sitios seleccionados actualizados.

- Aprovechar las consultas que se han ido recibiendo para poner a disposición de otros usuarios interesados los recursos que se han seleccionado; una especie de FAQ propio de la biblioteca.

- Ofrecer la traducción al alemán, al menos del título de los recursos seleccionados (si éste no es significativo por sí mismo), simplificándose una tarea ingente, que supera, por regla general, los medios y recursos que tenemos a nuestra disposición. Se incluirá una breve descripción del contenido cuando el título no sea suficientemente significativo y se aprovechará la descripción y presentación que ofrece la página considerada.

- Ofrecer enlaces directos a puntos concretos de interés, es decir, ofrecer un recurso que es el resultado de una navegación dentro de la página *web* que persigue una información concreta (p. ej. centros en Alemania de la UNED).

- Buscar un valor añadido en nuestra selección, en especial cuando el recurso casi es de inclusión obligada (p. ej. los periódicos nacionales digitales) y suele aparecer en multitud de selecciones de recursos *web*. Por ejemplo, enlaces directos a la hemeroteca, a los especiales de cultura, etc.

- Repetir enlaces si se considera necesario. Nuestra estructuración temática no tiene por qué resultar clara para todo el mundo. Proporcionar distintas vías de acceso permite garantizar la localización de un recurso. La introducción de un buscador resulta algo indispensable cuando se ha alcanzado un número considerable de direcciones.

Extensión bibliotecaria

Las actividades de extensión bibliotecaria que se han de desarrollar en una biblioteca de características similares a la del Instituto Cervantes de Múnich han de centrarse fundamentalmente en la difusión de sus fondos y servicios y no tanto en una difusión cultural. Esta tarea es asumida por los centros que, mediante el diseño de un programa de carácter periódico, desarrollan actividades propias de la extensión cultural.

La frontera entre la difusión bibliotecaria y cultural es difícil de delimitar y depende con frecuencia del volumen de actividad de cada centro en materia de promoción cultural, así como del grado de implantación o conocimiento de la cultura hispánica en el país o ciudad de destino.

Actividades como tertulias literarias, presentaciones de libros o escritores, debates, exposiciones bibliográficas, etc. pueden ser de gran interés y una muy buena carta de presentación de la biblioteca. Sin embargo, si gran parte de estas actividades están integradas en la gestión cultural de los centros, resulta más útil dedicar esfuerzos a apoyar esta tarea mediante el desarrollo de proyectos más circunscritos a la labor propiamente bibliotecaria, cuya finalidad última es facilitar el acceso a una información -en este caso, temáticamente especializada- estructurada y organizada.

En este sentido, incidir en el papel de la biblioteca como servicio de información, diseñar productos documentales específicos y poner en marcha una difusión sistemática de la biblioteca orientada específicamente al usuario potencialmente interesado (por ejemplo incluyendo nuestro enlace en páginas relacionadas con nuestro ámbito de actividad - departamentos universitarios, editoriales especializadas, grupos profesionales específicos como traductores o asociaciones de profesores, bibliotecas, etc.-) puede resultar más eficaz y adecuado, sobre todo si se tiene en cuenta que contamos con recursos limitados y, por tanto, los esfuerzos han de centrarse en lograr el máximo aprovechamiento de los mismos.

Conclusión

Una biblioteca especializada en cultura hispánica ubicada en un contexto lingüístico diferente ha de saber aprovechar en el momento de diseñar y desarrollar los servicios bibliotecarios que va a ofrecer las ventajas derivadas de su situación específica, a saber: la relación directa con el usuario que permite una biblioteca de estas características y la situación privilegiada que disfruta en el país de acogida precisamente por su especialización temática y el carácter único de gran parte de sus fondos.

Aunque no existen fórmulas, el aprovechamiento de estas ventajas pasaría más bien por el desarrollo de una difusión de la biblioteca basado en una estructurada explotación de sus recursos (elaboración de productos documentales, organización de la biblioteca orientada al usuario, cooperación interbibliotecaria para facilitar el acceso al documento primario, incidencia en el usuario potencial o a distancia aprovechando Internet, etc.), que por la puesta en marcha de actividades de extensión cultural, función asumida por los centros en sus tareas de gestión cultural.

Por último, quisiera señalar que las consideraciones lingüísticas han de estar presentes en el momento de diseñar servicios bibliotecarios y que la actividad bibliotecaria que se ha de desarrollar oscila entre dos polos cuya articulación no siempre es fácil: satisfacer las necesidades de un usuario interesado, con pocos conocimientos lingüísticos y culturales y ofrecer algún valor (en servicios o fondos) al usuario especializado que, en muchos casos, cuenta con otros recursos y al que nuestra biblioteca podría "resultar pequeña".

Nota

(1) La *Bayerische Staatsbibliothek, Institut für Romanistik* y la *Universitätsbibliothek* son bibliotecas en Múnich que ofrecen fondos en lengua española

✍

