



Date : 03/08/2006

## Nuevas colaboraciones y nuevos clientes Experiencia en Escocia y otros lugares

Martyn Wade  
National Library of Scotland

<b>Meeting:</b>	<b>117 National Libraries</b>
<b>Simultaneous Interpretation:</b>	<b>Yes</b>

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL  
20-24 August 2006, Seoul, Korea  
<http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>

### Resumen

*La Biblioteca Nacional de Escocia (NLS) viene realizando un trabajo ambicioso y proactivo para asegurarse una posición en este mundo tan cambiante.*

*La NLS ha modificado su misión y visión, apoyando una nueva estrategia denominada "Derribando barreras" que se está implementando ahora. La Biblioteca siempre tuvo éxito en la consecución de sus objetivos, especialmente en áreas estratégicas de política de Colecciones y Acceso que fueron identificadas en su día como áreas de importancia estratégica.*

*La NLS ha trabajado en la definición de sus clientes y sus peticiones como parte de esta estrategia, a través de un programa de investigación de mercado. Esto ha permitido que la NLS desarrolle servicios que los clientes demandan de una Biblioteca Nacional moderna, y dispone de formas innovadoras para cumplir con ellos. Con el inicio y desarrollo de proyectos como la Digital NLS, la Biblioteca está creando nuevas rutas de acceso para personas que de otra forma nunca las hubieran utilizado.*

*Para conseguir un mayor acceso, la NLS ha potenciado las colaboraciones con otras asociaciones para ayudar a un mayor número de clientes potenciales a utilizar la Biblioteca, que por otros medios más tradicionales no habría sido posible. Estas colaboraciones están ofreciendo nuevas formas de utilización de la Biblioteca a nuevos clientes, facilitando el acceso y haciendo que las interacciones entre los clientes y la NLS sean más enriquecedoras. Todo esto nos acerca tanto a los usuarios tradicionales como a los grupos que no están representados y que de otra manera no podrían interactuar con la NLS, permitiéndoles aprender, acceder y disfrutar de toda la información de nuestras colecciones.*

*También se describen en este texto algunos ejemplos de otras Bibliotecas Nacionales, que han ampliado con éxito el acceso a sus colecciones y han conseguido realizar colaboraciones.*

## Biografía del ponente

Martyn Wade es bibliotecario de la Biblioteca Nacional de Escocia desde septiembre de 2002, tras 25 años de experiencia en bibliotecas públicas. Durante este tiempo, trabajó con autoridades rurales y urbanas de todo el Reino Unido, y está muy interesado en el desarrollo de servicios de compromiso con el cliente y centrados en la comunidad.

Martyn lidera el desarrollo y la implementación de una nueva estrategia para la Biblioteca Nacional de Escocia. Este desarrollo se fundamenta en aprendizaje continuado, investigación y acceso universal a la información para hacer de la Biblioteca un espacio abierto y accesible, con el objetivo de satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos de Escocia.

## **Introducción**

Como otras Bibliotecas Nacionales, la Biblioteca Nacional de Escocia ha estado revisando sus objetivos, funciones y prioridades, especialmente centrándose en temas que están cambiando las expectativas de nuestros clientes y de nuestra financiación. Estos aspectos no son exclusivos de la NLS, por lo que en esta ponencia voy a considerar aquellos aspectos concretos que afectan a todas las Bibliotecas Nacionales, ilustrándolos con algunos ejemplos de mi Biblioteca en Escocia y de otras Bibliotecas del mundo anglosajón.

El primer aspecto es cómo consideramos a nuestros clientes – cómo identificamos a quién tenemos que dirigirnos. El segundo es la importancia de las colaboraciones y, concretamente, de cómo las utilizamos para satisfacer las demandas y necesidades de nuestros clientes.

## **Escocia**

Puede que resulte de utilidad empezar introduciendo un poco el contexto y la historia de la NLS:

Escocia es uno de los cuatro territorios que forman el Reino Unido. En 1999 se produjo la devolución de competencias en el Reino Unido y se restableció el Parlamento de Escocia con un 80% de las competencias traspasadas, excluyendo la política exterior, la defensa y la seguridad social que se retuvieron en Londres. Al mismo tiempo, se delegaron poderes a la Asamblea de Gobierno de Gales y el traspaso de competencias también se consiguió para Irlanda del Norte.

Puede que el Reino Unido no sea el único país con tres Bibliotecas Nacionales, pero no es algo usual. Vale la pena recordar que la British Library es la Biblioteca Nacional del Reino Unido y que sus funciones y responsabilidades no han cambiado con el traspaso de competencias. Las Bibliotecas Nacionales de Escocia y Gales funcionan como Bibliotecas Nacionales dentro de su territorio y trabajan muy de cerca con la British Library.

## **Biblioteca Nacional de Escocia**

La Biblioteca Nacional de Escocia tiene una historia de la que está orgullosa y que hunde sus raíces en 1689. La Biblioteca se estableció como Biblioteca de la Facultad de Derecho – la biblioteca de los abogados de Escocia. Acabó consiguiéndose el derecho a Depósito Legal en 1710 y, con el paso de los años, acabó denominándose Biblioteca Nacional de Escocia. En 1925, la Facultad de Derecho donó su Biblioteca

(sin contar los libros sobre legislación y los manuscritos) y se formó la Biblioteca Nacional de Escocia.

Durante más de 80 años, la NLS se ha venido desarrollando de una manera tradicional al estilo de las bibliotecas de investigación. Sin embargo, en 2002 los miembros del Consejo vieron la necesidad de desarrollar una nueva estrategia para la biblioteca y, en los doce meses siguientes, se consideraron una serie de cuestiones clave como parte de un proceso que redefiniera el papel de la Biblioteca. Esto era importante ya que la ley por la que se estableció la Biblioteca, no especificaba el porqué de su existencia – sólo que debiera existir una Biblioteca Nacional de Escocia. De hecho, la mayor parte de las leyes se refieren a cuánto se tendría que pagar al primer bibliotecario.

Las cuestiones que se incluyeron durante la elaboración de la estrategia fueron las siguientes:

- Para qué sirve la Biblioteca Nacional de Escocia
- Qué estamos almacenando, preservando y difundiendo
- Para qué estamos haciendo esto
- Cómo pueden sacar el máximo beneficio clientes y clientes potenciales
- Cómo lo podemos hacer mejor
- Cómo podemos mejorar como organización

Trabajamos mucho y empezamos acordando una nueva Visión y Misión para la Biblioteca:

La Visión y la Misión son:

*“La Biblioteca Nacional de Escocia enriquecerá a personas y a comunidades, animando y promoviendo el aprendizaje continuado, la investigación y la educación, y un acceso universal a la información recopilando y haciendo accesible el conocimiento de Escocia, y promoviendo el acceso a ideas y culturas de todo el mundo”*

Esto son sólo palabras, pero intenta recoger en una sola frase lo que es la Biblioteca.

La Biblioteca también acordó sus valores como organización:

- Servicio
- Calidad
- Aprendizaje
- Compromiso

La Misión y Visión constituyen las bases de la nueva estrategia que se denominó “Breaking through the walls” (= *Derribando Barreras*) que puede consultarse en la web <http://www.nls.uk/professional/policy/strategy.html>

### ***Breaking through the walls***

Para responder a las cuestiones planteadas, la estrategia cubre seis políticas estratégicas principales:

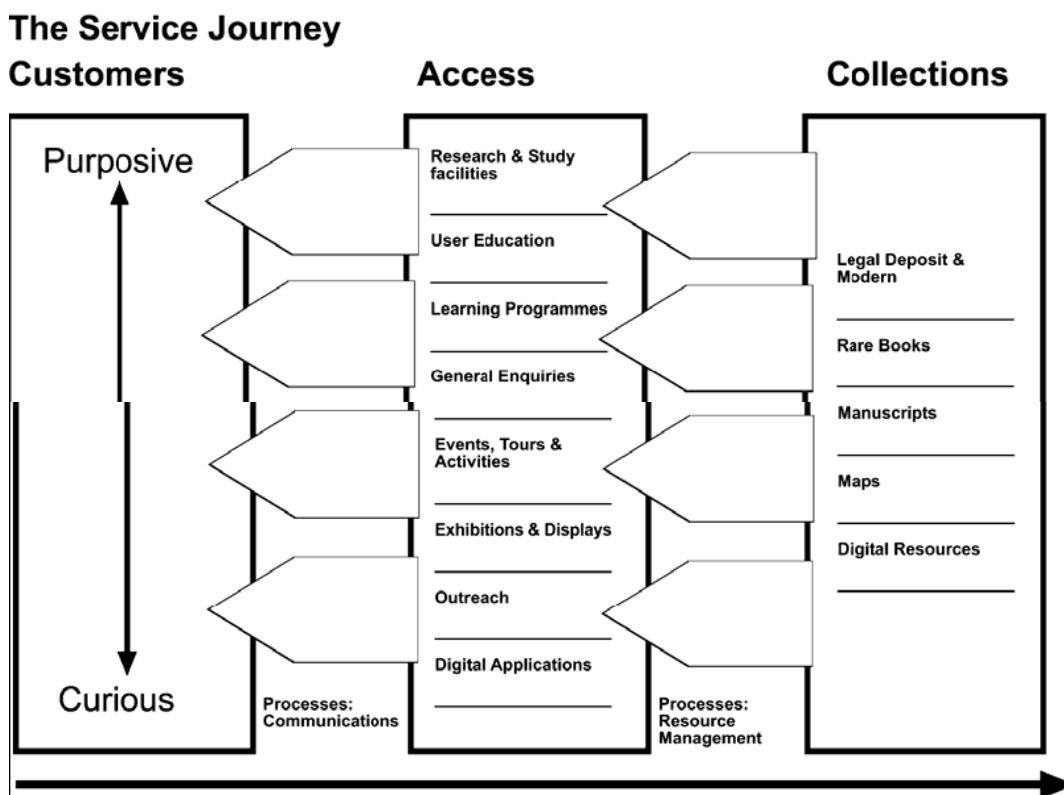
- Colecciones
- Acceso

- Consulta y relación con usuarios y guardianes de la información
- Asociación y colaboración
- Desarrollo organizacional
- Infraestructura

Las dos primeras – colecciones y acceso – son las dos políticas clave de la estrategia, con las demás apoyando las estrategias que permiten alcanzarlas.

### Un nuevo modelo

Para la implementación de la nueva estrategia ha sido necesario el desarrollo de un nuevo modelo de biblioteca, centrado en el recorrido del servicio a los clientes:



### El Recorrido del Servicio

Como puede verse, esto identifica a diferentes tipos de clientes que van desde los curiosos (o incluso aquellos que ni siquiera saben que la Biblioteca Nacional de Escocia existe) a los que tienen un interés concreto. Son estos últimos clientes a los que hemos atendido muy bien en el pasado. Sin embargo, nuestra estrategia quiere centrarse en llegar a un abanico más amplio de clientes potenciales.

La Biblioteca ha ampliado el acceso y está ofreciendo un abanico de servicios a los clientes con diferentes niveles de experiencia en la utilización de bibliotecas de investigación, y con diferentes grados de interés concreto. Esto supone diferentes

niveles de interpretación, mediación y apoyo de los bibliotecarios y el personal para ayudar a los clientes a acceder a las colecciones de la manera que les resulte más útil.

## **Desarrollo de la Biblioteca**

Esta nueva estrategia y modelo ha tenido un impacto esencial en toda la Biblioteca, ofreciendo un enfoque hacia el cliente más claro y decidido. Como consecuencia, hemos revisado nuestra estructura organizativa, y los niveles de experiencia y habilidades que necesita nuestra plantilla para poder desarrollar este proyecto de acceso. Hemos simplificado la estructura organizativa en Desarrollo de Colecciones, Servicio al Cliente, Servicios Corporativos, Estrategia y Comunicación, y Desarrollo que tiene la responsabilidad de la financiación.

Como parte de todo este proceso, hemos añadido funciones allí donde podían tener un mayor impacto – por ejemplo, Catalogación ha modificado su departamento de Colecciones a Servicio al Cliente, para enfatizar que lo importante de la catalogación es que el cliente encuentre lo que busca. Tenemos una nueva División de Biblioteca Digital (*Digital Library Division*) para reforzar el trabajo sobre los contenidos en el desarrollo de la *Digital National Library of Scotland*.

También hemos introducido nuevas formas de hacer en la Biblioteca, como que el personal educativo y de las exposiciones ayude a los clientes a ver y a conocer nuestras colecciones; y que el personal de la Biblioteca Digital y de Comunicación y Márketing ayude a difundir el papel de la Biblioteca y los servicios que ofrece.

Me gustaría entrar más en detalle sobre aquellas áreas de política estratégica que pueden ser de más relevancia para esta ponencia – Acceso y Asociaciones, y Colaboraciones.

## **Acceso**

Nuestra política de acceso contribuye a la redefinición de nuestros clientes:

*“Trabajaremos para que todos puedan beneficiarse de las colecciones y servicios de nuestra Biblioteca y, para ello, identificaremos y eliminaremos todas las barreras existentes y potenciales en su uso.”*

Antiguamente, la Biblioteca reducía el acceso a los investigadores. Ahora hemos adoptado un *modelo de derecho*. La Biblioteca continúa siendo una biblioteca de investigación, pero la definición de investigación ahora reposa sobre el cliente más que sobre la Biblioteca y todo el mundo tiene *derecho* a hacer uso de nuestras colecciones y servicios. Y es nuestra responsabilidad eliminar las barreras que puedan hacer que alguien no haga uso de ellos.

En la estrategia de acceso de la Biblioteca se han identificado tres formas en las que el cliente puede hacer uso de los servicios de la NLS:

- Visitantes a la NLS de Edimburgo
- Clientes remotos que de forma independiente utilizan la Biblioteca a través de la página web y de otros recursos digitales, o contactando directamente con la Biblioteca
- Clientes remotos que pueden necesitar mediación y ayuda para utilizar los servicios de la NLS a través de la página web y de otros recursos digitales, o contactando directamente con la Biblioteca

Los servicios para el primer grupo siempre han sido los más fuertes y continúan desarrollándose utilizando el *modelo de derecho* mencionado anteriormente. Sin embargo, la Biblioteca misma ha limitado su capacidad de expandirse ya que siempre obliga a utilizarla. Quizá aún más importante sea que muchos clientes potenciales simplemente no pueden venir a la Biblioteca en persona – ya sea por la distancia (incluso en un país pequeño como Escocia, resulta imposible para un gran número de personas poder utilizar la Biblioteca sin hacer noche en Edimburgo), discapacidad, trabajo, otros compromisos o motivos.

Como consecuencia de todo esto, la Biblioteca está desarrollando en su web la Biblioteca Nacional Digital de Escocia. Este desarrollo ofrecerá a los clientes remotos un nivel de servicio lo más parecido al que se ofrece a los clientes que visitan la Biblioteca en persona, proporcionando una nueva ruta de acceso a aquellos que no pueden visitar la Biblioteca.

### **Asociaciones y Colaboraciones**

Como política facilitadora, lo que intenta hacer es ayudar a alcanzar las dos políticas clave, incluyendo el acceso:

*“Trabajaremos junto a todo tipo de bibliotecas y otras organizaciones culturales, de aprendizaje y de patrimonio, para apoyar las prioridades políticas y sociales clave, que incluyen la investigación, el desarrollo económico y empresarial y el acceso a la educación, el aprendizaje continuo y las actividades culturales.”* Esta política confirma que trabajar asociándose y colaborando será una de las formas de trabajar en el futuro.

Como sabemos, un cliente de la Biblioteca Nacional de Escocia también hace uso de otras bibliotecas – y esto también puede aplicarse a otras Bibliotecas Nacionales. Ahora estamos trabajando para hacer de la Biblioteca Nacional la cabeza de toda esa red de bibliotecas de Escocia y, concretamente, trabajamos con otras bibliotecas para ofrecer nuevas rutas y servicios para que nuevos clientes hagan uso de la Biblioteca Nacional.

### **Nuevos clientes y Nuevas Asociaciones**

Entonces, ¿qué nuevas asociaciones está haciendo la NLS para que nuevos clientes puedan utilizar la Biblioteca Nacional?

Querría mencionar algunos ejemplos de trabajo en Escocia – proyectos con bibliotecas públicas, proyectos centrados en la inclusión social, trabajos con una empresa de investigación de mercado para entender mejor a nuestros clientes, y una asociación con una organización para ofrecer cursos de aprendizaje en escuelas en Escocia. También mencionaré tres ejemplos de fuera de Escocia.

### **Bibliotecas Públicas**

La Biblioteca Nacional de Escocia está desarrollando colaboraciones piloto, con servicios de bibliotecas públicas de Escocia, para crear accesos directos al mayor número posible de servicios de la Biblioteca. Lo que se quiere es que el desarrollo de estos proyectos piloto acabe en un programa para conseguir que todos los servicios de la NLS sean accesibles desde todas las bibliotecas públicas de Escocia, asegurando el derecho a utilizar todos los servicios de la NLS.

Se han establecido unas primeras asociaciones con los ayuntamientos de Moray y Aberdeen City – ambos en el nordeste de Escocia. En la actualidad, estos proyectos están centrados en los siguientes aspectos:

- Otros edificios de la NLS que ofrecen acceso a la Biblioteca Nacional Digital de Escocia y que se está desarrollando con la mediación y el apoyo del personal formado para la web
- Identificar cómo el contenido de la NLS se puede “añadir” a las colecciones públicas de la Biblioteca
- Creación de portales digitales a nivel local utilizando el contenido de las dos bibliotecas
- Inscripción online a la NLS y petición remota de libros para atender a aquellos que visitan la NLS por primera vez
- Ofrecer el apoyo de los profesionales de la NLS para el desarrollo de los servicios locales

Igualmente importantes son las visitas y la formación del personal de la Biblioteca Nacional y de las bibliotecas públicas para un mejor conocimiento de los servicios de ambas partes, ofreciendo la mediación y el apoyo a sus clientes que quieran hacer uso de los cada vez más numerosos servicios y colecciones.

Estos enlaces tan cercanos permiten a la NLS tener un feedback más estrecho con los clientes, permitiendo la influencia de las bibliotecas públicas en el plan estratégico de la NLS en beneficio de sus clientes.

Para explorar otras formas de ayuda al uso que hacen los clientes potenciales, la NLS también está trabajando con otra biblioteca pública, *Dundee City Council*. El trabajo actual consiste en averiguar cómo hacer para que los carnés de los clientes de su biblioteca pública puedan servir para utilizar los servicios de la NLS.

### **Inclusión social**

La implementación de una visión de *derecho* a acceder a las colecciones y a los servicios de la NLS, requiere de un compromiso para desarrollar servicios que vayan dirigidos hacia la inclusión social. Éste es uno de los temas sociales más importantes a los que se enfrenta la NLS, y es importante que la NLS tenga un papel en esta área.

El primero es un proyecto que se denomina El Libro sobre Mí (*The Book of Me*), desarrollado conjuntamente por *Outreach Long and Wide project* y *Women's Aid*. El proyecto tenía el objetivo de apoyar a mujeres maltratadas y niños, que habían dejado sus casas para vivir en un refugio de mujeres. Se desarrolló un programa de escritura creativa y proyectos de arte para ayudar a las mujeres a escribir sobre sus experiencias, para aumentar su autoestima y recuperar la confianza. La NLS utilizó algunas de sus colecciones contemporáneas – en este caso libros de artistas de Jean Johnstone para darle más entidad al proyecto. El grupo utilizó lo que había aprendido para elaborar su propio libro denominado Nuestro Tiempo Juntas (*Our Time Together*), y presentaron su trabajo en la NLS como parte integrante de las colecciones de la Nacional.

Este proyecto ayudó mucho en la parte del proyecto centrada en que estas mujeres recuperasen la confianza en sí mismas, ya que no sólo habían escrito el libro sino que también participaron de todo el proceso de elaboración del mismo. Vieron también que su trabajo era tan importante como para formar parte de las colecciones de la Biblioteca Nacional y ver su nombre en el catálogo online de la biblioteca como autoras del libro.

El proyecto realizado con el *Trondra History Group* tuvo un resultado parecido. El grupo está ubicado en Easterhouse – una de las áreas más deprimidas de Glasgow. En este caso, la Biblioteca apoyó el desarrollo de una de las comunidades históricas de la zona, que también se presentó en la Biblioteca.

Estos proyectos están demostrando que las colecciones de la Biblioteca Nacional pueden convertirse en un elemento fundamental en las colaboraciones y proyectos dirigidos a potenciar la inclusión social, y serán estudiados con más profundidad en los próximos años para mostrar cómo incluso para aquellos que piensan que no hay nada en la NLS para ellos, pueden beneficiarse del trabajo de la Biblioteca en asociación con organizaciones con las que esta gente sí se siente identificada.

### **Aprendizaje y Enseñanza en Escocia**

Aprendizaje y Enseñanza en Escocia (*Learning and Teaching Scotland* – LTS) es un proyecto financiado por el gobierno para el acceso online de los estudiantes a los contenidos educativos. La NLS ha estado trabajando con la LTS para que sus contenidos también sean accesibles en las escuelas de una forma útil y práctica, con paquetes de contenidos pensados para ayudar en el currículum académico. La Biblioteca no dispone del personal con la formación adecuada para crear estos paquetes de contenidos y es muy cuestionable si debería tenerla, teniendo en cuenta que además están disponibles desde otras organizaciones como la LTS.

Lo que hace el personal de la NLS es utilizar sus conocimientos bibliotecarios y su conocimiento profundo de las colecciones para trabajar conjuntamente con el personal de la LTS en la identificación y provisión de contenido digital para apoyar el aprendizaje en las escuelas. Esto ha provocado la inclusión de un nuevo público en la Biblioteca, de 300.000 niños que pueden utilizar los recursos de la Biblioteca de una manera precisa, interesante y pensada para ellos.

Pueden verse ejemplos de esta experiencia de aprendizaje en <http://www.ltscotland.org.uk/scottishhistory/nls/index.asp>

### **Investigación de mercado**

Aunque no se trata de una asociación formal en el mismo sentido, la NLS firmó un acuerdo con unos investigadores de mercado para desarrollar un benchmarking y un uso de la información con consistencia para apoyar los planes y el desarrollo de la Biblioteca. La NLS contrató a una empresa local para el grueso del trabajo, aunque otras empresas participaron para darle a la información recogida una dimensión nacional.

Esto se ha utilizado para conseguir una visión más centrada en el cliente y unos resultados basados en una visión de planificación de servicios – por ejemplo, el programa de digitalización está ahora basado en un cuestionario previo a los clientes en el que clientes y no-usuarios pudieron expresar su opinión.

### **La British Library y los Evangelios de Lindisfarne**

Dejando Escocia, nos acercamos a la experiencia de la British Library (BL) que ha estado trabajando conjuntamente con otras organizaciones para ampliar el acceso a importantes ejemplares de la cultura, la religión y la sociedad, a todas las regiones del Reino Unido.



“La *British Library* apoya la red de biblioteca nacional e información y satisface las necesidades del usuario final trabajando con bibliotecas y otras organizaciones del Reino Unido para ofrecer contenidos, recursos y servicios a nivel regional”.

Un ejemplo de esto es la colaboración con NEMLAC (*North East Museums Libraries and Archive Council*) para ampliar el acceso a los Evangelios de Lindisfarne. Los Evangelios de Lindisfarne se crearon y utilizaron en el Priorato de Lindisfarne en Holy Island de Northumberland en el siglo VIII y es uno de los trabajos religiosos más destacables que se han conservado.

Los Evangelios de Lindisfarne se han digitalizado y se puede acceder a ellos online y en el Centro de Patrimonio de Lindisfarne, donde se puede hasta pasar de página digitalmente y ampliar la imagen para ver los detalles que anteriormente habría sido difícil detectar. Además, la BL y NEMLAC trabajaron juntas para organizar un viaje por todo el nordeste de Inglaterra, entre noviembre de 2004 y diciembre de 2005, para mostrar un facsímil de excelente calidad de los Evangelios de Lindisfarne. El resultado de esta colaboración fue muy positivo ya que ayudó a generar un interés, tanto a nivel local como nacional, en un ejemplar de incalculable valor para Gran Bretaña y para el resto del mundo, tanto por su contenido religioso como artístico.

### **Nueva Zelanda – Una Colaboración Cultural**

Al otro lado del mundo, la Biblioteca Nacional de Nueva Zelanda (NLNZ) inició una colaboración con los indígenas maoríes y con varias de las comunidades de su grupo.

Como en el caso de otras Bibliotecas Nacionales, la NLNZ ha estado desarrollando sus colecciones teniendo en cuenta las demandas de la sociedad tecnológica del momento. Sin embargo, también trabaja para cumplir con su responsabilidad hacia las adquisiciones y donaciones del pasado de gran importancia para la cultura; como el *taonga*, que tiene un espíritu vivo dentro (mauri) desde su creación, que lo enlaza directamente con su familia y sus descendientes. La NLNZ ha trabajado, hasta donde ha podido, con las familias relacionadas con el *taonga* en las colecciones, para asegurarles que se están tomando precauciones en el trato que se le está a este ejemplar tan valioso de la cultura. El concepto de “guardián” del *taonga* es una evolución de la legislación y del sistema de derechos de propiedad intelectual que se mantiene hoy día. Los guardianes tienen la responsabilidad de cuidar del objeto físico, de protegerlo y preservarlo, además de mantener su integridad y significado entre las generaciones pasadas, presentes y futuras.

Para mejorar el uso y el cuidado apropiado de los ejemplares de importancia cultural, el personal de la NLNZ que es responsable de su conservación y de la toma de decisiones que pueden afectar a ésta y a sus derechos de propiedad intelectual, tiene relación con los *kaumatua* (ancianos) o personal maorí que pueden propiciar una relación más fructífera con los *iwi* y los *hapu*, asegurando así un uso apropiado de todos los ejemplares al tiempo que ofreciendo acceso a un público más amplio.

Estas medidas ayudan a incluir, y a dar acceso, a una parte importante de la población de Nueva Zelanda a las colecciones nacionales; la mayoría de las veces a través de organizaciones como bibliotecas públicas de la red, ayudando así a construir una relación buena y de respeto entre comunidades e instituciones. También ayudan al desarrollo de otros proyectos que descansan en contribuciones de más embergadura por parte de las comunidades; como grabaciones de la cultura oral, interpretación de ejemplares importantes y oportunidades educativas para la comunidad.

Trabajar con grupos de la comunidad que representan a población nativa de Nueva Zelanda, ha contribuido a ofrecer a las comunidades y a los individuos más posibilidades de acceso a objetos importantes para ellos a nivel cultural. A su vez, la NLNZ tiene ahora acceso a una gran cantidad de información sobre la cultura y la historia de los maoríes que ha enriquecido sus colecciones.

## **Australia**

La Biblioteca Nacional de Australia también trabaja con las bibliotecas públicas; para aumentar el acceso a sus colecciones y a la Biblioteca en general, concretamente a través de Internet.

La Biblioteca Nacional de Australia (NLA) se había concentrado anteriormente en el acceso a recursos concretos, como *PictureAustralia*. El trabajo con las bibliotecas públicas le ha ayudado a entender mejor qué tipo de recursos se consultan a través de Internet. Esta información se ha tenido en cuenta en la toma de decisiones y ha permitido que la NLA y la APL decidiesen cuál era la mejor forma de alcanzar el reto de suministrar un acceso correcto, ofreciendo un buen servicio de una manera amigable para el usuario y que se adaptara a los clientes.

Los avances tecnológicos ahora ofrecen la posibilidad de realizar una aproximación más holística, y la NLA y la APL están probando un sistema de búsqueda "a lo Google" que ofrece acceso a 1.5 millones de imágenes digitales y a 35 millones de ejemplares impresos a través del portal "*InformationAustralia*" que utiliza recursos online para mostrar los recursos disponibles para el cliente.

Tanto la NLA como la APL entienden que su asociación ha sido muy positiva y de beneficios tangibles para ambas instituciones y sus clientes. Desde que se inició, la NLS ha dado acceso a unos 480 ejemplares de sus colecciones a través de préstamo a otras bibliotecas y este número sigue creciendo. Los clientes valoran positivamente el hecho de que este desarrollo les ayuda mejor que antes, tanto en sus investigaciones como en otras cuestiones que les interesan, con más libertad y con un mejor acceso a recursos de información de más calidad y más diversos. Esta colaboración ha ido creciendo con éxito y ha ampliado el acceso a las colecciones tanto de la NLS como de la APL, mejorando su imagen tanto a nivel local como nacional.

## **Conclusiones**

Teniendo en cuenta que no todos los clientes potenciales – aunque estén definidos – harán uso o incluso podrán hacer uso de nuestras bibliotecas, lo que queda claro es que no sólo la NLS sino todas las Bibliotecas Nacionales están desarrollando nuevas formas de colaboración con otras bibliotecas y organizaciones culturales para permitir el acceso de nuevos públicos a sus servicios.

Esta forma de proceder ofrece muchas oportunidades y parece que será la predominante en los próximos años.

## **Bibliografía**

National Library of Scotland

<http://www.nls.uk>

Breaking Through the Walls: <http://www.nls.uk/professional/policy/strategy.html>

Learning and Teaching Scotland

<http://www.ltscotland.org.uk/scottishhistory/nls/index.asp>

Lindisfarne Gospels:

<http://www.bl.uk/about/cooperation/cooperation.html>

<http://www.lindisfarnegospels.org/>

<http://www.bl.uk/whatson/exhibitions/lindisfarne/home.html>

New Zealand

<http://www.natlib.govt.nz/>

CDNL Report National Library of New Zealand / Te Puna Mtauranga o Aotearoa Ms by Penny Carnaby, Chief Executive and National Librarian

Australia

<http://www.nla.gov.au/>

<http://www.nla.gov.au/pub/gateways/archive/68/html/libPartners.html>

<http://www.nla.gov.au/apps/search/osearch?term=partnership&action=MultiSearch&mode=search&Image1.x=17&Image1.y=10>

Enlaces disponibles a fecha de 30 de mayo de 2006