

# Los servicios en las salas de lecturas y a distancia de la Biblioteca Nacional de Francia

Vilma Nélide Ponce Suárez

**E**n el año 2009 tuve la oportunidad de trabajar durante casi tres meses en la Biblioteca Nacional de Francia (BNF), a través de una beca que otorga el programa internacional *Profession Culture* a investigadores de distintos países. Con el apoyo de la Embajada Francesa en Cuba realicé este viaje, el cual resultó una valiosa experiencia por el conocimiento que obtuve sobre la estructura y funcionamiento de una de las bibliotecas nacionales más prestigiosas del mundo. En particular centré la atención en la organización de los servicios en las salas de lecturas, donde se atendieron durante ese año 944 058 lectores franceses y extranjeros. Ellos fueron principalmente estudiantes, pero también hubo profesores e investigadores, entre otros públicos.

La BNF posee en la actualidad 35 salas de lecturas repartidas en 5 sitios: François Mitterrand (24 salas), Richelieu – Louvois (8), Biblioteca de la Arsenal (1), Biblioteca – Museo de la Ópera (1) y la Casa Jean Vilar, d'Avignon (1). De todas las sedes, la François Mitterrand constituye el edificio más moderno, inaugurado el 30 marzo de 1995 con el propósito de coleccionar, catalogar, conservar y enriquecer el patrimonio nacional en todos los campos del saber, en especial los documentos francófonos o relacionados con la civilización francesa. Del mismo modo, tiene entre sus objetivos la comunicación y socialización de este acervo cultural.

La concepción general que preside los servicios de la institución se fundamenta en la existencia

de dos tipos de bibliotecas: *Biblioteca de Estudios* y *Biblioteca de Investigación*. Las mismas tienen normas de trabajo diferentes, y son atendidas por departamentos especializados en las diversas temáticas. Las salas del sitio François Mitterrand se dividen en las dos categorías mencionadas. Un grupo: Biblioteca de Estudios (*Haut de Jardin*), y el otro corresponde a la Biblioteca de Investigación (*Rez de Jardin*).

## Biblioteca de Estudios

En esta biblioteca la mayor parte de los documentos son de referencias y están a libre acceso (por lo general en francés y actualizados); también son incluidos otros que la institución compra a editoriales extranjeras y francesas éstos pueden ser: libros impresos (novelas, cuentos, y otros), publicaciones periódicas, planos geológicos y topográficos, microfichas, microfilmes y partituras musicales, entre otros documentos. Las colecciones se distribuyen en 6 departamentos responsables de 10 salas, son estas:

- Investigaciones Bibliográficas (Sala I),
- Audiovisual (Sala B),
- Ciencias y Técnica (Sala C),
- Derecho, Economía y Política (Sala D) y (Sala A - Prensa de actualidad).
- Literatura y Arte (Salas E, F, G, H),
- Filosofía, Historia, Ciencias del Hombre (Sala J)

En la sala de *Investigaciones Bibliográficas* se consultan diccionarios, enciclopedias, índices, bibliografías francesas e internacionales en general, corrientes y retrospectivas. Las de Ciencia y Técnica, Derecho, Economía y Política, Filosofía, Historia y Ciencias del Hombre conservan documentos relacionados con las áreas específicas del saber que relacionan sus nombres.

En particular, sobre *Literatura y Arte* se ofrece el servicio en 4 salas cuyas colecciones tratan de literatura francesa, oriental, clásica griega y latina; literatura extranjera (inglesa, alemana, neerlandesa, escandinava); arte e historia del arte, lenguas y literatura; También poseen un mezzanine de lengua y literatura griega moderna, portuguesa, española, italiana, africanas, amerindias, de las islas oceánicas y de Europa central y oriental.

La *Sala de la Prensa* permite la lectura de los tres últimos meses de los periódicos y revistas de temas generales. De la misma forma, en ella se accede a la prensa electrónica vía Internet, gracias a una selección de títulos propuestos por la Biblioteca. Aquí también los lectores propicia consultar canales de televisión informativos.

Para obtener el derecho a usar las colecciones de la Biblioteca de Estudios las personas deben ser mayores de 16 años y estar inscritas, luego de comprar un ticket o carné de acceso<sup>2</sup>. Cuando se acude por primera vez, hay que dirigirse al servicio de orientación del lector, en esa oficina se decide si cumple con los requisitos

<sup>1</sup> Los datos fueron obtenidos a través dirección estadística: «La BnF en chiffres - Publics.» París, 2010. Ed. BNF. 2010. <[http://www.bnf.fr/s/chiffres\\_publics.html](http://www.bnf.fr/s/chiffres_publics.html)>

<sup>2</sup> El valor de la tarjeta de acceso a la Biblioteca de Estudios depende de la cantidad de días que necesita el lector (según la recomendación del bibliotecario que lo atendió en el Servicio de Orientación). Los carnés pueden ser: por un día (3.30 €), 15 días (20 €) y la tarjeta anual (35 €)<sup>3</sup>.

para registrarse en la BNF o por el contrario, se le propone que visite otra biblioteca del país, quizás más cercana a la residencia del usuario y de acceso gratuito. Esta sugerencia puede hacerse porque existe un Catálogo Colectivo de Francia, a través del cual se localizan los documentos solicitados.

Si la persona es aceptada en la entrevista, - que se demora unos 13 minutos -, se le explica cómo debe realizar las solicitudes y consultas bibliográficas en el recinto. Además, le entregan diversos plegables con información sobre la Biblioteca: la ubicación de las salas, colecciones que poseen las mismas, las actividades culturales que se organizan y otras propuestas. Los bibliotecarios de los departamentos temáticos son los que se ocupan de ofrecer este servicio, al cual le dedican varias horas de la semana o del mes.

## Biblioteca de Investigación

Los documentos que conserva esta biblioteca son aquellos recibidos cada año mediante el depósito legal de la producción francesa; aunque también los hay de procedencia extranjera, adquiridos a través de la compra, canje u otras vías. Por su carácter patrimonial, los mismos se colocan únicamente en los almacenes. Tales características requieren de un servicio más especializado y una selección rigurosa de los lectores en el momento de la entrevista; a los lectores se les autoriza para entrar en determinados lugares y por un tiempo limitado. A destacar es que las obras enciclopédicas se ubican en la sala a libre acceso.

La *Biblioteca de Investigación* comprende 4 sedes, instaladas en: Franceu. Mitterrand (*Rez de Jardin*), la biblioteca de la Arsenal, la biblioteca Museo de la Ópera y Richelieu - Louvois<sup>1</sup>.

Las colecciones de la Franceu Mitterrand están organizadas en 7 departamentos y 14 salas:

- Investigaciones Bibliográficas (Sala X),
- Filosofía, Historia, Ciencias del Hombre (Salas K, L, M),
- Derecho, Economía y Política (Salas N, O),

- Audiovisual (Sala P),
- Ciencia y Técnica (Salas R, S),
- Literatura y Arte (Salas T, U, V, W)
- Reserva de los libros raros (Sala Y).

Para asistir a la Biblioteca de Investigación se debe tener más de 18 años y contar con un documento que justifique la solicitud, que bien puede ser por interés de la universidad o centro de estudios, de carácter profesional o personal<sup>2</sup>. El bibliotecario analiza el expediente en un plazo de 10 días, si la respuesta es positiva, el lector debe volver al Servicio de Orientación al Lector para efectuar la compra del carné de usuario.

Antes de este encuentro existe la posibilidad de enviar una boleta de pre-inscripción, cuyo modelo se presenta online en el sitio de la Biblioteca, en la misma se indaga sobre el tema de investigación y la condición laboral o docente del interesado.

## Algunos servicios que se ofrecen en las salas

La sede de la F. Mitterrand tiene la mayor parte de los servicios automatizados. Los documentos que entran al edificio se registran en una base de datos, la cual se va completando por los especialistas en la medida que éstos pasan por los diferentes departamentos. El código de barras que se le asigna a su llegada, permite controlar de forma digital su recorrido, desde el almacén hasta las manos del lector. Por otra parte, el carné de usuario está magnetizado para controlar su entrada a las salas mediante los equipos electrónicos ubicados en ellas. Este dispositivo propicia conocer cuando el documento está en su poder y en qué momento lo entrega. El lector no podrá abandonar la Biblioteca con el mismo, pues se bloqueará de inmediato su paso en la puerta de salida.

El monto de fondos con que cuenta la Biblioteca Nacional Francia ocasiona que el tiempo promedio que demora un libro en llegar al usuario es unos 30 a 45 minutos; como solución, se estableció la posibilidad de hacer la solicitud con una anticipación de hasta un mes, por teléfono o por Internet, en el sitio web de la

biblioteca; se pueden reservar hasta 3 documentos impresos o microfilmes y 5 materiales audiovisuales. El servicio a distancia mencionado admite además seleccionar el lugar de lectura dentro de las salas, dicha demanda llega en forma de boleta a los equipos automatizados ubicados en diferentes puntos de los almacenes (8 en total), la cual es recogida por la persona responsable de buscar los documentos en los fondos; éstos son depositados en los montacargas el día señalado para trasladarlos hasta el lugar donde se efectuará la lectura.

Las salas están equipadas con computadoras para la consulta gratuita de los catálogos e enciclopedias de la BNF y de otras bibliotecas del país. En ellas se ofrece el acceso a más de 30 000 periódicos electrónicos (por los cuales la institución paga un abono), además de 250 CD-ROM, bases de datos en línea y la biblioteca digital *Gallica*. El límite de la sesión es de 1 hora y media específicamente en la consulta de Internet en la Sala X, de *Investigaciones Bibliográficas*, se puede hacer uso del correo electrónico por un tiempo límite de 30 minutos.

Entre los documentos digitales aparece la *Guía de investigación en Biblioteca* donde se explica al lector de manera detallada cómo realizar las búsquedas. También existe un *Banco* que contiene todas las imágenes fijas digitalizadas del Departamento de Reproducción.

Otro de los servicios organizados por los bibliotecarios de los departamentos se denomina «Les Signets» de la BNF. Consiste en una selección de más de 6 700 sitios web de todo el planeta, accesibles de manera gratuita. Los mismos están comentados y clasificados por los especialistas, de esta forma se agiliza la búsqueda en internet y se sugieren al lector aquellos espacios virtuales que aportan información más confiable y de calidad.

La reproducción de documentos es atendida por un Departamento de igual nombre (con excepción de las copias de los documentos sonoros). En la Biblioteca de Estudios se exceptúan las tesis microfichadas, algunos escritos del PRISME (Servicios de Información

<sup>1</sup>En la Biblioteca del sitio Richelieu, las colecciones están organizadas en los departamentos: Mapas y planos, Grabados y fotografías, La Biblioteca de Manuscritos (Manuscritos Orientales y Manuscritos Occidentales), Monedas, medallas y antigüedades, Música (depende de la Biblioteca Museo de la Opera), Artes del Espectáculo (depende de la Casa Jean Vilar, d'Avignon)

<sup>2</sup>Los precios de los carnés para asistir a las salas de la Biblioteca de Investigación son: 3 días - 8 •; 15 días - 45 •; 1 año - 60 •. Existen, al igual que en la Biblioteca de Estudios, tarifas reducidas o excepciones atendiendo a determinados requisitos. Por ejemplo, se exoneran del pago las personas sin empleo, los beneficiados por la ayuda social, discapacitados y sus acompañantes, becarios de servicios públicos que pertenecen al grupo de científicos y técnicos; o los que ejercen funciones científicas o técnicas en las bibliotecas, los museos, los archivos y los servicios del patrimonio. Los trabajadores del centro y los jubilados del mismo.

de Negocios), y el periódico *La Ilustración*. El número de fotocopias consecutivas sólo puede llegar hasta 40 páginas y se hacen de los documentos libres de derechos de propiedad intelectual o aquellos autorizados por los autores o derechohabientes.

En la Biblioteca de Investigación se permite a los lectores efectuar copias digitales de aquellos textos publicados antes de 1919. Para ese fin están instalados diversos escáneres en las salas M, N y T. Tanto la digitalización como la fotocopia tienen la misma tarifa de pago. El lector puede recuperar la información usando su memoria flash, o buscándola en un sitio de Internet de la sociedad *SEDECO*, la cual colabora con la BNF en este servicio.

En las salas se admite de forma gratuita la utilización de la cámara fotográfica personal para retratar los materiales que tienen más de 90 años, siempre que exista la autorización del bibliotecario jefe de la sala. Las fotos deben hacerse para uso privado y se prohíbe el contacto físico entre la cámara y el documento, así como la utilización del flash.

Los lectores tienen derecho a imprimir determinados datos como:

- los registros del Catálogo General de la Biblioteca Nacional de Francia
- los datos de los CD-ROM adquiridos por la BNF y accesibles en la red
- la información consultada en Internet
- el block de notas y las anotaciones del lector
- los documentos libres de derechos de las colecciones impresas digitalizadas de la BNF
- las imágenes digitalizadas

El número de páginas que pueden ser impresas está limitado a 100. El servicio es gratuito para los registros de los catálogos de la BNF, y hasta 10 páginas por sesión. En el caso de los documentos del depósito legal informático no se admite su copia ni su descarga.

El *Servicio de Información a Distancia (SINDBAD)* es la respuesta a las inquietudes de los lectores por correo postal, email o teléfono sobre documentos, aspectos biográficos, hechos, cifras, fechas y otros servicios; son éstos gratuitos y requiere un plazo máximo de 3 días laborables. En el caso

de una búsqueda compleja, se le comunica al usuario el tiempo de demora, quienes responden a estas preguntas son los especialistas de los diferentes departamentos, según el tema que se requiere. Estos bibliotecarios en determinados días y horas de la semana también trabajan en las salas, donde orientan y evacúan las dudas de los lectores<sup>1</sup>.

Aquellos que poseen una tarjeta anual de investigador pueden solicitar el préstamo de documentos impresos o microfilmados que no están en los fondos de la BNF; pueden solicitarlo a otras instituciones incorporadas al Catálogo Colectivo de Francia. La consulta se realiza en la Sala de *Investigaciones Bibliográficas*.

La BNF oferta otros servicios entre los que están las visitas dirigidas a la Biblioteca. Las personas incluso las que aún no están asociadas, pueden beneficiarse de un acompañamiento individualizado que les facilita conocer el edificio y familiarizarse con las salas de lectura; asimismo existen los talleres de iniciación, en los cuales de forma gratuita se orienta sobre la metodología de búsqueda en Internet y en el Catálogo General de la BNF, igualmente se instruye acerca de los recursos documentales para la averiguación de empleos y la organización de actividades, en estos talleres participan los que ya poseen un carné de acceso.

La entidad ha establecido diversas vías para pulsar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios en las salas o a distancia, algunas son: el Blog de los Lectores de la BNF (disponible en el sitio web) y la inclusión de representantes de los mismos en el consejo de administración del centro, también se realizan reuniones periódicas de la Dirección con los lectores, para que éstos expresen sus inquietudes y sugerencias, ejemplo de estos encuentros fue el realizado el 22 de octubre del 2009 donde algunos de los requerimientos versaron sobre: la molestia ocasionada por las conversaciones telefónicas en áreas cercanas a las salas; la existencia en el catálogo de publicaciones periódicas de localizaciones incorrectas; la preocupación en torno a la reducción del personal y del presupuesto del Estado para la conservación de las colecciones; la ausencia de diccionarios en lenguas como el hebreo y el árabe medieval; las dificultades en el acceso a las bases de datos de medicina,

entre otros planteamientos. A partir de estos intercambios se ha perfeccionado el servicio a los lectores, lo cual es uno de los propósitos principales de la BNF.

Se exponen en esta reseña una breves líneas sobre algunos de los servicios que se brindan en la BNF; en ellos, los recursos automatizados son de inapreciable utilidad, pero éstos no serían efectivos si no se contara con la profesionalidad y la iniciativa de los bibliotecarios y su equipo de Dirección. Tales cualidades se manifiestan al aplicar medidas propiciatorias para la consulta de los documentos, y al encontrar soluciones adecuadas a los problemas que han ido surgiendo en la vida cotidiana de la biblioteca.

De las acciones descritas, considero apreciables como experiencias de trabajo: la atención individualizada al usuario desde que es entrevistado en el Servicio de Orientación al Lector; la selección de páginas o sitios de internet clasificados por temas y comentados por los especialistas; los Talleres de Iniciación; la solicitud de los documentos con un tiempo de anticipación a la consulta; y en especial, la existencia de un Catálogo Colectivo de la Nación.

*Por: Vilma Nérida Ponce Suárez  
Biblioteca Nacional de Cuba José Martí*

<sup>1</sup> Como se puede apreciar, la especialización en esta Biblioteca es por áreas temáticas y no por funciones; así, una persona que procesa los libros, también en determinados días atiende el servicio en las salas que corresponden a su Departamento, o trabaja en el Servicio de Orientación al Lector, entre otras tareas que puede realizar durante el mes.