

Acercando la información a la ciudadanía: la red en línea del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi

Francisca Pulgar Vernalte

Servicio de Bibliotecas del Gobierno Vasco

Sonia Marcos Maciá

ODEI S.A., Servicios en tecnologías de la información

Resumen

En esta comunicación se presenta el cambio que ha supuesto en el Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi (SNBE) la puesta en marcha de la red en línea, un proyecto estratégico desarrollado a lo largo de 2004 y 2005 y que marca, sin duda alguna, un antes y un después en la organización y estructuración del SNBE, favoreciendo tanto la cooperación entre las bibliotecas como el acceso de la ciudadanía a la información.

1. Punto de partida

El primer paso para acercar la información a la ciudadanía es la creación de un catálogo colectivo en línea. Un catálogo único y permanentemente actualizado que permita al usuario encontrar mediante una sola búsqueda toda la información que necesita sobre un tema determinado.

Corresponde al Departamento de Cultura del Gobierno Vasco, como gestor de las bibliotecas municipales de Euskadi¹, el diseño y desarrollo de una red en línea siguiendo de este modo las Directrices IFLA/UNESCO cuando proponen que *“los administradores de bibliotecas deben velar porque se establezcan y mantengan redes en los planos nacional, regional y local, utilizando cuando proceda las tecnologías de la información y la comunicación, lo cual permite poner a disposición del usuario a nivel local una amplísima variedad de recursos”*.²

Para la planificación de este proyecto el Departamento de Cultura contó en todo momento con el apoyo de la DIT (Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco) y de EJIE (Sociedad Informática del Gobierno Vasco). Un apoyo necesario e imprescindible para la definición de temas tales como la arquitectura informática, la configuración de los accesos y los permisos de usuarios, la implantación del servidor único, etc.

Para llegar a este catálogo unificado se fusionaron los catálogos bibliográficos de las **142** bibliotecas municipales que ya estaban automatizadas y que decidieron formar parte de esta red en línea. De este modo se creó una base de datos que en su origen contó con **481.323** documentos y **1.906.680** copias.

El proceso de incorporación de las bibliotecas municipales a la red en línea se articuló a lo largo de 6 fases que se desarrollaron entre mayo de 2004 y diciembre de 2005. En cada fase se integraban los fondos y los lectores de un máximo de 25 bibliotecas ya informatizadas, a las que se unían todas

aquellas bibliotecas sin informatizar que así lo deseaban, dando como resultado un único catálogo colectivo en línea, continuamente actualizado y disponible al público desde el primer momento.

A continuación se presentan en dos gráficos una serie de datos relativos al proyecto, como son el total de municipios con bibliotecas integradas en la red –agrupados por población– y el número de documentos y ejemplares del catálogo:

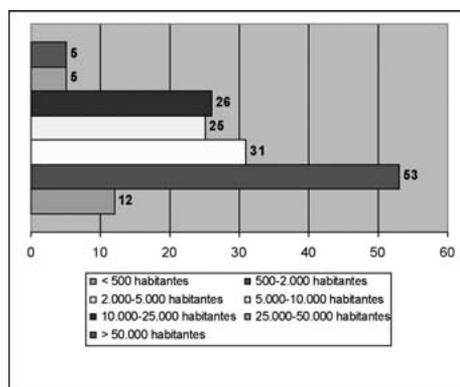


Fig. 1. Municipios con bibliotecas integradas en la Red en línea del SNBE (por nº de hab.) en diciembre de 2005

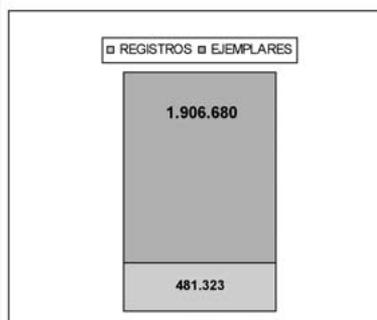


Fig. 2. Total de documentos y ejemplares integrados durante el proyecto de la red en línea del SNBE (2004-2005)

2. La red para los profesionales y las bibliotecas

2.1. Informatización de las bibliotecas

Al inicio del proyecto, la situación de las bibliotecas municipales de Euskadi era muy desigual. Si bien un gran número de bibliotecas comenzaron en 1994 la automatización de sus catálogos, y muchas de ellas ofrecían servicios de Internet a sus usuarios y organizaban sus servicios avanzando hacia la denominada "sociedad de la información", encontrábamos aún en el 2003 bibliotecas sin automatizar, sin acceso a Internet, y muchas de ellas, incluso, sin ordenador.

La puesta en marcha del proyecto de la red en línea del SNBE, en mayo de 2004, permitió que se automatizaran otras 62 bibliotecas municipales de Euskadi, quedando actualmente sin automatizar bibliotecas de municipios pequeños, con población inferior a los 700 habitantes. Se trata de mu-

Tabla 1. Porcentaje de automatización de las bibliotecas de la CAE

	Diciembre 2003		Junio 2006	
	Bibliotecas automatizadas	% de automatización	Bibliotecas automatizadas	% de automatización
Álava	14	35%	40	100%
Bizkaia	78	57%	117	85%
Gipuzkoa	56	56%	86	86%
TOTAL	148	53%	243	90%

nicipios en los que más que de bibliotecas estaríamos hablando de agencias de lectura, y que carecen de personal preparado para iniciar el proceso de informatización.

2.2. Cooperación bibliotecaria

La irrupción de las nuevas tecnologías, el acceso a Internet o el avance hacia la sociedad de la información, no eximen a las bibliotecas públicas de seguir realizando diariamente tareas bibliotecarias básicas como la catalogación, el alta de ejemplares o la selección y adquisición de fondos.

La utilización de Internet como base tecnológica para las redes bibliotecarias favorece y potencia la cooperación entre bibliotecas. Además de ofrecer la posibilidad de compartir el mismo software y un servidor único, permite el diseño de políticas de actuación comunes, impulsa el préstamo interbibliotecario, la catalogación compartida y facilita la comunicación entre los bibliotecarios con otros colegas mediante la discusión a través de listas de distribución u otros vehículos electrónicos.

Al inicio del proyecto, y mediante reuniones entre técnicos del Servicio de Bibliotecas y un grupo de bibliotecarios municipales, se consensuaron una serie de procesos que abarcaban desde la parametrización del programa de gestión bibliotecaria a la aplicación de unas políticas de préstamo comunes o la elaboración de unas pautas para la catalogación que permitieran la gestión coordinada de todas las bibliotecas que participan y colaboran en la red.

Con el fin de facilitar y unificar el trabajo cooperativo, desde el Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura se han elaborado manuales de procedimiento que se encuentran actualizados y accesibles desde su página Web y se han ofertado cursos de formación para el personal de las bibliotecas integradas en la red, gracias a los cuales se han formado más de 300 profesionales.

Es indudable que el éxito del trabajo cooperativo reside en la implicación de los bibliotecarios municipales, que han sido desde el primer momento los principales agentes activos en la puesta en marcha de la red en línea y en su posterior acercamiento a la ciudadanía.

2.3. Dinamismo profesional

El trabajo cooperativo en red ha propiciado el contacto entre los profesionales de las bibliotecas participantes y han surgido interesantes iniciativas que están dinamizando y ampliando los servicios vía web que se ofrecen a los usuarios.

Herramientas como las *bitácoras* o *blogs*, donde cualquier persona puede publicar sus opiniones de manera sencilla y eficaz permiten a las bibliotecas crear sus propios "espacios virtuales". Las bitácoras o blogs se han convertido, como afirman José Antonio Merlo Vega y Ángela Sorli Rojo³, en "un excelente vehículo de comunicación, al permitir que se difundan experiencias e impresiones y que las mismas puedan ser completadas o debatidas por personas interesadas".

Entre las experiencias desarrolladas en las bibliotecas vascas debemos mencionar las bitácoras de la *Bibliotecas Municipales de Arrasate, Erandio, Leioa o Zamudio* que ofrecen información sobre las bibliotecas (dirección, acceso, horario, etc.) y sus servicios. A través de estos "portales" podemos conocer las novedades de la biblioteca, acceder a guías de lectura e informarnos sobre distintas actividades que tienen lugar en el centro, como tertulias literarias, eventos organizados con motivo del día del libro, actividades relacionadas con la promoción de la lectura, etc.

Mención aparte merece "*Liburutegien haria*"⁴ una experiencia de sindicación de contenidos centrado en las bibliotecas de Euskadi que está alojado en el servidor de la Biblioteca de Muskiz⁵ y que recoge en un mismo espacio los contenidos de los blogs anteriormente mencionados, además de los de Joana Albret Bibliotekonomia Mintegia y la Biblioteca Koldo Mitxelena Kulturunea. En la página se sindicán también las noticias de prensa sobre bibliotecas que publica el Departamento de Cultura del Gobierno Vasco⁶.

3. Los servicios no-presenciales desde la red del SNBE

3.1. Una red, un carné

Pero la red en línea del SNBE, además de ser útil para los profesionales, nace con la intención de ofrecer mejoras en los servicios a la ciudadanía.

Entre estas ventajas merece destacarse el carné único, con el que los lectores, restringidos por lo general a la biblioteca de su municipio, tienen ahora la posibilidad de acercarse a cualquiera de las bibliotecas participantes en el proyecto y pedir en préstamo, renovar o reservar más de dos millones de documentos de todo tipo.

En junio de 2006, la red en línea del SNBE cuenta con 282.671 lectores, lo que quiere decir que prácticamente un 19% de la población servida es socio de alguna biblioteca.

3.2. El certificado digital Izenpe

"(...) la biblioteca pública ha de ser un agente activo en toda actuación que lleve a cabo la administración pública para impulsar el acceso y el uso de la tecnología de la información."

En pleno proceso de cambio del carné antiguo por el nuevo se nos ofreció por parte de Izenpe la posibilidad de expedir el certificado digital como carné único de biblioteca.

Izenpe es la entidad certificadora creada por el Gobierno Vasco y las diputaciones forales. Dicha entidad es la responsable de emitir y gestionar certificados digitales que permiten identificar inequívocamente a una persona que pretende acceder a servicios ofrecidos a través de Internet. El único requisito legal que se exige para obtener esta tarjeta digital es tener cumplidos los dieciséis años.

Al emitir la tarjeta digital como carné, las bibliotecas participan activamente en el proceso de modernización de los servicios públicos, incluyendo el acceso a los servicios bibliotecarios entre las iniciativas que proponen el uso de la tarjeta digital para la relación con la administración.

Se posibilita así que con la misma tarjeta con la que los ciudadanos realizan la declaración de la renta, pagan las multas u obtienen un certificado del padrón, entre otros servicios administrativos, puedan también, desde sus casas, gestionar las renovaciones, tramitar peticiones de libros, anular reservas, etc., de su biblioteca.

Son 21 las bibliotecas que ofrecen la posibilidad de emitir el certificado Izenpe como carné de lector. Durante el primer semestre, el 27% de los carnés que han sido emitidos por estas bibliotecas son Izenpe.

3.3. De los servicios tradicionales a la biblioteca 24x7

Las bibliotecas públicas siguen ofreciendo a sus lectores servicios tradicionales e indispensables como el servicio de préstamo o de información bibliográfica. La irrupción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están permitiendo a las bibliotecas la posibilidad de ampliar estos servicios “clásicos” con otros nuevos nacidos del cambio tecnológico. Tal y como se afirma en la Declaración de Copenhague⁸, “*Las bibliotecas públicas tienen una oportunidad estratégica para incrementar la calidad de vida y las posibilidades democráticas de los ciudadanos de las sociedades de la información, proporcionándoles acceso libre y equitativo a información de alta calidad.*”

El Opac de la red en línea pretende convertirse en un “espacio virtual” alternativo a la biblioteca, pero también complementario donde cualquier usuario de la red pueda llevar a cabo muchas de las transacciones que, hasta hace muy poco, sólo podían realizarse de manera presencial.

Para hacer uso de estos servicios, el usuario debe identificarse en el OPAC. Esta identificación puede llevarse a cabo de dos maneras, a través de la habitual opción usuario-contraseña o, si es poseedor del certificado digital Izenpe, pulsando directamente sobre la imagen de Izenpe y tecleando su número PIN.



A continuación, y tomando como base el trabajo de Antonio M. Lorenzo Górriz⁹ sobre servicios no-presenciales en bibliotecas públicas, se analizan someramente los servicios más relevantes ofrecidos desde el OPAC de la red en línea del SNBE a sus usuarios.

- Información general sobre el centro.** El Opac proporciona acceso al directorio de todas las bibliotecas participantes en la red dividido por provincias con las direcciones, teléfonos y correos electrónicos de dichas bibliotecas.
- Ayuda en línea.** Desde la propia interfaz del Opac cualquier usuario puede acceder a una guía de uso en la que se explican los diferentes servicios en línea accesibles a través de Internet como son la búsqueda de documentos, la renovación de préstamos, la reserva de documentos o el cambio de contraseña.

- c) **Acceso al catálogo.** A través de Opac los usuarios pueden acceder al catálogo colectivo de la red en línea que recoge los fondos de 169 bibliotecas (algunas de ellas con varias sucursales). El catálogo permite restringir las búsquedas por provincia, biblioteca, tipo de documento, idioma, etc. Además, desde el Opac existe acceso a otros tres catálogos mantenidos por el Departamento de Cultura del Gobierno Vasco y que son:
- *Bilgunea*, un catálogo colectivo integrado, además de por las bibliotecas municipales, por diversas instituciones tanto públicas como privadas de la Comunidad Autónoma de Euskadi entre las que se encuentran la Universidad del País Vasco, la Universidad de Deusto, Mondragón Unibertsitatea, la Fundación Sancho el Sabio o la Diputación Foral de Álava, etc.
 - *AUBI*, un catálogo bilingüe de autoridades y encabezamientos de materia (euskera-castellano), cuyo objetivo es servir de apoyo a las bibliotecas de la CAE a la hora de crear autoridades de ámbito vasco; y que, a su vez valga también para otros agentes culturales.
 - *Biblioteca Digital Vasca* nacida gracias al convenio de colaboración entre el Departamento de Cultura del Gobierno Vasco y la Fundación Sancho el Sabio, en la que pueden consultarse cerca de 3.000 títulos de obras desde el siglo XV hasta 1934, digitalizados (página a página) en más de 800.000 imágenes de patrimonio bibliográfico.
- d) **Interfaz bilingüe.** Este catálogo presenta las interfaces de búsqueda tanto en euskera y castellano, pero además, teniendo en cuenta la idiosincrasia idiomática de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE), los términos de indización o materias se describen igualmente en los dos idiomas oficiales de la CAE, de modo que los usuarios pueden elegir en qué idioma desean realizar las búsquedas bibliográficas.

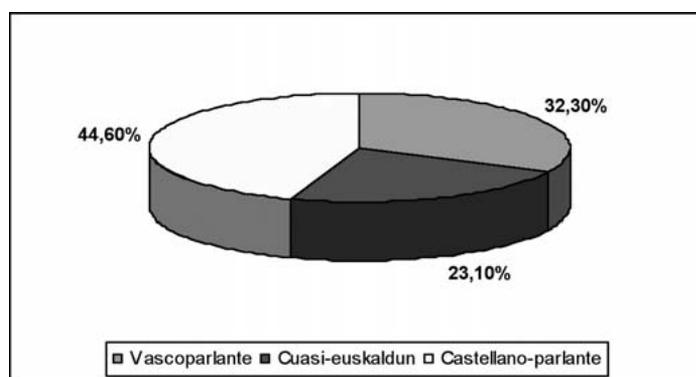


Fig. 4. El euskera en la CAE

Este catálogo se ofrece a un universo potencial de 2.200.000 de habitantes, de los cuales un 32,3% es euskaldun (vasco-parlante), los cuasi-euskaldunes representan el 23,1% y un 44,6% de la población es castellanoparlante. La práctica totalidad de la juventud conoce la lengua vasca y amplios sectores de los menores de 40 años están alfabetizados en dicho idioma.

- e) **Servicios de referencia e información bibliográfica.** Desde el OPAC cualquier visitante puede acceder a guías de lectura y bibliografías temáticas elaboradas por las propias biblio-

tecas. Si además, es usuario de la red y se identifica en el sistema, puede acceder gratuitamente a fuentes de referencia electrónicas como la Enciclopedia Digital Ocenet o la hemeroteca digital Iconoce.

f) **Servicios interactivos.** Entre ellos destacamos la posibilidad de realizar peticiones de cualquier ejemplar disponible o de reservar ejemplares que se hayan prestado. Esta última funcionalidad permite, por un lado seleccionar la biblioteca donde vamos a reservar y recoger el ejemplar y, por otro, informa de la "posición" del usuario en la cola de reservas, una información muy interesante ya que gracias a ella el usuario puede calcular cuándo podrá acceder al documento y en virtud de ello decidir si le interesa o no llevar a cabo la reserva. Como dato informativo comentaremos que durante el primer semestre de 2006 un 25% de las reservas se han realizado a través de Internet.

Además el sistema permite la interlocución entre usuario y profesional a través del OPAC ya que los lectores pueden realizar sugerencias de compra a las bibliotecas o enviar sus comentarios y sugerencias. Del mismo modo los responsables de las bibliotecas pueden informar a los usuarios si han tramitado sus desideratas o contestar a las sugerencias recibidas.

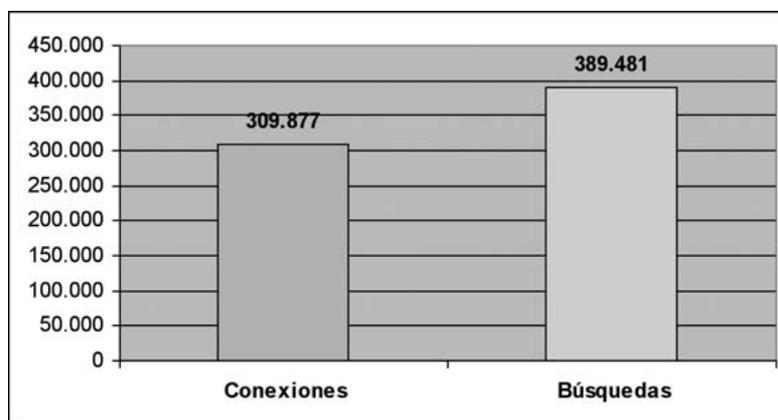


Fig. 4. Acceso al Opac de la red en línea del SNBE (enero-junio 2006)

4. Áreas de mejora

Una vez finalizada la labor de puesta en marcha del proyecto e incorporadas todas las bibliotecas interesadas, se decidió realizar un sondeo entre los profesionales de la red con el objetivo de identificar los puntos fuertes y débiles de la red.

4.1. Puntos fuertes de la red

4.1.a) Respecto a los usuarios

- Carné único. Se constata por parte de los profesionales la gran aceptación que ha tenido entre los usuarios la implantación de un carné único válido para todas las bibliotecas de la red.

- Catálogo unificado. Los usuarios valoran muy positivamente la posibilidad de acceder a los catálogos de más de 200 bibliotecas a través de una única interfaz.
 - Acceso a recursos. Otro de los aspectos más valorados es la posibilidad de acceder a través del OPAC a recursos de interés como enciclopedias, otros catálogos, biblioteca digital, etc.
- 4.1.b) Respecto a los profesionales:
- Catalogación compartida. Es una de las ventajas que la red en línea ha supuesto para los bibliotecarios, ya que compartir un único catálogo permite ahorrar tiempo y recursos.

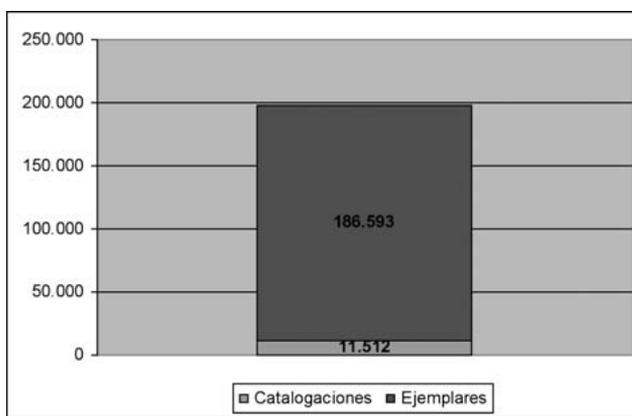


Fig. 5 Proporción entre catalogaciones y ejemplares. Primer semestre de 2006

- Manuales de procedimiento comunes. Otro de los puntos más valorados por los profesionales de la red es el establecimiento de políticas comunes normalizadas y recogidas en los correspondientes manuales de procedimiento.
- Formación. La formación recibida a lo largo del proyecto, tanto la relacionada con el programa de gestión bibliotecaria como con la catalogación es otro de los puntos fuertes de la red y una de las actividades más demandadas.

4.2. Puntos débiles de la red

- Registros duplicados. Las sucesivas fusiones realizadas a lo largo del proyecto han originado un catálogo único pero con un número elevado de registros duplicados. Este es uno de los principales problemas que constatan los profesionales de la red. La eliminación y transferencia de títulos, así como la catalogación de las revistas, son, desde este año, un objetivo prioritario, con el fin de mejorar la presentación y recuperación de la información que se ofrece a los usuarios.
- Programa de gestión bibliotecaria en el entorno Web. Una de las quejas de los bibliotecarios con respecto de la red es la relacionada con la velocidad de trabajo en Internet, un problema que guarda relación, en la mayoría de las ocasiones, con los proveedores de cada biblioteca, la arquitectura informática de los ayuntamientos y la existencia de proxys. Debemos mencionar que gracias a la colaboración entre bibliotecas, ayunta-

mientos y EJE por un lado, y la existencia de un Centro de Atención al Usuario (CAU) disponible 60 horas a la semana por otro, se han mejorado notablemente las conexiones.

- OPAC. Los profesionales manifiestan la dificultad de muchos usuarios a la hora de realizar búsquedas en el OPAC. En este sentido se hace necesario incidir en la denominada “alfabetización informacional” para que cada biblioteca pueda llevar a cabo una buena formación de usuarios que tenga como objetivo facilitarles el acceso a los recursos y servicios bibliotecarios en línea que se les ofrecen.
- Préstamo interbibliotecario. La creación de una normativa que regule el préstamo interbibliotecario es una de las prioridades de la red. Desde el Servicio de Bibliotecas se han llevado a cabo reuniones con diferentes bibliotecas en las que se ha constatado la dificultad de consensuar las diferentes opiniones relacionadas con los costes, el modo de llevarlo a cabo, los documentos susceptibles de prestarse, etc.
- La ausencia en la red de las Bibliotecas Municipales de Bilbao y San Sebastián, así como de la Biblioteca Municipal de Santurtzi. El hecho de que estas bibliotecas no estén integradas en la red supone un problema en la estructuración y organización del SNBE. Se hace necesaria la búsqueda de una solución que permita consultar desde un único OPAC los catálogos de todas las bibliotecas municipales del SNBE.

El trabajo en red conlleva un esfuerzo inicial así como una necesidad de adaptación a una nueva metodología de trabajo. Una vez superados los obstáculos iniciales es evidente que la puesta en marcha de la red en línea del SNBE ha supuesto un importante avance tanto para los usuarios como para los profesionales de las bibliotecas participantes.

En este sentido desde el Servicio de bibliotecas y en colaboración con los bibliotecarios municipales se están llevando a cabo acciones que redunden en una mayor visibilidad y presencia de las bibliotecas entre la ciudadanía vasca.

NOTAS

¹ Decreto 25/2006, de 14 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Cultura (BOPV 42;01-03-06). Disponible en Internet <<http://www.euskadi.net/bopv2/datos/2006/03/0601068a.pdf>>

² IFLA. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. [En línea] <http://travessia.mcu.es/documentos/directrices_servicio_bp.pdf> [Consulta: 23 octubre 2006]

³ MERLO VEGA, José Antonio y SORLI ROJO, Ángela. “Weblogs: un recurso para los profesionales de la información” En: *Revista Española de Documentación Científica*, abril-junio 2003, vol. 26, n. 2, p. 227-236. Disponible en Internet <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/weblogs.pdf>> [Consulta: 23 octubre 2006]

⁴ Liburutegien haria. *Sindicación de contenidos de bibliotecas vascas*. [En línea] <<http://www.muskiz.com/biblioteca/Sindikazioa/index.php>> [Consulta: 23 octubre 2006]

⁵ Biblioteca de Muskiz. [En línea] <<http://www.muskiz.com/biblioteca/>> [Consulta: 23 octubre 2006]

⁶ SERVICIO DE BIBLIOTECAS DEL GOBIERNO VASCO. *Las bibliotecas en la prensa*. [En línea] <<http://www.kultu->

www.ejgv.euskadi.net/r46-4879/es/contenidos/informacion/bibliotecas_prensa/es_8378/es_bibliotecas_prensa.html> [Consulta: 23 octubre 2006]

⁷ BAILAC PUIGDELLÍVOL, Assumpta. “Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información”. En: *Pez de Plata : Bibliotecas Públicas a la Vanguardia*, 1 (2004). Disponible en Internet <http://www.pezdeplata.net/numante/pez_de_plata_01/bailac.pdf> [Consulta: 23 octubre 2006]

⁸ *Declaración de Copenhague. Algo para todos: las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información*. [En línea] <http://www.kultura.ejgv.euskadi.net/r46-4879/es/contenidos/informacion/ma_dec_cop/es_7844/es_declaracion_copenhague.html> [Consulta: 23 octubre 2006]

⁹ LORENZO GÓRRIZ, Antonio M. *Servicios no presenciales en las bibliotecas públicas*. [En línea] <http://www.pre.gva.es/argos/docus/webbcaros/webbibliotecarios2_index.htm>