



PULMAN

PUBLIC LIBRARIES MOBILISING ADVANCED NETWORKS



PAUTAS PULMAN

PUBLIC LIBRARIES MOBILISING ADVANCED NETWORKS

PULMAN DGMS : DIGITAL GUIDELINES MANUALS

Los nuevos servicios de Biblioteca Pública en la Sociedad de la Información

<http://www.pulmanweb.org/DGMS/DGMS.htm>

Traducción española:

Nassimah Rose Reynolds Palis

Antonio Agustín Gómez Gómez

(Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial, Huelva)

Presentación edición española

El proyecto PULMAN (mayo 2001-mayo 2003) está financiado por la D.G. de la Sociedad de la Información (dentro del 5º programa marco, IST "Information Society Technologies") de la Comisión Europea, y es la continuación de PubliCA, la acción concertada para bibliotecas públicas.

Las bibliotecas públicas europeas y las organizaciones culturales desempeñan un importante papel en el desarrollo de la llamada Europa electrónica y de la Sociedad de la Información. La Red PULMAN quiere promover el intercambio de políticas y experiencias en Tecnologías de la Información y Comunicación entre las bibliotecas, archivos y museos de Europa; en definitiva entre las organizaciones culturales que trabajan en el ámbito local y regional.

La Red se ha extendido a un número de 40 países europeos, tanto Estados Miembros como aspirantes a la entrada en la Comunidad. En España se creó un Grupo de Trabajo Técnico dentro de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria desde el que se aunaron esfuerzos, ya que ésta es la filosofía de trabajo de PULMAN, hacer extensible sus acciones a través del establecimiento de grupos más amplios de profesionales y responsables políticos en cada uno de los países representados. La difusión de las acciones del proyecto se ha canalizado a través de las listas de correo de mayor implantación en nuestro sector (Iwetel y Publicas), el boletín de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria "*Correo Bibliotecario*", a lo que se añadió la presentación de un póster en el I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas celebrado en Valencia del 29 al 31 de Octubre de 2002.

DIGITAL GUIDELINES MANUAL (DGMs): ¿En qué consisten las Pautas PULMAN?

Uno de los objetivos más importantes de PULMAN era la redacción de estas Pautas o Recomendaciones, en principio ideadas en soporte digital y accesibles a través de su página Web <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm>, Cubren diferentes aspectos de los servicios y actividades más innovadoras ofrecidas por bibliotecas públicas, tales como acceso en línea a recursos culturales, formación en el uso de las nuevas tecnologías y entornos web, aprendizaje permanente, inserción social, participación ciudadana, y administración y gobierno electrónicos. Una amplia gama de temas sociales y técnicos, prestando especial atención a los nuevos servicios desarrollados en el entorno digital y mostrando el camino de futuro de las bibliotecas públicas en la llamada Europa electrónica (e-Europa).

Servirán de referente para actualizar prácticas y adoptar esquemas de trabajo, ya que una parte clave es la inclusión de ejemplos de calidad de cada país. En definitiva, se pretende que sean de utilidad y fuente de inspiración para responsables y gestores públicos que no sean grandes conocedores de los diferentes temas cubiertos. Por dicho motivo se ha buscado que no sean extensas o demasiado técnicas sino que proporcionen una guía general en la que se pueda profundizar a través de enlaces web.

Cada Pauta consta de los siguientes apartados:

1. Ámbito, 2. Áreas de actuación, 3. Pautas de buena práctica o recomendaciones para la puesta en práctica de servicios de calidad 4. Situación en el futuro, y 5. Ejemplos de calidad, con enlaces web.

PULMAN ha contemplado además un apretado calendario de celebración de Congresos, Encuentros y Conferencias para difundir sus logros. Cada país que forma parte del proyecto ha celebrado unas **Jornadas de ámbito nacional** durante el otoño del 2002, en donde se han dado a conocer las Pautas PULMAN entre la comunidad profesional, se ha debatido acerca de las cuestiones planteadas alrededor de ellas, se han llegado a acuerdos para desarrollar fórmulas de cooperación entre bibliotecas, archivos y museos en relación con la versión traducida de las Pautas. En el caso de nuestro país el Encuentro se celebró el día 13 de diciembre de 2002 en la sede del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, valorándose

la calidad del documento y sus magníficas cualidades para servir de modelo sobre los nuevos servicios que tiene que desarrollar la biblioteca pública, y de orientación para afrontar el reto de su plena y activa incorporación en la Sociedad de la Información.

Tal como se recogió en las conclusiones del referido Encuentro, quedaba pendiente un trabajo y éste era el de complementar los ejemplos de prácticas de calidad con referencias a nuestro país. En esta 2ª edición se han incorporado un total de 69 ejemplos de buena práctica en España, que ilustran proyectos y experiencias que vienen desarrollando nuestras bibliotecas. Con esta aportación queda patente los pasos que vienen dando las bibliotecas públicas españolas en el terreno de la Sociedad de la Información. Un camino en el que este documento que ahora presentamos, sin duda ayudará.

Antonio Agustín Gómez Gómez
Biblioteca Pública del Estado, Huelva
Coordinador Proyecto PULMAN en España

Contenido

[Introducción](#)

Sección 1 – Pautas de Política Social

Inclusión social	Texto completo Resumen
Participación ciudadana y Gobierno Electrónico	Texto completo Resumen
Acceso y servicios para personas con dificultades físicas, sensoriales y de aprendizaje	Texto completo Resumen
Servicios de biblioteca pública para niños y centros de enseñanza	Texto completo Resumen
Servicios de biblioteca pública en apoyo de la formación a lo largo de la vida	Texto completo Resumen
Servicios de Información para el desarrollo social y económico	Texto completo Resumen
Acceso a contenidos culturales diversos	Texto completo Resumen
Acceso a materiales musicales	Texto completo Resumen

Sección 2 – Pautas de Gestión

Indicadores de rendimiento y Mecanismos de Evaluación	Texto completo Resumen
Presupuestos y Oportunidades de Financiación	Texto completo Resumen
Cooperación y acuerdos de colaboración	Texto completo Resumen
Interés público en el Acceso a materiales protegidos por Copyright	Texto completo Resumen
El tratamiento de las cuestiones legales	Texto completo Resumen

Sección 3 – Pautas Técnicas

Digitalización

[Texto completo](#)
[Resumen](#)

Desarrollo de Sistemas Integrados de Bibliotecas

[Texto completo](#)
[Resumen](#)

Prestación de servicios digitales Multimedia

[Texto completo](#)
[Resumen](#)

Canales de suministro

[Texto completo](#)
[Resumen](#)

Localización, recuperación y descripción de recursos informativos.

[Texto completo](#)
[Resumen](#)

Servicios personalizados

[Texto completo](#)
[Resumen](#)

Soluciones técnicas a problemas derivados del multilingüismo

[Texto completo](#)
[Resumen](#)

[Indice](#)

INTRODUCCIÓN

[Objetivos de las Pautas PULMAN](#)

[El entorno de las políticas sociales y económicas](#)

[e-Europa](#)

[Exclusión y marginación social](#)

[Formación digital](#)

[Formación continua](#)

[Teleformación](#)

Bibliotecas públicas: en la encrucijada digital

Las bibliotecas públicas en Europa se encuentran en la actualidad en una encrucijada de oportunidades determinada por los siguientes factores:

- **retos sociales**, representados por una programa social europeo de alto nivel;
- y por las oportunidades que ofrece el desarrollo en continuo aumento de las **Tecnologías de la Sociedad de la Información (TSI)**, para la creación de nuevos servicios.

Como respuesta a estos factores, las bibliotecas públicas están cambiando con rapidez, si bien precisan de un cambio aún más acelerado. De hecho, la demanda de los servicios más tradicionales, como es el caso del préstamo a adultos de obras de ficción, está en declive en algunas partes de Europa

(véase http://www.audit-commission.gov.uk/publications/lfair_libraries.shtml).

Es probable que esto se deba a una variedad de factores como son el acceso a la información vía Internet, la expansión de formas de comunicación y demandas culturales alternativas (TV digital, actividades basadas en ordenador, etc.) y el aumento en el número de personas que prefieren comprar los libros que van a leer en vez de sacarlos en préstamo.

Aunque, las bibliotecas públicas juegan un papel indispensable en la conformación de la Sociedad de la Información, uno de sus objetivos más importantes sigue siendo el apoyo a la lectura, recalcando la importancia del material impreso. El poder de las TSI e Internet puede ser utilizado en beneficio de dichos fines. En el mundo actual, en el que hay tantos estímulos compitiendo entre sí, esto es especialmente importante para los niños. Sin embargo, no se encuentran disponibles todavía online, la gran cantidad y variedad de materiales impresos que atesoran las bibliotecas. En las zonas de Europa donde aún se encuentran en fase de transición económica, sigue siendo fundamental el que las bibliotecas públicas suministren acceso a la lectura en su forma tradicional a precios asequibles, no obstante, y al mismo tiempo, sería necesario complementarlo con el acceso a servicios online y a Internet. Dichas bibliotecas se enfrentan, por lo tanto, a ambos problemas a la vez, pero en la mayoría de las ocasiones con recursos muy limitados.

Se estima que la mayor disponibilidad de servicios remotos de acceso a la información y el empleo del Internet para la búsqueda de información, ocasionarán una reducción en el número de visitas presenciales a las bibliotecas. Sin embargo, la existencia de servicios online que respondan a las necesidades del usuario y que sean de fácil acceso, sigue siendo necesaria. Las bibliotecas públicas tienen una posición de ventaja para desempeñar un papel importante en este desarrollo. Muchos niños europeos están creciendo con conocimientos intuitivos y bien desarrollados del uso de Internet y de las TSI. Pero sigue habiendo una gran cantidad de adultos y niños que carecen de la posibilidad de acceder y de la habilidad para utilizar estos servicios. Las bibliotecas públicas deberán enfocar sus esfuerzos hacia estos grupos más específicos.

Por otra parte, se hacen más nítidas las condiciones para el trabajo en común entre bibliotecas públicas y otras instituciones culturales de ámbito local, como son los archivos y los museos. Existe una evidente necesidad de desbloquear, revelar y hacer más accesibles los contenidos digitales de ámbito local, que en la actualidad albergan archivos y museos; los cuales pueden aportar un sentimiento de comunidad en un mundo cada vez más globalizado. Teniendo en cuenta esto, el plan de trabajo del [Sexto Programa Marco](#) del IST tiene como prioridad reducir el coste de la digitalización en un 50% por medio de procedimientos automatizados.

La interoperabilidad y el acceso sin restricciones a estos contenidos, aumentando los existentes en las bibliotecas públicas que ya vienen funcionando como centros de información a la comunidad y de centros para el aprendizaje, pueden proporcionar nuevos frutos en el futuro. Otra meta es la necesidad de suministrar servicios online que potencien la capacidad de los ciudadanos de enlazar el conocimiento de su pasado histórico con la satisfacción de sus necesidades presentes, ya se refieran a educación, administración en línea, ocio, vida profesional o privada. Esto resulta importante para el desarrollo de una sociedad del bienestar más igualitaria en toda Europa.

Sin duda, a lo largo de la próxima década surgirán cuestiones sobre la finalidad de las redes bibliotecarias, su naturaleza física y su presencia en el entorno digital, y el tipo de personal y conocimientos que se requieren para llevar a cabo este rol de progreso. Las nuevas [Pautas IFLA para Bibliotecas Públicas](#), aparecidas en el 2001, abarcan todos los temas a los que se enfrentan en la actualidad las bibliotecas públicas.

Los más de 190 millones de usuarios registrados en las bibliotecas públicas de 36 países europeos (véase [LibEcon](#)) atestiguan la importancia y el impacto de estos centros en la sociedad. Para desarrollar su pleno potencial en la era digital, las bibliotecas públicas deben estar preparadas para ofrecer servicios digitales nuevos e innovadores que permitan a los ciudadanos alcanzar sus metas personales en un mundo en constante evolución, y que contribuyan en Europa a una sociedad más cohesionada y a una próspera economía basada en el conocimiento.

Objetivos de las Pautas PULMAN

Estas pautas pretenden servir de guía, en esta nueva era, a las bibliotecas públicas y de paso a otras organizaciones culturales afines en el ámbito local. Han sido creadas para asesorar tanto a los responsables de la toma de decisiones como a los técnicos, pensando en las políticas y estrategias que sus servicios pretenden apoyar y cuál es la mejor manera de llevarlas a la práctica. Indican qué tipos de servicios se pueden suministrar e identifican los aspectos clave que hay que examinar para su desarrollo. Por último, ofrecen una gran cantidad de ejemplos y de enlaces a iniciativas que ya existen a lo largo de toda Europa, lo cual puede ayudar a ilustrar lo que se está realizando y lo que se puede llegar a realizar.

Esta es la 2ª edición de las Pautas PULMAN. Se pidieron comentarios y opiniones sobre la 1ª edición a través de los Encuentros Nacionales celebrados en cada uno de los países participantes, y además se invitó a toda la comunidad profesional a enviar cualquier aportación a través del correo electrónico.

En marzo del 2003 se celebrará una Conferencia Internacional sobre política bibliotecaria en la ciudad portuguesa de Oeiras, y donde se dará a conocer el Manifiesto de Oeiras, que concreta el plan de trabajo de PULMAN para la e-Europa.

El entorno de las políticas sociales y económicas

e-Europa

En el Consejo de Lisboa del año 2000, los Jefes de Estado y de Gobierno europeos fijaron como uno de sus objetivos más ambiciosos convertirse en "la economía basada en el

conocimiento más competitiva y dinámica del mundo". Esto se reforzó mediante el compromiso de alcanzar una mayor cohesión social entre el medio billón de ciudadanos de la UE y los demás países candidatos, ambos de pleno derecho, y como un factor de competitividad económica.

(Véase http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2001/oct/i01_1395_en.html.)

El Plan de Acción e-Europa se redactó para lograr dicha meta. Además propuso una amplia gama de medidas para lograr tres objetivos interconectados:

- un Internet más barato, rápido y seguro;
- invertir en formación y adiestramiento;
- y estimular el uso de Internet.

Una de las medidas propuestas más importantes para posibilitar la construcción de una economía basada en el conocimiento –y de una relevancia directa para las bibliotecas públicas- podemos destacar la creación de puntos de acceso a Internet (PAI) en espacios públicos y el establecimiento de centros multimedia en todas las localidades, proporcionando acceso a teleformación y teletrabajo. A lo largo del desarrollo del Plan de Acción, se ha visto que las bibliotecas públicas han sido el recurso más utilizado para este tipo de actividades.

Desde marzo de 2000, el número de hogares con acceso a Internet ha subido a un 38%, el precio medio de las llamadas de larga distancia ha bajado sustancialmente y más de un 90% de los centros de enseñanza en Europa se encuentran conectados a Internet. No obstante estas cifras, aún queda mucho por hacer.

En la reunión del Consejo de Europa en Barcelona el 15 y 16 de marzo de 2002, los Jefes de Estado y de Gobierno de los 15 países miembros renovaron la agenda para la Sociedad de la Información en Europa. El 28 de mayo de 2002 se adoptó el nuevo [e-Europe Action Plan 2005](#). Promueve servicios, aplicaciones y contenidos que son atractivos para los usuarios, con especial atención a temas como la administración en línea, teleformación, sanidad y comercio electrónicos, a la vez que impulsa las infraestructuras de banda ancha y de nuevas plataformas en relación con los ordenadores personales como son la TV digital y los aparatos móviles basados en 3G. Pone especial énfasis en el usuario.

¿Qué papel pueden jugar las bibliotecas públicas en la Europa electrónica y en proporcionar soluciones a los grandes problemas sociales que afectan a la Europa de hoy y durante los años venideros?

Marginación y exclusión social

Actualmente existen 60 millones de personas en la UE (el 18% de la población) que son pobres o sufren el riesgo de serlo. La pobreza relativa varía considerablemente entre los Estados Miembros, desde el 8% en Dinamarca hasta el 23% en Portugal. Los niños y los jóvenes, los mayores, los desempleados y madres solteras de parejas monoparentales sufren un alto riesgo de pobreza.

Se están viviendo unos cambios estructurales importantes en la sociedad que, aunque positivos para la mayoría de las personas, podrían llevar al borde de la pobreza y la marginación social a ciertos grupos especialmente vulnerables:

- los cambios en el mercado de trabajo, debidos a la globalización y a la rápida implantación de la sociedad basada en el conocimiento y de las TSI;
- los cambios demográficos, ejemplificados en el aumento de la esperanza de vida y el descenso de la tasa de natalidad;
- la tendencia hacia una diversidad étnica, cultural y religiosa dentro de la sociedad europea, debido al aumento de la inmigración internacional y la movilidad de ciudadanos dentro de la Unión Europea;
- los cambios en el modelo de familia, con un aumento del número de divorcios;
- la desinstitucionalización de la vida familiar;
- los nuevos roles desempeñados por hombres y mujeres.

Una Europa cohesionada puede aprovechar las potencialidades y recursos de su capital humano que en la actualidad se encuentran infrautilizados. Todavía se ve a la UE como más volcada en los intereses de las grandes empresas, más que en los del hombre de la calle.

Las tecnologías de la información y los **servicios online** poseen un enorme potencial para romper esas barreras tradicionales que excluyen a las personas en situación de desventaja dentro de la sociedad. Las nuevas tecnologías resultan útiles para difundir el conocimiento de una manera más creativa y equitativa. Permiten un acceso más fácil y rápido a los servicios públicos.

Con el avance del desarrollo tecnológico, los servicios en línea serán menos dependientes de los ordenadores, lo que nos permitirá la posibilidad de atraer a nuevos grupos de usuarios. El número de teléfonos móviles ya supera al de conexiones a Internet, aunque la utilización de la tecnología WAP siga siendo baja. Es importante que por parte del sector industrial se desarrollen en el futuro módulos de instalación de nuevas tecnologías para que se beneficien las instituciones del patrimonio cultural de ámbito local. Los servicios online pueden fomentar la integración social y la identidad cultural. Las TSI pueden activar las posibilidades culturales de las personas discapacitadas.

Las comunicaciones móviles avanzadas tales como 3G y la televisión digital pueden definir cada vez más las oportunidades sociales. Es importante evitar nuevos impedimentos para los que están en una situación menos privilegiada, como por ejemplo el coste. Las bibliotecas públicas pueden ayudar a que esto no ocurra, dando acceso a sus servicios a través de los nuevos canales de comunicación.

Las bibliotecas públicas persiguen el bien común. Son puntos de acceso abiertos a todos aquellos que necesitan información para su autorrealización. La biblioteca pública se dirige, desde una perspectiva de género, a los grupos más necesitados mediante la defensa y el impulso de la participación democrática. Promueven la integración social y cultural al cooperar con archivos y museos facilitando el acceso al patrimonio cultural y a los materiales útiles para la historia familiar.

Las bibliotecas públicas simbolizan una cultura singular: son lugares de fácil acceso y de ocio, abiertos al ciudadano; suministran una amplia gama de recursos y servicios; representan los valores indispensables que contribuyen al logro de una sociedad integradora; son lugares de encuentro abiertos a todos por igual, y una puerta al conocimiento y la diversidad; ponen a disposición de los ciudadanos materiales para el aprendizaje; y además son catalizadores de cambios e innovaciones.

La exclusión digital se ve cada vez más como una barrera en la vida de las personas. No sólo tiene que ver con una formación adecuada al puesto de trabajo, sino también con un conocimiento básico de las nuevas tecnologías. Los riesgos de la exclusión digital se pueden sumar fácilmente a otras formas de marginación, por el contrario las oportunidades digitales pueden mejorar la calidad de vida de aquellos grupos tradicionalmente menos favorecidos. Las personas al borde de la marginación social y los menos formados digitalmente necesitan aprender el uso de Internet.

La falta de acceso y de formación son las principales barreras, pero a la par también existe un rechazo hacia Internet. Una cuarta parte de la población de la Unión Europea parece no ser consciente de los beneficios que les aportaría en su vida diaria, aunque este porcentaje es mucho más bajo en aquellos países con Sociedades de la Información avanzadas. Esta brecha digital no desaparecerá por sí sola. Una expansión de la Sociedad de la Información basada sólo en aspectos comerciales no será suficiente para atraer a todos los ciudadanos.

El **conocimiento de las nuevas tecnologías** resulta imprescindible para beneficiarse de las posibilidades de la formación a distancia a través de Internet y de las nuevas

oportunidades de empleo en la sociedad del conocimiento. La utilización de Internet va en aumento en todas las capas sociales, pero también lo hace la brecha digital entre hombres y mujeres, empleados y desempleados, los que poseen altos ingresos y bajos ingresos, los que han recibido una mejor educación y los que no, y entre los mayores y los jóvenes. Aquellos que no tienen acceso a Internet están perdiendo oportunidades.

Las bibliotecas públicas están en una óptima situación para afrontar el reto de la brecha digital. Para ello deben mejorar la prestación de servicios, superar las desventajas educacionales y adaptarse a los cambios demográficos.

Hoy día, las divisiones digitales más extremas existen en la Europa central y oriental. La e-inclusión o integración digital es una parte esencial del [eEurope+ Action Plan](#), el mapa de la Sociedad de la Información impulsado por los países candidatos en Junio de 2001

Los desempleados necesitan información acerca de las nuevas oportunidades de trabajo, los jóvenes necesitan lugares atractivos de encuentro, los niños necesitan programas enriquecedores que consoliden los conocimientos que están adquiriendo en los colegios, los mayores necesitan un lugar donde enterarse de las noticias locales, y los discapacitados necesitan una institución que les trate dignamente y que esté adaptada a sus discapacidades. Las bibliotecas públicas son los lugares ideales en todos estos casos y deberían convertirse en el centro de atención de la comunidad a la que sirven. ([NLP](#))

El Aprendizaje permanente, o formación a lo largo de la vida, es el principio de referencia para la creación y la participación a lo largo de todos los contextos de aprendizaje. Vamos a definir la formación continua como el ciclo completo de aprendizaje desde la infancia, pasando por la educación formal a todos los niveles, hasta el aprendizaje por cuenta propia en la vida adulta, incluyendo la educación a distancia, con o sin certificados, diplomas o créditos.

Dentro de las políticas de la UE respecto a la Sociedad de la Información: la [Estrategia para el Empleo en Europa](#) y el [eLearning Action Plan](#) (Plan de Acción para la Formación a través de Internet), uno de los principios fundamentales es fomentar la adquisición de conocimientos y habilidades. Hasta el 2006, se destinarán más de 12 billones de euros del Fondo Social Europeo para iniciativas relacionadas con el aprendizaje permanente, incluyendo medidas para la educación en las nuevas tecnologías.

El **e-learning** o formación a través de Internet puede tener un gran impacto en la integración social, y forma parte esencial del concepto global de aprendizaje continuo. Potencialmente permite el acceso a la educación y ofrece oportunidades de formación para todos, y en particular para aquellos que tienen problemas de acceso por razones sociales, económicas, geográficas u otras.

Los países de la UE tendrán que redefinir lo que es la educación en el ámbito nacional y europeo, ya que se están desarrollando nuevas estructuras en sus sistemas educativos, modificándose sus formas de organización, como por ejemplo desde las formas orientadas a la oferta, a las orientadas a la demanda, y desde las orientadas hacia la formación reglada, a las orientadas al proceso de aprendizaje.

Ya desde el año 1998 se reconoció como prioritario para la cooperación europea, el papel de las bibliotecas públicas en la formación continua. Las bibliotecas públicas son centros clave para la educación no formal y una de las instituciones más utilizadas en la formación no reglada, ofreciendo contenidos, formación y apoyo a todos los ciudadanos como punto de servicio integrado. Las bibliotecas públicas promocionan el desarrollo de la persona dentro de un contexto social, y benefician la calidad de vida. Este es un importante papel para las bibliotecas públicas, que va en total acuerdo con lo transmitido por el [Memorándum para el Aprendizaje Continuo](#).

Es aquí donde las bibliotecas tienen un papel importante que desempeñar a la hora de ser la base de la educación en su sentido más amplio, tanto de la actividad formal en un centro de enseñanza, como de la formación no reglada dentro de la comunidad. La noción de aprendizaje a lo largo de la vida supone desarrollar la capacidad de buscar información y adquirir conocimientos de forma activa e independiente. El aula y los libros de texto tradicionales deben complementarse, por tanto, con archivos, bibliotecas y museos; instituciones que ofrecen diversidad de soportes y orientación en las técnicas de búsqueda de información por parte de los profesionales que ahí trabajan, y oportunidades de aprendizaje.

Todos estos avances hacia unos servicios bibliotecarios modernos dependen de que se les reconozca, por parte de las administración local y nacional, el papel que pueden llegar a desempeñar, y también dependen de una gestión adecuada, de la existencia de personal preparado para afrontar este nuevo papel, de la capacidad de adoptar las mejores prácticas tanto por parte de los servicios innovadores como de instituciones con gran experiencia en las tecnologías de la sociedad de la información, y de la colaboración con diferentes socios, pero especialmente con las instituciones de la memoria. Por último, se deben tener en cuenta las necesidades de los usuarios en todo momento, y de esta manera asegurar que las bibliotecas públicas continúen siendo centros de excelencia al servicio de todos los ciudadanos.

Volver a página de [Inicio](#)

SECCIÓN 1 – PAUTAS DE POLÍTICA SOCIAL

INTEGRACIÓN SOCIAL

SUMARIO

ÁMBITO

Estas pautas describen las formas en las que las bibliotecas públicas pueden actuar para mitigar los problemas de la marginación social que afectan a distintos grupos de usuarios.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Entre los factores de riesgo que aumentan la amenaza de la pobreza y de la marginación en Europa se encuentran: el desempleo de larga duración, el percibir bajos ingresos, el bajo nivel de formación, los conflictos o el aislamiento familiar, la discapacidad, el padecer enfermedades, la drogadicción y alcoholismo, el vivir en zonas marginales o con desventajas, la falta de vivienda, y la discriminación racial y sexual.

Las bibliotecas públicas, archivos y museos pueden fortalecer la cohesión social de su área de actuación, desarrollando programas para atraer a potenciales usuarios que carezcan de información y no tengan acceso a la red.

La gente necesita sentir que forma parte de su comunidad. Tanto los archivos y los museos, como las bibliotecas, pueden hacer una contribución muy significativa para fomentar la inclusión social de tal manera que prevengan las situaciones de desventaja a través del desarrollo de la persona, el sentimiento de integración dentro de la comunidad y de fortalecimiento de su identidad.

Muchos países europeos todavía adolecen de estrategias nacionales, que desarrollen las directrices comunitarias de una política común, para que las bibliotecas públicas favorezcan la integración social.

Es necesario que se produzca un cambio de mentalidad dentro de las bibliotecas y se adopten medidas positivas en favor de la integración social. Ello implica que hay que cambiar algunos de sus valores y prácticas más tradicionales.

Las actividades de integración social que desarrollen los servicios bibliotecarios no deben considerarse de un modo aislado, sino que se deben incluir dentro de iniciativas más amplias, y entrar en contacto con otros servicios locales y posibles aliados, tales como ayuntamientos, ONGs y autoridades educativas nacionales y locales.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas públicas, los museos y los archivos pueden seguir ayudando a luchar contra la marginación social:

- haciendo que la integración se convierta en una política prioritaria dentro de todos sus servicios;
- adaptando algunos servicios específicos a las necesidades de grupos y comunidades minoritarias en cada zona;
- consultando e integrando a los grupos socialmente excluidos;
- creando bibliotecas donde exista una demanda;
- unificando esfuerzos con los servicios facilitados por otros departamentos de la autoridad municipal;
- proporcionando servicios de biblioteca móvil en zonas del extrarradio;
- siendo más flexibles con los horarios de apertura;
- redefiniendo el papel que debe adoptar el personal y se pueda dar respuesta a las necesidades sociales y educativas de la comunidad;
- cambiando la imagen externa de las bibliotecas públicas, archivos y museos y conseguir que sean más atractivos para los grupos marginados, pero evitando al mismo tiempo que los usuarios tradicionales se sientan excluidos;

- estableciendo contactos con ONGs y centros de enseñanza para desarrollar y ofrecer servicios;
- haciendo uso de las TCI y proporcionar servicios a todas aquellas personas que no tengan posibilidad de acceso a los edificios o a los bibliobuses;
- y utilizando las TCI para proporcionar servicios dirigidos a cubrir las necesidades de los grupos socialmente marginados.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

En muchos países están surgiendo planes de actuación bien definidos en el ámbito local y nacional, que ayudarán a las bibliotecas públicas, a los archivos y a los museos a afrontar el problema de la marginación social. Sin embargo, se hace necesaria una acción más amplia y concertada:

- **por parte de las administraciones centrales o corporaciones locales:** para asegurar un acceso gratuito o asequible a dichos servicios;
- **por parte de las entidades que proporcionan formación:** y asegurarse que sus programas y cursos sean adecuados para el trabajo de las bibliotecas públicas en el campo de la integración social;
- **por parte de los organismos que disponen del dinero para la investigación:** comprender las necesidades bibliotecarias de los colectivos en situación de desventaja y llevar un seguimiento del uso de las bibliotecas que realizan los diferentes grupos en situación de desventaja;
- **por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones:** para que proporcionen conexiones a las TCI, ya sea a través de banda ancha, por cable o tecnología inalámbrica, a todas las localidades independientemente de su situación geográfica.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas que se contemplan en esta Pauta son:

[Factores de riesgo de la marginación social](#)

[Grupos en situación de desventaja](#)

[Utilización de las TSI para combatir la exclusión social](#)

[Servicios de biblioteca móvil.](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Entre los **factores de riesgo** que aumentan la amenaza de la pobreza y de la marginación en Europa se encuentran: el desempleo de larga duración, el percibir bajos ingresos, los contratos basura de trabajo, el fracaso escolar y la falta de formación, el crecer en el seno de familias cercanas a la marginación social, la discapacidad, el padecer enfermedades, la drogadicción y alcoholismo, el vivir en zonas marginadas, la falta de vivienda, y la discriminación racial y sexual.

Los responsables de biblioteca pública pueden contribuir a la regeneración de la comunidad a la que sirven, proporcionando acceso a las TSI y dinamizando sus bibliotecas para que se utilicen como lugares de encuentro. Así mismo, pueden fortalecer la cohesión social de su área de actuación, desarrollando programas para atraer a potenciales usuarios que carezcan de información y no tengan acceso a la red.

Muchos países europeos carecen todavía de planes nacionales en los que se establezca el papel que tienen que desempeñar las bibliotecas públicas a favor de la integración social. Dichos planes deben estar necesariamente relacionados con la Convención Europea sobre Derechos Humanos (<http://www.hri.org/docs/ECHR50.html>) o con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (<http://www.un.org/Overview/rights.html>). Un reto para las bibliotecas es reunir textos legislativos dispersos, informes e iniciativas influyentes que pongan de manifiesto temas de igualdad e integración, para que los implementen dentro de sus servicios, incluyendo los basados en las TSI.

Es necesario que se produzca un cambio de mentalidad dentro de las bibliotecas, los archivos y los museos para que se adopten medidas positivas en favor de la integración social. Ello implica que hay que adaptar y ampliar los actuales servicios proporcionados por las bibliotecas, estableciendo nuevos lazos y [relaciones](#) con la comunidad a la que sirven y cambiando algunos de sus valores y prácticas más tradicionales. Dicho proceso requerirá de un apoyo activo por parte de un personal preparado y motivado.

Las actividades de integración social que desarrollen los servicios bibliotecarios no deben considerarse de un modo aislado, sino que se deben incluir dentro de programas municipales de integración social más amplios y entrar en contacto con otros servicios locales y posibles aliados, tales como archivos y museos, ONGs y responsables de educación a nivel nacional y local. De este modo, se logrará atender a toda clase de ciudadanos.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Muchas de estas pautas se pueden hacer extensibles a los archivos y museos, y existe la posibilidad de una estrecha colaboración entre estos tres servicios.

Las bibliotecas públicas en Europa vienen proporcionando servicios a los siguientes grupos, aunque la calidad y el tipo de estos servicios varían mucho de unos países a otros:

- [Discapacitados](#)
- [Niños](#) y adolescentes en riesgo de marginación social – véase [factores de riesgo](#)
- Personas ancianas en riesgo de marginación social – véase [factores de riesgo](#)

- [Desempleados](#)
- Drogadictos
- Personas sin hogar
- Refugiados
- Presos
- [Inmigrantes](#)
- Minorías étnicas y culturales
- Colectivos con alto índice de abandono de los estudios
- Personas en busca de información sobre derechos del ciudadano
- Estudiantes por cuenta propia
- Habitantes de zonas rurales
- Personas bajo el umbral de la pobreza

Las bibliotecas públicas, los archivos y los museos pueden ayudar a combatir la marginación social:

- convirtiendo la integración social en una política prioritaria en las bibliotecas y servicios de información;
- contactando con los grupos marginados para determinar sus necesidades y aspiraciones y hacerlos partícipes, y buscando esto de una manera positiva;
- creando servicios donde exista una demanda, pero al mismo tiempo ampliando los servicios y las instalaciones existentes allá donde sea posible;
- actuando conjuntamente con otros servicios ofrecidos por la administración local;
- proporcionando servicios de biblioteca móvil que lleguen a zonas del extrarradio o poblaciones aisladas, mediante el montaje de exposiciones dentro de la comunidad y la programación de exposiciones itinerantes;
- adoptando horarios de apertura más flexibles, y no necesariamente ampliando los ya existentes, que reflejen los intereses y necesidades de la comunidad a la que sirve;
- estableciendo contactos con ONGs y centros de enseñanza para desarrollar y ofrecer nuevos servicios;
- proporcionando servicios para personas con limitaciones en su movilidad: residencias para la tercera edad, hospitales y prisiones;
- redefiniendo el papel que debe adoptar el personal y se pueda dar respuesta a las necesidades sociales y educativas de la comunidad;
- cambiando la imagen externa de las bibliotecas públicas, archivos y museos y conseguir que resulten más atractivos para los grupos marginados, pero sin excluir a los usuarios tradicionales;
- [utilizando las TSI para luchar contra la marginación social](#).

La utilización de las TSI para combatir la marginación social

Es importante que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios proporcionados por las TSI. Por ejemplo, el [gobierno electrónico](#) sólo funcionará si todos tienen acceso a las TSI para recibir la información que se requiere y ejercer sus derechos democráticos.

- Los barrios marginales que presentan un alto porcentaje de población con una escasa formación y bajos ingresos apenas cuentan con hogares que tengan acceso a Internet. Esto tiene repercusiones para la economía de la localidad, y en general para la calidad de vida de estas áreas, por lo que resulta bastante importante facilitar las oportunidades de acceso público. Las bibliotecas públicas disfrutan de una óptima posición para tratar este problema. La People's Network en el Reino Unido atrae a un gran número de personas que provienen de dichos grupos marginales, muchos de ellos utilizan dicho servicio para temas relacionados con aspectos laborales, como la búsqueda de empleo y para redactar currículum vitae, o por intereses formativos para mejorar sus conocimientos de informática.
- En Europa, la creciente población de **inmigrantes, refugiados y personas en busca de asilo** con frecuencia presenta además otros factores de marginación, como son bajos

ingresos, [barreras idiomáticas](#) o el vivir en zonas deprimidas. Si facilitamos el acceso a Internet a estos colectivos para que puedan obtener información en su lengua materna, les ayudaremos a integrarse en la sociedad de acogida. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones estas minorías étnicas no disponen de contenidos online en su propio idioma, puesto que el 75% de la información en la red está disponible sólo en inglés. En este sentido, se ha llevado a cabo una labor muy significativa en países como Dinamarca y Holanda.

- El conseguir que personas con [carencias de formación](#) utilicen el Internet es un enorme reto. En algunos Estados Miembros estos colectivos llegan a sumar hasta el 10% de la población. Las representaciones gráficas sencillas serán muy útiles, por ejemplo para dar a conocer programas gubernamentales. Pero además las TSI pueden apoyar a la formación de la persona en la lectoescritura. La experiencia del People's Network en el Reino Unido ha demostrado que el público no ve a las bibliotecas como esos lugares un poco intimidatorios, sino que por el contrario son lugares a los que pueden acudir para aprender, y son atendidos por un personal amable y bien formado.
- **Las personas que no disponen de acceso a Internet** con frecuencia utilizan las instalaciones de la biblioteca para mantenerse en contacto con sus familiares y amigos, lo cual ayuda a mantener unidas a las familias y a que las personas se sientan menos aisladas.
- Las instalaciones de la biblioteca también se utilizan para **actividades de ocio**, como por ejemplo el ajedrez on-line, lo que quizás parezca un tanto frívolo, pero que ayuda a mejorar las habilidades de las personas y su calidad de vida.
- Los [niños](#) de familias socialmente marginadas o de barrios deprimidos pueden utilizar las instalaciones de la biblioteca para realizar tareas escolares.
- Son necesarios enfoques más innovadores en el suministro de los servicios para que todos puedan disfrutar de unos servicios de alta calidad en igualdad de condiciones, y especialmente cuando un porcentaje elevado de la población vive en zonas rurales o en pueblos pequeños. Se pueden emplear **bibliobuses** para hacer llegar los servicios de biblioteca, actividades culturales o campañas informativas a pequeñas localidades. El avance continuo de los nuevos desarrollos en las TSI favorece a estas pequeñas comunidades, como es el caso de las redes inalámbricas.
- Las TSI se pueden utilizar para ofrecer servicios de biblioteca pública a **personas hospitalizadas y a presos**.
- Las [personas discapacitadas](#) podrán hacer uso de las instalaciones de la biblioteca cuando existan unos formatos adecuados.

Los responsables de bibliotecas municipales pueden adoptar un proceso similar para desarrollar sus normas y servicios:

- Identificar los colectivos socialmente excluidos y cuál es su distribución geográfica: entrar en contacto con ellos para conocer sus necesidades.
- Valorar y revisar las prácticas actuales.
- Desarrollar un Plan de Acción y priorizar recursos.
- Desarrollar servicios y proporcionar formación al personal bibliotecario responsable de los mismos.
- Ponerlos en práctica y difundirlos.
- Evaluar su éxito, revisar y mejorar.

Se evaluarán periódicamente los resultados y éxitos de los servicios bibliotecarios, teniendo en cuenta los objetivos previamente establecidos, los criterios para el éxito y los [indicadores](#)

[de rendimiento](#). Ello nos permitirá constatar los cambios producidos en los colectivos sobre los que actuamos, aprender de los errores y seguir mejorando los servicios.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Actualmente en muchos países se están iniciando planes de actuación y [cooperación](#) bien definidos que ayudarán a la biblioteca pública a enfrentarse eficazmente con el problema de la exclusión social. Sin embargo, se hace necesaria una acción más amplia y concertada:

Los órganos administrativos han de reconsiderar el pago por determinados servicios para que no perjudique a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.

Las instituciones educativas, especialmente Escuelas y Facultades de Biblioteconomía y Documentación, necesitan asegurarse que sus programas y asignaturas son adecuados para trabajar en el campo de la integración social en las bibliotecas públicas. Lo mismo se aplica a la formación de archiveros y conservadores de museos.

Los centros de investigación y los organismos que los financian deben apoyar estudios de detalle sobre las necesidades relativas a las bibliotecas, museos y el patrimonio por parte de los colectivos en situación de desventaja y llevar un seguimiento estadístico del uso de las bibliotecas por tipología de grupos de exclusión.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones han de facilitar la conexión a las TCI, ya sea a través de banda ancha, por cable o redes inalámbricas, a cualquier localidad independientemente de su ubicación geográfica.

Todo el **personal de bibliotecas, archivos y museos**, y no sólo aquellos que trabajan de cara al público, necesitan recibir una **formación continuada** para mostrarse sensibles a la diversidad social y cultural y para practicar un trato correcto al usuario, y asumir su papel como formadores respecto al uso de las TSI.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Regional

La biblioteca como centro de información a la comunidad

En las convocatorias de propuestas de 1999, 2000 y 2001, el Open Society Institute presentó el Network Library Programme. Las bibliotecas públicas en los países de la CEE deben tomar conciencia del importante papel social que pueden jugar en una sociedad en transición, donde los gobiernos no han tomado las medidas necesarias para evitar la marginación social de sectores de la población que se han visto afectados por el colapso de los servicios sociales.

<http://www.osi.hu/nlp/>

EU Action Programme Against Social Exclusion

El Consejo de Ministros de la UE y el Parlamento Europeo han llegado a un acuerdo que permitirá que la Comisión Europea inicie un Programa de Acción Comunitario para fomentar la cooperación entre los Estados Miembros en la lucha contra la exclusión social. Este programa se inició el 1 de enero de 2002 y se mantendrá hasta el 31 de diciembre de 2005.

http://www.feantsa.org/news/News_2001_4.htm

Croacia

Teens for teens

Servicio de la biblioteca pública de Rijeka para adolescentes

<http://www.grad-rijeka.hr/default.asp?mode=1&gl=20020220000004&jezik=2&sid=>

Dinamarca

FINFO - Información para las Minorías Étnicas en Dinamarca

El objetivo general de FINFO es suministrar a los representantes de las minorías étnicas un mejor acceso a la información acerca de sus derechos, deberes y oportunidades en la sociedad danesa.

<http://www.finfo.dk/>

Red de bibliotecas móviles

<http://www.filibussen.dk/>

Estonia

La Biblioteca Central de la provincia de Võru

Colabora con el Centro de Atención Social de la provincia de Võru en la puesta en marcha de proyectos educativos. Una vez al mes se reúne en la biblioteca la asociación de padres solteros "Tulevik", encabezada por el responsable del proyecto del centro Kersti Kõosaar. En el 2002 los estudiantes del Centro de Formación Vocacional enseñaron el uso de ordenadores de forma gratuita en la Biblioteca Central de Võru lo que tuvo una enorme aceptación. La biblioteca también ofrece información sobre actividades de formación del centro de adultos.

<http://lib.werro.ee/>

La Biblioteca Central de la provincia de Lääne

Proporciona servicio de bibliobús para las localidades costeras de su provincia (en el Oeste de Estonia).

<http://www.lib.haapsalu.ee/>

La Biblioteca Central de la provincia de Lääne

Trabaja en colaboración con la biblioteca Gymnasium ruso de Haapsalu y con colectivos de diferentes nacionalidades en Estonia para la adquisición de literatura en la lengua materna de las minorías locales nacionales.

<http://www.lib.haapsalu.ee/>

Look@World Project

Gracias a este proyecto, en el que ha participado el sector privado, varias bibliotecas disponen de conexiones a Internet. En el año 2003 se completará el proyecto del Ministerio de Cultura en el que se dotará a todas las bibliotecas públicas de acceso público a Internet.

<http://www.vaatamaailma.ee/>

Eslovaquia

Centro de Información para Desempleados

Ubicado en la biblioteca de Hornozemplínska en Vranov y Topľou.

<http://www.vranov.sk/kultura/kniznica/projekt.htm>

Eslovenia

Centro de Información Juvenil

Este servicio ofrece un espacio destinado a jóvenes de 15 a 25 años, donde pueden encontrar información de interés, estudiar, hojear revistas, relajarse y reunirse con los amigos. Personal voluntario ayuda con las tareas de clase y los estudios. El Centro de Información Juvenil forma parte de la Red de Información Juvenil de Ljubljana, denominada L'MIT.

<http://www.lmit.org>

Universidad para la Tercera Edad

Esta Universidad organiza programas para las personas mayores y discapacitadas e intenta proporcionar un uso agradable y productivo del tiempo de ocio, prevenir la soledad y reforzar la autoestima.

Biblioteca municipal de Celje <http://www.ce.sik.si>

Biblioteca pública de Maribor <http://sikmb.mb.sik.si>

Una vida sin prejuicios

La biblioteca pública de Novo Mesto desarrolla un programa para estimular el respeto mutuo y el entendimiento entre la comunidad gitana y la comunidad local.

<http://www.nm.sik.si/home1.html>

España

InFormar

Programa de formación de usuarios organizado por la biblioteca de la FGSR en la localidad de Peñaranda de Bracamonte y que ofrece acceso público y gratuito a Internet. Ofrece cursos prácticos a las personas con nulos o escasos conocimientos en nuevas tecnologías y su objetivo es disminuir la discriminación y la exclusión social. También va dirigido a niños y adultos en zonas rurales, así como a la tercera edad, para ayudarles en el manejo de los ordenadores y el Internet.

<http://www.fundacionqsr.es/documentos/default3.htm>

Formación digital para niños

http://www.fundacionqsr.es/pdfs/cursos_arroba.pdf

Programas de formación de usuarios para adolescentes

http://www.fundacionqsr.es/pdfs/encuentros_biblioteca.pdf

Proyecto de biblioteca digital para estudiantes de secundaria

http://www.fundacionqsr.es/pdfs/bd_proyecto_general.pdf

Bibliotecas Multiculturales en Andalucía

Este proyecto se incluye dentro del programa Plan Integral para la Inmigración en Andalucía promovido por la Junta de Andalucía.

http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/cda/politicas_migratorias/documentos/plan_integral.pdf

Su principal objetivo es la creación de servicios de información multiculturales para inmigrantes en las bibliotecas públicas andaluzas.

<http://www.sab.junta-andalucia.es/>

Bibliotecas públicas: un lugar para la integración social

Grupo de bibliotecas públicas catalanas de la Red UNESCO de Bibliotecas Asociadas. Véase: Jornadas interprofesionales, Salt, 15, 16, Marzo, 2002, "Les biblioteques publiques: espais de integració social".

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

Servicios de Biblioteca Móvil

Un total de 68 bibliobuses operan en tan sólo 25 provincias, ofreciendo sus servicios a zonas rurales, extrarradio de las áreas urbanas, medianas ciudades y aldeas. Este escaso número de bibliobuses sirve 5113 ciudades y pueblos, con una población total de 3,400,000 habitantes.

Las páginas Web de la Biblioteca regional de Murcia ofrecen información acerca de las rutas y horarios <http://www.carm.es/brmu/bibliobus/>

Y también en el País Vasco

http://www.kulturaondarea.org/libroybibliotecas/snbe/01snbe_bibliobus.htm

Pautas de los Servicios de Biblioteca Móvil.

Preparadas por un Grupo de Trabajo especializado, son un ejemplo de cooperación entre las Comunidades Autónomas y el Ministerio.

<http://travesia.mcu.es/documentos/PautasFilmBibl.pdf>

Programas de Voluntariado de la Red de bibliotecas del ayuntamiento de La Coruña

Modelo de participación ciudadana. Grupos de voluntarios que trabajan en bibliotecas escolares y en el servicio de entrega a domicilio. Estos servicios especiales van dirigidos a la tercera edad, desempleados, minorías étnicas y culturales, discapacitados físicos y deficientes mentales y a las personas confinadas en su domicilio, y se llevan a cabo en cooperación con el centro de servicios sociales y asociaciones de voluntarios.

<http://www.aytolacoruna.es/es/3ciudad/32cultura/323bibliotecas.html>

Finlandia

Bibliotecas Móviles

El servicio de bibliobús en Finlandia forma parte de cada uno de los sistemas locales de bibliotecas

http://www.minedu.fi/minedu/culture/public_libraries.html

<http://www.lib.hel.fi/auto/english/>

La biblioteca móvil del ayuntamiento de Muonio

Que además realiza visitas a localidades de Suecia y Noruega.

<http://www.muonio.fi/kirjasto/kirjastoauto.html>

Neti-Nysse (Internet y Biblioteca Móvil)

La biblioteca de la ciudad de Tampere pone la red sobre ruedas y la acerca a los usuarios.

<http://www.tampere.fi/kirjasto/nettinysse/index.htm>

Helsinki City Library

Ha puesto en funcionamiento la »Biblioteca Multicultural «

<http://www.lib.hel.fi/mcl/>

Information Gas Station (Estación de Servicio de la Información)

Un punto de servicio informativo que la biblioteca pone a disposición de los usuarios y donde pueden preguntar cualquier cosa por cualquier vía. Este servicio de información está disponible tanto para los que lo visitan presencialmente como para aquellos que visiten su página Web. El punto de servicio consiste un pequeño stand que se puede instalar en sitios de gran afluencia de público: estaciones de tren, centros comerciales, festivales, etc. Los usuarios que accedan a través de la Web se les proporciona la información a través del correo electrónico o de mensajes de texto, y en un futuro con la posibilidad de entablar contacto a través de una línea chat. Se puede acceder a esta Estación de Servicio de Información por medio de su página Web

<http://igs.kirjastot.fi/index3.html>

Grecia

17 bibliobuses proporcionan sus servicios a colegios de educación primaria y secundaria que carecen de biblioteca. Este programa está financiado por el Ministerio de Educación y pretende contribuir al desarrollo de los servicios bibliotecarios en todo el país. Más información sobre este proyecto puede localizarse en el Website principal

<http://www.ypepth.gr/>

Veria Public Library

Es la primera biblioteca pública en Grecia que puso en marcha servicios electrónicos para habitantes de zonas rurales por medio de bibliotecas móviles. El proyecto se financió con la ayuda del programa de bibliotecas de la C.E. El informe final puede localizarse en

http://www.libver.gr/gr.info/mobile_archive.htm

Irlanda

Branching Out

Informe elaborado por un equipo formado para tal fin por el Ministerio de Medio Ambiente y Administración Local para revisar la política bibliotecaria en Irlanda. Define dos prioridades clave: asegurarse de que Irlanda aproveche todas las oportunidades de la Sociedad de la Información para fomentar el progreso económico y social y una democracia más participativa; y alcanzar una sociedad integradora en la que todos los ciudadanos puedan participar plenamente en la vida social y económica del país.

<http://www.librarycouncil.ie/branching.html>

Servicios de biblioteca móvil

En zonas rurales, periféricas, ciudades de tamaño medio y comunidades agrícolas.
Kerry County Library <http://www.kerrycountylibrary.com/>
Mayo County Library <http://www.mayococo.ie/library/mobillib.html>
Fingal County Libraries <http://www.iol.ie/~fincolib/>

WebSmart - Programa de Internet

Las bibliotecas públicas de la ciudad de Dublín contrataron a un especialista en Internet para impartir una serie de cursos destinados a aquellas personas "que han llegado tarde a la tecnología". Utilizando acceso público gratuito en todas las bibliotecas, grupos de hombres y mujeres, en su mayoría jubilados, adquirieron unos conocimientos básicos para poder usar los ordenadores y el Internet.

<http://www.iol.ie/dublincitylibrary/>

Programa de Cuentacuentos en el condado de Wexford

Dirigido a centros escolares, hospitales residencias de ancianos, centros de día para la tercera de edad, y centros cívicos para gitanos y minorías étnicas.

<http://www.wexford.ie/library.htm>

Italia

Asociación de bibliotecas de centros penitenciarios

Fundada en el año 2000 para dar apoyo a todas aquellas personas relacionadas con el funcionamiento y gestión de las bibliotecas penitenciarias. Se ubica en la Universidad Estatal de Milán.

<http://ospiti.cilea.it/abc/index.htm>

CREMISI y ABSIDE

Con el proyecto CREMISI se creaba una red de salas multimedia en las doce bibliotecas nacionales, destinadas para cursos de formación tanto para de bibliotecarios, empleados y público en general. Finalizó en el año 2000, y ha sido continuado por el proyecto ABSIDE, aprobado dentro del programa marco EQUAL. Su objetivo es comprobar cómo los nuevos modelos que se basan en los servicios de formación ofrecidos por las bibliotecas, y que integran formación y medidas complementarias, pueden apoyar las actividades dirigidas a resolver problemas de discriminación y marginación social. El proyecto se dirige tanto a bibliotecarios como usuarios finales.

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

<http://www.amitie.it/abside/top1.htm>

Letonia

Biblioteca Central de Bauska

Se han instalado varios ordenadores con conexión permanente a Internet y se ha iniciado el programa de formación de usuarios "¡Aprende!, ¡Prepárate!, ¡Utiliza!" dirigido a la tercera edad, desempleados, amas de casa, discapacitados, personas con bajos ingresos, niños de la calle, profesionales que desean adquirir conocimientos de informática, y así mismo a bibliotecarios de zonas rurales

<http://www.bauska.lv/>

Biblioteca Central de Ogre

Dispone de un bibliobús que presta servicio a poblaciones rurales. Aparte del préstamo de libros y revistas, proporciona audio libros y documentos en Braille a las personas invidentes. Escritores famosos, poetas, periodistas y representantes del Centro de Información de la EU han viajado en el bibliobús para conocer a la gente que vive en las zonas rurales.

<http://www.ogre.lv/>

Biblioteca Central de Latgale

La Biblioteca Central de Latgale en Daugavpils, cuenta con un alto nivel de automatización, una sala de Internet y una extensa base de datos para estudios regionales, proporciona información en las diferentes lenguas de su comunidad, fomenta la convivencia y la

integración social, con especial atención a los jóvenes. Sin embargo, el idioma mayoritario en Daugavpils es el ruso, al igual que los recursos de Internet suministrados en su mayoría por los portales y sitios Web de ese país. Para cambiar dicha situación, el estado ha puesto en marcha una serie de programas de formación para conseguir que la población de lengua rusa se integre en la sociedad letona, y pueda conocer las iniciativas redactadas en la lengua oficial de Letonia.

<http://www.lcb.lv/>

<http://www.daugavpils.lv/>

Lituania

Sección para la tercera edad y discapacitados

La biblioteca municipal de Alytus se ubica en una zona de la ciudad con colectivos en situación de desventaja. Se dedica a trabajar con niños de familias marginadas.

<http://www.alytus.mvb.lt/>

Centro de Formación e Información para Mujeres (WITC)

Ubicado en la biblioteca pública de Kretinga. Reúne a mujeres de distintas edades, nacionalidades, religiones y orientaciones.

<http://www.women-employment.lt/databases/kmimc.htm>

Macedonia

Biblioteca Pública "Goce Delcev" en Shtip

Centro Regional para la Macedonia oriental. Con ayuda financiera de la Fundación Soros se ha puesto en marcha un servicio de biblioteca móvil que atiende a poblaciones rurales del área de Shtip que organiza diversas actividades culturales.

Teléfono de contacto ++389 (0)32 391 247

Moldavia

Centro de Información para reclusos

Un servicio de biblioteca móvil, inaugurado en la primavera del 2001, opera como sucursal de la biblioteca pública de Cricova. Su principal objetivo es la adquisición de recursos de información y documentación especializados en apoyo de la lectura, el aprendizaje y actividades de ocio para la población reclusa de dos centros penitenciarios de la ciudad de Cricova.

<http://www.soros.org/netprog/library.html>

La Tercera Edad como centro de atención

Un servicio de biblioteca tradicional con un enfoque distinto. Sus objetivos principales son: el estímulo e integración de las personas de la tercera edad a la vida cultural y social de la comunidad; el conocimiento de sus experiencias y potencial intelectual; y atraerlos a la biblioteca.

<http://hasdeu.md/ghibu/>

Noruega

Bazar

La biblioteca pública de Oslo se encuentra trabajando en un servicio en red para las minorías del país, denominado Bazar. Está pensado para colectivos con distintos orígenes étnicos y diversas lenguas maternas. Sirve como guía de los derechos y deberes en la comunidad del país de acogida e intenta recopilar información práctica y haga más fácil la vida diaria de esas poblaciones.

<http://nyhuus.deich.folkebibl.no/deichman/bazar/index.html>

EPOS - Biblioteca flotante.

El barco biblioteca es un servicio cooperativo ofrecido por las bibliotecas de tres condados que opera en los fiordos e islas de la costa occidental de Noruega.

<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/141-175e.htm>

<http://www.aa.fylkesbibl.no/pegabuss/>

Servicio nacional de consulta virtual "Bibliotekvaten.no"

Este servicio se inició en el área de Vestfold con la participación de 7 bibliotecas, contando más tarde con financiación estatal para conseguir que otras bibliotecas se sumaran al proyecto. Hoy cuenta con 14 bibliotecas y un equipo de 60 bibliotecarios referencistas. El usuario puede chatear con el bibliotecario (Ask a librarian service), formular preguntas de tipo factual y bibliográfico y se le proporcionan enlaces de Internet para ampliar la información. La biblioteca de la provincia de Vestfold dirige y coordina este proyecto.

<http://www.bibliotekvakten.no/englishbv.html>

Países Bajos

La biblioteca del barrio multicultural de 'Schilderswijk', La Haya,

Ofrece cursos especiales en horario de mañana, uso gratuito de ordenadores para tareas de clase por la tarde y para asociaciones de la localidad por la noche. Se imparten conferencias y charlas sobre temas diversos, tales como la ley coránica y las mujeres.

<http://www.dobdenhaag.nl/>

Clubes de lectura multiculturales en las bibliotecas de Flevoland

La red de bibliotecas de la provincia de Flevoland ha puesto en marcha clubes de lectura dirigidos especialmente a mujeres inmigrantes y refugiadas.

<http://www.bibliotheken-flevoland.nl>

Polonia

Banco de datos de información local

Este servicio proporciona acceso a todo tipo de información acerca de la provincia de Warmia i Mazury y permite buscar por personas o lugares.

<http://www.wojewodztwo-wm.pl>

Cualquier niño es capaz de hacerlo

La biblioteca pública municipal de Dobre Miasto organiza actividades dirigidas especialmente a niños de familias con problemas, durante las vacaciones de Navidad.

<http://www.wbp.olsztyn.pl/~mgbpdm>

Reino Unido

Bibliotecas para todos: integración social en las bibliotecas públicas

El Departamento de Cultura, Medios de Comunicación y Deporte (DCMS) evacuó un informe en el que se establece la agenda de trabajo y se enumeran los retos para que las bibliotecas mejoren la integración social.

<http://www.culture.gov.uk/heritage/lib1.html>

Integración social y bibliotecas - una guía de recursos

Esta guía se dirige a todos los profesionales que trabajan en bibliotecas y en especial a aquellos que deben implementar las políticas bibliotecarias. Facilita recientes publicaciones, investigaciones y recursos compartidos sobre inserción social que pueden ser pertinentes para las bibliotecas públicas.

<http://www.la-hq.org.uk/groups/csg/si/si.html>

The People's Network: a turning point for public libraries: First findings. Peter Brophy.

Este informe publicado en Resource en enero del 2003, examina el impacto de la instalación de TSI en las bibliotecas públicas, proporciona estadísticas y ejemplos de prácticas de calidad.

http://www.resource.gov.uk/news/feature_article.asp?articleid=490

Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade. DCMS, 2003.

Un plan de actuación a largo plazo de las bibliotecas públicas en el Reino Unido. Se detiene en el papel que deben desempeñar las bibliotecas en el desarrollo de la lectura y el

aprendizaje, la formación digital y el suministro de servicios de TSI, la integración en la vida comunitaria y los valores cívicos.

http://www.culture.gov.uk/heritage/pl_framework.html

Centres for Social Change: Museums, Galleries and Archives for All

En este informe publicado por el Department of Culture Media and Sport se ofrecen numerosos ejemplos de buena práctica.

http://www.culture.gov.uk/pdf/social_change_1-11.pdf

Véase además: Museos para la mayoría en <http://www.culture.gov.uk/pdf/museums.pdf>

Museums & Galleries Commission

Ha elaborado una hoja informativa sobre en integración social que contiene diversos estudios de caso de gran utilidad.

http://www.resource.gov.uk/documents/mgc_socincl.pdf

London Museums, Archives and Libraries (LMAL)

Dispone de un sitio Web con ejemplos de las prácticas más destacables.

<http://lmal.org.uk/priorities/index.cfm?NavigationID=128>

LearnEast

Opera en el Este de Inglaterra, su objetivo es "incrementar y demostrar el potencial que encierran las bibliotecas públicas para proporcionar concienciación, oportunidades de formación y aprendizaje a lo largo de la vida que incidan en la captación de colectivos específicos que padecen discriminación y desigualdad en relación con el mercado laboral".

http://www.conf.cultivate.ru/2003/russian/tezisy_86_eng.html

<http://co-east.net/projects/equal/>

Gloucestershire Libraries

Cuentan con un plan de integración social disponible en la Web en

<http://www.gloscc.gov.uk/pubserv/gcc/clams/aboutlibrary/about/social-inclusion/socinc.pdf>

London Borough of Merton

Este distrito de Londres proporciona servicios a refugiados en su Asylum Welcome drop=centre en la Mitchum Library, y dispone de una sección de recursos para refugiados.

<http://www.merton.gov.uk/libraries/equalaccess.asp>

London Borough of Tower Hamlets

Ha puesto en marcha el programa "Idea Stores" que ofrece una nueva imagen de los servicios y un sentido de ser a sus bibliotecas. Su resultado ha sido un notable incremento de la utilización.

<http://www.ideastore.co.uk/>

Nottingham City Libraries

El Big Book Share es un acuerdo de colaboración entre el Servicio de Información y las bibliotecas municipales de Nottingham, la Agencia de Lectura, el centro penitenciario, Marks & Spencer plc's Community Division, East Midlands Arts y 23 editoriales infantiles. Los bibliotecarios ofrecen sesiones quincenales en el centro penitenciario en las que recomiendan libros para animar a los niños a la lectura. Los reclusos desarrollan sus hábitos de lectura al leer con sus hijos durante los periodos de visita o pueden grabar una cinta con historias y cuentos para que sus hijos las escuchen en casa.

<http://www.readingagency.org.uk/html/project01.cfm>

Walsall - Library Link

Este servicio se ubica en Bloxwich en una urbanización junto con los servicios de préstamo a domicilio y el bibliobús urbano. Realiza visitas a los que viven en alojamientos temporales,

residencias de ancianos, asilos, centros de día y centros de educación de adultos por toda la localidad de Walsall.

http://www.walsall.gov.uk/cultural_services/library/branches/special.htm

Rhagorol

Un plan organizado por el Concejo de Gwynedd en Gales para eliminar las barreras que existen en la utilización de los archivos en áreas que cuentan con escasa población.

<http://www.gwynedd.gov.uk/adrannau/addysg/archifau/Rhagorol/rhagorol/index.english.htm>

Biblioteca Central de Birmingham y los Archivos de la ciudad

Han equipado una furgoneta que realiza recorridos por el extrarradio. Esta dotada con equipos audiovisuales, las exposiciones se pueden montar directamente en las paredes, y dispone de expositores para novedades. Acude a una gran variedad de locales, centros comerciales, jardines, festivales de verano por toda la ciudad, y así permite que la población adulta e infantil tome contacto con los variados recursos que ofrecen la biblioteca y los archivos en materia de historia local. Se traslada a escuelas y residencia de ancianos (dispone de acceso para minusválidos) formando parte de una serie de iniciativas más amplias o sesiones para que la tercera edad recuerde su pasado.

La Agencia de Lectura "Splash Extra"

Es un programa de actividades para el verano en colaboración con grupos de adolescentes con problemas de adaptación y servicios juveniles que consiste en una amplia programación de actividades de lectura relacionadas con el arte multimedia. Se dirige a jóvenes la mayoría de los cuales no habían utilizado con anterioridad una biblioteca, y para los que el mundo de los libros y la lectura les era desconocido, extraño o incluso les producía aversión.

http://www.readingagency.org.uk/html/news_details.cfm?e=3

Rusia

Centro Público de Información Legal

La biblioteca científica regional V. D. Fyodorov Kemerovo gestiona este servicio con la ayuda voluntaria de estudiantes de Derecho.

http://www.rsl.kemsu.ru/proekt/volont_e.htm

La biblioteca - un centro social

La biblioteca central de la ciudad de Rubtsovsk ha creado un sistema para proporcionar información de tipo legal, social, religioso, etc. a sus ciudadanos, organizaciones sociales y autoridades locales.

<http://www.rubtsovsk.ru/~bibl/>

Serbia

Infobus

INFOBUS proporciona acceso gratuito a libros, material sonoro y audiovisual, Internet, etc. a poblaciones rurales de la región de Prijepolje. Está organizado por la biblioteca pública de Prijepolje y apoyado por OSI Budapest, CIDA y la municipalidad de Prijepolje.

<http://www.biblioteke.org.yu/prijepolje/index.html>

Te, los jueves a las 6

Un encuentro de carácter semanal en la biblioteca pública de Jagodina para personas de todos los grupos sociales con un ambiente ameno y amistoso.

www.jabooka.org.yu/projekateng.php?broj=1

Volver a la página de [Inicio](#)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta pone de relieve el valor que tienen las bibliotecas a la hora de promover la vida ciudadana, apoyar los valores democráticos y la participación social y política.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Se percibe un distanciamiento por parte del ciudadano europeo de los procesos de toma de decisiones, que se manifiesta en apatía, confusión hacia los gobiernos y sus instituciones y las políticas comunitarias y nacionales. También es preocupante el menor número de personas que ejercen su derecho al voto en las elecciones locales, nacionales y europeas. Mucho de esta aparente falta de interés se ve entre los jóvenes y los colectivos más deprimidos de la sociedad.

Tal como se estipula en el Libro Blanco de la Acción de Gobierno de la Comisión Europea y en la Declaración de Laeken de diciembre de 2001, existe un reconocimiento general sobre la necesidad de ofrecer vías alternativas en las que los ciudadanos puedan contribuir positivamente con los gobiernos y la acción de gobernar. Ello conlleva claros beneficios.

El Plan de Acción de la eEuropa pone énfasis en el uso de las TSI para ofrecer mejores y más representativas formas de gobierno. Resalta la necesidad de asegurar el acceso on-line a los servicios y edificios públicos. No obstante, el prevenir la exclusión de las formas de gobierno electrónico sólo es un aspecto concreto del tema. Esa oferta on-line puede también mejorar la calidad del servicio público y sus contenidos, y hacerlo más atractivo para las personas en situación de desventaja, fomentando la inserción social.

Las bibliotecas públicas siempre han abogado por la libertad de pensamiento y el derecho al libre acceso a la información. Ya han sobrepasado ese papel tradicional. El concepto de biblioteca como centro al servicio de la comunidad y como depósito de la memoria local es, hoy día, una realidad en muchos países. Como instituciones clave en el acceso a la información, las bibliotecas pueden y deben capitalizar los programas cooperativos sociales dentro del ámbito local para desarrollar y ofrecer nuevos servicios basados en las TSI en apoyo de la participación democrática:

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas públicas deben desarrollar su posición actual para:

- actuar como puntos de acceso para la administración en línea, y para ejercer el derecho al voto a través de Internet, proporcionando guía y asesoramiento;
- fomentar la participación ciudadana en las nuevas formas de gobierno por medio de programas informativos, servicios informáticos interactivos y charlas-coloquio;
- proporcionar acceso a la información de la administración local y central, sus planes y proyectos;
- preparar a los miembros de la comunidad a la que sirven, pidiéndoles consulta, difundiendo información de calidad y formándoles en las nuevas tecnologías, para que contribuyan en la toma de decisiones;
- proporcionar espacio y apoyo para las actividades relacionadas con el e-gobierno.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

En el futuro, el acceso on-line y la administración electrónica estarán personalizados y organizados en función de los perfiles de demanda, más que a unas estructuras de oferta de servicios. Las bibliotecas públicas deberán adaptarse a estas previsiones y colaborar en el desarrollo de sistemas basados en las TSI para un acceso personalizado dentro del marco general de la administración local.

Volver a la página de [Inicio](#)

SUMARIO

Esta Pauta se ocupa de los siguientes temas:

Combatir la [falta de participación](#)

[Democracia y vida ciudadana](#)

[Instituciones clave para el acceso](#)

[Información a la comunidad](#) y generación de contenidos

[Construir espíritu comunitario](#)

[Promocionar el acceso a los servicios públicos](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Especialmente dentro del ámbito europeo, se percibe un distanciamiento por parte del ciudadano de los procesos de toma de decisiones, que se manifiesta en una apatía, confusión hacia los gobiernos y sus instituciones y las políticas nacionales y comunitarias. También es preocupante el menor número de personas que ejercen su derecho al voto en las elecciones locales, nacionales y en las del Parlamento Europeo. Mucho de esta aparente falta de interés, visible en la mayoría de los Estados Miembros, se encuentra entre los jóvenes y los colectivos más deprimidos de la sociedad.

La **falta de participación** de un grupo cada vez más amplio de la sociedad supone un reto evidente. Se hace patente la necesidad de ofrecer vías alternativas en las que el ciudadano pueda participar y hacer una contribución positiva. Esa necesidad de formas de gobierno más integradoras y adecuadas y de una mayor participación política se subraya en el Libro Blanco sobre la Gobernabilidad (European Commission's [White Paper on Governance](#)) y en la [Declaración de Laeken](#) de diciembre de 2001. El [Plan de Acción para una Europa electrónica](#) pone también énfasis en el uso de las TSI para ofrecer unas formas de gobierno mejores y más representativas.

- **La Información** se puede definir como una relación unidireccional en la que la administración proporciona información a los ciudadanos. Las tendencias actuales demuestran que sus contenidos han aumentado enormemente y que su difusión es un objetivo compartido por todos los países comunitarios. Todos los países miembros difunden información gubernamental on-line (p.e. a través de Sitios Web, Portales) y algunos presentan directrices y objetivos políticos. Pero la cantidad, calidad y variedad de la información proporcionada varía enormemente y apenas se realizan esfuerzos para evaluar la calidad de esos Websites y los contenidos de sus páginas.
- **La Consulta** es una relación bidireccional en la que los ciudadanos expresan sus opiniones sobre los temas planteados por el Gobierno. Esta relación va en aumento pero a menor ritmo, y además existen grandes diferencias entre cada país. Son pocos los gobiernos electos que aprovechan plenamente las posibilidades de Internet a la hora de contar con la opinión de sus ciudadanos.
- **La participación activa** es una relación en la que los ciudadanos tienen el poder de incidir en las opciones políticas, crear corrientes de opinión, pero donde al final el Gobierno mantiene la responsabilidad de tomar las decisiones. No se realizan muchos esfuerzos para incluir a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones y los ejemplos se limitan sólo a unos cuantos países, como Estonia.

Una primera valoración de los servicios públicos en los Estados Miembros presentada en el [e-Europe Benchmarking Report](#) (versión española en [Informe de evaluación comparativa de la Acción eEurope](#)) indica que existe poca interactividad de los servicios on-line y todavía, en varios casos, faltan sitios Web de información al ciudadano que se puedan entender fácilmente.

Las TSI tienen el potencial de disminuir determinadas barreras como el coste, el tiempo y la distancia pero esto dependerá de que realmente los ciudadanos tengan acceso a esas nuevas tecnologías (reduciéndose la brecha digital), y de la capacidad por parte de los gobiernos de

usar eficazmente las TSI en la toma de decisiones. Asegurar el apoyo a ese acceso y la formación digital son tareas fundamentales que tienen que llevar a cabo las bibliotecas públicas.

Existen ejemplos, a nivel local y nacional, de nuevas formas de consulta social y [asociacionismo](#) que buscan fomentar una mayor participación social y política de los grupos excluidos, en áreas tales como el empleo, la [integración social](#), la [educación](#) y el gobierno en general. En algunos casos, una reforma legal y el reconocer la necesidad de compartir experiencias y aceptar contribuciones, ha evidenciado un fortalecimiento de la administración municipal, fomentando la implicación de la comunidad con su ayuntamiento gracias a una democracia más participativa. Las bibliotecas públicas tienen un importante papel que desempeñar en este proceso.

El acercamiento de la administración al ciudadano, y el evitar tener que entrar y hacer largas colas en los edificios públicos, resulta especialmente importante para aquellas personas con una movilidad limitada - como por ejemplo personas pendientes del cuidado de hijos, personas mayores o personas con [discapacidades](#).

Se ha identificado a las bibliotecas públicas como instituciones clave para el gobierno cívico en informes como [Now We Have a Basis for Library Strategy in Europe](#) de Mirja Rynänen MEP, y en [E-government & Public Libraries: furthering local & National Agendas](#) por Rob Froud y Christine Mackenzie (Bertelsmann Foundation, 2001). La resolución adoptada por el Parlamento Europeo basada en el informe de Rynänen incluía importantes referencias a la vida ciudadana. La [Declaración de Copenhague](#) de octubre de 1999, auspiciada por PubliCA, hablaba también de la importancia de las bibliotecas para fomentar la **democracia y la vida ciudadana**.

Para que los **ciudadanos puedan participar en la vida comunitaria**, las bibliotecas públicas se encargarán de ofrecerles la adquisición de nuevos conocimientos en las TI, la posibilidad de acceder a opiniones de expertos en diferentes soportes, o de proporcionarles un lugar donde reunirse y organizarse. Ello contribuirá, en mayor medida y de manera positiva, al proceso de toma de decisiones y a la gobernabilidad. Debido a la experiencia y conocimientos que atesoran las bibliotecas públicas, es necesario asegurar que este papel quede claramente establecido, articulado y manifestado a través de unos nuevos servicios digitales, y que para ello se les destinen los recursos necesarios.

Las bibliotecas públicas, como **centros clave para el acceso** a la información, pueden y deben centralizar en el ámbito local los proyectos [cooperativos](#) de carácter social que desarrollen e implementen nuevos servicios en apoyo de la participación democrática. Siempre han desempeñado un importante papel en la conformación de un pueblo ilustrado que pueda participar, como ciudadanos mejor informados, en una sociedad democrática. Las bibliotecas también defienden y lideran la libertad de pensamiento y el derecho al libre acceso a la información.

En su trabajo cotidiano, sus funciones se extienden más allá de las tradicionales. El concepto de biblioteca como centro al servicio de la comunidad y como depósito de la memoria local es, hoy día, una realidad en muchos países.

Información a la Comunidad (véase además [descripción de recursos](#), [servicios de información](#), y [contenidos culturales diversos](#))

El público necesita información actualizada acerca de las diferentes organizaciones que conforman la sociedad civil en la Europa moderna; tanto en las comunidades urbanas cada vez más complejas y atomizadas, como en las comunidades rurales con déficit de servicios. Resulta bastante apropiado la digitalización de este tipo de datos, por lo que hoy en día es muy frecuente que las bibliotecas públicas proporcionen información sobre cualquier tipo de organización de la localidad a través de su página Web.

Las bibliotecas públicas han de concentrar sus esfuerzos en las organizaciones locales: porque las organizaciones de ámbito nacional se encuentran lo suficientemente cubiertas por directorios producidos comercialmente o por la administración central. El tipo de información que se proporciona incluye:

- Acontecimientos locales
- Grupos de voluntarios de la localidad, entre los que se incluyen asociaciones para diferentes minorías sociales como tercera edad, niños, personas con enfermedades, asociaciones de caridad, deportivas, o grupos con una determinada afición,
- Grupos de autoayuda
- Minorías sexuales
- Organizaciones políticas y grupos de opinión
- Organismos administrativos
- Representantes políticos
- Escuelas, colegios y profesores particulares
- Información turística
- Prensa local
- Información municipal: p.e. quién hace qué y en qué oficina
- Información de transportes: p.e. horarios de trenes y autobuses
- Listados de empresas, aunque no se trata de duplicar las páginas amarillas.

Las bases de datos de información comunitaria deberán permitir búsquedas por temas, lugar y nombre de la organización y deben facilitar enlaces a otras páginas de información comunitaria en la misma región.

Cada vez más, el acceso a la información de interés para la comunidad se organiza por medio de consorcios o grupos de organizaciones que combinan sus recursos (véase además [cooperación](#)). De esta forma se asegura una cobertura más amplia y sin restricciones de acceso a todos los aspectos de la vida de una comunidad local. Las bibliotecas públicas además deben considerar el alcance de la cooperación con tales organizaciones a la hora de proporcionar estos servicios, p.e. coordinando la recopilación de datos con grupos de voluntarios y organizaciones de la localidad.

La gama de organizaciones implicadas incluye entre otras:

- departamentos de servicios sociales
- servicios de salud
- colegios universitarios y facultades
- órganos consultivos de los ciudadanos
- asociaciones de minorías étnicas
- organizaciones del sector privada, tales como empresas de TI e información local
- instituciones que ofrecen subvenciones.

[seamlessUK](#) es un buen ejemplo. Está desarrollando un portal único para el ciudadano que integra información local y nacional sobre sanidad, educación, empleo, derechos, beneficios, administraciones, etc. Está financiado por el programa de digitalización del NOF (New Opportunities Fund) del Reino Unido. El condado de Essex dirige el proyecto y en él participan 8 administraciones locales más y 14 destacados proveedores de información, que trabajan en conjunto para desarrollar un portal ciudadano de ámbito nacional y 9 portales especializados en el ámbito local, en cada uno de los distritos que participan. Se espera que el sistema se implemente en otras zonas del país. Presta especial atención sobre la información pública – la información generada por los departamentos de la administración a cualquier nivel, organismos del sector público, grupos de voluntarios y asociaciones locales y organizaciones comerciales.

El servicio opera de tal manera que una sola búsqueda en estos variados recursos de información distribuida produce un listado de resultados integrados. La normativa que utiliza es SOAP, consulta XML, Z39.50, y Harvest. El perfil de aplicación de metadatos de seamlessUK está basado en el e-GMS (e-government Metadata Standard). El equipo del

proyecto ha desarrollado distintas herramientas y servicios entre los que se incluye un thesaurus de información al ciudadano multisectorial, una herramienta de metaetiquetas, y un 'geocodificador' que integra distintas fuentes de información geográfica. También están produciendo una clasificación entre el thesaurus seamlessUK y otros vocabularios de palabras clave como la Government Category List y los respectivos vocabularios de los centros participantes.

[EssexOnline](#). El portal local de seamlessUK en Essex se denomina Essex Online. Se están desarrollando funcionalidades más avanzadas por parte de la asociación Essex Online, que comprende los 15 ayuntamientos del condado junto con la Essex Strategic Health Authority, Fire and Police (Departamento de Sanidad, Extinción de Incendios y Policía). Es el portal comunitario para el condado de Essex y se considera el punto central focal para la prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos de Essex. Hoy en día cuenta con un sitio Web activo y, a finales de marzo de 2003, se añadirán dos nuevos servicios de transacción: formularios electrónicos (para 10 servicios públicos entre los que se incluyen las solicitudes para licencias de obra) y pagos electrónicos, (inicialmente para el pago de multas de aparcamiento, y con el tiempo se podrán pagar otros servicios).

Los archivos también desempeñan un papel preferente a la hora de proporcionar acceso a la toma de decisiones que afectan a los ciudadanos, y pueden contribuir a mejorar la participación ciudadana en la sociedad. Este papel se consolida con la legislación de libre acceso a la información que concede a los ciudadanos este derecho. Los profesionales de los archivos han de remarcar este valor democrático, prestando especial atención a los no usuarios.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas públicas son una institución clave en la participación ciudadana debido a variadas razones, pero principalmente porque pueden:

- representar la imagen pública del gobierno local;
- ser, a veces, el único edificio oficial en pequeñas comunidades, especialmente en las áreas rurales;
- tener una hora de apertura más cómoda para el usuario que las ofrecidas por las oficinas municipales, de modo que facilitan servicios fuera del horario normal de oficina;
- ubicarse en un lugar estratégico dentro de la localidad para actuar como puntos de acceso a los servicios de la administración a través del acceso y asesoramiento a Internet— proporcionar dicho acceso en bibliotecas, bibliobuses, kioscos y otros puntos dentro de la localidad, para asegurar a todo el mundo su disponibilidad, con especial atención a las zonas rurales o barriadas marginales;
- estar en una buena posición para apoyar la participación ciudadana en nuevas formas de gobierno por medio de programas informativos, servicios interactivos y charlas-coloquio;
- dar acceso a la información, en mayor medida online, de las administraciones local y central, sus proyectos y programas (p.e. legislación, normativa, reglamentos, ordenanzas municipales, acuerdos plenarios y decisiones de planeamiento);
- proporcionar acceso a investigaciones e información general, como por ejemplo sobre temas de salud y medioambiente, que permita a la gente adoptar sus propias decisiones con conocimiento de causa;
- producir y ofrecer acceso generalizado a las bases de datos de información comunitaria sobre cualquier ámbito de su localidad;
- tener iniciativa e intentar anticiparse a las necesidades de sus usuarios;
- preparar a los miembros de su comunidad para que contribuyan en la toma de decisiones:
- pidiéndoles consulta, difundiendo información de calidad y formándoles en las nuevas tecnologías;
- ofrecer un lugar para que los ciudadanos se puedan reunir con concejales y miembros del parlamento;

- proporcionar lugares de reunión a asociaciones para que puedan desarrollar sus actividades y eventos, con la posibilidad de tener acceso a ordenadores, fotocopiadoras y posibilidades de disponer de bebida y comida;
- proporcionar formación y apoyo, presencial o bien on-line, al público en general, asociaciones y también para el personal del sector público en la utilización de las nuevas tecnologías y el Internet;
- poner a disposición recursos (directorios online, material de formación y cursos de educación a distancia) que faciliten el despliegue de las TCI;
- ofrecer canales de comunicación (p.e. correo electrónico, video-conferencia, líneas chat) a los usuarios para estar en contacto con los representantes del gobierno, etc.;
- proporcionar cuentas de correo electrónico a los empleados de las corporaciones locales;
- establecer comunidades electrónicas – redes locales que permitan a las asociaciones y ciudadanos en general compartir conocimiento, agrupar los recursos y coordinar acciones;
- proporcionar una plataforma a otros departamentos de la corporación local para colocar información en la Web;
- ser puntos de acceso para las iniciativas en TCI de los gobiernos nacionales;
- proporcionar una plataforma online para grupos de discusión y grupos de noticias a través del correo electrónico;
- proporcionar equipamientos para los intercambios electrónicos – p.e. pagar facturas, establecer entrevistas, cumplimentar formularios, realizar reservas de actos, salones, transportes, etc.;
- suministrar acceso virtual de tal modo que las personas puedan tener acceso a la información y a los servicios desde sus propios domicilios y lugares de trabajo, etc.
- posibilitar el voto electrónico a distancia;
- proporcionar, o mostrarse activo a la hora de asegurar el suministro de unos óptimas [canales de acceso](#) p.e. banda ancha y redes inalámbricas;
- estar representados en los órganos de toma de decisiones de la localidad que tengan que ver con estos temas;
- estar al tanto de aspectos legales como la protección de datos, la privacidad y la libertad de información.

Véase [Links](#) para ejemplos de buena práctica.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

- **Marketing.** La imagen que se tiene, más frecuentemente, de las bibliotecas, archivos y museos refleja una actitud pasiva y poco colaboradora. Tradicionalmente, el Marketing, o proyección exterior de la biblioteca, se concentraba sobre todo en actividades individuales o dispersas. En el futuro, se debe poner énfasis en el activo papel que tienen que jugar las bibliotecas respecto a la participación ciudadana. La administración central debe considerar como puede ayudar en la promoción de esta imagen externa que proporcione a la profesión una mayor credibilidad para desarrollar estos cometidos con los gobiernos locales y otros pagadores.
- **Experiencia profesional.** Los proyectos democráticos a menudo se enfocan desde el punto de vista de la administración, sin considerar adecuadamente lo que realmente requiere el ciudadano. Las bibliotecas podrían ayudar a evitar esto, beneficiándose de su enorme experiencia y su proximidad al usuario, y compartiéndola con otras instancias a la hora de diseñar nuevos servicios.
- **Eficacia** - Los nuevos modos de interactuar con los centros de decisión deben mostrarse efectivos. Si se percibe que estas nuevas oportunidades de participación no llevan a ningún cambio, entonces los ciudadanos pierden la motivación y el interés. Los bibliotecarios deben demostrar a los responsables políticos y al público en general que las bibliotecas pueden llevar adelante esos retos. Necesitan probar de qué manera las bibliotecas pueden contribuir a la construcción de la sociedad civil y hacer que los ciudadanos participen en la vida comunitaria. Una manera adecuada de llevarlo a cabo es realizar por vía electrónica las transacciones que realizan las bibliotecas, los archivos y los

museos y de este modo hacer patentes los beneficios y las ventajas que ello conlleva para los usuarios. Dichas operaciones incluirían no sólo las usuales reservas y renovaciones, y pago de multas, sino además la realización de encuestas, clubes de lectura interactivos, recomendaciones de lecturas, etc.

- **Personalización** - En el futuro el acceso online se hará de forma personalizada y se organizará en función de perfiles de demanda, más que a esquemas de oferta de servicios. Las bibliotecas públicas deberán adaptarse a estas previsiones y colaborar en el desarrollo de sistemas basados en las TSI para un acceso personalizado dentro del marco general de la administración local.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Los siguientes ejemplos ilustran prácticas actuales en bibliotecas públicas de países miembros y candidatos de la UE. A la hora de valorar dichos ejemplos, se debe tener en cuenta que las competencias y poderes de las administraciones locales pueden variar de un Estado a otro, y que los sistemas bibliotecarios se encuentran en distintos niveles de desarrollo.

Regional

Programa de Biblioteca en Red, CEE & antigua URSS

Este Programa (NLP) ayuda, a los países con sistemas democráticos recientes, a transformar las bibliotecas en centros públicos orientados al servicio. Véase además el Programa de Información:

<http://www.osi.hu/nlp/>

Comité IFLA sobre el libre acceso a la información y libertad de expresión (Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression - FAIFE)

IFLA/FAIFE es un programa dentro de la IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) para defender y fomentar los derechos humanos fundamentales.

<http://www.ifla.org/faife/faife/presen.htm>

Alemania

Servicios Online, Bremen

La biblioteca pública de Bremen está participando en un proyecto financiado por la administración federal y la administración municipal, denominado BOS (Bremen Online-Services). La biblioteca actúa como punto de acceso para este servicio municipal, y a la vez distribuye tarjetas electrónicas de seguridad, necesarias para las transacciones.

<http://www.bos-bremen.de/english/index.html>

Zentral- und Landesbibliothek, Berlin

Modera un foro de discusión de correo electrónico sobre aspectos candentes de la política bibliotecaria. <http://www.zlb.de/generaldirektion/schloss.htm>

Bulgaria

Motivarse para elegir: Centro de Información de la Biblioteca Central de Sofía (Bulgaria)

El objetivo de este proyecto es la creación de nuevos servicios ciudadanos, relacionados con las tecnologías de la Sociedad de la Información.

<http://libsofia.pip.digsys.bg/>

Croacia

Zadar City Library

Proyecto: 'Biblioteca como Centro para la Comunidad' – proporciona lugares de encuentro, principalmente para grupos de jóvenes, e incluye una guía a la ciudad.

<http://www.gkzd.hr/new/en/html/users/lcc.html>

Además establece contactos con GONG, una organización que anima a los ciudadanos a tomar parte activa en el proceso democrático.

<http://www.gong.hr/eng/>

España

"Ayuntamiento en Red", Fundación Germán Sánchez Ruipérez (FGSR)

La biblioteca pública de Peñaranda de Bracamonte en Salamanca, gestionada por esta entidad privada, sirve a una pequeña localidad de apenas 6.500 habitantes. Su biblioteca digital contiene documentos de interés local y proporciona información del ayuntamiento y asociaciones de la localidad.

<http://www.fundaciongsr.es/penaranda/ayuntamiento/default.htm>

Administració Oberta de Catalunya

El objetivo de este programa es acercar los ayuntamientos catalanes a sus ciudadanos y a las empresas de ámbito local. Las Bibliotecas Públicas del Estado de Girona, Tarragona y Lleida toman parte en este proyecto. Los ciudadanos dispondrán de una tarjeta inteligente denominada Tarjeta de Servicio, que les permitirán la utilización electrónica de determinados servicios.

<http://www.puntcat.net/>

Programa de Voluntariado de la red de bibliotecas del ayuntamiento de La Coruña

Modelo de participación ciudadana. Grupos de voluntarios que trabajan en bibliotecas escolares y en el servicio de entrega a domicilio. Estos servicios especiales van dirigidos a la tercera edad, desempleados, minorías étnicas y culturales, discapacitados físicos y deficientes mentales y a las personas confinadas en su domicilio, y se llevan a cabo en cooperación con el centro de servicios sociales y asociaciones de voluntarios.

<http://www.aytolacoruna.es/es/3ciudad/32cultura/323bibliotecas.html>

"Bibliotecas solidarias: la participación ciudadana y el voluntariado"

Comunicación presentada en el I Congreso Nacional de Bibliotecas, Valencia, 29,30 y 31, Octubre, 2002.

http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/sumario.pdf

"Finestra ciutadana" (FIC), Biblioteca Pública del Estado de Tarragona

Sistema de Información a la Comunidad sobre temas de interés local: economía, instituciones, turismo, administración, etc. con una base de datos de prensa local. Información sobre autores de la localidad y una galería de figuras importantes a nivel local, con información bibliográfica, texto completo y biografías.

<http://www.biblio.fut.es/castella/sil.html>

Directorios Web de temas locales

El usuario puede localizar información sobre los siguientes temas: Arte y Cultura, Empleo, Juventud, Deportes, Actualidad, Gobierno, Historia y Turismo.

Biblioteca de Andalucía

<http://www.sba.junta-andalucia.es/bgandalucia/biblioteca/andaluciaenlared/andaluciaenlared.php>

Información a la comunidad en bibliotecas catalanas

En Cataluña cuentan con diversos ejemplos de buena práctica.

Biblioteca Municipal de Manlleu (Barcelona) <http://www.bibliotequesmanlleu.com>

Infocerdanya <http://www.ddgi.es/bibpuig>

La Biblioteca Central de Terrassa utiliza las bases de datos del servicio municipal de información telefónica y dispone de acceso a la Intranet del ayuntamiento:

<http://www.terrassa.org/bctxarxa/>

Estonia

Entro de Documentación del Parlamento de Estonia

Información sobre legislación, cometidos, funciones e historia del parlamento. Proporciona servicio a través del correo electrónico (teabekeskus@riigikogu.ee). El parlamento estonio ha aprobado además el Concepto de Desarrollo de la Sociedad Civil de su país ("Eesti kodanikuühiskonna arengu kontseptsioon")

<http://www.ngonet.ee/cfpbaltic/civilsociety/estonia.html>)

Finlandia

Biblioteca pública de Tampere

Infocity se incluye entre los programas de eTampere.

<http://www.etampere.fi/infocity/programme/egovernment.html>

La biblioteca es la responsable de Netti-Nysse, el bus de Internet que facilita acceso y formación a la población de Tampere. Cuenta con 10 PCs, y utiliza la tecnología de microondas para conectarse a Internet. Cuatro bibliotecarios ofrecen cursos de formación. Dispone de espacio para 10 - 15 personas, y se utiliza en festivales y otros acontecimientos especiales, además de contar con un horario regular de paradas.

<http://www.tampere.fi/kirjasto/nettinysse/>

Hungría

Information strategy

<http://www.ihm.gov.hu>

Irlanda

Agenda Local 21 y bibliotecas públicas en el Dublín City Council, Irlanda

La contribución de las bibliotecas municipales de Dublín a la Agenda Local 21 se centra en el papel de las mismas como agentes educativos y para plantear cuestiones fundamentales sobre la sostenibilidad.

<http://www.iol.ie/dublincitylibrary/la21.htm>

El voto electrónico

El gobierno irlandés está estudiando el voto electrónico, prestando especial atención a las experiencias de Alemania y los Países Bajos. Se ha pensado en utilizar las bibliotecas públicas irlandesas para introducir el sistema al público, y así familiarizarse con él antes de que entre en vigor.

<http://www.environ.ie/electindex.html>

Italia

Iperbole, Bolonia, Italia

Iperbole, Red Ciudadana de Bolonia, ha venido funcionando desde 1995. Utiliza las posibilidades de Internet para desarrollar la teledemocracia, la transparencia administrativa, el derecho a la información, la interacción con el ciudadano y su participación en la toma de decisiones. Las bibliotecas actúan como puntos de acceso a Iperbole.

<http://www.comune.bologna.it/>

Letonia

Federación de bibliotecas de la ribera de Daugava

Las bibliotecas de Aizkraukle, Jēkabpils y Ogre integran la denominada Federación de Bibliotecas de la ribera del Daugava. Gracias a la financiación que proporciona la Fundación Soros y sus respectivos gobiernos locales, estas bibliotecas han podido automatizar sus servicios, cuentan con sus propias páginas Web, y proporcionan diferentes servicios a sus usuarios. Existe una estrecha colaboración con escuelas y las administraciones locales. Facilitan y difunden información de sus respectivos ayuntamientos – tanto en papel como en formato electrónico, ofrecen formación en el uso de los recursos electrónicos, como por ejemplo bases de datos nacionales e internacionales, y colaboran en la compilación e intercambio de recursos electrónicos con los ayuntamientos, la Biblioteca Nacional de Letonia, las propias bibliotecas y centros de comunicación.

<http://www.aizkraukles-bibl.lv>

<http://www.ogre.lv/>

Lituania

Zona Juvenil

La sucursal de Antakalnio de la biblioteca municipal de Vilnius ha creado un Área para Jóvenes en la biblioteca, dotada de equipamiento moderno de TSI y conexión a Internet. A la vez ofrece un espacio independiente para iniciativas ciudadanas y actividades diversas en las que participan jóvenes entre 14 y 21 años.

http://www.vilnius.lt/new/gidas.php?open=37&root=1&sub_cat=140

Portal regional de Utena

La biblioteca pública de Utena ha creado y mantiene un portal regional. El objetivo de este portal no es sólo difundir información sobre la región de Utena, sino también recopilar cualquier recurso sobre la región disponible en Internet, proporcionar instalaciones de comunicación a la comunidad, y un espacio para los debates online. Este es el primer portal regional organizado por una biblioteca en Lituania. Entre otros, ofrece un servicio de referencia online.

<http://www.utena-on.lt>

Moldavia

«Centro de Documentación e Información de Chisinau»

<http://www.hasdeu.md/load.php?file=ro/servicii/cid>

Centro de Información a la Comunidad en la biblioteca municipal de Chisinau. La información se encuentra disponible además en CD «Servicio de Información a la Comunidad »

<http://www.hasdeu.md/load.php?file=ro/servicii/cic>



Noruega

Servicio nacional de referencia virtual "Bibliotekvaten.no"

Este servicio se inició en el área de Vestfold con la participación de 7 bibliotecas, contando más tarde con financiación estatal para conseguir que otras bibliotecas se sumaran al proyecto. Hoy cuenta con 14 bibliotecas y un equipo de 60 bibliotecarios referencistas. El usuario puede chatear con el bibliotecario (Ask a librarian service), formular preguntas de tipo factual y bibliográfico y se le proporcionan enlaces de Internet para ampliar la información. La biblioteca de la provincia de Vestfold dirige y coordina este proyecto

<http://www.bibliotekvakten.no/englishbv.html>

Polonia

Banco de Datos de Información Local (BIL - Baza Informacji Lokalnej)

Servicio disponible a través de Internet. Facilita el acceso a información sobre la provincia.

<http://www.wojewodztwo-wm.pl/>

<http://www.bil-wm.pl/main/index.html>

Portugal

Servicio de Información a la Comunidad

La biblioteca pública António Botto en Abrantes ha desarrollado un innovador servicio para suministrar información a sus vecinos. A través del sitio Web de la biblioteca se encuentra disponible un servicio dedicado a información de interés diario, como por ejemplo información sobre el ayuntamiento, patrimonio, asociaciones, educación, actos deportivos y culturales, sanidad y atención social, turismo, etc. Toda esta variada información se parcela en ámbitos local, regional y nacional. Los usuarios pueden además formular preguntas al personal bibliotecario, mediante el teléfono, fax o el correo electrónico.

<http://www.bmab.cm-abrantes.pt/>

Reino Unido

Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade. DCMS, 2003.

Una visión estratégica a largo plazo para el servicio de bibliotecas públicas en el Reino Unido que presta especial atención al papel de las bibliotecas en el desarrollo de la lectura y el aprendizaje, los servicios y conocimientos digitales, la cohesión comunitaria y los valores cívicos.

http://www.culture.gov.uk/heritage/pl_framework.html

Oficina para el Suministro Electrónico (OeE)

Dirige la campaña UK online, para asegurar que el país, sus ciudadanos y sus empresas consigan el máximo beneficio de la economía basada en el conocimiento.

<http://www.e-envoy.gov.uk/>

Voto Electrónico

En febrero de 2002, el gobierno británico anunció sus planes para facilitar el voto electrónico, que se podrá realizar a través de las bibliotecas.

<http://www.local-regions.odpm.gov.uk/egov/>

seamlessUK (ahora incorporado a [Essex Online](#))

Proyecto financiado con el dinero de la Lotería. El Portal de Información al Ciudadano facilita un acceso consistente y homogéneo a información administrativa y de interés para la comunidad, tanto a escala local como nacional. Permite la posibilidad de búsqueda por temas y lugares.

<http://www.seamless.org.uk/>

Essex Online: el portal comunitario de Essex

Un acuerdo de colaboración entre organizaciones locales, regionales y nacionales que ofrece servicios de información al público. Forma parte de [seamlessUK](#) un proyecto más amplio, que posibilita el acceso a la información que generan organizaciones del sector público, ayuntamientos, grupos de voluntarios y asociaciones locales, junto con información administrativa a cualquier nivel.

<http://www.seamless.org.uk/essexonline/>

Capinfo - City of Edinburgh Council electronic public information system.

Sistema de información administrativa del concejo de la ciudad de Edimburgo disponible en todas las bibliotecas municipales y a través de Internet como parte del sitio Web del concejo de Edimburgo. Capinfo ofrece una amplia gama de información administrativa y de interés local, desde horarios de atención al público de los concejales hasta médicos de cabecera, organizaciones locales y actas de los diferentes comités.

<http://www.edinburgh.gov.uk/>

Leeds Public Library

La biblioteca y el servicio de información es el responsable del funcionamiento del sitio Web del Concejo, que presta especial atención a los temas comunitarios.

<http://www.leeds.gov.uk/listView.asp?style=0&mainSection=E%2DGovernment>

UKonline

Portal interactivo que da acceso a los servicios administrativos del Gobierno británico. Incluye enlaces a los websites de los departamentos ministeriales.

<http://www.ukonline.gov.uk/>

Serbia

Te, los jueves a las seis

Un encuentro de carácter semanal en la biblioteca pública de Jagodina para personas de todos los grupos sociales con un ambiente ameno y amistoso. Se debate acerca del gobierno, corporación municipal, organizaciones sindicales, etc.

<http://www.jabooka.org.yu/projekateng.php?broj=1>

Resto del mundo

Encontramos ejemplos de prácticas de calidad en EEUU, Australia, y Singapur. Más detalles sobre estos ejemplos se pueden localizar en el [Informe sobre el gobierno electrónico de la Fundación Bertelsmann.](#)

Volver a la página de [Inicio](#)

ACCESO Y SERVICIOS PARA PERSONAS CON DIFICULTADES FÍSICAS, SENSORIALES Y DE APRENDIZAJE

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta se ocupa de los aspectos relativos al acceso a la información que almacenan o proporcionan bibliotecas públicas, archivos y museos, para las personas con dificultades en la utilización de los servicios que se ofrecen al público en general. Se incluye también a las personas temporalmente discapacitadas, p.e. por accidente o las personas con discapacidades debidas a su edad.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Las personas discapacitadas son un objetivo importante para la e-inclusión, o integración digital. Las TSI resultan enormemente prometedoras para estas personas ya que pueden ayudarles en la utilización de los servicios. Sin embargo, ese gran potencial está sujeto a dos condiciones básicas: la eliminación de las barreras técnicas en el uso de los equipos, y el suministro de las tecnologías de apoyo, el software y los contenidos Web.

Diversos estudios destacan que continúa existiendo una 'brecha de discapacidad'. El uso de los ordenadores e Internet es mucho menor entre la gente discapacitada, al igual que la utilización de los servicios on-line. Hasta la fecha no se ha puesto en práctica ninguna política común europea para afrontar este problema, aunque las Pautas del WAI ([Iniciativas para la Accesibilidad a la Red](#)) proporcionan un elemento de comparación para medir el cumplimiento de unos principios de accesibilidad generalmente aceptados.

En la gran mayoría de bibliotecas públicas el ofrecimiento de servicios y acceso a las personas discapacitadas, resulta en la actualidad insuficiente. Estos potenciales usuarios nunca harán uso de los servicios bibliotecarios, a no ser que se les proporcione acceso físico y accesibilidad a los contenidos, de manera adecuada.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

La accesibilidad y adecuación de los servicios que proporcionan las bibliotecas públicas a las personas discapacitadas, se pueden dividir en cuatro áreas principales:

- acceso físico (eliminación de barreras arquitectónicas en edificios, acceso a los mostradores, terminales de consulta, salas de lectura, estanterías, etc.);
- accesibilidad intelectual (a los contenidos de los soportes informativos). Implica la existencia de materiales en formatos alternativos, estaciones de trabajo adaptadas y software específico;
- la formación del personal bibliotecario para poder atender las necesidades de las personas con discapacidades;
- acceso virtual (proporcionar acceso a los servicios para todos aquellos que no les es posible visitarlo en persona. Además del acceso digital, esto incluye visitas por parte de voluntarios a personas confinadas en sus hogares).

La mayoría de estos temas, por lo menos el acceso físico y la formación del personal, también son válidos para los museos y archivos.

Para poder incluir a las personas discapacitadas como usuarios de pleno derecho es necesario contar con diseños adecuados y normas al respecto; deben tener igualdad de acceso tanto a los servicios en general como a los servicios de información en particular; se les debe permitir poder acceder y utilizar esos servicios, por sí mismos, sin necesidad de intermediarios.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

La inclusión digital se está convirtiendo en un imperativo social. Hay que evitar que se cree una clase social pobre en información. El ofrecer un acceso adecuado a la información en soporte electrónico a todos los miembros de la comunidad, será una de las tareas y retos más importantes para las bibliotecas públicas, los archivos y los museos en la próxima década.

Para que las bibliotecas públicas sigan siendo competitivas es imprescindible tener en cuenta a los potenciales usuarios con alguna discapacidad. A medida que la población europea envejece se incrementará el número de personas mayores con problemas de visión y otros impedimentos. Si no se toman las medidas adecuadas, las bibliotecas públicas en Europa corren el riesgo de perder como clientes potenciales casi a un 10% de los ciudadanos. Lo mismo se puede aplicar a los archivos y museos.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

En esta Pauta se contemplan los siguientes temas:

[Acceso físico](#)

[Accesibilidad a los contenidos](#)

[Equipamiento específico](#)

[Acceso virtual](#)

[Formación de personal](#)

[Cooperación.](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Esta Pauta se ocupa de los aspectos relativos al acceso a la información almacenada o proporcionada por bibliotecas públicas, archivos y museos para las personas con alguna discapacidad que limite sus posibilidades de usar los servicios que se ofrecen al público en general. Se incluye también a las personas temporalmente discapacitadas, p.e. por accidente o las personas con discapacidades debidas a su edad.

El término impedimento físico se refiere aquí a motricidad limitada o movilidad reducida, alcance, equilibrio, capacidad de resistencia y/o tamaño. En los impedimentos sensoriales se incluyen visión y/o audición reducida. El término 'personas con problemas de lectura' abarca además a las personas con impedimentos visuales, mentales o físicos, así como a las personas disléxicas que tienen dificultad para leer la letra impresa.

Las personas discapacitadas son un objetivo importante para cualquier aspecto de la e-inclusión, o Integración Digital. Las TSI son muy prometedoras para estas personas ya que pueden ayudarles en la utilización de los servicios.

Sin embargo, este potencial está sujeto a dos condiciones básicas: la eliminación de las barreras técnicas en el uso de los equipos, y el suministro de tecnologías de apoyo, software y contenidos Web. Si las personas discapacitadas no pueden costearse esas tecnologías complementarias, o si no se asegura el acceso a los nuevos equipos o a los contenidos web, se verán limitadas gran parte de las potencialidades que nos ofrecen las TSI.

Estudios realizados en algunos Estados Miembros (p.e. Suecia, Portugal) revelan que continúa existiendo una `brecha de discapacidad`. El uso de los ordenadores e Internet, así como la utilización de los servicios on-line, es mucho menor entre los discapacitados. Hasta la fecha no se ha puesto en práctica ninguna política común en Europa que cubra los aspectos pertinentes (Pautas y documentos regionales, nacionales e internacionales, véase [Anexo](#)). No obstante, sí se han puesto en marcha diversas iniciativas que ofrecen servicios on-line específicos para las personas discapacitadas, e incentivos para aprovecharse de las nuevas

oportunidades de trabajo de las TSI, formación en TSI, así como proyectos que les subvencionan el acceso público y privado a las TSI.

La accesibilidad a páginas y contenidos web presenta una diversidad de problemas para las personas con impedimentos físicos, sensoriales o psíquicos. Por ejemplo, puede suceder que los websites quizás no sean compatibles con los programas denominados "lectores de pantalla" y otras tecnologías de apoyo que sirven para interactuar con el ordenador, o que su presentación multimedia sea demasiado compleja, o que la organización de las páginas sea difícil de entender. Los Sitios Web Públicos deberán presentarse, por ejemplo, facilitando servicios en una forma que sea accesible y fácil de entender para todos. Esta es una condición básica, por ejemplo, para dirigirse de modo igualitario a todos los ciudadanos a través del [Gobierno y Administración Electrónicos](#).

Muchos Estados Miembros ya han iniciado Acciones a este respecto, aunque existen unas Pautas de Iniciativas para la Accesibilidad a la Red (WAI) que proporcionan un elemento de comparación para medir el cumplimiento de unos principios de accesibilidad generalmente aceptados. Estas [Pautas](#), desarrolladas por el World Wide Web Consortium, con la ayuda económica de la Comisión Europea, están reconocidas en la práctica como un estándar mundial en el diseño de páginas web accesibles (información en español en <http://www.sidar.org/wai.htm>).

La accesibilidad y adecuación de los servicios que proporcionan las bibliotecas públicas a las personas discapacitadas, se pueden dividir en cuatro áreas principales:

- acceso físico (eliminación de barreras arquitectónicas en edificios, acceso a los mostradores, terminales de consulta, salas de lectura, estanterías etc.);
- acceso intelectual (a los contenidos de los soportes informativos). Implica la existencia de materiales en formatos alternativos, estaciones de trabajo adaptadas y software específico;
- la formación del personal bibliotecario para poder ayudar a las personas con discapacidades;
- acceso virtual (proporcionar acceso a los servicios para todos aquellos que no les es posible visitarlo en persona. Además del acceso digital, esto incluye visitas por parte de voluntarios a personas confinadas en sus hogares).

La mayoría de estos temas, por lo menos el acceso físico y la formación del personal, también son válidos para los museos y archivos. Aunque, en lo que se refiere al acceso a los contenidos informativos, los problemas y las posibles soluciones para los museos y archivos varían mucho de las que serían adecuadas para las bibliotecas públicas, y no son objeto de estudio de estas recomendaciones. Resource: the Council for Museums, Archives and Libraries (UK) ha realizado una serie de [recomendaciones](#) muy útiles específicamente para museos y archivos.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Una necesidad de mejorar

El funcionamiento de las bibliotecas públicas se encuentra intrínsecamente vinculado a su responsabilidad social. Los centros bibliotecarios tienen que jugar un papel catalizador en la vida de las personas con discapacidades, haciendo más fácil su plena participación en la sociedad. (Consúltese la Estrategia para la Discapacidad de la Unión Europea http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-prot/disable/strategy_en.htm.)

Para que las bibliotecas públicas sigan siendo competitivas es imprescindible tener en cuenta a los potenciales usuarios con alguna discapacidad. A medida que la población europea envejece se incrementará el número de personas mayores con problemas de visión y otros impedimentos. Si no se toman las medidas adecuadas, las bibliotecas públicas en Europa

corren el riesgo de perder como clientes potenciales casi a un 10% de los ciudadanos (que es el porcentaje estimado de personas discapacitadas en Europa).

Áreas en las que se puede mejorar

- Primero, el acceso físico debe hacerse posible para cada miembro de cualquier colectivo, desde aquellos con una (temporalmente) capacidad reducida de caminar, a los que requieren la utilización de una silla de ruedas.
- Segundo, las bibliotecas deben garantizar el acceso a sus contenidos, proporcionando materiales en formatos alternativos o equipamiento técnico específico, para que los documentos impresos estén accesibles a aquellas personas con impedimentos visuales y dificultades lectoras o de aprendizaje.
- Tercero, se debe fomentar entre el personal bibliotecario el concienciarse sobre los problemas de la discapacidad, para que tengan un conocimiento efectivo de las necesidades de los miembros de ese colectivo. Una formación al respecto debería formar parte de los programas académicos de estudio desde un primer momento, y también contemplarse en cursos de actualización y reciclaje profesional.

El acceso y los servicios en las bibliotecas públicas deben basarse en tres principios básicos: la integración, la igualdad y la independencia. *'[Las personas con discapacidades] deben ser integradas como usuarios de pleno derecho, a través de un diseño y una normativa adecuados; deben tener igualdad de acceso tanto a los servicios en general como a los servicios de información en particular; se les debe permitir poder acceder y utilizar esos servicios, por sí mismos, sin necesidad de intermediarios. Los directores de biblioteca que ignoren estos desafíos pueden estar marginando a las personas discapacitadas del uso de la biblioteca y los servicios de información.'* [Library Service Policy and Management](#). (Prof. Andrew McDonald).

Para los apartados desarrollados en esta Recomendación, esto significa

Acceso físico

Aunque la eliminación de barreras arquitectónicas sea, en muchos casos, difícil o incluso imposible, resulta imprescindible acometerlo allá donde sea viable. Por ejemplo:

- entradas con puertas adecuadas, de hojas batientes o incluso automáticas (con un ancho de 900mm);
- rampas fuera y dentro del edificio; en el caso de escaleras: con pasamanos a ambos lados; en el mejor de los casos: ascensores;
- pasillos libres de barreras (sin esterillas o mobiliario);
- contraste de colores en las alfombras y las paredes (también, como advertencia, cerca de escaleras y puertas);
- iluminación adecuada;
- mesas de consulta, puestos de ordenadores y mostradores de servicio accesibles (alto y ancho de las mesas, espacio para poder volverse, sillas ergonómicas, iluminación);
- elementos comunes accesibles, tales como lavabos y teléfono público;
- estanterías: deben estar entre 750-2000mm del nivel del suelo;
- señalización: de tipo sencillo (sans serif, tales como la Helvética, Universal o Arial) en carteles y sitios web;
- aparcamiento de fácil acceso;
- sistemas de alarma con señales visuales.

La viabilidad y el costo de cualquiera de estas medidas pueden variar mucho dependiendo de las infraestructuras y los recursos ya existentes, y también de la cantidad de usuarios actuales o potenciales que pueden llegar a beneficiarse de dichas medidas. Resulta imposible ofrecer baremos de control apropiados y detallados en esta Pauta.

Accesibilidad intelectual a los contenidos

Este tipo de acceso debe facilitarse en una amplia variedad de formas, que requieren tanto de soluciones técnicas como humanas. Materiales en formatos alternativos, por ejemplo Braille, libros de letra grande y audio-casetes y archivos digitales son parte de la solución (para una descripción detallada véase [Alternative Format Materials](#) de P. Craddock & M. Wallace). Pero mientras que el porcentaje de las publicaciones que se producen en cualquier formato alternativo sigue siendo lamentablemente bajo (del 2-5% en los países más desarrollados), el constante aumento de la digitalización está creando mayores posibilidades para estos materiales.

Con la ayuda de equipos especiales (véase más abajo), los documentos digitales (p.e. [libros electrónicos](#)) pueden ser accesibles y convertirse a formatos a medida según los requisitos específicos del lector, en Braille o letra grande. Los documentos digitales permiten además a las bibliotecas localizar, descargar y reproducir materiales en formatos especiales. Se debe destacar que la Directiva Comunitaria sobre Copyright [2001/29/EC](#) podría derivar en una mayor legislación que incremente la producción de materiales en formatos alternativos y de este modo el acceso para las personas con discapacidades.

Equipos especiales que se requieren para hacer accesibles los documentos digitales

Para la accesibilidad en general a los ordenadores:

- teclados adaptados;
- teclados alternativos o emuladores de teclado;
- ratones alternativos;
- entrada de voz, o sistema de reconocimiento de voz;
- software con tecnología de apoyo.

Para las personas invidentes o con impedimentos de visión (muchas de estas soluciones también son adecuadas para personas con dislexia o dificultades de aprendizaje):

- material grabado en cinta de casete;
- protectores de pantalla y monitores de gran pantalla y alta resolución;
- opciones del sistema que permitan al usuario modificar el contraste en la pantalla, tamaño de la letra y colores;
- mecanismos para aumentar la impresión;
- software lector de pantalla, o que permite la ampliación de zonas de pantalla;
- salida de datos tanto por vídeo como por audio, equipos de lectura de textos (texto a voz);
- sistemas de reconocimiento óptico de caracteres (escanea el texto y proporciona posibilidades de repetición de lectura);
- software para la traducción a Braille;
- hardware y software que permita la entrada de escritura Braille directamente al ordenador.

Para descripciones más detalladas de los artículos y precios estimativos, véase <http://www.abilityhub.com/> o http://www.abledata.com/Site_2/search.htm. Se recomienda a las bibliotecas públicas que quieran informarse sobre los equipos y software más utilizados en el país, se dirijan a su biblioteca nacional para ciegos.

Cualquier biblioteca que mantenga páginas web y/o proporciona información on-line (p.e. catálogos, información general para el usuario) debe tener presente la gran importancia de la [accesibilidad a la Web](#). Los instrumentos de accesibilidad a la Web están diseñados para que cualquier persona que utilice cualquier tipo de tecnología para navegar por Internet, pueda visitar cualquier servidor Web y obtener una completa comprensión de la información allí contenida, y ser capaz de interactuar plenamente con él. Los servidores con impedimentos de accesibilidad no sólo representan un grave problema para las personas con ciertas discapacidades, en especial los que tienen impedimentos de visión, sino también para aquellos que utilizan navegadores basados en texto, personas con conexiones lentas y

aquellos que carezcan de aplicaciones audiovisuales. Una buena herramienta para evaluar rápida y eficazmente el grado de accesibilidad de páginas web concretas es '[Bobby](#)'.

Acceso Virtual

No se debe negar el acceso a las personas con discapacidades que no pueden llegar a una biblioteca. Los servicios que se proporcionen deben ofrecer la misma calidad de acceso a la información sobre los fondos que los que se facilitan en el propio edificio, y las mismas oportunidades para reservar y solicitar libros. Se pueden utilizar ordenadores portátiles para realizar búsquedas en el catálogo, y los teléfonos móviles para asegurar una rápida respuesta a cualquier pregunta. Las bibliotecas de Essex, por ejemplo, disponen de un servicio denominado "Readers without walls" en el que voluntarios llevan ordenadores portátiles a las casas de los usuarios confinados en sus hogares, de este modo pueden consultar el catálogo y realizar sus pedidos. Algunos lectores disfrutaron de la independencia de poder seleccionar sus propios libros a través de los ordenadores portátiles.

Formación de personal

Todo el personal, independientemente de qué puesto ocupe en la biblioteca, debe ser sensible a y tener conocimientos básicos de:

- las diferentes clases de impedimentos;
- las formas en las que diferentes condiciones afectan a la capacidad de utilizar los servicios y el entorno físico diseñado para la población en general.

Se debe proporcionar una formación especial como parte integrante de los programas académicos de los estudiantes de biblioteconomía, y además organizar con cierta frecuencia módulos de formación para el personal dentro de la biblioteca. Esa formación específica debería contemplar cómo interactuar con las personas discapacitadas (y en particular con aquellas que presentan impedimentos visuales, auditivos o ambos), reglas de cortesía, el uso de un lenguaje adecuado y técnicas descriptivas en el caso de usuarios con impedimentos visuales. Las habilidades de comunicación alternativa, como el lenguaje de signos, serían de gran ventaja.

En el caso que se contraten voluntarios para visitar a los usuarios confinados en sus hogares, ellos también necesitarán este tipo de formación, además de adiestramiento en la utilización de la tecnología, como los ordenadores portátiles cuando estos se utilicen.

Cooperación: Las bibliotecas públicas que piensen mejorar alguno de los aspectos mencionados arriba, deben considerar una estrecha [cooperación](#) con organizaciones y colectivos de su localidad que posean conocimientos especializados sobre este tema (asociaciones de discapacitados, centros educativos para jóvenes con discapacidades, centros asistenciales, colectivos con intereses especiales etc.). Las bibliotecas podrían obtener valiosos consejos sobre las barreras físicas e intelectuales existentes y las que se perciben, una comunicación más apropiada, sensibilidades etc. Es más, el compartir espacios, recursos y personal con otras instituciones relacionadas haría posible iniciar proyectos en común que no se podrían organizar por la biblioteca, ni por esas organizaciones por sí solas.

Publicidad: Puesto que la finalidad es atraer a los usuarios discapacitados a la biblioteca, o facilitar servicios a las personas confinadas en sus hogares, se debe dar a conocer, a través de la prensa local o mediante de boletines informativos de la propia biblioteca, cualquier mejora en el acceso o en los servicios, o cualquier actividad de integración que se organice, y difundirlo entre las organizaciones y colectivos antes mencionados. Algunas bibliotecas disponen de revistas especializadas que se distribuyen a los lectores confinados en sus hogares por parte de voluntarios. (Para una información más detallada véase [Design and Adaptation of Libraries and Services](#) de Dr. Gillian Burrington.)

Conclusiones de la encuesta

PULMAN ha llevado a cabo una encuesta en bibliotecas de 12 países, para determinar el grado de concienciación que se tiene sobre la discapacidad y conocer qué mejoras en el acceso y en los servicios se han realizado recientemente en las bibliotecas públicas europeas.

Implantación

Con la excepción de un reducido número de bibliotecas en las que ya se han iniciado proyectos al respecto, la mayoría todavía carece de accesos y servicios bibliotecarios adaptados a las personas con discapacidades. Considerando que un 10% de los europeos de cualquier padece algún tipo de impedimento, y que el porcentaje medio de discapacitados inscritos en las bibliotecas es de un 1% (promedio aproximado sobre todas las encuestas completadas), claramente se demuestra que nuestras bibliotecas no cumplen todavía con su responsabilidad social de proporcionar un acceso y unos servicios adecuados para esos colectivos.

Curiosamente, en todas aquellas bibliotecas donde se han implantado servicios especiales para discapacitados, el porcentaje de usuarios con discapacidades ha aumentado, y en algunos centros como la biblioteca de distrito de Pazardzik, Bulgaria, ihasta un 600% en cuatro años!

Acceso físico

La mayoría de las bibliotecas que participaron en la encuesta habían mejorado el acceso exterior e interior de sus edificios en los últimos años. En casi todos los casos se habían reemplazado puertas abatibles obsoletas o instalado ascensores. Aunque todos eran conscientes que seguía habiendo obstáculos e impedimentos físicos. Los más frecuentemente admitidos eran estanterías demasiado altas o demasiado bajas. Una experiencia destacable, que revela lo fructífero que puede llegar a ser la cooperación, fue la llevada a cabo por las bibliotecas públicas de Nimega y de Oss, Países Bajos. Sus edificios, de nueva planta, fueron diseñados con la asistencia del Werkgroep Integratie Gehandicaptten (Asociación para la Integración de los Discapacitados) y el Stichting Integratie Gehandicaptten in de Maatschappij (Fundación para la Integración Social del Discapacitado) respectivamente.

Accesibilidad intelectual a los contenidos

En la mayoría de las bibliotecas públicas el acceso a los contenidos se hace difícil para aquellas personas con impedimentos visuales o de lectura y con dificultades de aprendizaje, y para aquellos que no pueden utilizar sus manos o brazos. Debido a que este colectivo es relativamente pequeño y los costes de producción son altos, en la mayoría de países sólo se puede acceder a los materiales en formatos alternativos a través unos sistemas de producción y distribución centralizados. Algunas bibliotecas públicas sí poseen una pequeña colección de audio libros y de letra grande, pero es escaso el número de documentos en braille o estaciones de trabajo adaptadas. Por el contrario, otras han demostrado un espíritu innovador y cierta creatividad para reducir esta brecha (véase [Links](#)). La mayoría de estos proyectos pueden servir de modelo a bibliotecas en otras regiones y países, sin embargo debe señalarse que la digitalización jugará un papel cada vez más importante en iniciativas similares.

Formación de personal

La encuesta demostró que este aspecto no es una prioridad para la mayoría de las bibliotecas públicas, exceptuando aquellas donde se había desarrollado un proyecto específico. Pocos bibliotecarios conocen lenguajes de comunicación alternativa, como por ejemplo el lenguaje de signos. En la mayoría de los países tampoco se encuentran módulos especializados enfocados a temas sobre discapacidad en los centros de formación del personal bibliotecario, con la única excepción de Hungría. Muchas bibliotecas informan que su personal encuentra bastantes problemas cuando atienden a discapacitados, especialmente a la hora de comunicarse con personas sordas o con dificultades de aprendizaje, o que no dispone del tiempo necesario para ayudar a usuarios en sillas de ruedas o invidentes.

La Biblioteca Danesa para Ciegos ([DBB](#)) llevó a cabo un importante proyecto que puede servir de modelo a otras bibliotecas. Un programa de formación de personal que constaba de cinco sesiones de media jornada y al que invitaron a médicos, investigadores, trabajadores sociales y a usuarios que representaban a diversos grupos con discapacidades. Todos los participantes encontraron de gran utilidad estas charlas que trataban sobre los retos y necesidades, las aspiraciones y preocupaciones, las implicaciones prácticas y humanas y las soluciones propuestas.

Por otro lado, la Unidad de Acceso de la Universidad de Bristol, en colaboración con otros socios, tiene previsto la creación de un vídeo para concienciar al personal bibliotecario acerca de los diferentes problemas de los discapacitados.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Se deberán acelerar los esfuerzos para mejorar la accesibilidad al equipamiento de las TSI y a los contenidos de las páginas web para las personas discapacitadas, por medio de la implementación de las actuaciones previstas en el Plan de Acción eEurope referentes a la adopción de las [Pautas de Iniciativas de Accesibilidad a la Red \(WAI\)](#), la adecuación de la legislación a los principios de accesibilidad electrónica, y el impulso de las competencias del programa "Diseño para todos", sus aspectos relacionados y la publicación de sus Directrices.

La prestación de los servicios para discapacitados debe contemplarse desde la perspectiva de una amplia participación, la igualdad de oportunidades, la formación continua, y llegando a los miembros de la comunidad. El aumento del índice de envejecimiento de la población europea y del número potencial de usuarios con impedimentos de movilidad, de visión y auditivos, hace que el suministro de unos servicios adecuados resulte de vital importancia para la competitividad futura de las bibliotecas. Hay que tener en cuenta esta creciente demanda, a la hora de planificar futuros proyectos.

Acceso físico

Las bibliotecas públicas deben hacer lo posible para garantizar un fácil acceso a sus edificios y recursos, aunque no será siempre posible atender todas las necesidades, e incluso determinados requisitos pueden entrar en conflicto. Para facilitar el acceso al edificio es imprescindible que haya un número suficiente de efectivos de personal que pueda ofrecer su ayuda cuando se necesite.

Accesibilidad a los contenidos

La [investigación](#) llevada a cabo por la biblioteca y el departamento de estadística de la Universidad de Loughborough, UK, demostró que en el Reino Unido una media del 23% de la gente con problemas de visión, utiliza los ordenadores para buscar información. El porcentaje es mucho mayor entre los usuarios más jóvenes (un 98% para los menores de 25 años y un 53% para los comprendidos entre los 25 y 64 años). En Europa se espera un aumento rápido de este porcentaje, por lo que también se deberá tener en cuenta.

El espectacular aumento en el número de personas discapacitadas que utilizan ordenadores (especialmente los que presentan impedimentos visuales), determina que se deban realizar fuertes inversiones en materia de [digitalización](#). Gracias a que los documentos escaneados, mediante equipos especiales, pueden convertirse al formato que más se adecue a las necesidades del usuario discapacitado (letra grande, braille, audio, etc.), los centros bibliotecarios se liberarán de la urgente necesidad de ajustar sus políticas de adquisiciones e invertir en un mayor número de materiales en formatos alternativos.

El aumento de la información manejada electrónicamente plantea retos adicionales. Las personas discapacitadas, los que utilizan buscadores de texto, los que disponen de conexiones lentas y los que carecen de aplicaciones audiovisuales corren el peligro de convertirse en marginados sociales, al verse excluidos del acceso a la información y al aprendizaje. Esto es una paradoja, especialmente en el caso de personas con necesidades

especiales, ya que "la tecnología puede facilitar su integración social" (Erkki Liikanen, miembro de la Comisión Europea, [The Future of the eEurope Action Plan](#), febrero 2002). Hay que evitar la creación de una subclase de pobres en información, puesto que la integración digital se está convirtiendo en "un imperativo social y un deber del Estado del bienestar". Una de las mayores responsabilidades y retos para las bibliotecas públicas en la próxima década será proporcionar, a todos los miembros de la comunidad, un acceso adecuado a la información electrónica.

Acceso Virtual

El acceso remoto, en el que se incluiría las redes inalámbricas, acercará todos los servicios a aquellas personas que no puedan acceder por sí mismas a las instalaciones de la biblioteca. Las pautas sobre digitalización y los desarrollos en sistemas integrados de bibliotecas presentan aplicaciones evidentes para los usuarios de la biblioteca confinados en sus hogares, y de especial relevancia resulta la pauta sobre suministro de servicios digitales multimedia. Por ejemplo, los usuarios confinados en sus domicilios podrían utilizar los catálogos online, servicios de consulta online tal como "Ask a Librarian", servicios de correo electrónico para establecer contacto con la biblioteca, y líneas de chat y videoconferencia para hablar con el personal bibliotecario y con otras personas (p.e. en un club de lectura). Especial importancia presentan los libros electrónicos y las revistas electrónicas que se solicitan online y que se descargan en los ordenadores personales. (Véase [acceso remoto](#).) Algunos de estos métodos también se pueden utilizar para proporcionar acceso a este colectivo de usuarios a los archivos y museos.

Formación de personal

Los centros de formación de profesionales y los propios bibliotecarios deben sensibilizarse con los problemas de los discapacitados para que las bibliotecas públicas sean competitivas. La creciente importancia de la tecnología informática hace que se deba proporcionar una formación periódica en el uso de los equipos. Si el personal desconoce como usar dicha tecnología, no será capaz de atender a los usuarios y de fomentar su utilización

Otros temas

Es posible realizar avances incluso en aquellas bibliotecas que carezcan de los recursos económicos necesarios para realizar cualquier modificación a nivel técnico, o de estructura de mayor envergadura. Asociaciones de minusválidos, centros de atención y escuelas de educación especial pueden ayudarnos a evaluar las actuales condiciones de accesibilidad y formular algunas sugerencias de posibles mejoras. Las actividades llevadas a cabo en la Biblioteca Regional de Varna y en bibliotecas públicas de Colombia son unos buenos ejemplos de provisión de servicios especiales sin coste alguno. Un primer paso hacia la creación de esa cultura bibliotecaria sensible hacia los problemas de los discapacitados, y que tampoco conlleva ningún gasto, puede hacerse siguiendo el ejemplo de la DBB con su política de formación de personal (Véase [Links](#).)

La conclusión importante es que aquellas bibliotecas que facilitan el acceso y que son sensibles a las necesidades de los discapacitados, a la vez también serán más accesibles y de fácil utilización para el resto de los usuarios.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Los criterios para la inclusión de los siguientes ejemplos son: hasta qué punto se ha mejorado el acceso físico y la accesibilidad a los contenidos, la formación proporcionada al personal bibliotecario, y la capacidad de transferir la información y resultados del proyecto a otras bibliotecas. Se proporcionan enlaces web cuando sea posible.

Bulgaria

Biblioteca de distrito en Pazardzik

Formando parte de un proyecto dirigido específicamente a personas discapacitadas, en 1995 se creó el "Centro de Servicios Bibliotecarios e Informativos para Discapacitados", diseñado

para facilitar el acceso físico a sus instalaciones, y a una variedad de servicios como son catálogos y terminales de consulta adaptados, audio libros, y acceso gratuito a Internet. Los nueve bibliotecarios que vienen desarrollando estos servicios de acceso recibieron una formación añadida. El número de usuarios con discapacidades se ha multiplicado por seis desde 1995.

Biblioteca Regional de Varna

Trabaja en cooperación con el Centro Nacional de Rehabilitación Social y el Centro para Discapacitados de Varna facilitando la entrega a domicilio de libros, organizando veladas literarias y encuentros con autores para personas con variados tipos de impedimentos.

<http://www.libvar.bg/>

Colombia

Préstanos tus ojos

Se trata de un proyecto iniciado por una biblioteca pública que cuenta con la colaboración de 170 personas que se ofrecen como lectores voluntarios a personas invidentes.

Dinamarca

Biblioteca pública de Ringsted

Cuenta con áreas especiales en las que se proporcionan ordenadores y acceso a Internet para jóvenes, personas mayores e invidentes. En el área para mayores se dispone de una estación de trabajo adaptada. Además alberga una colección de materiales alternativos. Todo el personal ha recibido formación para atender las necesidades de las personas discapacitadas, dentro de un proyecto realizado en el 2001 y denominado "Internet para todos".

<http://www.ringstedbib.dk/>

España

Centro Cultural y Bibliográfico (ONCE)

La Organización Nacional de Ciegos Españoles cuenta con una red de 33 bibliotecas especiales por todo el país, que actúan al mismo tiempo como centros bibliográficos. La existencia de estas bibliotecas supone que las personas invidentes apenas utilicen las bibliotecas públicas, aunque se han promovido algunos intentos para desarrollar trabajos en común.

<http://www.once.es/home.htm>

Biblioteca municipal "Juan Pablo Forner" de Mérida

Esta biblioteca municipal ha puesto en marcha una serie de programas dirigidos a personas discapacitadas, personas con impedimentos visuales o auditivos, toxicómanos e inmigrantes. Véase el artículo publicado en el I Congreso Nacional de Bibliotecas, Valencia, 29,30 y 31, Octubre, 2002, "La biblioteca municipal Juan Pablo Forner de Mérida y sus colectivos específicos".

http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/sumario.pdf

<http://www.badajoz.org/bibliomerida/ficha.php>

Estonia

Biblioteca Estonia para los Ciegos

Presta servicio a ciegos y personas con impedimentos visuales de todo el país y, mediante el préstamo interbibliotecario, incluso en el extranjero.

<http://www.epr.ee/pimeleht.html#english>

Biblioteca Central del condado de Võru (<http://lib.werro.ee>):

- dispone de un servicio de préstamo en la organización estonia para las personas discapacitadas (<http://www.epikoda.ee/inglise.htm>), que funciona los jueves de 12.00 a 17.00;

- ha desarrollado una larga y fructífera colaboración con la Asociación de Información para los Ciegos "Helikiri". La biblioteca ha adquirido audio libros y programas de radio en CD, publicados por la asociación, que se pueden solicitar en préstamo domiciliario;
- presta ayuda a la escuela Võru Järve, a la que asisten niños discapacitados de todo el país, y ha organizado visitas conjuntas a la biblioteca en las que le presentan libros;
- colabora con el Centro de Bienestar Social del Condado de Võru en diversos proyectos educativos y sociales. La asociación de padres solteros "Tulevik" se reúne una vez al mes en la biblioteca, coordinada por el director del proyecto del centro Kersti Kõosaar.

Biblioteca Central del condado de Lääne

Dispone de un servicio de préstamo y un punto de acceso a Internet para personas discapacitadas en el Centro de Servicios Sociales de Haapsalu y un PIAP en el Centro de Rehabilitación de la misma localidad (patrocinado por el Look@World Project (<http://www.vaatamaailma.ee>). Las personas invidentes o con impedimentos visuales disponen de audio libros.

Biblioteca Nacional de Estonia y el Ministerio de Cultura

Han organizado cursos de formación para mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios a las personas discapacitadas.

<http://www.nlib.ee/inglise/rr/irr02.html>

Francia

Biblioteca pública de Burdeos

Destaca su sección "Espace Didérot" que cuenta con 4 cabinas de lectura con pasapáginas, aumentadores de pantalla, escáneres, aplicaciones informáticas específicas, programas de reconocimiento de voz e iluminación individual y graduable. También dispone de materiales en formato alternativo. El personal recibe formación periódica, y cuenta con un empleado adiestrado en el lenguaje de signos. La biblioteca de Burdeos asesora a otras bibliotecas públicas del país.

<http://www.bordeaux-city.com/cbiblio.htm>

<http://www.bpi.fr/debats/handicap/stdenis.html>

Grecia

Biblioteca de la Universidad de Macedonia, Tesalónica

La accesibilidad a los contenidos se ha garantizado mediante la transcripción del material de estudio a formato digital, y proporcionando además una estación de trabajo adaptada (lector de pantalla, reconocimiento de voz, teclado e impresora en Braille, aumentador de pantalla, escáner). Su servidor de páginas web cumple con los requisitos de accesibilidad. Todos los empleados participaron en dos seminarios de concienciación y sensibilización, y recibieron formación para poder utilizar los equipos adaptados.

<http://www.lib.uom.gr/english/index.html>

Hungría

Biblioteca del Condado de Verseggy Ferenc, Szolnok

Desde 1998 la biblioteca ha adquirido 1000 audio libros, ha editado un catálogo en braille, un plano de la biblioteca en braille, proporciona acceso a Internet y un ordenador que permite pasar de texto a voz. Cuenta con una persona adiestrada en el lenguaje de signos y se imparte formación a los bibliotecarios responsables de esos servicios especiales. Los puntos de acceso y puestos de consulta se han adaptado a los usuarios en sillas de ruedas. Su objetivo ha sido la creación en Szolnok de una biblioteca de calidad que sirva de ejemplo para otros centros.

<http://www.vfmk.hu/>

Programa de apoyo bibliotecario y mejora de servicios para los usuarios con minusvalías

Son proyectos patrocinados por la Fundación Soros que buscan la creación de nuevos servicios para los usuarios invidentes y con minusvalías de diversas bibliotecas húngaras y

ayudarlas a atender las necesidades de estas personas por medio de la adquisición del equipamiento y los materiales adecuados.

Letonia

Biblioteca Gulbene

Gulbene es un centro regional de Letonia oriental. Su biblioteca no es sólo una biblioteca central regional, sino que además es una de las pocas bibliotecas en el país que dispone de unos servicios electrónicos avanzados tanto para los usuarios como para los bibliotecarios, y en la planta baja, donde se encuentra el centro de información de la biblioteca, el acceso público a Internet y la sala infantil, cuenta con un acceso fácil para personas en sillas de ruedas y carritos de bebé. La biblioteca además proporciona servicio domiciliario a personas confinadas en sus hogares. <http://www.gulbenesbiblioteka.lv>.

Biblioteca Central de Bauska

Se han instalado varios ordenadores con conexión permanente a Internet y se ha iniciado el programa de formación de usuarios "¡Aprende!, ¡Prepárate!, ¡Utiliza!" dirigido a personas con discapacidades entre otros.

<http://www.bauska.lv>

Moldavia

La Tercera Edad como centro de atención

Un servicio de biblioteca tradicional con un enfoque distinto. Sus objetivos principales son: el estímulo e integración de las personas de la tercera edad a la vida cultural y social de la comunidad; el conocimiento de sus experiencias y potencial intelectual; y atraerlos a la biblioteca.

[http://www.osi.hu/nlp/Files to be added/Matching Funds2000.htm](http://www.osi.hu/nlp/Files%20to%20be%20added/Matching%20Funds2000.htm)

Países Bajos

Anders Lezen Punten (Otros puntos de lectura)

Las bibliotecas públicas de Eindhoven, Hellendoorn, Maastricht, y Nimega disponen de materiales de lectura adaptados (audio libros, periódicos y revistas habladas, ayudas para la lectura, ordenadores con reconocimiento de voz, y aumentador de pantalla). Se utilizan cada vez más por el público en general, pero particularmente por personas disléxicas, personas mayores y personas con enfermedades crónicas.

http://www.nlbb.nl/?t=anders_lezen&sub=3

Biblioteca Municipal de Haarlem

Los niños con dificultades para leer pronto podrán disfrutar del programa denominado "Makkelijk Lezen Plein" (Área de Lecturas Fáciles), un nuevo proyecto que se encuentra en fase de desarrollo.

<http://www.hollandnet.nl/bibliotheek/haarlem/>

Zeeuwse Bibliotheek

Esta biblioteca ha creado el departamento BEZIK (Bibliotheek voor Bejaarden, Zieken en Gehandicapten / Biblioteca para personas Mayores, Enfermos y Discapacitados) que se centra en servicios para personas con discapacidades, proporcionando una gran variedad de materiales en formato alternativo.

<http://www.zebi.nl/>

Portugal

Biblioteca Nacional

Ofrece gratuitamente su catálogo y una revista en Braille, en formato impreso y disquete.

<http://www.bn.pt/>

Reino Unido

Biblioteca del condado de Essex

Proporciona un servicio postal de préstamo de casetes y acceso gratuito a audio libros, videos y CDs para personas con dificultades de lectura. Además se celebran sesiones de lectura de libros para atraer a personas con deficiencias visuales. Se realizan periódicamente cortas sesiones de concienciación dirigidas al personal de la biblioteca. En la actualidad, las nuevas tecnologías de acceso se están introduciendo en muchas bibliotecas, a la vez que se programan actividades de formación para el personal

Readers without walls, servicio de las bibliotecas de Essex que permite a los lectores confinados en sus domicilios acceder al catálogo a través de ordenadores portátiles.

<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter17.html#17.6>

<http://www.literacytrust.org.uk/campaign/elderly.html>

http://www.cilip.org.uk/groups/csg/si/egs_sxgroups.html

Biblioteca de Manchester

Dispone de puestos para personas con dificultades de visión y también de equipos que permiten pasar de texto a voz. Se ha organizado un programa formativo para la atención de personas con deficiencias visuales que recibe de manera escalonada todo el personal del servicio durante media jornada.

<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter17.html#17.6>

(En este sitio se describen también otros ejemplos de prácticas de calidad del Reino Unido, y en los servidores Web de las bibliotecas del condado de Essex.)

República Checa

Biblioteca sin barreras

Programa desarrollado en la biblioteca pública de Petr Bezruc, destinado tanto para usuarios como para el personal de la misma, con el objetivo de ayudar a los usuarios discapacitados en la utilización de los nuevos servicios de la biblioteca, entre los que se incluye el acceso a Internet y los materiales audiovisuales.

<http://www.osi.hu/nlp/>

Suecia

Proyecto Soportes Abiertos Interactivos /Aprendizaje a distancia

Desarrollado por la Clínica de Deficiencias Visuales de Gothenburg, el Instituto para la Búsqueda de Empleo, la biblioteca municipal de Gothenburg, 18 bibliotecas y fabricantes de equipos especiales. Sus objetivos han sido: la creación de puestos de trabajo para personas que difícilmente pueden encontrar un empleo debido a su discapacidad, la apertura de bibliotecas para personas con dificultades lectoras, y el aumento del nivel de utilización de los servicios por parte de este colectivo. Se instalaron equipos adaptados en las bibliotecas participantes y se emplearon a personas con discapacidad como ayudantes de Material Audiovisual Interactivo. Después del periodo de formación, cada biblioteca empleó un ayudante y se habilitó una mesa de consulta para personas con impedimentos visuales.

<http://www.stadsbiblioteket.goteborg.se/avdelning6/openmedia2.html>

Biblioteca del condado de Härnösand

Inspirada en la Biblioteca Nacional para niños discapacitados de Londres, esta biblioteca creó la Manzana, una biblioteca especializada para niños discapacitados, que dispone de libros para invidentes, estaciones de trabajo adaptadas y sus bibliotecarios ofrecen apoyo a sordos, ciegos, etc.

<http://www.sambiblioteket.bib.mh.se/>

ANEXO

Leyes, recomendaciones y pautas de ámbito nacional e internacional sobre acceso y servicios para personas discapacitadas:

Alemania

- Barrierefreies Bauen, DIN 18024-2, Noviembre 1996

Bélgica

- Información acerca del acceso vía Vzw Toegankelijkheidsbureau, Koorstraat 1, Hasselt
- Steunpunt Toegankelijkheid Vlaanderen se encuentra en proceso de desarrollo

Bulgaria

- Normativa N1, 10 de enero de 1995
- Ley de protección, rehabilitación e integración social para personas con discapacidades, 1995, reformada 2001

Estonia

- Ley de Bienestar Social de la República de Estonia, Apéndice de recopilaciones legislativas 94,1158,1999

Grecia

- Ley 2831/2000, <http://www.tee.gr/info.htm>
- "Desarrollo de servicios bibliotecarios para personas con deficiencias visuales: guía para las bibliotecas griegas"
- Pautas especializadas sobre "Planificación para facilitar el acceso a los transportes y una vida independiente para las personas con discapacidades" Ministerio de Medio Ambiente y Obras Públicas 1986-2000. <http://www.minenv.gr/1/162/16203/g1620300.html>

Hungría

- Ley de 1998 (No. 26)
- Ministerio de Cultura: Ley de Bibliotecas de 1997

Irlanda

- Departamento de Medio Ambiente y Administraciones Locales: Branching Out: a new public library service, Diciembre 1998 <http://www.environ.ie/press/publib.html>

Países Bajos

- NBLC 'Statuut voor de Openbare Bibliotheek', Estatuto de la biblioteca pública.
- Manual 'Geboden Toegang', Wijk, M. et al (1995) <http://www.bk.tudelft.nl/d-arch/dfa/publi.htm>

Polonia

- Directiva del Ministerio de Gestión del Territorio y Obras Públicas de 15 de diciembre de 1994: requerimientos técnicos para edificios y su emplazamiento
- Carta de Derechos para personas con discapacidades; Resolución del Sejm de la República de Polonia de 1 de agosto de 1997
- Resolución no. 212/99 de la Junta de inversiones públicas para la rehabilitación de los discapacitados de 26 de mayo de 1999

Portugal

- Ley 123/97 (22 de mayo), 95/99 (25 de agosto), 96/99 (26 de agosto), 97/99 (26 de agosto)

Rumania

- Ordenanza urgente no. 102, 29 de junio de 1999
- Ordenanza urgente no. 40, 25 de abril de 2000
- Ordenanza urgente no. 47, 29 de marzo de 2001
- Orden 649, de 25 de abril de 2001

Reino Unido

- Resource - The Council for Museums, Archives and Libraries: The Disability Directory (orienta a museos y galerías de arte en la forma de mejorar sus servicios para atender a las personas con discapacidades) <http://www.resource.gov.uk/information/publications/00pubs.asp>
- Resource - The Council for Museums, Archives and Libraries: Learning and Access Strategy (guía de apoyo para la formación continua, el cambio social y el desarrollo

comunitario dirigido a museos, archivos y bibliotecas)

<http://www.resource.gov.uk/information/publications/00pubs.asp>

- Department for Culture, Media and Sport (Libraries and Archives Division): Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries - Normas y valoraciones , 12 de febrero de 2001

http://www.culture.gov.uk/heritage/libraries_papers.html

- Ley contra la discriminación de los discapacitados, 1995
<http://www.nlbuk.org/bpm/chapter3.html>
- Resource - The Council for Museums, Archives and Libraries: Library services for visually impaired people: a manual of best practice <http://www.natlib.co.uk/bpm/>
- "Out of sight but not out of mind". Visually impaired people's perspective of library and information services, LISU Occasional Paper no. 29, Noviembre de 2001.

Gales

- National Assembly for Wales: Comprehensive, Efficient and Modern Public libraries for Wales. Normas y valoraciones, Septiembre 2001

Para referencia:

Unión Europea

- Directiva 2001/29/EC del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 para la armonización de ciertos aspectos del Copyright y derechos afines en la Sociedad de la Información <http://www.eurorights.org/eudmca/CopyrightDirective.html>
- Igualdad de oportunidades para personas con discapacidades
http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-prot/disable/index_en.htm

Canadá

- Pautas canadienses sobre Servicios de Información y Biblioteca para personas con discapacidades, febrero de 1997 <http://www.cla.ca/about/disabils.htm>

IFLA

- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de biblioteca pública, Publicaciones IFLA vol. 97, 2001, ISBN 3-598-21827-3 <http://www.ifla.org/III/misc/ifla-un.htm>

USA

- Ley para americanos con discapacidades P.L. 101-336, 1990, títulos II y III
<http://www.access-board.gov/about/ADA.htm>
- Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1998 <http://www.access-board.gov/about/Rehab Act Amend-508.htm>
- Smithsonian Accessibility Program, Office of the Provost: Directrices Smithsonianas para accesibilidad en el diseño de exposiciones
<http://www.si.edu/opa/accessibility/exdesign/start.htm>

NACIONES UNIDAS

- Día Internacional de las Personas Discapacitadas 3 de Diciembre de 2002 – En este sitio se encuentra un listado muy útil de publicaciones entre las que se incluye la Declaración de los Derechos del Discapacitado
<http://www.un.org/depts/dhl/dispersons/>

Volver a la página de [Inicio](#)

SERVICIOS DE BIBLIOTECA PÚBLICA PARA NIÑOS Y CENTROS DE ENSEÑANZA

SUMARIO

ÁMBITO

Estas pautas se centran en las actividades y en los servicios basados en las TSI que pueden ofrecer las bibliotecas públicas para ayudar a los niños a desarrollar una actitud positiva hacia el aprendizaje. Esto va en consonancia con los objetivos del plan e-Europa de contribuir en su desarrollo como seres humanos capaces de participar en la sociedad, inculcándoles una conciencia ciudadana y un sentido comunitario.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Los usuarios infantiles requieren unos servicios que favorezcan su desarrollo de diversas formas: en el ámbito intelectual, emocional, social y educacional, y en la adquisición del lenguaje y de habilidades motrices. Las bibliotecas pueden fomentar este desarrollo a través de la diversión y el juego. Además pueden ofrecerles la oportunidad de desenvolverse socialmente, adquirir un sentido estético y desarrollar la afición por la literatura y el arte.

Estas nuevas destrezas fundamentales se definieron en la reunión del Consejo de Europa celebrado en Lisboa en el año 2000, como la destreza en la utilización de las tecnologías de la Información, la adquisición de segundas lenguas, la cultura digital, el saber desenvolverse socialmente y el tener un espíritu emprendedor. Resulta necesario desarrollar mucho más los servicios basados en las TSI dirigidos a la población infantil, incluyendo los ofrecidos por las bibliotecas públicas, para fomentar una actitud positiva hacia el aprendizaje.

Para esto se requiere de una cooperación eficaz entre las bibliotecas y otras instituciones de la localidad. Aunque las bibliotecas, los archivos y los museos desempeñan un papel cada vez más importante en el apoyo del sistema educativo, una mayor implicación en la planificación de los programas curriculares, permitiría a dichas instituciones establecer estrategias de cooperación más efectivas en apoyo de la educación reglada. Se necesita una estrecha colaboración con los centros educativos, y en particular con las bibliotecas escolares. Los servicios de biblioteca en las escuelas en Inglaterra cubren el 75% de la población escolar. Con frecuencia, se organizan por parte de las propias bibliotecas públicas y actúan como nexo de unión entre los colegios y las bibliotecas públicas. El conocimiento que poseen acerca de los programas de estudios puede enriquecer las funciones de apoyo a las tareas escolares que pueden prestar las bibliotecas. En numerosas ocasiones, trabajan en conjunto para posibilitar el que las bibliotecas presten un apoyo más efectivo a la educación y al desarrollo de la lectura, y de una forma cada vez más patente, facilitan vías de cooperación dentro de la localidad entre las redes bibliotecarias para el aprendizaje de las TCI y los centros de enseñanza.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Los servicios infantiles pueden ofrecerse online a través de Internet, o bien a través de otras redes digitales, y pueden desarrollarse por la propia biblioteca o en colaboración con otras organizaciones culturales y educativas. Al compartir fondos y recursos, se persigue proporcionar un apoyo efectivo a la educación formal y no reglada a cualquier nivel, incluida la educación a distancia. La tipología de usuarios que acuden a las bibliotecas infantiles incluye niños, padres, educadores y familiares.

Las bibliotecas públicas pueden proporcionar:

- un lugar de encuentro para toda la comunidad, y mantener una estrecha relación con colegios, familias y otros grupos dentro de la localidad;
- un espacio de aprendizaje interconectado que estimule la lectura, la formación continua y la utilización de las TSI, y extender estas actuaciones a colegios, hogares o a cualquier lugar a través de servicios de tecnología Web;
- el facilitar la realización de las tareas escolares;

- formas de ocio compartido entre adultos y niños a través del libro, el ordenador y las TSI, la música, el teatro, el cine y otras actividades culturales;
- una contribución decisiva para el desarrollo de cualquier forma de conocimiento: habilidades lectoras, conocimiento digital, visual y de medios audiovisuales;
- un apoyo a la integración social y el afianzamiento de la identidad cultural;
- oportunidades, actividades y recursos de aprendizaje basados en programas educativos.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Responsables políticos, asociaciones profesionales, bibliotecas públicas, museos, archivos, colegios y otras instituciones culturales y educativas deben trabajar juntos para avanzar en el desarrollo de una política de los servicios bibliotecarios infantiles que conduzca hacia la Sociedad basada en el conocimiento y el aprendizaje.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas tratados en estas Pautas incluyen:

[Servicios ofrecidos](#)

[Tipología de usuarios](#)

[Niños con necesidades especiales](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Estas Pautas se centran en las actividades y los servicios basados en las TSI que pueden ofrecer las bibliotecas públicas, y donde sea adecuado, los museos y los archivos, para ayudar a los niños a desarrollar una actitud positiva hacia el aprendizaje. Esto va en consonancia con los objetivos marcados en el Plan e-Europa que pretende contribuir en su desarrollo como seres humanos capaces de participar en la sociedad, inculcándoles una conciencia ciudadana y un sentido comunitario.

La [Convención sobre los Derechos del Niño](#) establece que "*el niño debe estar plenamente preparado para una vida independiente en sociedad...*", y, "*El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin distinción de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño*".

Las bibliotecas públicas, como instituciones que [integran a toda la sociedad](#), deben posibilitar el acceso a sus instalaciones a los niños, sin distinción de edad, nivel social, educación, sexo, raza, procedencia o si presentan necesidades especiales.

Los usuarios infantiles requieren unos servicios que favorezcan su desarrollo intelectual y emocional, la adquisición del lenguaje, y sus habilidades sociales, educacionales y motrices. Las bibliotecas, los museos y los archivos pueden fomentar este desarrollo a través del ocio. Pueden ayudar en su crecimiento proporcionándoles oportunidades para desenvolverse socialmente, fomentar su sentido cívico, adquirir un sentido estético y desarrollar la afición por la literatura y el arte.

En una época donde existen muchos estímulos compitiendo entre sí, las bibliotecas públicas tienen un papel muy importante en el fomento de la lectura entre los niños. Existe un acuerdo generalizado en que acercarlos desde muy pequeños a los libros les ayuda a desarrollar el interés por la lectura (véase [Bookstart](#)). Los dos primeros años de aprendizaje del bebe son de vital importancia. Un 75% del desarrollo del cerebro ocurre en esos dos primeros años de vida. Las implicaciones de este dato son muy significativas para los agentes implicados en ese proceso de adquisición de la lectura.

En la reunión del [Consejo Europeo de Lisboa celebrado en Lisboa en el año 2000](#), se definieron una serie de nuevos conocimientos fundamentales que las instituciones educativas y culturales deberían incluir en sus programas de actuación. Entre ellos figuran la destreza en la utilización de las tecnologías de la Información, la adquisición de segundas lenguas, la cultura digital, el saber desenvolverse socialmente y el motivar un espíritu emprendedor. Por estas razones, sería necesario desarrollar mucho más los servicios TSI dirigidos a la población infantil, incluyendo los ofrecidos por las bibliotecas públicas, para fomentar una actitud positiva hacia el aprendizaje y desarrollar sus habilidades para procesar la información recibida.

Hay que establecer unas claras normas de utilización del servicio de acceso a Internet por parte de los usuarios infantiles, y determinar si se permite el acceso a las líneas chat. Los padres pueden mostrar su preocupación de que sus hijos accedan a páginas inadecuadas, por lo que habrá que utilizar software de filtrado y la aceptación de unas normas de uso que requerirán del consentimiento por parte de los padres.

Las bibliotecas públicas ocupan una posición de privilegio en su relación con las autoridades locales y con otras entidades culturales y educativas, ello supone una excelente oportunidad para intensificar su papel de apoyo del sistema educativo escolar. Las naciones, regiones y municipios (especialmente en aquellas comunidades rurales y aisladas con escaso número de conexiones a Internet, y donde las bibliotecas escolares carecen de recursos para apoyar el estudio y las tareas de clase) podrían hacer un mejor uso de las bibliotecas públicas, puesto que éstas proporcionan orientación, formación y acceso a recursos informativos y educativos que de otra forma serían inalcanzables.

Las bibliotecas públicas, puesto que son puntos de contacto y lugares de encuentro de la población local, pueden llegar a identificar y reconocer las necesidades reales o potenciales de información, educación y aprendizaje de la comunidad a la que sirven. Son y siempre han sido distribuidores de información. En estos últimos años se ha empezado a invertir en infraestructuras y formación de personal, ello puede aprovecharse para mejorar y desarrollar nuevos servicios que sirvan de apoyo a la educación en todos sus niveles.

Esto requiere de una cooperación efectiva entre las bibliotecas municipales y otras instituciones de la localidad. Una mayor participación por parte de las asociaciones profesionales a la hora de discutir los programas educativos ofrecería a las bibliotecas, museos y archivos una oportunidad de estrechar su colaboración en apoyo de la educación reglada.

Las bibliotecas públicas, los archivos y los museos todavía siguen funcionando de forma aislada, a pesar de que se les considere como "instituciones de la memoria" que deben formar parte de una red de apoyo al aprendizaje. Es necesario ejercer presión para unificar los esfuerzos de estas tres instituciones culturales y dar respuesta a las necesidades de un nuevo paradigma: la sociedad del aprendizaje.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

En la actualidad los países en los que mejor se han implantado servicios para niños basados en las TSI, presentan una irregular distribución geográfica. Lo que sí tienen en común son políticas nacionales dirigidas a luchar contra el analfabetismo, al fomento de la lectura y a un mejor uso de la infraestructura existente de las TSI. Esas bibliotecas con frecuencia participan como socios o coordinadores en proyectos nacionales o de más amplio alcance.

Se pueden proporcionar servicios y actividades para niños

- en la biblioteca, museos o archivo administrativo;
- on-line a través de sitios Web;
- a través de otras redes digitales;
- en los colegios;
- a través de museos y bibliotecas móviles;
- por medio de la realización de actividades en el extrarradio de la comunidad.

Estos servicios pueden ofrecerse bien a través de la propia biblioteca o en colaboración con otras organizaciones culturales y educativas. La cooperación con otras instituciones de la memoria (bibliotecas, museos y archivos) proporcionaría un apoyo más efectivo a la educación reglada a cualquier nivel, y también a la educación a distancia, al compartir fondos y recursos y al aprovecharse de las oportunidades que nos brindan las TSI.

Las bibliotecas, archivos y otras instituciones culturales del municipio que colaboran con los centros educativos, deben establecer una [agenda común de trabajo](#), donde se definan los recursos y servicios que pueden prestar conjuntamente. Proyectos multisectoriales de TSI como el mencionado, tienen muchas más posibilidades de ser financiados, puesto que suponen un claro esfuerzo que persigue optimizar y hacer un uso más eficaz de los recursos públicos. Un buen ejemplo es CHIMER (<http://www.chimer.org/>)

Servicios

Las bibliotecas públicas pueden llegar a ofrecer:

- un lugar de encuentro para toda la comunidad, y mantener una estrecha relación con colegios, familias y otros grupos dentro de la localidad. Deben posibilitar el desarrollo del asociacionismo, y de esta forma conseguir unos servicios más adecuados para niños, padres y educadores;
- un espacio de aprendizaje interconectado que estimule la lectura, la formación continua y la utilización de las TSI. Este entorno se puede extender a colegios, hogares y en la práctica, a cualquier lugar a través de servicios de tecnología Web;
- el facilitar la realización de las tareas escolares, como por ejemplo por medio de [tareas en grupo](#), y enlaces a sitios web que sirven de ayuda a las tareas de clase, especialmente diseñados para los escolares que viven en zonas aisladas o que no les es posible acudir a la biblioteca;
- formas de ocio compartido entre adultos y niños a través del libro, la lectura de cuentos, el ordenador y las TSI, los juegos, la música, el teatro, el cine y otras actividades culturales - incrementado las oportunidades para un uso más constructivo del tiempo libre. El ambiente de la biblioteca deberá diseñarse conjuntamente para hacer que los niños se sientan seguros y felices;
- una contribución decisiva para el desarrollo de cualquier forma de conocimiento incluyendo:
 - habilidades lectoras - a través de libros y de la lectura de cuentos en formato electrónico por Internet, programas de lectura para las vacaciones de verano, etc.;
 - conocimiento digital - creando servicios para niños basados en las TSI. Por ejemplo adiestrándolos en la navegación y búsqueda a través de Internet, a la vez que se les enseñara a evaluar el contenido y la relevancia de las páginas web, y videojuegos para adiestrarles en las TSI de un modo más ameno (véase [BECTA](#));
 - conocimiento visual - a través de pósteres, anuncios e imágenes de ordenador;
 - conocimiento de los medios de comunicación - el acceso a periódicos, TV y radio a través de la WWW;
- paquetes de recursos de aprendizaje en colaboración con centros educativos - las bibliotecas ofrecen redes cooperativas y directorios WWW de recursos informativos, y además paquetes formativos de ámbito local en apoyo a los currícula y planes de estudio nacionales y/o locales;
- apoyo a la [integración social](#) centrándose en los contenidos y actividades multiculturales y [multilingües](#) y además en los servicios para niños con discapacidades;
- una mayor conciencia de la diversidad cultural. Hay que fomentar las raíces culturales de los niños, afianzando su sentido cívico y a la vez su identidad cultural (véase [Chimer](#)).

En su mayor parte, todo lo anterior también puede aplicarse a los museos y los archivos. Los museos en particular pueden ser lugares excitantes para los niños y las familias, y muchos de ellos han desarrollado sitios Web interactivos. Los archivos se muestran menos activos en atraer a los niños; los archivos administrativos y lo que en ellos se almacena no resultan demasiado atractivos para los ojos de un niño. Sin embargo, la tecnología hace posible el acceso sin peligro o deterioro de documentos originales de valor.

Tipología de usuarios de las bibliotecas infantiles y escolares

- Usuarios infantiles en la biblioteca pública: la biblioteca debe atender a la **población infantil** de la localidad en su conjunto y no sólo a sus usuarios actuales. El desarrollo de los servicios se hará teniendo en cuenta las necesidades de los niños.

- Los servicios infantiles se dirigen igualmente a los **padres y a los profesionales responsables de su educación** (cuidadores y profesores). Así pues, la colaboración con ellos resulta imprescindible para el desarrollo de unos servicios que realmente respondan a las necesidades de los niños. Se les prestará apoyo informativo y asesoramiento por medio de entornos interconectados. Los niños más pequeños necesitan la ayuda de sus padres, cuidadores o maestros para visitar la biblioteca o para utilizar los ordenadores en su casa. Estos servicios tendrán más éxito y se usarán en mayor medida, si resultan atractivos para ambos.
- La **familia** también es un importante grupo de usuarios al que se le debe brindar apoyo a través de programas de lectura y alfabetización (véase [Lads & Dads](#)) - las bibliotecas pueden proporcionar servicios para niños, sus padres y los abuelos. Es necesario reconocer la importancia del papel que desempeña la familia en la educación del niño. La confianza por parte de la familia en los servicios infantiles que prestan las bibliotecas se obtiene cuando su personal trabaja en colaboración con especialistas en educación infantil. De esta forma se aseguran unos servicios adecuados a las distintas etapas de desarrollo del niño y las necesidades familiares. Los horarios de apertura además deben ser lo más cómodos posibles para la familia, de tal manera que puedan visitar la biblioteca o el museo junto con los padres.
- Así mismo, son también clientes los colegios, jardines de infancia y guarderías. Se organizan actividades especiales para ellos, bien en la biblioteca o en el museo, en sus propios locales, o en la comunidad. Por ejemplo, las bibliotecas pueden ofrecer préstamos colectivos (lotes de libros sobre temas determinados), los museos pueden facilitar colecciones de objetos para su utilización en clase, y se pueden concertar visitas a los museos u otros lugares del patrimonio en los que se pueden disfrazar y así mejor identificarse con la vida de las personas de otra época o lugar.

Niños con necesidades especiales

Las bibliotecas públicas son instituciones clave a la hora de prestar servicios basados en las TSI en entorno digital, que pueden usarse tanto dentro de la propia biblioteca como de forma remota. Los servicios infantiles van destinados a todos aquellos niños con algún tipo de [discapacidad](#) física; dificultades de aprendizaje, problemas de conducta, necesidades específicas culturales o [idiomáticas](#), y desventajas educacionales o económicas

A veces, ya sea por elección o por necesidad, se enseña a los niños en su propia casa. En estos casos las bibliotecas, los archivos y los museos pueden jugar un importante papel. (véase [Education Otherwise](#) - otra forma de educación)

En las poblaciones rurales y aisladas y allá donde no existen o son pocas las instalaciones para ayudar a los niños y sus familias, las bibliotecas pueden jugar un importante papel en apoyo del desarrollo infantil y la orientación familiar, garantizando el acceso a los recursos educativos y de ocio a través de las TSI (véase [integración social](#)).

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Los técnicos de bibliotecas tendrán que aumentar sus conocimientos educativos y de las TSI, a través de la formación teórica y la práctica profesional, y deberán trabajar en colaboración con guarderías y escuelas de primaria para atender las necesidades de los niños.

Las bibliotecas tendrán que contratar a personas de otros campos profesionales, como por ejemplo profesores de enseñanza primaria, enfermeras, etc. Habrá que pedir consejo a padres y educadores sobre la manera de desarrollar y poner en práctica los servicios.

En la actualidad, si lo comparamos con otros grupos de edad, existe poca producción de contenidos web para niños de 0 a 6 años. Las bibliotecas públicas pueden cambiar esta situación fomentando el conocimiento de las TSI. Deberán desarrollar herramientas y servicios para niños en colaboración con los centros educativos. Es necesario reestructurar los

servicios infantiles en general, y particularmente aquellos basados en las TSI y los destinados a niños discapacitados o en situación de desventaja.

Responsables políticos, asociaciones profesionales, bibliotecas públicas, museos, archivos, colegios y otras instituciones culturales y educativas deben trabajar juntos para avanzar en el desarrollo de una política de los servicios bibliotecarios infantiles que conduzca hacia la Sociedad basada en el conocimiento y el aprendizaje. Se deben establecer políticas nacionales que amplíen los servicios existentes en las bibliotecas para fomentar los ambientes de aprendizaje y la predisposición al estudio en general. Se debe desarrollar una agenda común de trabajo a corto, medio y largo plazo que se proponga fomentar el aprendizaje y luchar contra el analfabetismo en todas sus vertientes.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Los enlaces siguientes se refieren a servicios innovadores basados en las TSI para niños menores de 13 años.

Europa

Chimer

Uno de los proyectos 'Heritage for All' de la Sexta Convocatoria, financiado por el programa Information Society Technology R&D de la Comisión Europea. Desarrolla nuevas perspectivas para la utilización de las nuevas tecnologías que documenten los bienes de interés cultural para los niños. Los niños desarrollan sus habilidades al trabajar ellos mismos en este sitio Web.

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

elearningeuropa.info

Proporciona numerosa información de utilidad sobre lo que está ocurriendo en Europa.

<http://www.elearningeuropa.info/>

Chilias

Un proyecto de bibliotecas de la UE dirigido a niños de 6-14 años, que:

- presenta contribuciones de contenidos (textos e imágenes) sobre temas concretos por parte de estudiantes de colegios de primaria;
- posibilita la comunicación entre niños de diferentes países europeos a través de un libro de visitas;
- cuenta con un módulo de redacción literaria que permite a los niños escribir sus propios cuentos;
- contiene juegos y ejercicios para el adiestramiento en el conocimiento de los recursos de información.

<http://www.haef.gr/chilias/> (Grecia)

<http://chilias.diba.es/> (España)

<http://www.infoplaneetta.hyvan.helsinki.fi/> (Finlandia)

Alemania

InfoPlanet

Biblioteca virtual infantil desarrollada gracias al trabajo del proyecto CHILIAS subvencionado por el Programa de Telemática para Bibliotecas de la Comisión Europea.

<http://www.stuttgart.de/chilias/>

Bulgaria

Biblioteca municipal Dora Gabe

Proyecto que persigue introducir y orientar a los niños en las oportunidades que ofrece la WWW, y a la vez protegerlos de sus influencias negativas

<http://www.libdgabe.dobrich.net>

Eslovenia

Pionirska knjiznica

Sitio web para promocionar planes de fomento de la lectura, mantenido por la más importante biblioteca infantil en Eslovenia. Los niños pueden chatear en la red sobre los libros que han leído e intercambiar opiniones. Es un buen ejemplo de un programa cooperativo entre bibliotecas y escuelas.

<http://www.bralnznacka.com/>

Pionirska knjiznica

Un concurso a través de la web (y también posible en otros medios) que premia a los participantes con libros. Mediante la lectura de autores clásicos del país, anima a los niños a conocer las diferentes regiones eslovenas (geografía, historia, etnología, etc.). Es un buen ejemplo del uso de las TSI para fomentar la conciencia de identidad cultural, a la vez que desarrolla la práctica en la utilización de las TSI, la integración social y la lectura (de utilidad para las minorías eslovena y los niños de emigrantes eslovenos).

<http://www.lj-oz.sik.si/kviz/>

España

Proyecto "S.O.L."

Se integra dentro del Plan Nacional de Fomento de la Lectura. El sitio Web de este Servicio de Orientación a la Lectura presenta un listado de recomendaciones de libros, seleccionados para niños y adultos. Es fruto del trabajo cooperativo de 12 bibliotecas públicas de todo el país, con la colaboración del Centro Internacional de Literatura Infantil y Juvenil de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez (FGSR).

<http://www.sol-e.com/>

"Leyendo espero" FGSR

En los centros de salud de la localidad se distribuyen lotes de libros para niños y adultos especialmente seleccionados por bibliotecarios.

<http://www.fundaciongsr.es/salamanca/fomento/dosframes.htm>

"Clubes de lectura"

En muchas bibliotecas del país se han constituido clubes de lectura que son un buen medio para potenciar un mayor sentido crítico en los lectores. Recomendaciones para la creación de clubes de lectura:

<http://travesia.mcu.es/receta.asp>.

Maratón de cuentos, Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara.

Un festival de cuentacuentos organizado anualmente por la Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara.

<http://www.ricochet-jeunes.org/es/carnet/institu/biblquad.htm>

Biblioteca Pública de Valladolid

Dispone de una selección de recursos web dirigidos a niños y adaptados a sus necesidades.

<http://bpval.bcl.jcyl.es/Infantil.html>

Centro Internacional del Libro Infantil y Juvenil

Fundación Germán Sánchez Ruipérez (FGSR) en Salamanca.

Proporciona información sobre las actividades que programa: encuentros, planes de lectura, formación de usuarios, y guías de lectura en Internet.

<http://www.fundaciongsr.es/salamanca/fomento/dosframes.htm>

El cuento del mes

La red de bibliotecas del ayuntamiento de Barcelona pública en su sitio Web cuentos e historias escritas por los propios niños.

http://www.bcn.es/icub/biblioteques/index_es.html

Biblioteca Regional de La Rioja

Publica una revista infantil en su website.

<http://biblioteca.larioja.org/>

Diputació Provincial de Barcelona

Niños en la biblioteca: mejorar el acceso a la biblioteca multimedia virtual y a los recursos de información. La Diputación de Barcelona, participante español en el proyecto CHILIAS, ha puesto en marcha servicios electrónicos especializados para niños.

<http://chilias.diba.es/>

Biblioteca Pública del Estado de Tarragona

Recursos de Internet para niños en su biblioteca infantil

<http://www.biblio.fut.es/angles/principal.html>

Bescolar

Lista de distribución de las bibliotecas escolares (de las que se excluyen las bibliotecas universitarias). En español.

<http://leo.worldonline.es/bescolar/>

Con otros enlaces en: <http://leo.worldonline.es/bescolar/enlaces/enlaces.htm>

Estonia

Biblioteca Central de la provincia de Lääne

Cuenta con una sala infantil en un edificio independiente, que presta sus servicios a los niños de Haapsalu además de los visitantes de la ciudad. Tiene una zona de juegos con diversas instalaciones muy atractivas, mesas circulares para el desarrollo de habilidades manuales, y equipos de visionado de videos y puestos de audición de música.

<http://www.miksike.ee>

www.miksike.ee

Recurso abierto en libros de texto y formación online. Usado por bibliotecas públicas.

<http://miksike.com/>

Centro de Documentación en Literatura Infantil de Estonia

En los últimos diez años, este Centro ha puesto en marcha diferentes proyectos a gran escala, entre los que se incluye el certamen Nukits y el Día Nacional de la Lectura, que cuentan con una estrecha colaboración por parte de bibliotecas públicas y escolares. En marzo de 2003 ha dado comienzo el proyecto "La vida está llena de cuentos de hadas".

<http://www.eltk.ee/>

Grecia

17 bibliobuses proporcionan sus servicios a colegios de educación primaria y secundaria que carecen de biblioteca. Este programa está financiado por el Ministerio de Educación y pretende contribuir al desarrollo de los servicios bibliotecarios en todo el país. Más información sobre este proyecto puede localizarse en el Website principal

<http://www.ypepth.gr/>

Irlanda

Biblioteca del condado de Clare

La página web de esta biblioteca invita a los niños a leer y aprender, presentando una colección de enlaces web estructurados por temas. Incluye libros, apoyo a los planes de estudios, y ocio.

http://www.clarelibrary.ie/eolas/kids_section/kids_section.htm

County Wexford Public Library

Escritores que vale la pena leer – animando a tu hijo a leer

Se publicó una breve guía de lectura de carácter divulgativo sobre los mejores escritores de literatura infantil. Constaba de un folleto y 6 marcapáginas. Ideada en un primer momento para un público local, se llegó a distribuir 1/2 millón de copias entre las bibliotecas del país.

<http://www.wexford.ie/library.htm>

Moldavia

Ludoteca

La biblioteca pública de Transilvania (Condado de Chisinau) ofrece este novedoso servicio para niños menores de 14 años de familias con problemas. Sirve como complemento a la enseñanza preescolar y para fomentar el desarrollo intelectual y ampliar el conocimiento a través de la utilización de juguetes tradicionales, el juego cognitivo y los videojuegos. Periódicamente se realizan encuentros con autores infantiles, teatro de marionetas, y clubes de debate.

<http://www.hasdeu.md/load.php?file=ro/copii/ludoteca>

Campamentos de Verano en bibliotecas públicas

La biblioteca pública "Alba Iulia" del condado de Chisinau funcionó como un campamento de verano para niños de 12 años durante los veranos de 2001 y 2002, con ayuda económica por parte de la Fundación Soros-Moldavia. La biblioteca ofreció, durante estos periodos vacacionales, numerosas oportunidades para que los niños hicieran uso de los juegos educativos en formato electrónico, asistieran a debates literarios y cuentacuentos, etc.

Mediateca

Se trata de un moderno e innovador que proporcionan 3 bibliotecas públicas: la Biblioteca Infantil Nacional "I.Creanga", la biblioteca de la ciudad de Donduseni y la de la ciudad de Anenii Noi. Su principal objetivo es el proporcionar acceso a Internet, libros y juegos electrónicos, etc. Se imparten cursos de formación en TI y conferencias a todos los interesados.

Noruega

Troll I ord (Las palabras hechas realidad)

Proyecto cooperativo que ejemplifica la colaboración entre las bibliotecas públicas y la comunidad a la que sirven, cuyo objetivo es el fomento a la lectura, especialmente entre niños y jóvenes.

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

Biblioteca pública de Austevoll

Sitio web sobre historia local producido por ayuntamiento de Austevoll donde niños y adultos pueden informarse mejor sobre su localidad.

<http://www.hordaland.org/austevoll/>

Biblioteca pública de Haram

Su Website ayuda a los estudiantes a localizar recursos e información en la red y a realizar trabajos de clase. Fruto de la combinación de bibliotecas públicas y escolares para optimizar recursos.

<http://www.haram.folkebibl.no/prosjekt>

Países Bajos

Biblioteca pública de Assen

En su Website se anima a los estudiantes a trabajar por sí mismos y se les estimula a conocer nuevos temas: un ejemplo de una fructífera colaboración con instituciones educativas dando apoyo on-line a los planes de estudio.

<http://www.bibliotheekassen.nl/jongeren/frkennisnetckv.htm>

Biblioteca pública de La Haya

Proyectos especialmente diseñados para aumentar el interés de los niños por la lectura, trabaja en conexión con el proyecto "Fantasía" etc.

<http://www.mijnstempel.nl>

<http://www.fantasia.nl>

<http://www.leesplein.nl>

Fundación para la Lectura

El método denominado "Boekenpret" viene funcionando en muchas localidades en guarderías y centros de preescolar, para potenciar las habilidades básicas de adquisición de lenguaje. Ha sido especialmente efectivo en familias emigrantes que no poseían hábitos de lectura.

<http://www.lezen.nl>

NBLC

Website que presenta todo tipo de aspectos educativos en apoyo de alumnos, estudiantes, padres y docentes. Este fructífero ejemplo de colaboración entre las asociaciones profesionales, las bibliotecas públicas y la administración, empezó con la participación de 20 bibliotecas públicas en un proyecto piloto del gobierno

<http://www.kennisnet.nl/>

Biblioteca pública de Rotterdam

Su Website estimula y ayuda a los estudiantes que carecen del hábito de lectura: ejemplo de colaboración con centros educativos para ayudar a los estudiantes con necesidades especiales a superar con éxito su educación obligatoria

Link: <http://b-wise.bibliotheek.rotterdam.nl>

Portugal

Proyecto Bebe- Padres e hijos construyendo el Futuro

Sus objetivos son el fomento de la lectura; ayudar a desarrollar la creatividad y la imaginación de los niños; alentar una buena relación entre padres e hijos; aumentar el papel de la biblioteca como un espacio donde se puede compartir información y experiencias sobre temas relacionados con la infancia; ayudar a construir una buena relación entre los padres y los profesionales que trabajan con niños; y fomentar la igualdad de oportunidades.

<http://www.cm-oeiras.pt>

Biblioteca pública de Vila Franca de Xira

Sitio web, diseñado con pocos recursos, para fomentar la lectura y el aprendizaje en niños pequeños por medio de las TSI. Además proporciona orientación a padres y educadores.

<http://www.bib-municipal-vila-franca-xira.rcts.pt/>

Reino Unido

Servicios de Información y Biblioteca de Birmingham

Un sitio web atractivo, diseñado para estimular el placer de la lectura y la escritura, mantenido en colaboración por varios servicios de biblioteca donde los niños pueden leer cuentos, enviar e-mails a los autores, escribir reseñas y redactar sus propios cuentos, hacer juegos de palabras y participar en concursos orientados a la lectura.

<http://storiesfromtheweb.org>

Booktrust

Sitio web que invita a las bibliotecas a participar en un plan nacional de lectura animando a los padres a que acerquen sus hijos a los libros desde una corta edad.

<http://www.booktrust.org.uk/bookstart/bookstart.htm>

Bibliotecas de Croydon

En su página web se incluyen reseñas de los libros infantiles adquiridos recientemente, siendo los propios bibliotecarios los encargados de redactarlas. Se pretende estimular el placer por la lectura y ayudar a los niños, y a los padres y educadores, a escoger el libro "más adecuado".

<http://www.croydon.gov.uk/LEDept/libraries/cr-libchreviews.htm>

Bibliotecas de Hampshire

Chavales & Padres – un buen ejemplo de una actividad familiar. Padres e hijos se reúnen para hablar de libros.

<http://www.hants.gov.uk/library/readinggroups/ladsdads/>

Clubes de tareas escolares

En numerosas bibliotecas públicas se han organizado clubes para la realización de tareas escolares donde los niños acuden después de las clases para estudiar con la ayuda de libros, ordenadores y con el asesoramiento del personal bibliotecario. Dos buenos ejemplos son:

Sandwell Libraries - <http://www.lea.sandwell.gov.uk/libraries/homework/homework.htm>

Kensington y Chelsea Libraries

<http://www.rbkc.gov.uk/libraries/homeworkclubs/default.asp?zone=service>

National Literacy Trust

Website del programa del National Literacy Trust donde se proporciona información sobre alfabetización. Incluye políticas gubernamentales, iniciativas y sugerencias prácticas, investigación, estadísticas y recursos, todo ello dividido en secciones; como por ejemplo: los primeros años de vida, primaria, padres, bibliotecas, etc.

<http://www.literacytrust.org.uk/>

New Opportunities Fund Digitisation Programme

Este programa proporciona un singular modelo para la creación de recursos educativos innovadores en la Red. Quiere implicar a asociaciones, voluntariado, corporaciones locales, bibliotecas y archivos, museos, centros de enseñanza secundaria y universidades, y al sector privado. El material está pensado especialmente para usuarios de bibliotecas públicas, a través del People's Network (PN), y para colegios por medio del National Grid for Learning (NGFL), (Red Nacional para el Aprendizaje). Forma parte de un plan más amplio para el uso de las TSI: el New Opportunities Fund. Se encarga de la formación del "personal de bibliotecas, los bibliotecarios escolares y profesores" y de sufragar los costes de infraestructura.

<http://www.nof-digitise.org/>

La Agencia de Lectura

Organiza el Summer Reading Challenge, campaña de promoción a la lectura de ámbito nacional y que se desarrolla durante las vacaciones de verano. Se dirige a niños comprendidos entre los 4-11 años, y en ella participan prácticamente el 85% de las bibliotecas de todo el país. Cada año adopta un tema diferente:

<http://www.readingagency.org.uk/html/whatwedo03.cfm?loc=projectS&projectID=46>

Servicios de biblioteca escolar

El servicio de bibliotecas escolares de Caerphilly ha sido galardonado por su excelente trabajo.

<http://www.caerphilly.org.uk/>

Treasure Ireland

Producido por el United Kingdom Office on Library Networking (UKOLN), se trata de un sitio web con juegos interactivos diseñados para el fomento de la lectura. A la par los niños se familiarizan con el uso de las TSI

<http://www.ukoln.ac.uk/services/treasure/>

Westminster libraries

Página web con enlaces para el fomento de la lectura.

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/children/books.cfm>

Página web con enlaces a servicios que sirven de apoyo para las tareas de clase

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/children/homeworksites.cfm>

República Checa

Una de las instituciones dentro de la República Checa que más apoya el uso de las TIC es la biblioteca de distrito de Karlovy Vary (DL). No existen muchos ordenadores ni conexiones a Internet en los hogares de la sociedad checa y el número de ordenadores en los centros educativos varía de un lugar a otro. Debido a ello esta biblioteca decidió proporcionar unos buenos equipos, especialmente para los grupos en situación de desventaja: 1) para niños de familias de renta baja; 2) para mayores (principalmente jubilados) que no han tenido oportunidad de aprender TIC y particularmente el uso de Internet; 3) para desempleados, que podrían conseguir mejores oportunidades con el conocimiento de las TIC; 4) para profesionales de pequeñas bibliotecas en vías de informatización.

<http://www.knihovna.kvary.cz>

Serbia

La biblioteca pública "Dordje Jovanovic" en Belgrado

Proporciona servicios innovadores para niños. Destacan la puesta en marcha de planes de fomento de la lectura, la ayuda en la realización de tareas escolares, el juego de ajedrez, y un taller de interpretación para desarrollar la creatividad de los niños.

<http://www.balkanlibrary.net/djordje-jovanovic/decje-e.html>

Suecia

Biblioteca pública de Kalmar

Fue la primera biblioteca en Suecia que ofreció formación online en tecnologías de la información al personal bibliotecario, en colaboración con el University College de Kalmar.

<http://www.hik.se/>

USA

Field Museum, Chicago

Experience boxes

http://www.fmnh.org/education/harris_loan_boxes.htm

Tutoriales de Internet: evaluación de sitios web: para la creación de consumidores de información con capacidad de crítica.

<http://www.ga.k12.pa.us/technology/internet/evaluation/index.shtml>

Volver a la página de [Inicio](#)

SERVICIOS DE BIBLIOTECA PÚBLICA EN APOYO DE LA FORMACIÓN A LO LARGO DE LA VIDA

SUMARIO

ÁMBITO

Se describen las actividades y servicios basados en las TSI que realizan las bibliotecas públicas en apoyo de la educación para personas adultas, en donde se incluiría la educación universitaria, el conocimiento de las nuevas tecnologías y la formación a distancia o teleformación. Todo englobado bajo el concepto de formación continua, aprendizaje permanente o a lo largo de la vida. El apoyo al aprendizaje para los [niños](#) se ve en otro apartado.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Para cumplir con su parte de la iniciativa e-Europa, "Europa en línea", las bibliotecas públicas deben ofrecer nuevos e innovadores servicios y actividades, que asistan a los ciudadanos en su formación a lo largo de la vida. De este modo, en Europa se incrementará el número de personas cualificadas, preparadas y realizadas, independientemente de su edad, sexo o condición social. Aquí se incluyen tanto a los matriculados en cursos de formación reglada como a los que quieran mejorar sus conocimientos en cualquier etapa de su vida y por cualquier motivo.

La utilización de las nuevas herramientas que nos proporcionan las TSI plantea nuevas oportunidades para el aprendizaje permanente, pero a la vez aumenta el riesgo de la marginación social y la división digital dentro de la sociedad. Las bibliotecas públicas juegan un papel imprescindible para asegurar que Europa no se divida entre los que poseen conocimiento en las nuevas tecnologías y los que carecen de él. Esto se logrará ofreciendo acceso a esas tecnologías, y en particular a Internet, sobre todo a aquellas personas que no disponen de ordenador en sus hogares o en su lugar de trabajo.

El [Plan de Acción e-Europe](#) contempla actuaciones específicas para incrementar el número de Puntos de Acceso Público a Internet (PIAP). Pueden servir de trampolín para la compra de un ordenador, puesto que animan a realizar los primeros pasos en el uso de Internet. Las bibliotecas públicas son ya los lugares donde más se utilizan estos puntos de acceso.

Se han realizado fuertes inversiones en formación y equipamiento para prestar apoyo al aprendizaje continuo por parte de las bibliotecas públicas. Organizaciones como la [IFLA](#) y [EBLIDA](#) están impulsando un debate profesional y político sobre la interrelación que existe entre los centros bibliotecarios y el aprendizaje permanente.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas públicas son centros importantes de recursos educativos. Deberán convertirse en el lugar de aprendizaje preferido dentro de la localidad para el estudiante por cuenta propia. El desarrollo de sus servicios requiere de una estrecha colaboración con otras organizaciones.

Hay que proporcionar acceso y estructurar adecuadamente contenidos de interés local, de óptima calidad, apropiados y atractivos, que puedan utilizarse dentro de los nuevos entornos de aprendizaje basados en las TSI. Una fuente importante para estos contenidos es el material depositado en las bibliotecas, museos y archivos de la localidad.

Hay que tener en cuenta, a la hora de establecer el número y tipo de servicios que deberán ofrecer las bibliotecas públicas, las diferencias existentes entre los diferentes sistemas nacionales y ambientes profesionales, pero en todo caso proporcionarán:

- Acceso público a Internet;
- Un ambiente para el estudio y el equipamiento necesario basado en las TSI;

- Acceso abierto y/o estructurado a cursos destinados para la obtención de acreditaciones, como por ejemplo la European Computer Driving Licence (ECDL), Acreditación Europea de Manejo de Ordenador, que otorga el reconocimiento de poseer una formación en informática de usuario;
- Entornos para el aprendizaje electrónico, p.e. a través de la combinación de Internet, teléfono, videoconferencia, televisión por cable, y servicios basados en web con contenidos estructurados y señalizados;
- Servicios de Información y Referencia interconectados.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Parte del personal bibliotecario carece de la preparación suficiente para ofrecer unos servicios útiles para el aprendizaje a lo largo de la vida; se precisa una amplia formación, tanto en lo que respecta a la tecnología como a los contenidos. A medida que las nuevas tecnologías se van desarrollando a un ritmo cada vez más rápido, el prestar una ayuda inicial siempre será necesario por lo que los bibliotecarios sigan proporcionando formación en las TSI en el futuro. Componentes claves serán las universidades (en particular los departamentos externos), colegios, centros de educación para adultos, p.e. centros de formación para trabajadores (WEA y Euro-WEA), y organizaciones que proporcionan posibilidades de aprendizaje para la tercera edad p.e. la University of the Third Age (U3A), etc.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas descritos en este capítulo son los siguientes:

La [agenda](#) de trabajo de las bibliotecas en apoyo de la enseñanza superior,
[Conocimiento en el uso de las nuevas tecnologías \(digital literacy\)](#)
[Formación de personal](#)
[Titulaciones](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

El aprendizaje permanente atiende las necesidades de las personas, sin distinción de edad, clase social o sexo. Engloba tanto a los matriculados en cursos homologados y que quieren complementar su educación formal, como a aquellos otros que estudian por su cuenta y que, en cualquier momento de su vida o por cualquier motivo, desean mejorar sus conocimientos o obtener una titulación.

Para poder participar en una Europa que pretende convertirse en la economía basada en el conocimiento más dinámica y competitiva del mundo, las bibliotecas públicas deben estar preparadas para ofrecer unos servicios nuevos e innovadores que capaciten a los ciudadanos a llevar con éxito su formación a lo largo de la vida. De este modo se incrementará el número de personas cualificadas, preparadas y que se sienten realizadas en Europa.

No siempre se integra a las bibliotecas públicas en la enseñanza y en el proceso de aprendizaje. Hay que convencer a los responsables de la toma de decisiones que las bibliotecas públicas, de hecho, juegan en papel fundamental en este sentido.

Organizaciones como la [IFLA](#) y [EBLIDA](#) están impulsando un debate profesional y político sobre la interrelación que existe entre los centros bibliotecarios y el aprendizaje permanente.

La IFLA describe del siguiente modo los beneficios de la formación continua:

"Durante el siglo XX la educación [y el conocimiento] se han convertido en un derecho fundamental para el individuo; la educación y el aprendizaje suponen el camino hacia el desarrollo de la persona y una vida más enriquecida. Además, la generalización de la educación superior es un requisito imprescindible para el crecimiento económico y el empleo."[IFLA](#)

La utilización de las nuevas herramientas que nos proporcionan las TSI plantea nuevas oportunidades para el aprendizaje permanente. Pero a la vez aumentan los riesgos de la marginación social y la división digital dentro de la sociedad, especialmente cuando hay falta de preparación y motivación, o cuando se carece de hábitos de aprendizaje. Para que esa formación flexible e individualizada pueda ponerse en práctica, hacen falta nuevos entornos de aprendizaje, en los que tomen parte la formación a través de Internet y una combinación de métodos de enseñanza electrónicos y tradicionales. El asesoramiento individualizado, igualmente, resulta de gran utilidad.

Por parte de las bibliotecas públicas de algunos países se viene realizando una fuerte inversión en formación de personal para que desarrollen su conocimiento de las TSI, y en equipamiento que les permita desarrollar servicios en apoyo del aprendizaje permanente. Las bibliotecas deben aprovechar la oportunidad de participar en este proceso de redefinición de lo que debe ser la educación, y de este modo rentabilizar plenamente sus inversiones.

Todos los ciudadanos europeos deberán poseer los conocimientos necesarios para vivir y trabajar en la Sociedad de la Información, por dicho motivo el Plan de Acción e-Europa fomenta la **formación digital** (alfabetización digital o informacional) como uno de sus objetivos básicos. Las bibliotecas públicas juegan un papel imprescindible a la hora de asegurar que Europa no se divida en dos: aquellas personas que poseen y aquellas otras que carecen de este conocimiento de las nuevas tecnologías. La reducción de costes, la

accesibilidad a escala mundial, y la mejora de las posibilidades tecnológicas hacen que la formación online a través de las bibliotecas públicas sea un complemento viable y una alternativa a la instrucción en las aulas. Las bibliotecas ofrecen acceso a la tecnología, y en especial a Internet, sobre todo a aquellas personas que no disponen de un ordenador en sus hogares o en su lugar de trabajo. El personal bibliotecario está adquiriendo gran experiencia en el uso de las TSI, por lo que en numerosas ocasiones es quien proporciona apoyo y orientación.

El [Plan de Acción eEuropa](#) contempla un programa específico para incrementar el número de Puntos de Acceso Público a Internet (PIAP) – del cual las bibliotecas públicas son un ejemplo fundamental –; estos puntos de acceso son necesarios para atraer un mayor número de potenciales usuarios, animan a realizar los primeros pasos en el uso de Internet, y ello puede servir de trampolín para la compra de un ordenador. Los PIAP son especialmente útiles para aquellas personas que necesitan un apoyo extra, como por ejemplo los que realizan una formación in situ.

Actualmente, en la mayoría de los Estados Miembros la proporción de los Puntos de Acceso Público está por debajo de 1 por cada 10.000 habitantes, pero dicha relación está aumentando gracias a una serie de iniciativas. Las bibliotecas públicas son los lugares más visitados y donde más se han extendido estos puntos de acceso. El potencial de los PIAP es mucho mayor.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas públicas son unos importantes centros de recursos educativos. Deberán convertirse en el lugar de aprendizaje preferido dentro de la localidad por el estudiante independiente. Pueden ser un foco de atracción para la comunidad en general al facilitar el aprendizaje no reglado y por cuenta propia.

El desarrollo de estos nuevos servicios requiere del establecimiento y mantenimiento de una estrecha [cooperación](#) con autoridades e instituciones educativas y culturales, en el ámbito local, regional, y nacional. La cooperación no debe entablarse sólo con los responsables de la toma de decisiones, sino también con los que proporcionan servicios educativos, como colegios y universidades, y además con el sector empresarial, asociaciones locales, servicios de orientación profesional, centros de investigación, etc. (Véase [eLearning: Designing tomorrow's education](#).)

Hay que proporcionar acceso y estructurar adecuadamente [contenidos](#) educativos, de óptima calidad, apropiados y atractivos, que puedan utilizarse dentro de los nuevos entornos de aprendizaje basados en las TSI. Una fuente de potencial importancia para estos contenidos es el material depositado en las bibliotecas, museos y archivos, que puede servir de apoyo a los planes de estudios de historia local, arte y medio ambiente.

El convertir unos preceptos generales en un marco estratégico en el que participen las bibliotecas públicas significa que hay que tomar en cuenta, a la hora de establecer el número y tipo de los servicios que deberán ofrecer, las diferencias existentes entre los distintos sistemas bibliotecarios nacionales y los ambientes profesionales; como por ejemplo:

- El Reino Unido ha desarrollado una [estrategia](#) que define el papel de las bibliotecas en la formación continua, mediante programas que financian el desarrollo de contenidos, la formación y las infraestructuras.
- En Portugal, las bibliotecas públicas ya juegan un papel importante en lo que se refiere a la educación reglada y no reglada.
- Alemania posee un sistema muy bien desarrollado de centros de educación para adultos.

Entre las áreas específicas de desarrollo que deben tener en cuenta las bibliotecas públicas para apoyar el aprendizaje a lo largo de la vida, se encuentran los nuevos servicios que se

pueden proporcionar en la biblioteca, on-line a través de servidores Web o a través de otras redes digitales. Dichos servicios pueden desarrollarse por la propia biblioteca o en [colaboración](#) con otras instituciones culturales y educativas.

Una mínima **agenda de trabajo** para estos nuevos servicios contemplaría:

- proporcionar acceso público a Internet;
- acomodar el horario de apertura a las necesidades de los que desean aprender;
- proporcionar entornos de aprendizaje y los equipos necesarios basados en las TSI;
- recursos (tecnologías, y colecciones orientadas a los planes de estudios – Las bibliotecas siempre han suministrado materiales como folletos de facultades y escuelas universitarias, planes de estudio, guías para el repaso de exámenes, material didáctico para alfabetización y el conocimiento de los números, cursos de idiomas, información y orientación sobre carreras universitarias, etc. Y deben seguir haciéndolo, pero ahora el acceso a toda esa información se puede facilitar online. La tecnología además permite la posibilidad de proporcionar la información en curso, por medio de servicios online interactivos, como es el caso de la existencia de plazas vacantes, y el aprendizaje de idiomas y conocimientos básicos);
- organizar centros de formación: adoptar un papel como centro de formación acreditado por organismos oficiales, que ofrezca acceso abierto y/o estructurado a cursos destinados a la obtención de titulaciones o acreditaciones oficialmente reconocidas, o en colaboración con todos aquellos que ofrezcan actividades formativas (un ejemplo es la BBC del Reino Unido que ofrece formación básica en el uso de los ordenadores a través de las bibliotecas públicas);
- Proporcionar entornos de aprendizaje electrónico mediante una combinación de Internet, teléfono, [videoconferencia](#) y televisión por cable, y servicios basados en web con contenidos estructurados y señalizados;
- [Servicios de Referencia Virtuales](#) - se pueden crear servicios de información y referencia en red para dar respuesta a las preguntas enviadas por correo electrónico o mediante formularios predefinidos, especializándose en distintos temas dentro de un entorno distribuido;
- Impartir cursos de formación en las TSI en la propia biblioteca, de forma particular o en grupo;
- Ofrecer orientación educativa; para ello es necesario conocer el sistema educativo del país (la colaboración con los centros de enseñanza es recomendable).

Son cada vez más frecuentes los denominados [Entornos de aprendizaje controlados](#) (Manager Learning Environments - MLEs) y los [Entornos de aprendizaje virtuales](#) (Virtual Learning Environments - VLEs) en facultades y escuelas universitarias, por lo que habrá que plantearse el introducir estos conceptos en las bibliotecas públicas. Los VLEs contemplan muchos de los puntos mencionados anteriormente, como por ejemplo el apoyo a la formación on-line, en la que se incluye el acceso a los recursos educativos, asesoramiento y orientación, así como la comunicación online entre el estudiante, el tutor y otros especialistas en el apoyo al aprendizaje para proporcionar un apoyo más directo al estudio. Además se pueden comunicar los estudiantes entre ellos y de esta manera se fomenta el espíritu de equipo al formarse grupos con intereses similares. Con esto se abre otra posibilidad de colaboración entre las bibliotecas públicas y los centros educativos.

Además se ha de estudiar la posibilidad de formar [Asociaciones](#) con oficinas de empleo, y agencias de trabajo y orientación profesional. Un buen ejemplo sería el llegar a acuerdos con los servicios de orientación profesional de la localidad mediante el cual un orientador puede hacer entrevistas en la propia biblioteca, o contactos con una oficina de empleo que le facilitará la información sobre ofertas de trabajo. La formación continua resulta particularmente importante en las zonas con un alto índice de paro. Entre las razones por las que la gente utiliza el [People's Network](#) en el Reino Unido, podemos destacar el aprendizaje y la búsqueda de empleo. "Los últimos datos demuestran una notable contribución por parte de las bibliotecas públicas: en un plazo de tres meses se han contabilizado 25,000 usuarios que han iniciado el programa de formación en Tecnologías de la Información del People's Network

'Get Started'; 30,000 que han realizado el curso de introducción 'Internet Taster'; 10,000 para un curso de ofimática; etc." (Tomado de *The People's Network: A turning point for public libraries*, de Peter Brophy.)

Las bibliotecas públicas deben diseñar unos servicios y recursos que creen unas condiciones efectivas para las actividades de formación continua. Esto incluye:

- un entorno creativo que apoye y sea propicio para la educación y el aprendizaje;
- adecuados lugares de estudio;
- un personal atento y desinteresado;
- puntos de acceso para una participación en actividades online de cualquier tipo;
- formación y apoyo en el uso de las TSI;
- evaluación y organización de la información;
- disponibilidad de los soportes informativos y recursos educativos, tanto físicos como virtuales.

Los profesionales debemos mostrarnos más activos a la hora de adaptar y fomentar los servicios bibliotecarios de acuerdo a las actuales estrategias de aprendizaje permanente. Deberemos realizar una encuesta en profundidad para conocer mejor las necesidades de nuestros usuarios. El establecimiento de **Indicadores** nos ayudará a verificar la efectividad de las bibliotecas en este terreno; Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries ha encargado el Learning Impact Research Project, un proyecto que investiga el impacto del aprendizaje para desarrollar un modelo en este sentido (<http://www.resource.gov.uk/documents/lirpanalysis.pdf>)

Titulación y acreditaciones

El que sea posible la obtención de certificados de enseñanza a través de las bibliotecas públicas y otros centros educativos, nos permite comparar los métodos de la enseñanza reglada y la no reglada, e incrementa la transparencia de lo realizado y la flexibilidad de las diferentes vías de aprendizaje. Un certificado sirve de incentivo para el aprendizaje y además proporciona una prueba de los conocimientos adquiridos muy valiosa para la búsqueda de empleo; cuanto más si el certificado está homologado como es el caso de la Acreditación Europea de Manejo del Ordenador, se trata de un certificado de competencia en tecnologías de la información (European Computer Driving Licence **ECDL**). (Versión española en <http://ecdl.ati.es/>). Las bibliotecas han de colaborar y establecer acuerdos con otros centros que faciliten el aprendizaje – escuelas y facultades universitarias, y centros de educación a distancia – para facilitar la obtención de titulaciones. Sin embargo, se debe tener en cuenta que algunos estudiantes (como por ejemplo la gente mayor) quizás no quieran o no precisen ninguna titulación.

Formación de personal y la evolución del papel del bibliotecario

En la actualidad el personal bibliotecario debe combinar las nuevas tecnologías con el trabajo de gestión y administración, tratar una gran variedad de recursos: tanto en soporte impreso como electrónico, convertir al usuario en protagonista de los servicios y proporcionar, no sólo asistencia, sino también formación cuando se requiera. Deben adiestrar a los usuarios en la utilización de la tecnología, y en la evaluación de la información obtenida. La sobrecarga de información es un fenómeno común; encontrar información puede parecer fácil, pero una selección acertada, actual y pertinente es más difícil, pero si cabe más importante. Parte del personal bibliotecario carece todavía de la formación suficiente para prestar unos adecuados servicios en apoyo del aprendizaje continuo: se requiere una formación más amplia, tanto a nivel tecnológico como en los contenidos.

La gestión de los servicios y recursos digitales requiere nuevos conocimientos por parte de los que trabajan en la biblioteca pública:

- conocimiento de los sistemas de comunicaciones;
- y habilidad para utilizar las TSI;
- capacidad para comprender las necesidades del usuario, y basándose en ellas localizar nuevos recursos.

Es imprescindible adoptar políticas de contratación y formación que capaciten a las bibliotecas para ofrecer los conocimientos apropiados (TSI, pedagógicos). La formación debe ser:

- accesible para todo miembro del personal que lo necesite;
- suficientemente flexible para dar respuesta a las necesidades cambiantes de la formación;
- diseñada y presentada de acuerdo con los controles de calidad establecidos;
- adaptada a las necesidades específicas del personal.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

En el futuro la gran mayoría de los ciudadanos europeos poseerá conocimientos en el uso de las nuevas tecnologías, con lo que no serán necesarios cursos e iniciativas formativas en este sentido. Sin embargo, el mundo se basará cada vez más en la información, la formación de modo flexible y en el intercambio del conocimiento humano. En tales circunstancias, los bibliotecarios deberán modificar su perfil profesional y convertirse en 'maestros de información' y desarrollar sus funciones en la organización, selección y búsqueda de información.

No obstante, a medida que las [nuevas tecnologías](#) se desarrollan a un paso cada vez más vertiginoso, es muy probable que la gente siga necesitando un apoyo inicial para su utilización, por lo que los bibliotecarios continuarán desempeñando un papel fundamental como mediadores de información y aprendizaje, centrándose en las personas en situación de [desventaja](#) a nivel social o cultural.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Europa

Distance education in rural areas (DERAL) Educación a distancia en zonas rurales

Este proyecto coordinado por la biblioteca Kalmar Läns y financiado por el programa de Telemática para Bibliotecas de la UE, tiene como objetivo animar a las bibliotecas públicas a jugar un papel cada vez más importante en la transferencia de información, conocimiento y educación a usuarios que tengan dificultades para continuar estudios presenciales.

<http://deral.infoc.ulst.ac.uk/>

elearningeuropa.info

Proporciona numerosa información de utilidad sobre lo que está ocurriendo en Europa.

<http://www.elearningeuropa.info/>

ISTAR Networks

Financiado en 1997 por la Dirección General de Asuntos Sociales de la Comisión Europea (DGV) dentro de su programa de Iniciativas Regionales de la Sociedad de la Información (RISI2). El objetivo de este proyecto piloto, que se fundamenta en las bibliotecas públicas, era fomentar la concienciación y proporcionar formación y acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación y a Internet para el público en general en aquellas regiones europeas con poco acceso a las redes y los mercados (Grecia, Irlanda del Norte y la región de Thuringia en Alemania). Finalizó en el año 2000.

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

Minerva

La acción Minerva persigue promover la cooperación en toda Europa en el campo de las TCI en Educación y la Enseñanza Abierta y a Distancia.

<http://europa.eu.int/comm/education/socrates/minerva/ind1a.html>

Centros de Formación del Open Society Institute

Creados para dar continuidad a los programas de formación del personal bibliotecario. Se desarrollan en 18 países, abarcando la Europa Central y Oriental y la antigua Unión Soviética. Una parte importante de dichos cursos es potenciar el conocimiento digital.
<http://www.osi.hu/>

Alemania

Bibweb

La iniciativa de ámbito nacional "Bibweb – formación en Internet para bibliotecas públicas" ha desarrollado una herramienta de formación a distancia a través de Internet para que el personal bibliotecario pueda adquirir y desarrollar el grado de competencia necesario en el uso de Internet.

<http://www.bibweb.de/>

Lernende Regionen (regiones de aprendizaje)

Con este proyecto financiado por el gobierno central se pretende crear una red de centros e instituciones para la formación permanente. Las bibliotecas públicas participan dentro del proyecto como puntos de acceso para el aprendizaje a lo largo de la vida.

http://www.bmbf.de/210_3268.html

Medienkompetenzzentren in Bibliotheken (Centros de competencia multimedia en las bibliotecas)

Proyecto del gobierno central (2000) para la instalación de puntos de acceso a Internet en alrededor de 1200 bibliotecas públicas alemanas, actuando principalmente en las más pequeñas.

www.bdbibl.de/dbv/medienzentren/medienkomprechts.html

Biblioteca pública de Stuttgart

Esta biblioteca trabaja en colaboración con el Instituto Alemán para la Educación de Adultos (DIE) para poner en marcha un modelo de cooperación entre una biblioteca pública y otras instituciones extra curriculares.

<http://www.die-frankfurt.de/efil/index.htm>

Una visión más amplia sobre este tema puede encontrarse en el sitio web de la biblioteca pública de Stuttgart:

<http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/druck/opencontent/index.htm>

Bélgica

Universidad de Amberes

Proyecto 'Aprendizaje Interactivo a través de Internet: Modelos y Aplicaciones', que tiene como objetivo desarrollar cursos interactivos a través de Internet, diseñados específicamente para estudiantes de Documentación.

<http://ibw-wilma.uia.ac.be/ODI/> - curso de introducción general a las Ciencias de la Documentación e Información

<http://ibw-wilma.uia.ac.be/HRM/> - curso de Gestión de recursos humanos en bibliotecas y servicios de información

Bulgaria

Website del Centro de Formación de Bulgaria para la educación continua del personal bibliotecario.

<http://www.nl.otel.net/uliso/Cntr-for%20cont.ed.htm>

Dinamarca

La Real Escuela de Biblioteconomía y Ciencias de la Información

Desarrolla cursos de formación, programas de enseñanza a distancia y masters dirigidos a bibliotecarios.

http://www.db.dk/home_uk.htm

VUCiBIB - Centros de educación de adultos en bibliotecas públicas

Su objetivo es mejorar el nivel educativo en la región de Vesthimmerland en el norte de Jutlandia.

<http://www.hf-vuc.dk/vuc-bib/english/english.htm>

Eslovenia

Biblioteca Pública Oton Zupancic

Dentro del contexto de la formación continua, esta biblioteca ofrece un centro para el intercambio de lecturas, el intercambio educativo, el aprendizaje por cuenta propia, un servicio de información para la búsqueda de empleo y un centro para el debate.

<http://www.lj-oz.sik.si>

Eslovenia Intercambio de Enseñanzas

<http://siae.acs.si/projects/013/>

España

Biblioteca Central de La Rioja

Cuenta con una página de gran utilidad para la formación en el uso de Internet.

<http://biblioteca.larioja.org/frame10.htm>

Formación electrónica para bibliotecarios escolares en Andalucía.

<http://dpmalaga.cec.junta-andalucia.es/Bibliotecas/Formacion.asp>

Finlandia

FinELib – la Biblioteca Electrónica Nacional (La Biblioteca Nacional de Finlandia y Biblioteca de la Universidad de Helsinki)

Sitio web que ofrece a las asociaciones miembros, entre las que se incluyen bibliotecas públicas, recursos centralizados en apoyo a la educación, el aprendizaje y la investigación. Es un buen ejemplo de colaboración entre la Biblioteca Nacional y una biblioteca universitaria, su objetivo es apoyar la enseñanza, el aprendizaje y la investigación, y defender los derechos de los usuarios en la utilización de recursos

<http://www.lib.helsinki.fi/finelib/>

Francia

PAGSI

En enero de 1998, Francia estableció un plan general para entrar en la Sociedad de la Información, denominado *Programme d' Action Gouvernemental pour la Societe de l' Information (PAGSI)*. Las bibliotecas participaron en la digitalización del patrimonio cultural y proporcionando acceso a las nuevas tecnologías de la información.

<http://www.internet.gouv.fr>

Hungría

Katona Jozsef County Library in Kecskemet, Hungary

<http://www.kjmk.hu/>

La biblioteca del condado de Katona Jozsef en Kecskemet, Hungría no sólo apoya la educación formal y oficial, sino que ofrece servicios muy valiosos para las personas interesadas en cursar estudios en la enseñanza no reglada o que tengan intención de aprender por cuenta propia. Persona de contacto: Nehz Gyrgyi gyorgyi@kjmk.hu

Enseñanza a Distancia:

<http://www.ektf.hu/tavoktatas>

<http://www.bme-tk.bme.hu>

Irlanda

Equalskills

Su objetivo es posibilitar conocimientos de informática y de Internet al mayor número posible de personas, por medio de una red local de puntos de acceso, grupos de apoyo y centros de formación. <http://www.equalskills.com/>

Irlanda ha creado un servicio de orientación de personas adultas pionero, que se centra en áreas rurales y urbanas. Este plan investiga la posibilidad de desarrollar un servidor Web de oportunidades de formación de ámbito nacional, que se pueda actualizar y acceder desde cualquier parte. Proporcionará puntos de información en las bibliotecas y asistencia telefónica sobre las TSI.

Aprendizaje electrónico para la tercera edad (Wexford Public Libraries)

En la biblioteca se ha constituido un club para gente mayor que se reúne de modo informal todas las semanas para organizar la actividad que realizan una vez al mes. En otras ocasiones se les ofrece formación en la utilización de las TCI y ordenadores, correo electrónico y enseñanza de información electrónica en la propia biblioteca. La segunda fase del programa es la formación de tutores dentro del grupo. Financiado por Age & Opportunity (<http://www.olderinireland.ie/>)
<http://www.wexford.ie/library.htm>

Italia

ABSIDE

Extensión de CREMISI – véase más abajo.

<http://www.amitie.it/abside/top1.htm>

CREMISI

Su objetivo fue la creación de una red de aulas multimedia en las 12 Bibliotecas Nacionales, para proporcionar cursos de formación destinados tanto a personal bibliotecario, como trabajadores y ciudadanos. Finalizó en el año 2000. Se acaba de aprobar la continuación de CREMISI, denominado proyecto ABSIDE dentro del marco del Programa EQUAL. Dicho proyecto pretende examinar como los nuevos modelos basados en los servicios de formación que ofrecen las bibliotecas y que incluyen una serie de medidas añadidas, pueden complementar aquellas actividades que combaten la discriminación y los problemas de exclusión. El proyecto se dirige tanto a bibliotecarios como usuarios finales.

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

Corporación Municipal de Roma

Esta fomentando los cursos de formación en TSI dirigidos a bibliotecarios

<http://217.59.60.53/asp/MAHome.asp?Opr=Cus>

Lituania

Biblioteca Municipal de la ciudad de Klaipeda

Ha desarrollado un programa sistemático de adquisición de conocimientos en nuevas tecnologías.

<http://www.biblioteka.lt/>

Biblioteca pública de Plunge

Diversos proyectos de educación reglada y no reglada, en colaboración con administraciones locales, centros de educación de adultos, colegios, ONGs, etc

<http://www.kf.vu.lt/~btmc/zitos/index.html>

Biblioteca pública de Utena

Ofrece acceso a equipos informáticos y conexión a Internet, bases de datos, y recursos electrónicos a los usuarios de la biblioteca y también a los de 11 sucursales. También organiza cursos de formación digital dirigidos a niños y adultos. Fue una de las primeras bibliotecas del país en convertirse en un servicio de información a la comunidad

<http://www.uvb.lt>

Biblioteca pública de Zarasai

Organiza Cursos de idiomas como un servicio gratuito a la comunidad

<http://www.is.lt/zarasbiblio>

Noruega

Biblioteca del condado de Hordaland

El proyecto NELL (Red para el Aprendizaje Permanente) nos confirma que las bibliotecas públicas son un lugar clave para la formación continua. Los destinatarios eran tanto individuos como empresas. Su objetivo fue permitir que los adultos siguieran un curso de especialización a distintos niveles sobre temas diversos, lo más cerca posible de su lugar de residencia, creando para ello redes regionales.

<http://www.hordaland.folkebibl.no/NELL>

Biblioteca del condado de Hordaland, Bergen College

Proyecto del Consejo Nórdico de Ministros. Desarrollo de talleres pedagógicos para el estudio por cuenta propia. Forma principalmente a bibliotecarios para orientar a las personas adultas en sus estudios actuales o en determinar sus vocaciones futuras. Los participantes obtienen créditos.

<http://www.hordaland.folkebibl.no/verkstad/index.htm>

Biblioteca pública de Sandnes

De reciente creación, este proyecto ha desarrollado un centro de información en la biblioteca que ayuda a los usuarios a definir sus capacidades.

<http://www.sandnes.kommune.no/bibliotek/index.html>

Biblioteca pública de Trondheim

Ofrece cursos básicos de utilización de las nuevas tecnologías.

<http://www.tfb.no>

Países Bajos

NBLC

Kennisnet es un proyecto del Ministerio de Educación que pretende la creación de una red digital en centros educativos y bibliotecas, en el que participan 20 bibliotecas municipales.

<http://ob.kennisnet.nl>

NBLC - La Asociación de Bibliotecas públicas de los Países Bajos ha iniciado varios proyectos de formación a través de Internet con cursos destinados a la adquisición de conocimientos digitales para bibliotecarios y ciudadanos.

<http://www.nblc.nl/>

Biblioteca pública de Venlo

En su dirección web se facilita una herramienta digital que ayuda a los estudiantes a realizar trabajos de la clase de literatura. Es un buen ejemplo del papel que pueden desempeñar las bibliotecas públicas como asesores y creadores de herramientas digitales

<http://www.leesdossier.nl/>

Polonia

Biblioteca pública Provincial en Olsztyn

Sesiones de Formación en Informática - proyecto local en el área de Warmia i Mazury apoyado por OSI, Budapest. Usuarios de biblioteca, personal, educadores y representantes de la administración local participaron en los encuentros formativos.

<http://www.osi.hu/>

Portugal

Algunas bibliotecas públicas portuguesas se constituirán en centros homologados para la emisión de la Acreditación Europea de Manejo de Ordenador (ECDL - European Computer Driving Licence), que es una titulación personal que otorga el reconocimiento de poseer una formación en informática de usuario y certifica para trabajar en todos los países europeos. Por el momento ya existen 39 centros homologados en Portugal, pero por el momento no incluyen bibliotecas públicas. El Instituto Portugués del Libro y las Bibliotecas ha establecido un primer grupo de diez bibliotecas que podrán funcionar como centros de certificación.

<http://www.iplb.pt/>

Reino Unido

Chartered Institute of Library and Information Professionals

Biblioteca y Aprendizaje Permanente – plan 2002-4. Pone atención en las necesidades del estudiante, los conocimientos del personal bibliotecario y en temas de cooperación y acceso,

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/lls.html

Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade. DCMS, 2003.

Un plan de actuación a largo plazo de las bibliotecas públicas en el Reino Unido. Se detiene en el papel que deben desempeñar las bibliotecas en el desarrollo de la lectura y el aprendizaje, la formación digital y el suministro de servicios de TSI, la integración en la vida comunitaria y los valores cívicos

http://www.culture.gov.uk/heritage/pl_framework.html

Netskills

Netskills ofrece cursos información en red al personal bibliotecario (entre otros) a todos los niveles, desde un acercamiento básico a la Web hasta cursos avanzados de creación de documentos HTML

<http://www.netskills.ac.uk/>

Norfolk Lifelong Learning Group

Grupo de trabajo en el que participan bibliotecas, museos, centros de educación de adultos y servicios municipales para identificar las áreas de prioridad para el desarrollo del aprendizaje permanente.

<http://www.lic.gov.uk/publications/policyreports/empower/index.html>

Sunderland

Se han creado seis Aulas Multimedia Municipales y Centros de Formación, que ofrecen gratuitamente diferentes servicios de TI, entre los que se incluyen acceso a Internet, procesadores de texto y acceso a servicios de formación continua a través de Internet.

<http://www.sunderland.gov.uk/public/editable/themes/lifelong-learning/electronic-village-halls1.asp>

Learning Impact Research Project (LIRP)

Investigación llevada a cabo por Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries para desarrollar un plan para identificar los logros y el impacto del aprendizaje en museos y archivos.

<http://www.resource.gov.uk/documents/lirpanalysis.pdf>

University for Industry (UFI)

UFI, una sociedad que cuenta con financiación pública y privada, que proporciona sus servicios a través del aprendizaje online: learndirect. Se pueden seguir los cursos learndirect allí donde se cuente con acceso a un ordenador. Muchas personas estudian desde sus hogares, pero otras muchas prefieren hacerlo en un centro learndirect, en donde pueden obtener ayuda y consejo. Muchos de estos centros se ubican en bibliotecas públicas. Uno de los cuales está en la Biblioteca de Chelmsford.

<http://www.ufiltcd.co.uk/>

<http://www.learndirect.co.uk/personal/centres/>

Escocia

Todos los colegios y bibliotecas estarán conectados a la Red para el 2002 y cada profesor y cada alumno dispondrá de una dirección de correo electrónico. También se prevé proporcionar acceso a Internet para todos los sectores de la Formación Continua.

South Ayrshire Cyber Project

Dedicado a proporcionar acceso a las tecnologías de la información para el público en general.

<http://www.south-ayrshire.gov.uk/libraries/cybercentre/cybercen.htm>

República Checa

"Educación fuera de la escuela para bibliotecarios"

El objetivo de este programa es que el personal bibliotecario, incluso de pequeñas localidades, pueda proporcionar ayuda a los usuarios en la utilización de los servicios de información y las TSI. Para ello deberán adquirir los conocimientos y competencias necesarias que se ajusten a los estándares del ECDL.

http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/VISK/VISKindex.htm

Servicios de Información Pública en las Bibliotecas

Parte de un paquete de programas más amplio cuyo objetivo es la formación en el uso de las tecnologías de la información de todos los bibliotecarios de la República Checa.

http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/VISK/VISK2.htm

Rumanía

The British Council

Servidor Web con cursos sobre TSI dirigidos a bibliotecarios.

<http://www.britcoun.org/romania/infoexch/romcurs.htm>

Suecia

Biblioteca de Helsingborg

"The information brokers". Esta biblioteca actúa de intermediario de información y educación para pequeñas empresas.

<http://biblioteket.helsingborg.se/index.asp>

Volver a la página de [Inicio](#)

SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta se ocupa de la forma en que las bibliotecas, en cooperación con otras organizaciones, apoyan el desarrollo social y económico a través de la prestación de unos servicios de calidad.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

“El conocimiento, las habilidades y la información son cada vez más importantes en nuestra vida, en el terreno económico y social, y como ciudadanos. Las bibliotecas juegan un importante papel para asegurar que todos tengan acceso a los recursos, la información y el conocimiento.” (*Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade*. DCMS, 2003). La igualdad de acceso a la información y al aprendizaje es imprescindible si todos han de tener la oportunidad de alcanzar su máximo potencial. A medida que nos movemos hacia una sociedad basada en el conocimiento dirigida por tecnologías digitales, se acentúa la necesidad de asegurar el acceso a la información para todos.

Las bibliotecas, los archivos y los museos ayudan al desarrollo de una fuerte economía local mediante el apoyo de las empresas de la localidad y la industria. Un aspecto importante del desarrollo económico implica la captación del turismo y la inversión interna. Los museos y los archivos, así como las bibliotecas pueden contribuir a promover la región al resto del mundo.

Las bibliotecas públicas siempre han prestado servicios de información, y algunas servicios especializados, como por ejemplo información empresarial, estudios locales, música, etc. Las TCI han renovado estos servicios radicalmente, tanto en su contenido como en la manera en que se prestan. Hoy en día se puede proporcionar acceso a la información de cualquier parte del mundo a una gran velocidad, por medio de sofisticados canales de suministro.

El carácter exigente del trabajo de información precisa de un personal con formación y experiencia, y parte de este personal necesitará de unos conocimientos especializados y técnicos.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

- Se debe prestar atención al modo en que los usuarios formulan sus consultas a la biblioteca y dar facilidades para su realización a través de cualquier medio electrónico o tradicional.
- Atenderse las necesidades de acceso de las personas con discapacidades.
- La tecnología garantiza un acceso sin restricciones a una amplia gama de información.
- La información debe estar disponible las 24 horas del día.
- Es preciso que se fomente el marketing de la biblioteca, puesto que muchas personas no conocen la gama de servicios de información que puede llegar a proporcionar.
- El personal debe contar con una buena formación, poseer conocimientos generales y algunos de ellos especializados.
- Las bibliotecas deben cooperar entre sí y con otras redes de instituciones que ofrezcan orientación, formación y asistencia.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

- De manera creciente se podrá tener acceso a la información en formato digital.
- Aumentará la utilización de software de interacción en vivo como un medio de comunicación con los usuarios.
- Los usuarios requerirán información que se ajuste a sus necesidades.

- Los servicios de información estarán disponibles las 24 horas, y serán proporcionados por redes de bibliotecas que pueden contar con la colaboración de los conocimientos y recursos que atesoran bibliotecas, archivos y museos a nivel mundial, y con la del sector académico, especializado y de investigación, además de la del sector público.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas que se tratan en esta Pauta son:

[Variedad de usuarios](#)

[Recursos](#)

[Servicios](#)

[Prestación de servicios](#)

[Formación y preparación del personal](#)

[Cooperación y acuerdos de colaboración](#)

[Publicidad, marketing y extensión](#)

[Tarifas y autorizaciones](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

“El conocimiento, las habilidades y la información son cada vez más importantes en nuestra vida, en el terreno económico y social, y como ciudadanos. Las bibliotecas juegan un importante papel para asegurar que todos tengan acceso a los recursos, la información y el conocimiento.” (*Framework for the future: libraries, learning and information in the next decade*. DCMS, 2003). La igualdad de acceso a la información y al aprendizaje es imprescindible si todos han de tener la oportunidad de alcanzar su máximo potencial. A medida que nos movemos hacia una sociedad basada en el conocimiento dirigida por tecnologías digitales, se acentúa la necesidad de asegurar el acceso a la información para todos.

Las bibliotecas públicas siempre han prestado servicios de información, y algunas servicios especializados, como por ejemplo información empresarial, estudios locales, música, etc. Las TCI han renovado estos servicios radicalmente, tanto en su contenido como en la manera en que se prestan. Hoy en día se puede proporcionar acceso a la información de cualquier parte del mundo a una gran velocidad, por medio de sofisticados canales de suministro. Por tanto, las bibliotecas han de tener presente una gran variedad de fuentes de información, desde las publicaciones gratuitas hasta las más caras del mercado, y estar al tanto de la tecnología disponible para comunicarse con los usuarios.

Los servicios de información pueden [adaptarse](#) a las necesidades de diferentes grupos de usuarios, dependiendo del tipo de información que se precise. Las bibliotecas deben tener presente la labor de otras instituciones que también tengan contacto con estos grupos de usuarios, y entender lo que hacen, para complementar y no duplicar su trabajo y para ofrecer una referencia más adecuada (véase [cooperación](#)).

El carácter exigente del trabajo de información precisa de un personal con formación y experiencia, y parte de este personal necesitará de unos conocimientos especializados y técnicos. Por tanto, la formación de personal forma parte de la política de la biblioteca (véase [formación](#)).

Las bibliotecas, los archivos y los museos ayudan al desarrollo de una fuerte economía local mediante el apoyo a las empresas y la industria de la localidad. Un aspecto importante del desarrollo económico implica la captación del turismo y la inversión interna. Los museos y los archivos, así como las bibliotecas pueden contribuir a que se de a conocer la región en el resto del mundo.

La política de la Comisión Europea es convertir a Europa en una sociedad de la información y en una economía competitiva basada en el conocimiento. (Véase [Towards a knowledge-based Europe, Oct.2002](#)). El objetivo es que los ciudadanos europeos tengan acceso directo e interactivo a través de Internet al conocimiento, educación, formación, gobierno, sanidad, cultura y espectáculos, y servicios financieros, y de este modo apoyar el crecimiento del negocio electrónico.

El negocio electrónico comprende tanto el comercio electrónico (compra y venta online) como el uso de las TCI para cambiar las formas tradicionales de hacer negocios. La UE trabajará a lo largo del 2003 para estimular el negocio electrónico.

La UE quiere mantener la [diversidad de su patrimonio cultural](#). La investigación en historia local ayuda a fomentar la identidad de la comunidad, y los proyectos locales de [digitalización](#), que consiguen que la gente digitalice su propio material, o el material procedente de bibliotecas, archivos o museos formando nuevas combinaciones, y creando visitas virtuales por los edificios o pueblos, o que se centren en familias o distintos temas, le añade un factor de mayor atracción. Los equipamientos culturales prestan un gran apoyo a la economía de la región ya que fomentan el turismo y la inversión interna. (Véase [diversidad de contenidos culturales](#).) Se puede tener acceso a la información generada localmente desde cualquier parte del mundo, y de este modo se abre el mundo al turismo cultural virtual. [TRIS](#), los proyectos del European Cultural Heritage Trials, propician la puesta en práctica de productos y servicios innovadores en el sector del patrimonio cultural. Uno de estos proyectos es BEASTS (véase [links](#)).

Las bibliotecas, los archivos y los museos están en una buena posición para contribuir en el desarrollo de una economía del conocimiento. Pueden suministrar acceso directo online a través de los ordenadores en las bibliotecas, y también equipamiento para el aprendizaje online, su personal puede proporcionar formación, y acceso a fuentes de información en apoyo al crecimiento del negocio electrónico.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

- Se debe racionalizar el coste de la disponibilidad de los recursos. Pueden conservarse en formato papel o digital dependiendo del grado de demanda, el espacio que ocupen, coste, etc. Sin embargo, cada vez más la información solo estará disponible en formato digital, y precisará de equipos y conocimientos para su manejo. Son muchas las ventajas que presenta la información digitalizada; puede ser accesible de diversas maneras, utilizada en sistemas integrados de bibliotecas, adaptada a las necesidades de los usuarios, y dar respuesta a consultas formuladas en cualquier parte y a cualquier hora.
- Se debe prestar atención al modo en que los usuarios formulan sus consultas a la biblioteca y dar facilidades para la realización de visitas, llamadas de teléfono, correo electrónico, visitas virtuales, comunicarse con el personal bibliotecario a través de líneas chat, mensajes de voz pregrabados, tableros de anuncios, servicio FAQ (preguntas más comunes), etc. También tendrán que atenderse las necesidades de acceso de las personas con discapacidades.
- La tecnología garantiza un acceso sin restricciones a una amplia gama de información. Por ejemplo, se debe utilizar las técnicas de [localización de recursos](#) para proporcionar acceso a información de diversas fuentes, de la biblioteca municipal, de otras bibliotecas, de archivos y museos, de materiales digitalizados en la localidad, del Internet, etc. y en cualquier formato.
- Hoy en día la gente espera poder tener acceso a los servicios a cualquier hora que lo necesite. Esto significa que el horario de apertura se debe adecuar a la comunidad a la que sirve, y que el acceso virtual debe ser posible a cualquier hora, tanto para los de la localidad que necesitan tener acceso remoto cuando la biblioteca esté cerrada, como al mundo en su totalidad.

- Es preciso que la biblioteca impulse su marketing, puesto que muchas personas, incluyendo instituciones y empresas, no conocen la gama de servicios de información que puede llegar a proporcionar.
- Un recurso es también un personal bien formado y con experiencia. No sólo pueden ofrecer el servicio, sino que además proporcionan formación a otros miembros del personal y también a usuarios y grupos, dentro y fuera del edificio.
- Muchos países han creado redes de instituciones que ofrecen orientación, formación y asistencia. A menudo, estas instituciones están dispuestas a colaborar con las bibliotecas, puesto que reconocen la experiencia que tienen dichos centros en la recuperación de información. Además pueden contribuir a financiar, por ejemplo, la suscripción a servicios cuyo coste sea alto. Es bastante común que las bibliotecas especializadas formen parte de consorcios que colaboran en la prestación de servicios abaratando los costes.
- Con frecuencia, los recursos informativos resultan caros y su utilización no se limita a un sólo colectivo. Por lo tanto, es beneficioso que la biblioteca pública pueda prestar dichos servicios para que estén disponibles a un mayor número de usuarios.

Variedad de usuarios

La ciudadanía y la democracia dependen de la existencia de unos [ciudadanos informados](#), que conozcan sus responsabilidades y sus [derechos](#). El acceso a fuentes de información de calidad fortalece al individuo, y le ayuda a mejorar su calidad de vida, por ejemplo a través de la orientación profesional, y la oferta educativa (por medio de libros, educación no reglada, información sobre cursos). Los servicios de información que proporciona la biblioteca pública deben prestar apoyo a una gran variedad de usuarios. El listado siguiente no es exhaustivo, pero ofrece ejemplos de usuarios posibles y del tipo de información que necesitan:

- usuarios concretos, que necesitan información por diversos motivos, entre los que destaca el ocio;
- personas que quieren saber como se toman las decisiones que afectan a sus vidas, que necesitan información sobre los gobiernos locales y nacional, información legal e información sobre la comunidad (véase [gobierno electrónico](#));
- asociaciones de voluntarios, que precisan información sobre ofertas para el voluntariado y sobre la zona que han elegido para trabajar;
- personas interesadas en la historia local de la zona. Pueden ser personas de la localidad, pero también pueden ser de cualquier parte del mundo que, por ejemplo, estén investigando sus raíces familiares. La información sobre estudios locales que albergan la biblioteca y archivos de la localidad pueden ser únicos;
- personas que quieren mudarse a la zona, y que pueden necesitar información sobre atractivos de la localidad – colegios, instalaciones recreativas, oficinas municipales, transporte, etc.;
- visitantes y turistas, que buscan información sobre transportes, alojamiento, lugares para visitar, mapas, etc.;
- padres y educadores, que necesitan información sobre el desarrollo del niño, salud, educación;
- personas al cuidado de personas mayores, para los que es de utilidad la información sobre salud, subsidios, residencias de ancianos;
- turistas culturales de cualquier parte del mundo que puede haber conocido de la zona, por ejemplo, a través del website de un museo, y desean visitarla, con lo que de este modo contribuyen a la economía local;
- grandes empresas, que generalmente pueden satisfacer por sí mismas sus necesidades de información pero que a veces precisan de apoyo ocasional;
- PYMES, que pueden necesitar mucha información, y que también quizás quieran usar programas de ofimática;
- gobiernos locales, que pueden necesitar información legal, estadística o geográfica sobre la zona;
- profesionales liberales, p.e. abogados, contables, que necesitan tener acceso a la información para estar al día en su área de trabajo, etc.;

- personas de fuera que piensen instalar un negocio en la zona, precisarán información general sobre la infraestructura económica, social y cultural, información sobre la situación laboral, nivel educativo, terrenos y locales disponibles, etc.;
- negocios que están comenzando, que precisan información legal, financiera, y comercial, y puede que necesiten ayuda e instrucción en la búsqueda y utilización de la información;
- demandantes de empleo, que requieren información comercial, periódicos y revistas, y quizás también programas de ofimática para poder redactar su curriculum y solicitudes de empleos. Y tal vez, facilitarles el acceso a la [formación continua](#) para desarrollar sus conocimientos;
- centros de orientación y organizaciones de voluntarios, que pueden necesitar información legal;
- estudiantes, en particular aquellos que siguen [cursos de formación a distancia](#), y también aquellos otros que siguen sus cursos en centros universitarios de la localidad. Las bibliotecas universitarias a veces no pueden ofrecer todos los recursos que necesitan los alumnos, pero sí pueden prestar otros servicios a los no estudiantes que la biblioteca pública no puede ofrecer. La [Cooperación](#) entre bibliotecas universitarias y públicas pueden aportar beneficios a ambas;
- [niños en edad escolar](#), para ayudarles a la realización de las tareas de clase;
- maestros, que necesitan información para preparar sus clases;
- equipo directivo, que quizás necesite información sobre legislación educativa y sobre la administración local.

Recursos

Los recursos de información se prestan muy bien para la digitalización, haciendo más fácil y rápida la localización de enormes cantidades de datos. Los servicios de información de la biblioteca pública prestan las siguientes clases de recursos, muchos de ellos están también disponibles en formato digital:

Información a la comunidad (véase además [descripción de recursos](#) y [gobierno electrónico](#))

Ofrecer este tipo de información es una de las funciones más importantes de las bibliotecas públicas, ya que son las únicas organizaciones que disponen del conocimiento, los contactos y la capacidad para producirla. El público necesita información actualizada sobre las diversas organizaciones que conforman la sociedad civil en la Europa moderna. Las bibliotecas públicas deberán hacer hincapié en las organizaciones locales: porque las organizaciones de ámbito nacional se encuentran lo suficientemente cubiertas por directorios producidos comercialmente o por la administración central. Resulta bastante apropiada la digitalización de este tipo de datos, por lo que hoy en día es muy frecuente que las bibliotecas públicas proporcionen información sobre todo tipo de organizaciones locales a través de su página web. Las bases de datos de Información a la Comunidad deberán permitir búsquedas por tema, lugar y nombre de la organización y deberán contemplar enlaces a otras páginas de información comunitaria en la misma región. El tipo de información proporcionada puede incluir:

- Acontecimientos locales
- Grupos de voluntarios que participan en organizaciones de la localidad preocupadas por diferentes minorías sociales (ancianos, niños, personas que padecen ciertos tipos de enfermedades), y organizaciones de caridad, o bien asociaciones de vecinos, deportivas, grupos con aficiones comunes, etc.,
- Grupos de auto-ayuda
- Asociaciones de gays y lesbianas
- Organizaciones políticas y grupos de opinión
- Organismos administrativos
- Representantes políticos
- Escuelas y colegios, profesores particulares
- Información turística
- Prensa local
- Información municipal, p.e. quién hace qué y en qué oficina

- Información de transportes, p.e. horarios de autobuses y trenes
- Listas de empresas, aunque no tiene sentido duplicar las páginas amarillas.

Información cultural (véase además [diversidad de contenidos culturales](#), [descripción de recursos](#))

Las bibliotecas, archivos y museos pueden contribuir en la difusión de la información cultural, ésta incluye:

- museos, galerías de arte, lugares de interés local, nacional o internacional;
- espectáculos a nivel local– teatros, conciertos, cines, etc.;
- estudios locales – información actual e histórica sobre la zona;
- instituciones religiosas de la localidad;
- equipamientos recreativos – instalaciones deportivas, clubes deportivos y asociaciones locales;
- guías de viaje;
- música, teatro, arte;
- colectivos de voluntarios de la localidad, entre los que se incluyen asociaciones de teatro y coros, asociaciones de fotografía, jardinería, etc.
- información turística;
- prensa local.

Información empresarial

- directorios de empresas, nacionales e internacionales;
- datos estadísticos, nacionales e internacionales, publicados por organismos oficiales o cualquier otros;
- información técnica, como las normas [DIN](#), [BSI](#) o [ASTM](#);
- información legal, como las actas y ordenanzas municipales vigentes y Directivas Comunitarias;
- información sobre patentes, fabricación y comercio;
- información relativa a la solvencia de empresas, tanto locales como nacionales;
- artículos de prensa sobre temas empresariales y comerciales;
- información sobre departamentos de la administración, cámaras de comercio, asociaciones profesionales, comerciales, instituciones del gobierno local, etc. que pueden ser de utilidad a una empresa;
- información de interés para los que quieren abrir un negocio o constituir una empresa p.e. marcas comerciales, nombres de empresas, subvenciones, registros, etc.;
- información sobre aranceles de importación y exportación;
- información sobre la comunidad local de interés para las empresas, p.e. actos locales, grupos de voluntarios, organizaciones políticas y grupos de presión, órganos administrativos, representantes políticos, sindicatos, agencias de empleo, información turística, de transportes, de la administración local, y sobre empresas locales.

Es más adecuado ofrecer la información comunitaria en formato electrónico. (véase además [gobierno electrónico](#), [contenidos culturales diversos](#), y [descripción de recursos](#)).

Información legal (véase además [gobierno electrónico](#))

- legislación y normativa de aplicación para el conjunto del país;
- leyes y reglamentos nacionales de aplicación exclusiva en la localidad;
- directivas y reglamentos europeos;
- legislación internacional, tal como normativa sobre el medio ambiente, declaraciones de derechos humanos, etc.;
- procuradores y abogados, locales y nacionales;
- el sistema judicial en el ámbito local y nacional;
- servicio de policía, penitenciario, libertad condicional, daños y perjuicios por la vía criminal;
- servicios de orientación legal a escala local como por ejemplo las oficinas de información y asesoramiento al ciudadano;
- derechos y ayudas del estado;
- legislación fiscal;

- legislación laboral, seguridad e higiene, sindical, etc.

Servicios

Los servicios especializados que pueden ofrecerse incluyen:

- búsquedas bibliográficas sobre cualquier tema;
- búsquedas genealógicas;
- servicios empresariales especializados tales como: localización de normas técnicas, patentes, o reglamentos, validación de estados financieros de compañías, búsquedas de [licitaciones y ofertas de la UE](#), informes detallados del historial reciente de las empresas seleccionadas, listas de direcciones de empresas, que se utilizan para fines de marketing.
- Formación en el uso de las fuentes electrónicas de información de acceso gratuito, por ejemplo vía Internet. Los usuarios necesitan ayuda de carácter técnico para localizar la información y asesoramiento para evaluar dicha información. Muchas veces se encuentran con un exceso de información, especialmente en el Internet, y desconocen cómo seleccionar lo que realmente les interesa. Se puede prestar formación tanto dentro de la biblioteca, como en cualquier parte, p.e. en el ayuntamiento, en un colegio, o en las instalaciones de una empresa o una institución;
- la creación, mantenimiento y gestión de sitios web para grupos de la comunidad local;
- equipos para la digitalización de material local por parte de grupos o individuos y de este modo ampliar el patrimonio cultural local;
- ordenadores, no solo para consulta de Internet, sino además provistos de programas de ofimática para que los usuarios puedan redactar cartas e informes, hacer trabajos de clase, producir material de publicidad, realizar cuentas, preparar presentaciones, y diseñar páginas web, etc.;
- ordenadores para usos específicos, p.e. dedicados a websites sobre temas concretos, o con acceso a bases de datos de pago;
- áreas especiales de la biblioteca que se dedican, por ejemplo, a información sanitaria u orientación profesional. Personal procedente de otras organizaciones puede prestar estos servicios, con un horario previamente anunciado; por ejemplo se puede contar con funcionarios del departamento de orientación profesional local para ofrecer consejos y mantener entrevistas en la sección correspondiente de la biblioteca, o con personal de un centro universitario de la localidad para que informe sobre los programas de estudios. Las secciones de orientación profesional pueden estar en contacto con centros de enseñanza (p.e. learndirect);
- secciones especializadas de la biblioteca para la música y el teatro con colecciones que pueden prestarse a grupos de teatro, orquestas y coros;
- referencia a otros servicios especializados, como por ejemplo centros de orientación, cámaras de comercio, departamentos municipales;

Prestación de servicios (véase además [canales de suministro](#), [prestación de servicios digitales multimedia](#), [servicios integrados de biblioteca](#))

Es en esta área donde la tecnología presenta un gran potencial para las bibliotecas. Hoy en día la gente espera poder tener acceso a los servicios donde sea y a cualquier hora que lo necesite. La comunicación con los usuarios se realizará de diferentes maneras (correo electrónico, centros de contacto, líneas chat, videoconferencia, internet a través de banda ancha y satélites, redes inalámbricas, teléfonos móviles, puestos de acceso, TV digital e interactiva, así como las tradicionales visitas a la biblioteca, llamadas de teléfono y fax) para atender las necesidades de todos los usuarios. Las TCI hacen ahora posible desarrollos espectaculares en esta área. Por ejemplo, los sistemas integrados de bibliotecas están evolucionando desde aquellas aplicaciones que se centran en las tareas internas, a otras que proporcionan acceso a contenidos por medio de la localización de recursos y métodos guiados de acceso (véase la pauta sobre [sistemas integrados de bibliotecas](#)). Entre los ejemplos de los métodos de suministro podemos destacar:

- Centros de contacto, como el [Answers Direct](#) de las bibliotecas de Essex. Las consultas se reciben a través de diversas vías – a través del propio website, por correo electrónico, por teléfono o fax, o en persona – y las resuelve el profesional más adecuado dentro de la plantilla. Este sistema supone una utilización eficiente del personal especializado y

permite que otros miembros del personal contribuyan y adquieran conocimientos y experiencia. Las preguntas quedan registradas mediante un software de gestión de consultas que controla la situación de cada pregunta, y la pasa a otro bibliotecario, en el caso de que el anterior haya acabado su turno, lo cual es importante cuando una biblioteca está abierta muchas horas. Además este software ofrece información útil sobre el nivel de uso y puede controlar en qué grado se conoce el sistema y de esta manera difundirlo entre aquellos colectivos que menos hacen uso del mismo. Puede así mismo incorporar un servicio FAQ (de preguntas más frecuentes) para que se aproveche en mejor medida los conocimientos del personal especializado, y para que, de este modo, pueda estar disponible las 24 horas.

- Servicio de Referencia Virtual: "Ask a Librarian". Actualmente en funcionamiento en muchos países. Diferentes bibliotecas trabajan en conjunto para suministrar este servicio, por lo general siguiendo un sistema de turnos. Las preguntas se recogen en un formulario de consulta que se envía automáticamente a una de las bibliotecas de referencia participantes, la cual lo recibe a través del correo electrónico. El personal bibliotecario las contesta por la misma vía lo antes posible. (Véase [links](#).) Hoy en día es posible proporcionar estos servicios a escala internacional (véase el servicio [QuestionPoint](#) de la Library of Congress en el apartado de [Links](#)).
- Servicio "Talk-to-a-librarian". Estos servicios utilizan las líneas chat y técnicas de co-browsing que permiten a los que formulan las preguntas hablar con un bibliotecario en tiempo real. Un buen ejemplo es el servicio [ASAP](#) de la biblioteca de Gateshead. (Véase [links](#)).
- Portales como "Bizigate" en Dinamarca que permite el acceso a una variedad de fuentes diversas, presentándolas a través de portales temáticos. (Véase [links](#).)
- Portales como "Bibliotheek" en los Países Bajos que emplea un único motor de búsqueda, Aquabrowser, para diferentes búsquedas con términos asociados. Dispone de fuentes primarias como la base de datos de la bibliografía nacional, fuentes educativas seleccionadas, una versión reducida de la base de datos de prensa y del archivo digital de periódicos, todo a texto completo. En fechas próximas la biblioteca virtual se incrementará gracias a las aportaciones de diversos socios: un servicio virtual de información y referencia, un lugar de encuentro virtual para los amantes de la literatura y enlaces a sistemas bibliotecarios locales para realizar directamente préstamo de materiales y reservas. (Véase [links](#).)
- Cada vez más, los usuarios demandarán servicios a medida que se ajusten a sus necesidades particulares. (Véase la pauta sobre [Personalización](#).)
- Páginas Web. En la actualidad muchas bibliotecas, archivos y museos cuentan con página Web. Al poder consultarse en cualquier parte del mundo, encierran un gran potencial para promocionar el servicio y la región.
 - En el caso de las bibliotecas, pueden incluir visitas virtuales por sus instalaciones, acceso a los catálogos (con la posibilidad de realizar pedidos, renovaciones de préstamos, etc.), bases de datos de información comunitaria, materiales del fondo local (con la posibilidad de visualizar documentos digitalizados, fotografías, etc), enlaces a otras páginas Web relacionadas, servicios de "Preguntas más frecuentes" (FAQ services), tablón de anuncios, noticias sobre actos que se vayan a celebrar, y páginas para formular preguntas (en algunos casos conectadas con servicios de referencia virtual a escala nacional).
 - En el caso de los museos pueden ofrecerse visitas virtuales por las diferentes salas del museo y los cuadros que se exponen, complementándose con información. Existen varios sitios web interactivos realmente fascinantes. (Véase el apartado [links](#) en contenidos culturales diversos.)
 - En el caso de los archivos es posible la lectura online de registros, documentos y manuscritos. (Véase [links](#).)

Formación y preparación del personal

La complejidad del trabajo de un servicio de información de calidad exige un alto grado de preparación por parte de quienes lo gestionan y de los que trabajan de cara al usuario. El conocimiento experto requiere de una combinación de experiencia y aptitudes. En algunos

países, son empresas comerciales las que ofrecen formación para ciertos aspectos del trabajo (véase [Aslib](#) y [TFPL](#)). La biblioteca debe emplear cierto periodo de tiempo en la formación interna de su personal, especialmente en lo que se refiere a la utilización de las nuevas tecnologías. La preparación y el conocimiento que se precisa va desde:

- conocer el funcionamiento de las administraciones central, local, empresas, instituciones, etc.;
- un amplio conocimiento de las fuentes de información, y estar familiarizados con las más especializadas: información legal, económica y técnica;
- poseer la habilidad de evaluar la información, i.e. determinar si se adecua a los objetivos, su grado de actualidad, de dónde proviene, etc.;
- conocimientos técnicos para la compilación de bases de datos, creación de sitios Web, etc.;
- conocimiento sobre la legislación sobre [copyright](#) y propiedad intelectual;

La pericia y experiencia acumulada por el personal bibliotecario en su trabajo diario es un recurso de gran valor para el servicio en su conjunto. Con frecuencia este personal lidera el desarrollo de los servicios en general dentro de su sistema bibliotecario, implementando nuevos servicios y formando a otros miembros del personal. Además han de poder ofrecer formación a los usuarios, bien en la propia biblioteca o en sus lugares de trabajo, etc., y dar a conocer el servicio a colectivos determinados.

Cooperación y acuerdos de colaboración (véase además [cooperación](#))

Las bibliotecas están acostumbradas a colaborar entre sí, y hoy en día la tecnología hace que dicha colaboración tenga aún más utilidad. Algunos ejemplos de colaboración incluyen:

- servicios de referencia y préstamo interbibliotecario de material especializado como normas, patentes y artículos de revistas técnicas;
- catálogos colectivos, o sistemas que permiten el acceso a diferentes catálogos de forma simultánea;
- servicios de consulta cooperativos como los denominados Ask-a-Librarian, actualmente en funcionamiento en muchos países, y servicios de ámbito internacional como el servicio [QuestionPoint](#) que ofrece la Library of Congress (véase [links](#));
- bibliotecas universitarias – véase por ejemplo el Library Access Sunderland Scheme [LASH](#)) en [links](#);
- otras instituciones con las que establecer relaciones de beneficio mutuo son:
- museos y archivos de carácter local o regional. En el Reino Unido, Resource: [Resource: the Council for Museums, Archives and Libraries](#) ha sido creado para convertirse en el órgano estratégico que canalice el potencial de colaboración entre dichos sectores;
- centros que proporcionen consultoría, formación y asistencia, como es el caso de los servicios de asesoramiento para pequeñas empresas, oficinas de información y asesoramiento al ciudadano y teléfonos de asistencia sanitaria.

Las bibliotecas públicas también deben considerar el ámbito de la cooperación a la hora de proporcionar [información comunitaria](#), p.e. a través de la coordinación de la recogida de datos por parte de organizaciones locales y grupos de voluntarios, o incluyendo enlaces web a su página en Internet. Los tipos de organizaciones que pueden considerarse para este objetivo, incluyen:

- departamentos de servicios sociales
- servicios de salud
- escuelas universitarias y facultades
- centros de información y de asesoramiento al ciudadano
- organizaciones para minorías étnicas
- organizaciones del sector privado, tales como empresas de tecnologías de la información y medios de comunicación local
- organismos que ofrecen subvenciones.

La [Colaboración](#) con dichas instituciones debe centrarse en el terreno práctico. Por ejemplo se puede habilitar un espacio para que su personal trabaje en la biblioteca durante un horario

anunciado con anterioridad para atender al público, contestar preguntas, dar consejos, concertar entrevistas, etc. Esta oportunidad que brinda la biblioteca, por lo general es bien recibida por los centros de orientación profesional y centros universitarios.

Publicidad, marketing y extensión bibliotecaria

A primera vista, la biblioteca quizás no se considere como una fuente de información especializada y de valor comercial. Por dicho motivo resulta necesario dar publicidad, de forma continuada a lo largo del tiempo, a los servicios y recursos que allí se ofrecen. Debe adoptar un papel más activo a este respecto:

- enviar publicidad por correo a los posibles usuarios del servicio;
- preparar folletos;
- información detallada en el servidor Web de la biblioteca;
- publicar listados de fondos bibliográficos;
- visitas a las empresas, centros educativos, asociaciones, etc. de la localidad para que de este modo se asegure que conocen la existencia del servicio;
- un boletín de noticias;
- hablar con asociaciones y organizaciones de la localidad, como por ejemplo cámaras de comercio;

La biblioteca puede ayudar dando a conocer las ventajas de la zona como un lugar agradable, y excitante para vivir, adecuado para la ubicación de nuevas empresas, o de interés para visitar. Entre las ventajas que hacen que un lugar sea adecuado para vivir o ubicar un negocio, podemos destacar la existencia de buenos colegios, vivienda y equipamientos culturales y de ocio, todo el tipo de información local que puede proporcionarse a través de los sitios web de información comunitaria. Buenos ejemplos de este tipo de websites son los de [Essex](#) , [NYPL](#), [Stoke](#), [seamlessUK](#).

Entre las actividades de extensión para el personal más cualificado podemos incluir la realización de cursos de formación fuera de la biblioteca, y que pueden llevarse a cabo en los locales de una empresa, en centros universitarios, centros comunitarios de zonas rurales, etc. Este tipo de actuaciones ayuda a mejorar la imagen externa de la biblioteca entre los propios usuarios.

Tarifas y licencias de uso (véase además [financiación](#))

Se debe estudiar la posibilidad de establecer **tarifas** concretas o bien una suscripción anual para algunos servicios de valor añadido cuando se ofrezcan unos servicios de información muy especializados, como es el caso de búsquedas de ofertas en las que la biblioteca haya tenido que pagar por consultar una base de datos, por lo que necesitará cubrir los costes. Hay que tomar una decisión sobre cuáles son los servicios básicos, antes de exigir a las empresas o usuarios individuales el pago de una suscripción anual por los servicios de valor añadido.

Debido a los costes que supone la compilación de bases de datos especializadas, es normal que su utilización en bibliotecas públicas se rija por unas normas de uso, incluidas en una **licencia**, y que van más allá de la protección que garantizan las leyes sobre copyright. La biblioteca deberá decidir cuáles son las condiciones de utilización por parte de sus usuarios y hacerlas compatibles con sus prácticas de trabajo.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

- De manera creciente se podrá tener acceso a la información en formato digital.
- Los servicios de información estarán disponibles las 24 horas, y serán proporcionados por redes de bibliotecas que pueden contar con la colaboración de los conocimientos y recursos que atesoran bibliotecas, archivos y museos a nivel mundial, y con la del sector académico, especializado y de investigación, además de la del sector público.
- Los usuarios requerirán de información que se [ajuste](#) a sus necesidades.

- A las bibliotecas públicas se les presenta la oportunidad de integrar y permitir el acceso a una mayor información a través de sus páginas Web, como consecuencia de las iniciativas europeas sobre el acceso a la información del sector público.
- El personal bibliotecario verá aumentadas sus tareas – y aparte de contar con de la habilidad para localizar, evaluar y organizar información, necesitará de unos conocimientos técnicos avanzados y de la capacidad para prestar formación a otras personas.
- Las necesidades informativas de los usuarios crecerán en función de que desempeñen su papel como ciudadanos en el mundo moderno (véase [gobierno electrónico](#)).
- El turismo es un factor importante dentro del desarrollo económico. La promoción y la generación de información cultural, entre la que figura la producida por museos y archivos, será un fenómeno que crecerá en importancia.
- Se proporcionarán servicios a través de diferentes [canales de suministro](#) como por ejemplo, banda ancha, redes inalámbricas, telefonía móvil, kioscos o puntos de información, y televisión digital.
- Cada vez más, las bibliotecas recibirán y contestarán las consultas por medio de sistemas [multimedia](#), p.e. el correo electrónico, conversaciones en vivo a través del chat, videoconferencia, y servicios de información telefónica que se convertirán en algo habitual para contestar a consultas telefónicas. También lo será el acceso remoto a través de teléfonos móviles, y ordenadores portátiles, para la gente que se desplace.
- A las bibliotecas públicas se les presenta la oportunidad de integrar y permitir el acceso a la información a más bajo coste a través de sus páginas Web, como consecuencia de las iniciativas europeas sobre el acceso a la información del sector público. (Véase <http://www.cordis.lu/en/home.html>.)
- La utilización de sofisticados sistemas de autenticación, como las tarjetas inteligentes para los socios, permitirán el acceso a bases de datos más costosas a través del sitio web de la biblioteca. (véase la pauta sobre [Personalización de los servicios](#))
- En el futuro se facilitará la [Cooperación](#) interbibliotecaria por medio de software de interacción en vivo. Las consultas de los usuarios se podrán transferir a otras bibliotecas más especializadas mientras que estén todavía conectados. Las bibliotecas serán más viables económicamente si trabajan en colaboración y forman parte de consorcios para, por ejemplo, gestionar la suscripción conjunta de publicaciones.
- La gente ya no sólo trabaja de 9 am a 5 pm, y en cualquier parte del mundo siempre hay alguien despierto. El acceso online permitirá la utilización de los servicios de información a cualquier hora y en cualquier lugar.
- Los bibliotecarios pueden poner en práctica su papel como formadores tanto dentro como fuera de la biblioteca.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Europa

OpenHeritage

Proyecto de investigación financiado por el 5º Programa Marco (Enero 2001 - Diciembre 2002) dirigido a la creación de una infraestructura y servicios de Tecnologías de la Información para mejorar el acceso a los fondos que albergan las salas de exposiciones y museos de ámbito regional. De este modo, los fondos de los museos más pequeños dentro de la región tendrán el mismo atractivo y serán igual de accesibles que los de los más grandes y mejor conocidos. La pujanza de este sector económico cultural puede contribuir notablemente al desarrollo económico local, haciendo posible el enriquecimiento de los valores culturales y turísticos de la localidad.

<http://www.openheritage.com/>

REGNET

Relacionado con Open Heritage, su finalidad es la creación de una red funcional de centros culturales por toda Europa que proporcionen servicios de tecnologías de la información a las instituciones culturales y del patrimonio. Supone una notable contribución para la cooperación interregional.

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

TRIS Cultural Heritage Trial Project

Conjunto de proyectos que estimula la implementación de servicios y productos innovadores en el sector del patrimonio cultural.

<http://www.trisweb.org/tris/trisportalpro/home/default.asp>

Alemania

Biblioteca Pública de Colonia

Modelo de calidad para otras bibliotecas públicas que quieran proporcionar información a empresas. Lleva unos diez años ofreciendo un exhaustivo servicio de información para las PYMES y particulares. Hay que pagar por algunos de sus servicios.

<http://www.stbib-koeln.de/angebote/info.htm>

Biblioteca Pública de Stuttgart

Cuenta con un sitio Web de gran interés »Beruf – Karriere –Wirtschaft«

<http://www.s.shuttle.de/buecherei/>

Dinamarca

Bibliotecas de la Municipalidad de Aarhus

Han desarrollado un servicio que cuenta con la posibilidad de realizar consultas online (Ask-a-question service) y numerosos enlaces a proveedores de información pertinente.

<http://www.aakb.bib.dk/e-i/>

Otro servicio de consulta proporcionado por esta red de bibliotecas está conectado un portal de negocios para pequeñas y medianas empresas de la región de Aarhus. En donde, a través de unos formularios, las PYMES pueden dirigir preguntas relacionadas con los negocios.

<http://www.eport.dk/eport/ekspert/index.htm>

AuthorNet

Este servicio presenta al público en general a los autores contemporáneos de la literatura danesa. La idea se desarrolló en Aarhus. En la actualidad 47 bibliotecas públicas colaboran en este servicio. Cuenta con más de 400 fichas de autores, de los que recoge su CV, bibliografía, correo electrónico, extracto de alguna de sus obras, en algunos casos una lectura en archivo de audio, etc. Actualmente dicho servicio se integra dentro del primer Portal de Literatura Danesa que recoge iniciativas procedentes de diversas instituciones literarias y bibliotecas (además del Bookweb) bajo los auspicios de las Bibliotecas Públicas de Aarhus

<http://www.forfatternet.dk/>

Biblioteksvagten

El servicio 'Ask a librarian' es un servicio de referencia tradicional, donde puedes formular preguntas y conseguir la respuesta a través del correo electrónico en un plazo inferior a 24 horas. También existe una posibilidad de hacerlo a través del chat, en la que puedes plantear la pregunta directamente al bibliotecario. Este servicio se hace posible gracias al trabajo cooperativo en red de 18 importantes bibliotecas del país. Hasta el momento se ofrece de forma gratuita.

<http://www.biblioteksvagten.dk/>

BiziGate

Un portal de Internet que contiene enlaces que evalúan y se revisan periódicamente, sobre diversos temas que incluyen: economía empresarial, estrategia y gestión, organizaciones y gestión de recursos humanos, estadística, lenguaje empresarial, legislación de empresas, empresas y finanzas. Es un proyecto conjunto de 4 bibliotecas danesas de investigación: Escuela de Empresariales de Copenhague, Escuela de Empresariales de Aarhus, Estadísticas de Dinamarca, y la Biblioteca Universitaria del Sur de Dinamarca.

<http://www.bizigate.dk>

España

Bibliografía salmantina

Bibliografía sobre temas locales que se puede localizar en el sitio web de la biblioteca municipal de Peñaranda de Bracamonte de la FGSR. Compila toda clase información en cualquier formato o soporte; impresos, audiovisuales, recursos electrónicos y digitales (páginas Web en HTML o PDF y sitios Web)

<http://www.fundaciongsr.org/bsalmantina.htm>

Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

Este servicio centralizado paga las tarifas de suscripción de las publicaciones electrónicas (boletines oficiales, y bases de datos de prensa, educación, médicas, y legislativas) para todas las bibliotecas de la red y de este modo pueden proporcionar información a las empresas locales.

<http://www.diba.es/biblioteques/inici.asp>

"Finestra ciutadana" (FIC), Biblioteca Pública del Estado de Tarragona

Sistema de Información Local sobre diversos temas de interés local: economía, instituciones, turismo, administración, etc. y base de datos de prensa local. Información sobre autores locales y una galería de figuras locales, con datos bibliográficos, texto completo y biografías.

<http://www.biblio.fut.es/>

Preguntas más comunes (Most Frequently Asked Questions - F.A.Q. Services):

Una serie de preguntas y respuestas sobre temas de interés general para los usuarios. Podemos destacar las que nos ofrece la Biblioteca Koldo Michelena de San Sebastián.

<http://www.gipuzkoa.net/kultura/km/ingles/09bibli.htm>

Estonia

En la actualidad muchas bibliotecas estonias ofrecen sus colecciones y servicios vía Internet

<http://www.nlib.ee/inglise/lib/lib.html>

Finlandia

Ask a Librarian

Servicio cooperativo de consulta en línea.

<http://www.libraries.fi/fi/asklibrarian/default.asp>

Information Gas Station (Estación de Servicio de la Información)

Este servicio de información consiste en una especie de cabina móvil que se puede instalar en los sitios de gran afluencia de público: estaciones de tren, centros comerciales, y festivales. Los usuarios que accedan a través de la Web se les proporciona la información a través del correo electrónico o de mensajes de texto, y en un futuro con la posibilidad de entablar contacto a través de una línea chat. Se puede acceder a esta Estación de Servicio de Información por medio de su página Web, en <http://igs.kirjastot.fi/>

Francia

Biblioteca Pública de Montpellier

Ofrece una visita virtual a la biblioteca.

<http://www.ville-montpellier.fr/vmtm/modele/index.php?idrub=331&>

Grecia

Biblioteca Pública Central de Veria

La primera biblioteca pública en Grecia que dispuso de un servidor Web y un sitio Web (desde 1996). Es un buen ejemplo de como con limitados recursos se pueden ofrecer servicios electrónicos al público en general y a colectivos específicos. Ha participado en varios proyectos europeos y ha puesto en marcha servicios especiales. Se ha prestado especial atención al diseño y mantenimiento de páginas Web para asociaciones de voluntarios y pequeñas empresas, p.e. bodegas. Se ofrecen cursos introductorios en tecnologías de la información al público en general.

<http://www.libver.gr/>

Irlanda

SWAP (South West Action Project)

Las bibliotecas de Bantry y Clonakilty prestan un servicio de información empresarial denominado SWAP en cooperación con Forbairt, el West Cork Enterprise Board y el Library Council. Presta servicio a una zona rural y ofrece una variedad de información apropiada para los negocios.

<http://www.corkcoco.com/ccmms/services/library/> - business_Information_Service

Macedonia

Computer, science, research and informative centre (CSRIC)

Ubicado en la biblioteca pública y universitaria "St. Kliment Ohridski" en Bitola, y financiado por USAID – Macedonia. Es un centro de ámbito regional para los usuarios del sureste de Macedonia, que proporciona acceso online a bases de datos bibliográficas de muchas bibliotecas de todo el mundo. Se ha convertido en un centro de formación de ámbito regional para bibliotecarios.

<http://www.mubbt.edu.mk/>

AGRO

Proyecto regional que ha desarrollado un software propio para la creación de una base de datos bibliográfica sobre agricultura. Presta servicio a Gevgelija, Strumica y Bogdanci. Los datos de contacto para la biblioteca pública "Goce Delcev" en Gevgelija, son:

Tel: ++389 (0)34 213 366; e-mail: mbadge@soros.org.mk

Otros sitios Web de utilidad en Macedonia:

Ministerio de Cultura: <http://www.culture.in.mk/>

Biblioteca Nacional y Universitaria "St. Kliment Ohridski", Skopje: <http://www.nubsk.edu.mk/>

Reality Macedonia – Prensa y Archivo: <http://www.realitymacedonia.org.mk/>

Moldavia

El Centro de Información Económica en la Biblioteca Municipal "B.P.Hasdeu"

Ofrece información y documentación en el campo de la economía y las empresas. Está abierto a todas las personas interesadas: estudiantes de economía, nuevos empresarios, pequeñas empresas, etc. Las bibliotecas públicas de los condados de Cahul y Baltic también proporcionan un servicio de información de similares características. Los servicios que ofrecen estos centros son gratuitos.

<http://www.hasdeu.md/>

La Biblioteca Pública en temas legales, una sucursal de la biblioteca municipal «B.P.Hasdeu», pero financiada por la [Fundación Soros-Moldova-Soros](#) y [COLPI](#), Centra sus actividades en el desarrollo más eficiente del marco de información legal.

SIBIMOL

Proyecto iniciado por la Biblioteca Nacional y financiado por la Administración Central para la creación de un catálogo colectivo a nivel nacional y la compilación de una base de datos para todas las bibliotecas de Moldavia. El objetivo principal de este programa es la creación de una única red de información al servicio de las bibliotecas y de este modo integrarlas dentro del sistema nacional de información mediante la creación de unos sistemas de información abiertos.

Países Bajos

ADIC (Centro de Información y Documentación de Actualidad)

Un servicio de información para empresas y la administración, creado por iniciativa de la biblioteca pública de Apeldoorn y del que sigue formando parte.

<http://www.adic.nl>

bibliotheek.nl

Biblioteca virtual de los Países Bajos.
<http://www.bibliotheek.nl>

Polonia

Base de datos de Información Local (LID = BIL - Baza Informacji Lokalnej)

El LID es un servicio disponible a través de Internet. Facilita el acceso a información sobre la provincia.

<http://www.wojewodztwo-wm.pl/>

<http://www.bil-wm.pl/main/index.html>

Centros de la Red de Información Jurídica y Comercial de Pomerania

Incluye información legal. Personal altamente cualificado (bibliotecarios, economistas y abogados) proporciona a los usuarios impresos y materiales en formato electrónico del campo de la economía (banca, empresas, finanzas, bolsa, leasing, crédito, Unión Europea, etc.) y de los campos del derecho civil, comercial y penal.

<http://www.ksiaznica.szczecin.pl/>

Reino Unido

A2A Access to Archives

Forma parte de la red nacional de archivos, y a través de la base de datos contenida en el sitio Web de A2A, www.a2a.pro.gov.uk, proporciona descripciones catalográficas de diferentes archivos ingleses para facilitar el acceso de este patrimonio documental a todo el mundo. Los archivos integrados en A2A son de ámbito nacional, regional y local y van desde el siglo X, hasta el presente. Se conservan en edificios de archivos dispersos por todo el país, y muchos de ellos han estado bastante infravalorados en el pasado.

<http://www.pro.gov.uk/archives/A2A/abouta2a.htm>

Ask a librarian

La biblioteca de referencia electrónica del Reino Unido, un servicio cooperativo de ámbito nacional en el que participan más de 60 autoridades de bibliotecas.

<http://www.ask-a-librarian.org.uk/>

BEASTS Boosting the Economy by Assisting SMEs in the Tourism Sector

Proyecto TRIS cuyo objetivo es contribuir al desarrollo económico de la industria del turismo, asegurando que las PYMES de zonas rurales exploten el potencial del marketing electrónico y que se conozcan los recursos culturales nacionales. Los usuarios a los que se dirige son granjeros y empresarios de la industria agrícola, que necesitan diversificar, y para los que los resultados de este proyecto les abrirá una nueva manera de ganarse la vida por medio del turismo y la industria del ocio.

<http://inf2.pira.co.uk/factsheets/inform/digicult/beasts.html>

Servicios de información empresarial en las bibliotecas públicas del Reino Unido

Las bibliotecas públicas británicas han proporcionado durante muchos años servicios de información gratuitos destinados al sector empresarial. Algunos ejemplos de buena práctica incluirían los casos de Essex, Westminster, y la Biblioteca Empresarial de la City en Londres. El servicio de información empresarial de las bibliotecas de Essex (IBIS) organiza cursos de formación para personas de negocios centrándose en los recursos empresariales disponibles a través de Internet.

Essex <http://www.essexcc.gov.uk/libraries/ibis/index.html>

Westminster <http://www.westminster.gov.uk/libraries/special/business.cfm>

Stoke http://www.stoke.gov.uk/council/libraries/services/i_business.htm

City Business Library, Corporation of London - contempla un ejemplo de un servicio de valor añadido por el que hay que pagar: *Business Information Focus*

http://www.cityoflondon.gov.uk/leisure_heritage/libraries_archives_museums_galleries/city_london_libraries/cbl.htm

The British Library

Business Information Service

Este Servicio de Información Empresarial alberga una de las colecciones más completas sobre información empresarial en el Reino Unido.

<http://www.bl.uk/services/information/business.html>

Servicio de patentes <http://www.bl.uk/services/information/patents.html>

BROADNET

Una red de servicios vía Internet para la región de los West Midlands cuyo objetivo es el apoyo al sector empresarial de la región. Presta una gran variedad de servicios, desde módulos de formación online homologados por la Universidad de Wolverhampton hasta información de interés local, regional, nacional e internacional.

<http://www.broadnet.co.uk/>

Businesslink

Un servicio de asesoramiento para empresas gestionado por el SBS (Small Business Service)

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

Co-East

Consortio de 10 autoridades de bibliotecas públicas que trabajan en el área del este de Inglaterra, cuyo objetivo es implementar soluciones de TCI y facilitar el acceso público a los recursos en las bibliotecas de la región, bien a través de ordenadores en las propias bibliotecas o a través de Internet.

<http://www.co-east.net/>

Cornwall Heritage Access Information Network (CHAIN)

Un sitio Web en el que se integran los museos y salas de exposiciones de Cornwall, fomentando y facilitando el acceso on-line a las colecciones que atesoran los museos participantes.

<http://www.chain.org.uk/>

Bibliotecas de Essex

Answers Direct – un servicio de consulta general al cual se puede acceder por teléfono o correo electrónico.

<http://www.essexcc.gov.uk/libraries/askusaquestion/answersdirect.htm>

Essex Online: el portal comunitario de Essex

Un acuerdo de colaboración entre organizaciones locales, regionales y nacionales que ofrece servicios de información al público, y es el portal para Essex de seamlessUK un proyecto más amplio, que posibilita el acceso a la información que generan organizaciones del sector público, ayuntamientos, grupos de voluntarios y asociaciones locales.

<http://www.seamless.org.uk/essexonline/>

FAMILIA

Recursos de historia familiar que albergan las bibliotecas públicas del Reino Unido e Irlanda. En un principio creado bajo los auspicios de EARL.

<http://www.familia.org.uk/main.html>

Bibliotecas Gateshead

ASAP Live – un servicio de consulta general donde los usuarios pueden contactar con un bibliotecario a través de una línea chat. Además emplea técnicas de co-browsing para mandar páginas web al ordenador del que formula la consulta.

<http://www.gateshead.gov.uk/libraries/index.html>

Hatrics

Un grupo de bibliotecas y empresas que ofrecen información empresarial en el sur de Inglaterra.

<http://www.hatrics.org.uk/>

The Small Business Service (SBS)

Una agencia dentro del Ministerio de Comercio e Industria que defiende los intereses de las pequeñas empresas mediante la creación y el desarrollo de un servicio de apoyo a las mismas. Defiende especialmente las iniciativas empresariales en los colectivos minoritarios y desfavorecidos, y les alivia de las tareas legales.

<http://www.sbs.gov.uk/>

Gestiona el Businesslink <http://www.businesslink.org/>

UK online for Business

Proporciona amplios recursos a las empresas británicas, y a través de las tecnologías de la información y la comunicación mejorar su competitividad.

<http://www.ukonlineforbusiness.gov.uk/gateway/home/index.jsp>

República Checa

Státní technická knihovna

La Biblioteca Técnica del Estado proporciona acceso a información técnica y empresarial y a servicios digitales. http://www.stk.cz/skolici_stredisko.html

Nueva Zelanda

Bibliotecas de la ciudad de Auckland

Ofrece extensos recursos en Internet: <http://www.akcity.govt.nz/library/bis/bussites.html>

Biblioteca de la ciudad de Wellington

Business Tool Box

Diseñada para facilitar el acceso a los empresarios de Wellington a sitios Web de interés, desde información específica de la ciudad, hasta información bursátil a nivel internacional, comercio electrónico, e información legal, comercial y empresarial.

<http://www.wcl.govt.nz/popular/businesstoolbox.html>

EEUU

Special Library Association, Business and Finance division

La División de Finanzas y Negocios de la Asociación de Bibliotecas Especializadas, mantiene un sitio Web general para bibliotecas y servicios empresariales en los Estados Unidos:

<http://www.slabf.org/buslibs.html>

Queensborough Public Library, New York

Ofrece un 'Centro de Información para el Empleo' que mantiene una colección especializada en recursos educativos y profesionales con libros, publicaciones periódicas, diarios, folletos, impresos y catálogos. Publica una colección de recursos de búsqueda de empleo, guías on-line de una selección de recursos para las profesiones más demandadas.

<http://www.queenslibrary.org/programs/jic/>

New York Public Library

Entre los servicios que ofrece la Biblioteca de Ciencia, Industria y Negocios se incluyen cursos de formación gratuitos para el público en general.

<http://www.nypl.org/research/sibl/>

Library of Congress

Proporciona un servicio de referencia "ask-a-librarian service" accesible a toda la red.

<http://www.loc.gov/rr/digiref/>

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

Volver a la página de [Inicio](#)

ACCESO A CONTENIDOS CULTURALES DIVERSOS

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta describe la disponibilidad para el acceso que ofrecen las bibliotecas públicas, los museos y los archivos a contenidos culturales a través de fuentes electrónicas, en especial Internet. Incluye la generación de contenidos para las páginas web de información cultural local y la organización de proyectos de cooperación para la creación de estos contenidos.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Es política de la C.E. proporcionar acceso a la riqueza cultural de Europa y son varios los programas que trabajan con este objetivo. Se estimula la cooperación interfronteriza entre las instituciones para difundir ese rico patrimonio de contenidos culturales diversos. Las bibliotecas públicas, los archivos y los museos pueden proporcionar acceso a estos recursos, pero además tienen que participar en la generación de esos contenidos.

Los museos, los archivos y otras instituciones del patrimonio están digitalizando sus fondos a un buen ritmo. Esa digitalización en continuo aumento presta especial atención a la información de interés local. Además, en la actualidad resultan más asequibles unos sistemas de almacenamiento y búsqueda de imágenes cada vez más sofisticados. El potencial que presenta la digitalización permite un amplio acceso a los contenidos culturales y consolida la conexión en red de esos mismos contenidos. La posibilidad de poder acceder a ellos tiene implicaciones en la inclusión social y el aprendizaje continuo.

Es fácil que las instituciones culturales con un gran interés estratégico en este campo reciban subvenciones por parte de los departamentos centrales de la administración correspondiente.

Las bibliotecas públicas están en una buena posición para demostrar que tienen la capacidad de liderar esta labor en nombre de la administración local, trabajando en colaboración con otros departamentos e instituciones municipales para proporcionar acceso al Patrimonio Cultural.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

- Las actividades de bibliotecas, archivos y museos se deben coordinar dentro del ámbito nacional, regional y local. Ejemplos de prácticas de calidad son Resource en el Reino Unido y la Autoridad de Archivos, Bibliotecas y Museos de Noruega.
- Las bibliotecas deben seguir siendo centros culturales fundamentales para su comunidad, un papel que tradicionalmente han cumplido.
- Las bibliotecas públicas pueden confeccionar y coordinar diferentes tipos de contenidos: como por ejemplo información cultural a la comunidad y el desarrollo de versiones digitalizadas de colecciones especiales.
- El acceso a la información cultural de la localidad es un área poco cubierta por otros portales o buscadores generales. Las bibliotecas pueden realizar una contribución fundamental en dicho campo.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

El futuro del acceso a los recursos culturales está íntimamente relacionado con el desarrollo de la descripción de contenidos web, los servicios de acceso a Internet, el avance de la digitalización de bienes culturales y el desarrollo de los multimedia. Por ejemplo, habrá que tener en cuenta temas tales como la seguridad del ancho de banda para fines no comerciales y el efecto de la legislación sobre copyright. Los contenidos pueden llegar a suponer un fuerte impulso para el desarrollo del mercado de la banda ancha.

La digitalización de las colecciones culturales continuará hasta que una amplia proporción del patrimonio cultural europeo esté disponible de una manera u otra en formato digital. Los contenidos de interés local formarán una parte cada vez más importante de este panorama.

Los museos, archivos, bibliotecas públicas tendrán que trabajar en conjunto con asociaciones de voluntarios y vecinales para asegurar que este material esté disponible.

La generación de contenidos por parte de las bibliotecas, como es el caso de la información sobre aspectos culturales de la comunidad, será más sofisticada y necesitará proyectos de cooperación de ámbito internacional, desarrollando bases de datos de mayor importancia que se convertirán en bienes de gran valor para la comunidad.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas que se incluyen en esta recomendación son:

[Contenidos digitales](#)

[El Internet](#)

[Cooperación con otras instituciones culturales](#)

[Información cultural de interés para la Comunidad](#) y creación de contenidos

El proceso de digitalización de los materiales conservados en las bibliotecas se describe en el apartado [Digitalización](#).

ÁREAS DE ACTUACIÓN

(Véase además [música](#) & [temas multilingües](#).)

La política cultural europea se centra en el respeto hacia la identidad y diversidad cultural y apoya las acciones diseñadas para estimular la preservación, el desarrollo y la promoción de la cultura. Esto se evidencia en dos iniciativas de la Unión Europea (véase: Tratado de la Unión Europea firmado en Maastricht -[Artículo 151](#) y el [Consejo de Europa](#)). (Un debate sobre este tema puede encontrarse en el artículo de Joost Smiers: [The role of the European Community concerning the cultural article 151 in the Treaty of Amsterdam](#); y Antonio Zapatero: 'Ten years on' Reflections on Article 151 of the EC Treaty: expectations and outcomes, Council of the EU, 12 December 2001.)

Las siguientes Acciones se han puesto en marcha para llevar a cabo los objetivos antes mencionados:

- [CULTURA 2000](#)– un programa aprobado por el Parlamento Europeo el 14 de febrero de 2000. Abarca el periodo 2000 al 2004, y promueve un espacio común europeo a través de la cooperación, el dialogo cultural, el conocimiento de la historia y cultura de los países de Europa, el apoyo a la diversidad cultural, el desarrollo de nuevas formas de expresión, y facilitando el acceso y la participación en la cultura al mayor número posible de ciudadanos europeos.
- El programa [eContent](#), comenzado en el 2001, tiene como objetivos directos el apoyo a la producción, difusión, y utilización de los recursos digitales europeos (entre ellos los de bibliotecas, archivos y museos) así como el fomento de la diversidad lingüística dentro de la Red.

El portal "Europa y la Cultura" ofrece información la actividad de los sectores culturales, financiación y un listado de sitios Web a escala nacional.

(http://europa.eu.int/comm/culture//index_es.htm)

En la siguiente dirección web se puede localizar el informe de la reunión mantenida en Londres en Julio de 2001 para tratar diversos temas de relevancia y donde se incluyen enlaces a documentos clave <http://www.cultivate-int.org/issue5/giants/>.

En la actualidad, existe un mayor volumen de información y recursos culturales disponibles en formato electrónico y online. Las bibliotecas públicas deben ofrecer una variedad mucho más amplia de servicios culturales y ayudar en el proceso de preservar la identidad y diversidad cultural de las comunidades locales europeas.

Las bibliotecas públicas deben trabajar en conjunto con otras instituciones de la memoria y el patrimonio, como son los museos y archivos, para crear nuevos recursos que incluyan temas de historia local, actividades culturales, contenidos culturales locales e información local. Los países más avanzados en este campo son los del norte de Europa, especialmente Escandinavia. En los Estados Unidos, Irlanda y el Reino Unido, el interés por la historia familiar y la genealogía obedece a su larga tradición migratoria.

Las actividades de bibliotecas, archivos y museos deben coordinarse en los ámbitos nacional, regional y local. Una buena experiencia al respecto se ejemplifica con [Resource](#) en el Reino Unido y la [Autoridad de Archivos, Bibliotecas y Museos de Noruega](#).

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas públicas europeas llevan muchos años brindando acceso a la cultura por medio de una amplia variedad de actividades que se instrumentalizan en el fomento de los clubes de lectura, los libros y la compilación del patrimonio literario de la región. Las bibliotecas deben continuar conservando y proporcionando acceso al patrimonio escrito, potenciando la publicación de títulos de interés minoritario y especializado, y trabajando para asegurarse que no se vean condicionados por imposiciones comerciales. La digitalización y el desarrollo de Internet permiten una plataforma para este tipo de publicaciones. Las actividades tradicionales dirigidas mayoritariamente a niños, tales como encuentros con autores, concursos, juegos, exposiciones y cuentacuentos, les animan a iniciar su aventura con la literatura y el libro y a utilizar la biblioteca desde una temprana edad (véase además [niños](#)). Los clubes de lectura para adultos son ahora bastante comunes en muchos países y contribuyen al [aprendizaje a lo largo de la vida](#).

Contenidos digitales

Los museos, archivos y otras instituciones del patrimonio están digitalizando sus colecciones a gran velocidad. Hoy en día, existen métodos cada vez más sofisticados de [almacenamiento y recuperación de imágenes](#).

Los sitios Web de los Museos Nacionales incluyen tanto a museos que existen en la realidad: [The Hermitage](#), St Petersburg, [The Metropolitan](#) Nueva York, [Tate Modern](#) Londres, El [Louvre](#), París, [The Design Museum](#), Londres, o el [Public Record Office](#) de Londres; como a museos virtuales como por ejemplo el [Scottish Cultural Resource Network](#) (SCRAN).

Se han desarrollado numerosos proyectos que permiten una completa participación en la cultura y las manifestaciones artísticas, entre ellos [Kulturnat Danmark](#), [Kulturnett Norge](#), [Kulturnät Sverige](#), [Saganet](#), [Culture Online](#), [NOF digi](#), [Netful of Jewels](#), [Archives On-line](#), y [OpenDrama](#). (véase además [Links](#).)

En la actualidad, se está incrementando las labores de digitalización en las instituciones del patrimonio cultural ubicadas en la localidad (véase [Links](#)).

El Internet y los recursos culturales

Los bibliotecarios deben adquirir la experiencia profesional suficiente para poder evaluar la calidad general de los sitios web, pero no tienen porqué poseer conocimientos más profundos para examinar un website sobre temas especializados.

De los buscadores que existen en la actualidad, cada uno presenta una serie de ventajas e inconvenientes para localizar recursos culturales en la web: (véase [Phil Bradley & Searchenginewatch](#); véase además [buscadores](#) en la Pauta de Descripción de Recursos).

Existe una gran variedad de portales temáticos de gran calidad en la World Wide Web. Las bibliotecas públicas deben considerar, primero, en qué áreas pueden hacer una contribución, y luego compilar los portales o guías para Internet, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las necesidades de actualización.

El acceso a la información comunitaria y cultural de la localidad no está bien cubierto por otros portales o buscadores generales. Es aquí donde las bibliotecas pueden aportar una contribución inestimable.

Bibliotecas Públicas y posibles organizaciones culturales colaboradoras

El acceso a los recursos culturales requiere [cooperación](#) entre las bibliotecas públicas y otras organizaciones, tales como instituciones del patrimonio, otras bibliotecas, archivos y museos de la localidad, asociaciones culturales, centros culturales, fundaciones, asociaciones con base social, asociaciones artísticas, sociedades históricas, organizaciones religiosas, otras ONGs, escuelas, corporaciones locales y administración central.

La historia local y familiar refuerza la identidad cultural y estimulan el sentido de pertenencia a la comunidad, son un aspecto fundamental en el trabajo de las bibliotecas, los archivos y los museos, y constituyen un terreno inequívoco para la cooperación.

La cooperación es también deseable con el sector audiovisual, como las productoras de cine y cadenas de televisión, para que no haya problemas en que se digitalicen películas y programas de televisión y estén accesibles a través de Internet. Durante el año 2002 la CE organizó una semana del patrimonio cinematográfico, y se van a celebrar "[cinedays](#)" en octubre del 2003.

La cooperación es también importante en el ámbito internacional, por ejemplo en el caso de servicios prestados a comunidades multilingües (véase cuestiones [multilingües](#)) entre instituciones ubicadas en zonas fronterizas y servicios a grupos étnicos, cuyas áreas a menudo traspasan las fronteras nacionales.

Información cultural de interés para la comunidad (véase además [descripción de recursos](#), [servicios de información](#), y [e-gobierno](#))

El público necesita información actualizada sobre toda la gama de organizaciones que conforman la sociedad civil; tanto en las comunidades urbanas cada vez más complejas y atomizadas, como en las comunidades rurales con déficit de servicios. Resulta bastante apropiado la digitalización de este tipo de datos, por lo que hoy en día es muy frecuente que las bibliotecas públicas proporcionen información sobre todo tipo de organizaciones locales a través de su página web. Las bibliotecas públicas deben centrarse en las organizaciones locales: puesto que las nacionales aparecen reflejadas en los directorios más generales. El tipo de información cultural proporcionada puede incluir:

- Acontecimientos locales
- Teatros, cines, conciertos, etc. de la localidad.
- Grupos de voluntarios que se integren en asociaciones como grupos de teatro, corales, clubes de fotografía, de jardinería, etc.
- Información turística
- Prensa local.

Las bases de datos de Información a la Comunidad deberán permitir búsquedas por tema, lugar y nombre de la organización y deberán contemplar enlaces a otras páginas de información comunitaria en la misma región.

Es fácil que las instituciones culturales con un gran interés estratégico en este campo reciban subvenciones por parte de los departamentos centrales de la administración correspondiente. Las bibliotecas públicas están en una buena posición para demostrar que tienen la capacidad de liderar esta labor en nombre de la administración local, trabajando en colaboración con otros departamentos e instituciones municipales para conseguir que la información que se suministre sea correcta y puesta al día, actualizada, suministrada en concordancia con las normas establecidas.

[seamlessUK](#) es un buen ejemplo. Está desarrollando un portal único para el ciudadano que integra información local y nacional sobre sanidad, educación, empleo, derechos, beneficios, administraciones, etc. Está financiado por el programa de digitalización del NOF (New Opportunities Fund) del Reino Unido. El condado de Essex dirige el proyecto y en él participan 8 administraciones locales más y 14 destacados proveedores de información, que trabajan en conjunto para desarrollar un portal ciudadano de ámbito nacional y 9 portales especializados a nivel local, en cada uno de los distritos que participan. Se espera que el

sistema se implemente en otras zonas del país. Presta especial atención sobre la información pública – la información generada por los departamentos de la administración a cualquier nivel, organismos del sector público, grupos de voluntarios y asociaciones locales y organizaciones comerciales.

[EssexOnline](#)

El portal local de seamlessUK en Essex se denomina Essex Online. Se están desarrollando funcionalidades más avanzadas por parte de la asociación Essex Online, que comprende los 15 ayuntamientos del condado junto con la Essex Strategic Health Authority, Fire and Police (Departamento de Sanidad, Extinción de Incendios y Policía). Es el portal comunitario para el condado de Essex y se considera el punto central focal para la prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos de Essex. Hoy en día cuenta con un sitio Web activo y, a finales de marzo de 2003, se añadirán dos nuevos servicios de transacción: formularios electrónicos (para 10 servicios públicos entre los que se incluyen las solicitudes para licencias de obra) y pagos electrónicos, (inicialmente para el pago de multas de aparcamiento, y con el tiempo se podrán pagar otros servicios).

SITUACIÓN EN EL FUTURO

El futuro del acceso a los recursos culturales está íntimamente relacionado con el desarrollo de la [descripción de recursos y contenidos Web](#), las [vías de acceso](#) a Internet, el avance de la [digitalización](#) de bienes culturales y el desarrollo de los [multimedia](#). Por ejemplo, habrá que tener en cuenta temas tales como la seguridad del ancho de banda para fines no comerciales y el efecto de la legislación sobre copyright. Es más, los [contenidos](#) pueden llegar a suponer un fuerte impulso para el desarrollo del mercado de la banda ancha.

La digitalización de las colecciones culturales continuará hasta que una amplia proporción del patrimonio cultural europeo esté disponible de una manera u otra en formato digital. Los contenidos de interés local formarán una parte cada vez más importante de este panorama. Los museos, archivos, bibliotecas públicas tendrán que trabajar en conjunto con asociaciones de voluntarios y vecinales para asegurar que este material pueda estar disponible.

La producción y distribución de contenidos digitales europeos por parte de las bibliotecas, como es el caso de la información comunitaria, será más sofisticada y comprenderá proyectos de cooperación de ámbito internacional que desarrollarán importantes bases de datos de gran valor para la comunidad.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Europa

CULTIVATE

Medida comunitaria dentro del programa IST, cuyo objetivo es la creación de una red de centros del patrimonio cultural europeo. Incluye archivos, bibliotecas, museos, salas de exposiciones y otras instituciones de la cultura interesadas en una cooperación multisectorial.

<http://www.cultivate-europe.org>

ACTIVATE

Proyecto que evalúa nuevas vías de acceso a contenidos culturales mediante el uso de las nuevas tecnologías

<http://www.librarycouncil.ie/activate.html>

Digicult

Proporciona información sobre investigación en nuevas tecnologías de la información financiada por la UE para su aplicación en el sector del patrimonio cultural, y un repaso de las actividades en curso del Programa (FP6) y de los programas anteriores (FP4 &5).

<http://www.cordis.lu/ist/ka3/digicult/>

OpenHeritage

Proyecto de investigación financiado por el 5º Programa Marco (Enero 2001 - Diciembre 2002) dirigido a la creación de una infraestructura y servicios de Tecnologías de la Información para mejorar el acceso a los fondos que albergan las salas de exposiciones y museos de ámbito regional. De este modo, los fondos de los museos más pequeños dentro de la región tendrán el mismo atractivo y serán igual de accesibles que los de los más grandes y mejor conocidos. La pujanza de este sector económico cultural puede contribuir notablemente al desarrollo económico local, haciendo posible el enriquecimiento de los valores culturales y turísticos de la localidad.

<http://www.openheritage.com/>

REGNET

Relacionado con Open Heritage, su finalidad es la creación de una red funcional de centros culturales por toda Europa que proporcionen servicios de tecnologías de la información a las instituciones culturales y del patrimonio. Supone una notable contribución para la cooperación interregional.

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

Alemania

Biblioteca pública de Bremen

Ofrece una singular guía online a sus colecciones de arte, en la que se incluyen imágenes de pinturas. <http://www.graphotek.bremen.de/>

Biblioteca Pública de Stuttgart

Un ejemplo buena práctica en la creación y acceso a contenidos culturales diversos. Incluye un club de lectura, al que se puede asistir de forma presencial o través de la web, y que se convierte en una creativa manera de introducirse en la literatura.

<http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/kinderbuecherei/>

Australia

Picture Australia

Este sitio contiene cerca de medio millón de imágenes procedentes de colecciones de museos, galerías de arte, archivos, universidades, bibliotecas públicas y sociedades artísticas.

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

Biblioteca del Estado de Queensland – Puente Multicultural: Información bibliotecaria en tu idioma

Historia, genealogía, identidad cultural

<http://www.slq.qld.gov.au/bridge/HomeFlash/HomeFlash.htm>

Austria

"Bibliotheken Online"

Catálogo colectivo online de la Büchereiverband Österreichs

<http://www.bibliotheken.at/>

Bulgaria

Proyecto Varna Antigua

Exposición virtual que contiene cientos de fotos procedentes de las colecciones del Museo Histórico de Varna, los Archivos Públicos, la biblioteca pública de Varna y colecciones privadas.

<http://www.libvar.bg>

Canadá

Programa de contenidos culturales digitales en Canadá

http://www.pch.gc.ca/cdcci-iccn/index_e.cfm

República Checa

En este país se celebran cursos de formación de forma regular para bibliotecas, archivos y museos en al era digital.

Biblioteca del distrito de Chrudim

Están en marcha diversos proyectos de ámbito regional que se ocupan de la historia de su zona. Un buen ejemplo es el de la biblioteca del distrito de Chrudim en cuyo website (disponible también en inglés) incluye información sobre leyendas y elementos de interés de la región, además de personajes famosos.

<http://www.knihovna-cr.cz/Eng/digitalization.html>

Modrý štít: otro ejemplo cooperativo entre bibliotecas, archivos y museos es el consorcio denominado "Modrý štít" (en español "Escudo Azul") cuyo objetivo es actuar en situaciones catastróficas p.e. inundaciones que afecten a las colecciones de las bibliotecas y bienes del patrimonio.

Dinamarca

Centro de Investigación para el Conocimiento de la Identidad Cultural

En la localidad de Nornesalen se viene realizando una investigación, complementada con labores de archivo y biblioteca, que presta atención a oficios populares, las Escuelas Libres (de frie skoler), y la tradición e historia de Grundtvigian.

<http://www.nornesalen.dk/>

CultureNet

Portal de la cultura danesa en Internet.

<http://www.kulturnet.dk>

FINFO 2000

Información para refugiados e inmigrantes

<http://www.aakb.bib.dk/>

<http://www.finfo.dk/html/default.html>

Biblioteca de Silkeborg

<http://www.silkeborg.bib.dk/>

KulturNaut

Agenda electrónica de actividades culturales.

<http://www.kulturnaut.dk>

Consejo de Conservación de los valores culturales de bibliotecas, archivos y museos

Ubicado en el Ministerio de Cultura.

<http://www.kul.ee/index.php?path=444>

España

Archivo virtual de la Edad de Plata [1868-1936],

La Red de Centros y Archivo Virtual de la Edad de Plata de la cultura española contemporánea (1868-1936) tiene como objetivo difundir el conocimiento de este fructífero período de la vida intelectual española. Cuenta con un catálogo colectivo virtual que contiene aproximadamente 60,000 entradas y 5,000 imágenes. Reúne fondos relacionados entre sí, pero que forman parte de colecciones distintas, se pueden localizar (y en su caso consultar) a través de Internet como si formaran parte de la misma colección.

<http://www.archivovirtual.org/ingles/primer.htm>

Biblioteca Canovas del Castillo (Málaga)

Proporciona acceso a través de la Web a imágenes digitalizadas de arte local.

<http://www.dipumalaga.org/servicios/biblioteca/home.asp>

COINE

El proyecto se encuentra en parte financiado por el Programa de Tecnologías de la Sociedad de la Información (IST) de la Comisión Europea. Su puesta en marcha va desde Marzo 2002 a Agosto del 2004. Pretende proporcionar las herramientas necesarias para crear unos entornos estructurados a través de Internet que permiten compartir los contenidos a escala local, regional, nacional e internacional. La idea que subyace es que la gente pueda contar sus propias historias. Los resultados del proyecto ayudarán en el desarrollo de normas para el despliegue organizado y la recuperación de recursos digitales en los entornos en red distribuidos. Se pondrá a prueba la aplicación en distintos ambientes culturales en toda Europa, como por ejemplo colectivos escolares y grupos de ciudadanos.

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

Biblioteca Digital de la FGSR en Peñaranda de Bracamonte, Salamanca

Sobre temas locales, incluye publicaciones electrónicas de interés para la comunidad. Destaca por su calidad y tamaño. Mantenido y gestionado por la Biblioteca Municipal de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

<http://www.fundaciongsr.es/documentos/dosframes4.htm>

Biblioteca pública municipal Gonzalo Soubrier (Castuera, Badajoz)

Contenidos digitales sobre historia, etnografía y gastronomía de la localidad

<http://www.biblio-castuera.com>

Finlandia

Kulttuuri.net

Gateway a la cultura finlandesa.

<http://www.kulttuuri.net/>

MCL - MultiCultural Library

Facilitar servicios multiculturales a través de Internet, teniendo en cuenta especialmente las necesidades culturales y de información de los extranjeros asentados en Finlandia.

<http://www.lib.hel.fi/mcl/index.html>

Muisti (Memoria)

Un proyecto en el que participan organizaciones del patrimonio coordinadas por la Biblioteca Nacional. El objetivo del proyecto es digitalizar el patrimonio bibliográfico nacional, libros, manuscritos, mapas e imágenes.

<http://www.linnea.helsinki.fi/memory/etusivue.html>

Francia

Inventario de iniciativas de arte digital en la Web

Producido por el AEC y la agencia local del Ministerio de Cultura.

<http://www.aecom.org/netart/portail.html>

Biblioteca de Valenciennes

Proporciona imágenes digitalizadas de manuscritos antiguos

<http://www.ville-valenciennes.fr/bib/fondsvirtuels/microfilms/accueil.asp>

El proyecto Charette

Cooperación entre la ciudad de Poitiers y la Universidad de Princeton. Archivo multimedia digital que contiene manuscritos medievales.

<http://www.princeton.edu/~lancelot/>

Hungría

La Biblioteca Electrónica húngara (MEK)

Uno de los proyectos del Programa Nacional húngaro para el Desarrollo de las Infraestructuras y la Biblioteca Nacional de Hungría (Országos Széchényi Könyvtár), pretende

convertirse en la colección más importante de documentos electrónicos bajo dominio húngaro, con fines educativos, de investigación científica y culturales.

<http://www.mek.iif.hu/>

Irlanda

Arts&Libraries

Un conjunto de proyectos pioneros que persiguen la participación en la literatura y el arte a través de las bibliotecas públicas y explorar nuevas vías de promoción de clubes de lectura.

<http://www.librarycouncil.ie/projects.html>

Biblioteca de Dundalk

En el Condado de Louth, en la frontera con Irlanda del Norte se desarrolla el programa Books Across the Border (libros atravesando fronteras) – un proyecto interfronterizo entre las dos comunidades para promover la paz y el entendimiento, animando a los adultos a la lectura de literatura irlandesa de calidad.

<http://www.louthcoco.ie/louth/html/initivs.htm>

Biblioteca del condado de Waterford

Ha compilado una variedad de recursos sobre Estudios locales e Historia Familiar, y además se han introducido datos del Registro Civil.

<http://www.familia.org.uk/services/eire/waterford.html>

Islandia

SagaNet

Proyecto cooperativo de digitalización a gran escala con cerca de 240,000 páginas manuscritas y 153,000 páginas impresas, desarrollado por la Biblioteca Nacional y Universitaria de Islandia y la Universidad de Cornell en los EEUU en colaboración con la asociación del Árni Magnússon Institute de Islandia. El material consiste en la gama completa de las sagas familiares islandesas. Incluye además una gran parte de la mitología nórdica/germánica (las Eddas), la historia de los reyes noruegos, sagas contemporáneas e historias de caballería de la Europa tardomedieval.

<http://www.sagnanet.is/>

Macedonia

Patrimonio cultural de Macedonia: <http://www.culture.org.mk>

Museos de Macedonia: <http://www.unet.com.mk/museums>

Noruega

Historia local en Red

Proyecto iniciado por la Dirección General de Bibliotecas Públicas de Noruega para desarrollar la cooperación en el sector de los museos, archivos y bibliotecas y la organización de la red de bibliotecas públicas.

<http://samson.bibtils.no/Tilskudd/prosjekter/skjerm/about.htm>

Kulturnett Norge

Cultura noruega en la red.

<http://www.kulturnett.no/>

La Autoridad Nacional de Archivos, Bibliotecas y Museos de Noruega

Creada el 1 de enero de 2003, esta institución es el resultado de una fusión entre la Dirección General de Bibliotecas Públicas, la Autoridad Nacional de los Museos de Noruega, y la Oficina Nacional de Documentación y Bibliotecas Especializadas y Universitarias. Sus prioridades son el desarrollo conjunto de los sectores de Archivos, Bibliotecas y Museos, y afrontar los retos de sectores específicos.

<http://www.abm-utvikling.no/>

Países Bajos

Cultuurpunt Breda

El ayuntamiento de Breda desarrolló este proyecto, basado en su Plan de Acción de Alcance Cultural, para incluir a más personas en los proyectos culturales de la ciudad. La biblioteca estableció un punto de información de actividades culturales como parte de este proyecto financiado por el Ministerio de Cultura.

<http://www.cultuur.breda.nl/>

Patrimonio digital de los Países Bajos

El Vereniging Digitaal Erfgoed Nederland (DEN, Asociación para el Patrimonio Digital holandés) persigue mejorar el acceso digital al patrimonio cultural y científico en los Países Bajos mediante la promoción de estudios integrados, multisectoriales e interdepartamentales a los temas de la accesibilidad y la digitalización.

<http://www.den.nl/>

Lombok Mondiaal

Un centro de estudios multiculturales en Utrecht

<http://www.utrecht.nl/bibliotheek/lombokmondiaal/index.cfm>

Polonia

Beskidy sin fronteras

La biblioteca de Beskidzka en Bielsko Biala participa en un programa interfronterizo de cooperación con las bibliotecas de Frydek-Mistek en la República Checa y de Žylna en la República de Eslovaquia.

<http://www.um.bielsko.pl/mbp/>

Library under the Atlantas in Wałbrzych

Ofrece una gran variedad de actividades culturales, entre otras, la "Gallery under the Atlantas", una parte de la cual es Art Section - Book Gallery.

<http://www.atlanty.walbrzych.pl>

Biblioteca de Pomorska

Actividad editorial y de exposiciones, que incluye el *Salón Literario* y la sala de lectura del Departamento de Estudios Budistas y Culturas del Lejano Oriente, basado en el proyecto *The Buddhist Book Project Poland*

<http://www.bbpp.eu.org>

<http://www.ksiaznica.szczecin.pl/>

Biblioteca de Śląska

Posee recursos históricos de gran riqueza de la región de Silesia. En su página web presenta, además, personajes destacados de la cultura y el arte.

<http://www.bs.katowice.pl/>

Biblioteca Pública Provincial de Olsztyn

Proyectos

<http://www.wbp.olsztyn.pl> –:

- BIL – Base de datos de Información Local
Con participación de la administración municipal y las bibliotecas públicas de la provincia de Warmia y Mazury, su objetivo es la creación de una base de datos en Internet que recoja la información cultural de la región.
<http://www.wojewodztwo-wm.pl>
- *Fines de semana familiares con la Cultura*
Un proyecto iniciado en el 2000, gracias al apoyo económico proporcionado por el Ministerio de Cultura, en colaboración con el Museo Local, otras bibliotecas en Olsztyn, y organizaciones culturales.
- PLACCAI – Public Libraries as Centres for Culture and Information
<http://www.placc.ai.pl>

Portugal

Historias de Vida

Proyecto de la biblioteca pública de Camilo Castelo Branco y el ayuntamiento de Vila Nova de Famalição que persigue un conocimiento más profundo de la historia y el patrimonio local.

http://212.55.147.59/historias_de_vida/INTRO.html

Reino Unido

Backstage

Sitio web financiado por la Universidad, que además incluye colecciones musicales de algunas bibliotecas públicas y teatros y proporciona descripciones detalladas a nivel de colección de todos los fondos que referencia, y descripciones a nivel de ejemplar de aproximadamente la mitad del total de las colecciones hasta la fecha.

<http://www.backstage.ac.uk/>

Biblioteca de Cambridgeshire

"Cambridgeshire History on the Net" es una colección de imágenes y texto que refleja el condado de Cambridge tal como era a principios del siglo XX.

<http://www.camcnty.gov.uk/library/history/home1.htm>

Culture Online

Organismo gubernamental con competencias para ampliar el acceso a los recursos culturales online.

<http://www.cultureonline.gov.uk/>

FAMILIA

Recursos de historia familiar depositados en las bibliotecas públicas del Reino Unido e Irlanda. Originalmente establecido bajo los auspicios de EARL.

<http://www.familia.org.uk/main.html>

Leicestershire Record Office; South Gloucestershire Council; Sale Library

El consorcio reúne tres proyectos para la creación de un recurso educativo multimedia a través de Internet que se centra en el impacto que han tenido tres medios de transporte de gran trascendencia en la zona: los canales fluviales, el ferrocarril y la aviación.

'Bridging the Years' – se ocupa de la creación del primer canal comercial en Gran Bretaña;

'The Last Main Line' – archivo fotográfico de la construcción de la Great Central Railway, línea de ferrocarril que ha tenido un gran impacto histórico en la zona, y todavía lo tiene en la sociedad, la economía y el medioambiente;

'A Century of Aviation' – desarrollo de la aviación en Filton y Patchway desde 1910 hasta el presente. En el siguiente website se ofrecen numerosos ejemplos.

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/content/glance.asp>

EdWeb

Website con información comunitaria de la ciudad de Edimburgo.

<http://www2.ebs.hw.ac.uk/edweb/>

Gathering the Jewels

Proyecto nacional de digitalización de materiales educativos en Gales. Se trata de un proyecto cooperativo, financiado por el NOF, en el que participan bibliotecas, archivos y museos.

<http://www.gtj.org.uk/gtj/>

Manchester

Páginas de información comunitaria.

<http://www.mcin.net/>

NEMLAC

Órgano Regional para el desarrollo estratégico de Museos, Bibliotecas y Archivos en el Noroeste de Inglaterra.

<http://www.nemlac.co.uk/>

NOF Digitisation Programme

Ambicioso programa que destina 50 millones de libras, para la creación de recursos de aprendizaje online, a través del People's Network, en el que se incluyen las bibliotecas públicas. Parte de los cuales tienen que ver con la digitalización de recursos del patrimonio local, denominados 'A Sense of Place' (sentido de pertenencia).

<http://www.nof-digitise.org/>

Phil Bradley

Realiza una evaluación de la efectividad de diferentes buscadores en Internet.

<http://www.philb.com/compare.htm>

SCRAN

Proyecto de digitalización de recursos culturales en Escocia que ofrece servicio a las instituciones educativas.

<http://www.scran.ac.uk/homepage/>

SeamlessUK

Proyecto dentro del programa NOF-Digitisation, para posibilitar un acceso sin restricciones a información al ciudadano en el ámbito local y nacional

<http://www.seamless-uk.info/seamlessuk.info/index.html>

The Visual Arts Data Service

Dirigido a proteger, conservar y difundir el acceso a los recursos digitales de varias colecciones del Reino Unido. Al estar centrado en la comunidad universitaria, se produce una participación multisectorial.

<http://vads.ahds.ac.uk/>

Serbia

The Awoken City, puesto en marcha por la biblioteca municipal "Karlo Bijelicki" para celebrar el 140 aniversario de la fundación de la biblioteca. Es un programa marco para diversas actuaciones sociales, culturales y de investigación dirigido a todos los sectores de la comunidad, entre los que se incluyen niños y personas con discapacidades.

<http://www.biblioteke.org.yu/sombor/english/grad1.html>

Suecia

Kulturnät Sverige

Cultura sueca en la red.

<http://www.kultur.nu/>

Biblioteca de Kungsbacka

Un buen ejemplo de biblioteca como centro de la cultura local

<http://www.kungsbacka.se/texter/kultur/bibliotek/starttext.htm>

Estados Unidos

Biblioteca de Historia Familiar de Salt Lake City

La mayor biblioteca genealógica en el mundo.

<http://www.familysearch.org>

Volver a la página de [Inicio](#)

ACCESO A MATERIALES MUSICALES

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta se ocupa del acceso a la música en formato digital, de las normas técnicas aplicables, y del personal y su formación.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

En la actualidad, el consumo individual de música y cine a través de diversos soportes físicos (CD-ROM, DVD, vídeo, etc.) y, cada vez más, a través de Internet, forma parte esencial de la vida cotidiana, el ocio y la educación para la mayoría de los europeos. Las bibliotecas públicas proporcionan una parte importante de ese material, sin embargo existen grandes diferencias en el número de fondos musicales y el nivel de servicios que ofrecen. Solamente un país europeo (Dinamarca) hace mención específica al material musical, sea cual sea su soporte, en su legislación sobre bibliotecas públicas.

El sector musical ha sido pionero en la utilización de las TCI para distribuir y dar acceso a los productos culturales. La creciente facilidad para descargarse la música de Internet ha hecho de la "lucha contra la gratuidad" (Júpiter Research) un tema de gran importancia para las productoras y distribuidoras comerciales. No obstante, está claro que calificar como ilegal a toda la música a la que se puede acceder gratuitamente, va en contra de las necesidades de las bibliotecas públicas. Los archivos y bibliotecas públicas musicales tienen un importante papel que desempeñar en la búsqueda de un justo equilibrio entre todos los sectores afectados, desde los productores hasta los consumidores, como parte de su contribución a la integración social, el aprendizaje continuo, el acceso de las personas con discapacidades y la promoción de la diversidad cultural. Las bibliotecas públicas deberán desarrollar un conjunto de directrices y medios que permitan a sus usuarios seguir teniendo acceso al material musical sin que violen ningún derecho de propiedad intelectual, aún más en el entorno digital.

Los retos que tienen que afrontar las bibliotecas públicas en el entorno digital van mucho más allá de las meras cuestiones sobre copyright: "Para ampliar las funciones tradicionales que han de cumplir las bibliotecas en el mundo digital – acumular y preservar el conocimiento, proporcionar acceso a los bienes culturales, y fomentar la comunicación, la educación y la investigación – es necesario mantenerse al día de los desarrollos tecnológicos, normativos y legislativos en el sector multimedia musical." (MUSICNETWORK Working Group Music Libraries: Objetivos, versión Feb 12, 2003, online en http://www.interactivemusicnetwork.org/wg_libraries/upload/musicnetwork-wgml-objectives-030212.pdf)

La formación de profesionales de bibliotecas musicales sigue siendo escasa, con tan sólo contados ejemplos innovadores y de calidad.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas públicas deben:

- aprovechar las posibilidades que nos ofrece Internet y encargarse de la producción de guías nacionales de servicios y directorios online de colecciones de recursos audiovisuales;
- ofrecer los mejores servicios posibles a las minorías étnicas y aquellas personas que padecen discapacidades;
- prestar particular atención a los problemas de recuperación de información en su campo. Se deben seguir las reglas que existen en el terreno de la descripción bibliográfica y de la identificación de documentos para atender las necesidades de la interoperabilidad;
- añadir nueva información al catálogo en línea, en concreto archivos sonoros, y convertirse en productoras de material, disponible online (p.e. digitalizando y haciendo

accesibles partituras y grabaciones, o integrando los contenidos digitales que se encuentran en distintos formatos a nuevos formatos multimedia).

SITUACIÓN EN EL FUTURO

- Pronto, las bibliotecas tendrán la posibilidad técnica de proporcionar a sus usuarios cualquier grabación que se solicite, por lo que será necesario arbitrar soluciones a las cuestiones económicas y a los royalties de los derechos de autor.
- Serán las propias bibliotecas, los museos y los archivos los que facilitarán en formato digital el material sonoro y de vídeo, como texto, sonido o imágenes, que presente interés para la historia local o regional.
- Se debe estudiar la manera de mejorar la recuperación sin restricciones de los recursos musicales, y la posibilidad de crear un único portal europeo de recursos musicales en Internet.
- Se debe desarrollar e implementar una agenda de trabajo de investigación técnica más completa.
- Habrá que desarrollar un conjunto de cursos básicos dirigidos a los bibliotecarios que trabajen en las fonotecas o secciones de música.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

En este capítulo se estudian los siguientes temas:

[Legislación y pautas](#) relacionadas con las fonotecas

[Copyright de los materiales musicales](#)

[Relación con el mundo comercial](#)

[Adquisición cooperativa](#)

[Música y el Internet](#)

[Servicios especiales](#)

[Personal y formación](#)

[Búsqueda y recuperación](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

El proyecto de la Unión Europea [Harmonica](#) contribuyó en gran medida a documentar los temas más importantes que afectan al material musical en bibliotecas de toda Europa. MUSICNETWORK es un proyecto actualmente en fase de realización que ayuda a las bibliotecas musicales (y otros centros) a explotar el potencial que ofrece el nuevo entorno digital (<http://www.interactivemusicnetwork.org/>).

En la actualidad, el consumo individual de música y cine a través de diversos soportes físicos y, cada vez más, a través de Internet forma parte esencial de la vida cotidiana, el ocio y la educación para la mayoría de los europeos. Las bibliotecas públicas proporcionan una parte importante de ese material. Los materiales audiovisuales (principalmente grabaciones musicales y películas, en soporte CD, DVD o videocasete) suponen aproximadamente un 5% del total de los fondos conservados en las bibliotecas públicas de Europa (alrededor de 60 millones de ítems). Debido a los archivos en formato digital, los protocolos y redes, p.e. la descarga de archivos en Internet y las plataformas de visionado de secuencias de vídeo, intercambio de archivos punto a punto (P2P, peer-to-peer) y la difusión de la telefonía móvil y redes inalámbricas, los distribuidores y productores de música comercial han tenido que cambiar sus mecanismos de producción. La creciente facilidad para descargarse la música de Internet ha hecho de la "lucha contra la gratuidad" (Júpiter Research) un tema de gran

importancia para las productoras y distribuidoras comerciales. No obstante, está claro que calificar como ilegal a toda la música a la que se puede acceder gratuitamente, va en contra de las necesidades de las bibliotecas públicas. Los archivos y bibliotecas públicas musicales tienen un importante papel que desempeñar en la búsqueda de un justo equilibrio entre todos los sectores afectados, desde los productores hasta los consumidores, especialmente en lo que respecta a temas como la accesibilidad, la integración social y digital, la educación y la diversidad cultural.

Legislación y pautas. Desde la década de los 90 en adelante, se está modificando el marco tecnológico y legal para distribuir y acceder a los bienes culturales en el entorno digital (cf. La Directiva Europea sobre armonización de ciertos aspectos del copyright y derechos relacionados en la Sociedad de la Información, [2001/29/EG](#)). Sin embargo, el proceso de armonización de la UE no ha sido concluido en el periodo previsto (Diciembre 2002), y todavía se producen grandes discusiones al respecto, p.e. sobre la nueva protección legal para los "indicadores técnicos" (Digital Rights Management/DRM) y sobre si se permitirá las "copias para uso privado" o no. La música es la área que se ve más afectada por los cambios técnicos y legales, como queda demostrado por la cantidad de temas en litigio y presiones sobre el copyright musical (MP3.com, Napster).

Un sólo país europeo (Dinamarca) hace mención específica al material musical, sea cual sea su soporte, en su legislación sobre bibliotecas públicas. Hay grandes diferencias en el número de fondos musicales y el nivel de servicios: por ejemplo, existen pocas fonotecas en Grecia, mientras que es muy usual la existencia de una sección de música en las bibliotecas públicas de la mayoría de las ciudades escandinavas, o incluso una fonoteca independiente.

Algunos países cuentan con Pautas de ámbito regional o local sobre la disponibilidad del material musical, pero en la mayoría de los casos se determina a discreción de la administración municipal. Por ejemplo en Francia la disponibilidad y acceso a la cultura nacional y regional en las bibliotecas viene dictada por un reglamento ministerial que aún no se ha puesto en práctica en su totalidad en muchos pueblos y regiones.

Muchos departamentos o secciones de música en las bibliotecas públicas conservan música impresa en formato libro, con enlaces a sus grabaciones, compositores, intérpretes, representaciones, estilos, etc. Con menos frecuencia, también albergan colecciones de partituras vocales e instrumentales. En otros sitios se ha llevado a la práctica la idea de una *fonoteca* o *mediateca* donde se da más importancia a los materiales grabados y multimedia, y es escasa o ninguna la música impresa. Por lo general los diferentes soportes materiales (partituras, grabaciones sonoras, videos, libros, etc.) no se encuentran integrados, ni siquiera en los catálogos.

Son pocos los países que han llevado a cabo una **planificación nacional o regional**, de manera gradual, para que los materiales musicales estén disponibles en las bibliotecas públicas. En estos casos, como en el Reino Unido, los beneficios ya se hacen notar. En algunos países se han llegado a acuerdos para **compartir recursos**, pero en otros no, y el préstamo interbibliotecario de materiales grabados está todavía en sus inicios, a pesar de que los discos compactos y otros modernos soportes de sonido e imagen, son más duraderos. Especialmente a nivel multisectorial o interdisciplinar, los consorcios y acuerdos de [cooperación](#) presentan muchas diferencias.

Recursos relacionados:

Fred Friend, "Resource Sharing Between UK Academic Libraries", Local Access to Global Collections, A Joint RLG-CURL Symposium on International Resource Sharing, University College London, 23, Sept, 1996. <http://www.rlg.org/globfred.html>

Página web del Chartered Institute of Library and Information Professionals Forum for Interlending:

<http://www.cilip.org.uk/groups/fil/linksf.html>

La financiación destinada a los servicios de fonoteca se ha reducido considerablemente a lo largo de la última década, dándose prioridad a otras áreas presupuestarias municipales, a otros servicios bibliotecarios, o a inversiones en tecnologías. En algunos países, la idea de que las secciones de música clásica son sólo para una elite ha contribuido a este proceso.

Podría financiarse el incremento de las colecciones de materiales audiovisuales, si se **cobra** por el préstamo de este tipo de material. En la Europa Central y del Este, donde las economías aún se encuentran en periodo de transición, ya no se dispone de los niveles de financiación que había anteriormente. Sin embargo, en otros países, como Finlandia, todos los servicios, incluyéndose los materiales especiales y la música, se proporcionan de manera gratuita.

La formación de profesionales en las secciones de música de las bibliotecas sigue siendo escasa, con tan sólo contados ejemplos innovadores y de calidad. La existencia de una asociación profesional internacional ([IAML](#) - International Association of Music Libraries, Archives and Documentation Centres) está considerada de gran importancia tanto en el ámbito nacional como internacional, y sirve como un punto de referencia para la cooperación y el desarrollo profesional. Además, está a punto de ponerse en práctica una cooperación intersectorial entre las diferentes bibliotecas, archivos y museos y las organizaciones dedicadas a la música (FIAT, IAMIC, IFLA, EBU, IASA etc.; véase MUSICNETWORK Working Group Music Libraries, <http://www.interactivemusicnetwork.org/>).

En algunos países existen **Normas y Reglas** claramente establecidas para los fondos musicales y no bibliográficos, los servicios de Internet, el personal y la catalogación, mientras que en otros se carece de ellas por completo. La complejidad del material musical, con su gran variedad de formatos y lenguas, con los innumerables arreglos de una misma obra o parte de ella, y su cobertura internacional, hace que sea de gran importancia, si se va a realizar un intercambio de datos, el adherirse a ciertas normas. El futuro inmediato descansa en una mayor cooperación respecto a las normas existentes, y en una más amplia colaboración en la labor de la creación de datos.

Integración social: En algunos países, existe una completa gama de servicios para las minorías étnicas y los usuarios con discapacidades, por el contrario en otros, donde la presencia de estas minorías es relativamente importante, se producen huecos sorprendentes en el suministro. Sólo en los países con una legislación específica en contra de la discriminación parece que se tiene en cuenta el acceso y la asistencia a las personas con [discapacidades](#). (Véase además [inclusión social](#).)

Tecnología Digital: Hace ya tiempo que las grabaciones de materiales musicales y de cine se cambiaron de analógicas a digitales, y esa tecnología está ya disponible en los equipos personales. Se están abriendo nuevas vías de distribución con la tecnología digital y el Internet. Los archivos musicales se pueden descargar con rapidez en el formato [MP3](#). A raíz del caso NAPSTER es posible que las principales casas discográficas distribuyan por su cuenta sus productos en este formato o uno similar, aunque la seguridad en Internet y los métodos del comercio electrónico siguen siendo temas de especial consideración. Una vez que se solucionen estos problemas y que haya suficiente ancho de banda, la compra directa a los distribuidores y/o empresas productoras se convertirá en algo usual a través de Internet.

Copyright: Son pocos los acuerdos entre las bibliotecas y los productores sobre la interpretación del Copyright. La mayor accesibilidad del material musical a través de Internet hace imprescindible que las bibliotecas públicas desarrollen un conjunto de normas, en el contexto de la nueva legislación europea y mundial sobre el Copyright, que permita su utilización por sus usuarios, sin violar los derechos de propiedad intelectual. Véase además [copyright](#).)

La relación con el mundo comercial: Las bibliotecas públicas persiguen objetivos muy distintos a los de los canales comerciales de distribución. Las colecciones musicales de la

mayoría de las bibliotecas públicas no reflejan las listas de ventas de las casas discográficas. El público de las bibliotecas suele ser de mayor edad que el que frecuenta las tiendas de discos. Al contrario de lo que ocurre con la evolución de las ventas, más que a la música pop, las preferencias de los que acuden a las bibliotecas es a favor de la música clásica y otra de interés especial musical.

Se ha argumentado que algunas personas utilizan los fondos de la biblioteca pública para hacerse una idea antes de realizar una compra. Este argumento es visto con cierto escepticismo por la industria discográfica – parte de la cual considera que la biblioteca facilita el que puedan realizarse copias ilegales. Las bibliotecas públicas sólo compran una selección de lo nuevo que se edita y, en la medida que el material sigue solicitándose en préstamo, conservan los fondos mucho más tiempo que las tiendas de discos.

Las relaciones entre las bibliotecas y las casas productoras, editores y establecimientos comerciales son también importantes en áreas como la catalogación. Como queda demostrado por el (anterior) acuerdo CIP (Catalogación en la Publicación), los sistemas de clasificaciones más comunes son útiles tanto para la recuperación de información en la biblioteca como para el sector comercial. No se debe dejar de lado en la sección de música de las bibliotecas, los logros de algunas clasificaciones comerciales musicales (p.e., Phononet en los países de habla germánica, etc.). El conocimiento de los sistemas comerciales de distribución de la música digital (p.e. Amazon.com/Echo, Virgin etc.) ayudará a el desarrollo de plataformas digitales para la música en las bibliotecas.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Políticas y legislación

- [La ley de bibliotecas públicas de Dinamarca](#) establece que todas las bibliotecas públicas deben “fomentar la información, y la actividad cultural y educativa proporcionando... música grabada”. La ley no sólo ha obligado a las bibliotecas a suministrar música y videos, entre otros servicios, sino que también ha instaurado los mecanismos de financiación para que se lleve a cabo (véase: [formación](#), más abajo).
- *Ley de Bibliotecas públicas, 1992, revisada 1998*, Tallinn, Estonia. Esta ley define a la biblioteca pública como “una biblioteca municipal que adquiere, conserva y difunde material bibliográfico, audiovisual y otros documentos...”
- *Normas Básicas para el establecimiento de la sección de arte en las bibliotecas públicas, de acuerdo con la Resolución de la Comisión de Cultura, 1975*. Normas búlgaras para bibliotecas que conservan material musical.
- Los estatutos profesionales para bibliotecarios también pueden servir de ayuda, como es el caso de los Países Bajos, donde su estatuto declara “*El término información incluye cualquier forma de expresión cultural, ya sea de texto, imagen o sonido*”.

Acceso

Internet

Un número cada vez mayor de fonotecas están desarrollando sus propias páginas web, o se las menciona en la página principal de la biblioteca pública de la que dependen. Los [portales](#) online proporcionan un acceso más rápido a información específica sobre colecciones y directorios, y son de gran utilidad para aquellos que residen en zonas aisladas y los impedidos o personas obligadas a permanecer en casa. Son imprescindibles los directorios online de ámbito nacional con enlaces a todas aquellas bibliotecas que conserven fondos musicales. Los enlaces a los servicios y catálogos de las secciones de música en las bibliotecas municipales nos aseguran que esos fondos locales van a formar parte del panorama nacional y, de este modo, la población local puede saber qué está disponible en su localidad. Véase [links](#) & [búsqueda de recursos informativos](#).)

A través de la Web se puede disponer de una gran cantidad de recursos de secuencias de vídeo, tanto de Europa como del resto del mundo, entre los que se incluyen boletines de

difusión de noticias en TV, teatro, música, archivos de TV (p.e. acontecimientos y series antiguas), recursos educativos, retransmisión de sesiones parlamentarias, servicios financieros y empresariales, programas religiosos, y películas de largometraje y cortos, véase [Ariadne](#). Para visualizar una [secuencia de video](#), se precisa de un software especial: que normalmente se puede descargar de la Red de forma gratuita. Las bibliotecas públicas pueden proporcionar acceso a aquellas personas que no dispongan de las conexiones adecuadas en casa, y poner a disposición de todo el mundo sus propios contenidos de imágenes, p.e. conciertos, conferencias, etc.

El actual grado de desarrollo de las tecnologías digitales y de interconexión hace posible que se pueda acceder tanto a colecciones internas como externas de la misma forma. Así, resulta igual de accesible el catálogo local de nuestra biblioteca, como el catálogo de cualquier otra disponible en Internet; los fondos digitalizados de carácter local, presentan el mismo nivel de disponibilidad que los más remotos.

En la actualidad, las bibliotecas producen sus propias plataformas de transferencia de archivos, como una alternativa legal al servicio de préstamo de CD musicales. Si dichas plataformas se encuentran protegidas por licencias de autorización y técnicamente por las tecnologías Digital Rights Management (DRM), pueden llegar a convertirse en un nuevo tipo de servicio bibliotecario de fácil utilización para el usuario, haciendo posible el acceso a una más variada colección en aquellas zonas donde no se cuenta con unos buenos fondos. Un ejemplo pionero es el portal Web de bibliotecas musicales de Dinamarca Musikbibliotek.dk/Gentofte Bibliotekerne, que permite a los usuarios de las bibliotecas la descarga online de archivos musicales protegidos por copyright, en lugar de llevarse en préstamo los CDs (<http://www.musikbibliotek.dk/>).

Las bibliotecas públicas deben estudiar las siguientes posibilidades:

- Añadir nuevos tipos de soporte a los catálogos tradicionales, este es el caso de los registros sonoros;
- Asegurarse de que todo el material, tanto el nuevo como el antiguo, esté disponible online;
- Convertirse en productoras de material.

Los **Sistemas de Bibliotecas** (véase [sistemas integrados de bibliotecas](#)) se han diseñado principalmente para materiales bibliográficos, debido a ello ha sido necesaria cierta dosis de inventiva para adaptarlos a las características de los materiales especiales y musicales. Los sistemas de gestión bibliotecaria deben integrar bajo el mismo nivel de acceso, datos electrónicos, Internet y metadatos en todo tipo (físicos y electrónicos) de documentos y recursos. Los profesionales de fonoteca deben exigir a los proveedores de sistemas que implementen soluciones teniendo en cuenta sus necesidades.

Los planes de adquisición cooperativa amplían la gama de materiales que se ponen a disposición de los usuarios y permiten una racionalización en la ejecución del presupuesto de la biblioteca.

- El desarrollo de colecciones de soportes mixtos, ya sea por medio de colecciones independientes, o a través de [consorcios](#) y el establecimiento de redes con otras bibliotecas que actúen en campos similares puede evitar los duplicados, facilitar el préstamo interbibliotecario, y facilitar la obtención de licencias y derechos de uso de material electrónico para todos los integrantes de la red.
- Las Bibliotecas Regionales pueden centralizar el suministro de materiales y ofrecer asesoramiento, tal como sucede en el Reino Unido con el sistema de bibliotecas musicales de condado o en las bibliotecas regionales de Francia y Alemania.
- Las distintas bibliotecas públicas pueden ocuparse de la grabación de diferentes grupos de compositores o repertorios, para asegurar una cobertura y una disponibilidad lo más amplia posible del material, p.e. GLASS - Greater London Audio Specialisation Scheme.

Un ejemplo de práctica de calidad es "AG Stuttgarter Musikbibliotheken" de las bibliotecas musicales de Stuttgart en Alemania (<http://agmb.iuk.hdm-stuttgart.de/>).

Servicios especiales

Es imprescindible que se cuente con puestos de audición en el caso de que no esté permitido el préstamo domiciliario. Además podrían habilitar zonas para actuaciones o salones de actos, y actuar como centros para el desarrollo artístico dentro de la localidad, especialmente en las zonas más aisladas. Pueden igualmente ofrecer equipos con el programa *Sibelius*, Finale, Capella, Score, Igor, WEDELMUSIC u otros procesadores de música que permitan al usuario producir música impresa.

A través de la web podemos acceder a información en sí misma y a información referencial sobre otras colecciones, por dicho motivo es de suma importancia dotar con equipos y acceso a Internet, especialmente, a las bibliotecas más deficitarias.

Las bibliotecas municipales pueden actuar como un centro comunitario que disponga de un salón de actos multifuncional para la realización de actividades culturales (charlas, conciertos, lecturas poéticas). Tales actividades se pueden organizar por la propia biblioteca o bien a iniciativa de otras organizaciones. Las fonotecas y secciones de música pueden organizar conciertos y otras actividades musicales como una manera de fomentar su utilización.

Tal servicio podría también destinarse para potenciar el acceso al material musical en formatos alternativos para los que tienen problemas de lectura (servicios de traducción de música al sistema Braille, software, etc.).

Resource, el Consejo de Museos, Archivos y Bibliotecas del Reino Unido, publicó en diciembre de 2001 los resultados de una encuesta dirigida a personas con discapacidades (véase además [discapacidades](#)) que identificaba la disponibilidad actual, las barreras arquitectónicas, estudios recientes, un plan de diagnóstico y actuación primaria, y el desarrollo de [recomendaciones](#) de prácticas de calidad.

Las colecciones de música y los servicios deben adecuarse a los intereses de las **comunidades étnicas** de cada localidad.

Normas de Descripción de la Información Musical (véase además [descripción de recursos](#))

Existe un gran número de títulos musicales que no disponen de registros catalográficos automatizados. Además, es necesario adoptar acuerdos cooperativos sobre las normas para la descripción automatizada de los registros musicales, que en gran parte todavía permanecen en formato ficha o en su versión de catálogos manuales.

La Asociación Internacional de Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación Musicales ([IAML](#)) ha elaborado una norma técnica básica para los registros bibliográficos, al igual que la Asociación Internacional de Archivos Sonoros y Audiovisuales ([IASA](#)). En la dirección web de [Ensemble](#), el consorcio de bibliotecas de música en el Reino Unido, utilizan un registro bibliográfico básico para la música impresa, basado en el de la IAML con algunas mejoras. Este proyecto ha alcanzado acuerdos con diferentes bibliotecas públicas para colaborar en trabajos futuros. Unas normas de descripción más uniformes mejorarían el acceso a la información en los catálogos automatizados que existen en Internet. Las nuevas tecnologías ofrecen una gran variedad de posibilidades más innovadoras, al poderse digitalizar música impresa y manuscrita.

Ninguno de los sistemas de clasificación actuales puede ser considerado como el ideal para los materiales musicales. Resulta difícil reclasificar fondos muy voluminosos debido al coste que conllevaría. Sin embargo, hay que continuar concienciando a los productores de esos grandes sistemas clasificatorios de las necesidades específicas de las colecciones musicales y seguir buscando formas de mejorar.

Búsqueda y Recuperación

Es posible encontrar un mayor número de archivos y colecciones de materiales en formato digital, asociados a metadatos, véase además [descripción de recursos](#). Algunas bibliotecas ya disponen de fondos que combinan, al mismo nivel de accesibilidad, material publicado (p.e. grabaciones) y documentos de archivo (p.e. grabaciones inéditas de acontecimientos musicales). Esto permite la utilización de unas herramientas mucho más avanzadas para la búsqueda de información de contenido musical, análogas a la manera que nos proporciona la recuperación de información textual, un campo bien consolidado, pero con la salvedad de que la música no se puede convertir a texto.

- El [Dublin Core](#), patrocinado por OCLC en Dublín, no ha desarrollado todavía ninguna aplicación práctica para la catalogación de material musical (aunque se están iniciando algunos trabajos en esa dirección), y lo mismo ocurre con el lenguaje extensible de marcado "XML" (extensible markup language), el MPEG-7 y otros standards que regulan los metadatos.
- En el Reino Unido, el proyecto [Bibliotecas de música Online](#) ha empezado a demostrar la viabilidad de conectar los catálogos de bibliotecas con fondos musicales utilizando los protocolos ANSI Z39.50 (ahora ISO 203950), aunque quedan por resolver algunos temas sobre las normas mínimas a emplear.
- El proyecto [Encore!](#) ha hecho viable, hasta cierto punto, el que se puedan recoger datos de fuentes diversas y se coloquen en un formato común en una única base de datos.
- También se debe estudiar la posibilidad de desarrollar un tesoro de música, multilingüe, disponible online para facilitar las búsquedas por parte de los usuarios. Este tema debería llevarse a cabo por consorcios de carácter internacional (p.e. los proyectos del IAML/RILM, el navegador musical europeo y otros; Véase MUSICNETWORK Working Group Music Libraries <http://www.interactivemusicnetwork.org/>),

Las normas son también de vital importancia en otros campos de actividad:

- Multimedia y aspectos de la codificación de la digitalización (véase MUSICNETWORK Working Group Multimedia Standards <http://www.interactivemusicnetwork.org/>);
- Traspasar la música recogida en partituras a representaciones simbólicas automatizadas mediante la utilización de tecnologías como el Reconocimiento Óptico de Música;
- Las cuestiones del almacenamiento y conservación a largo plazo del formato digital (A este respecto pueden consultarse los trabajos del MUSICNETWORK Working Group Music Imaging <http://www.interactivemusicnetwork.org/>);
- Tratamiento de los Derechos Digitales (Digital Rights Management DRM) (Sobre este tema puede consultarse MUSICNETWORK Working Group Music Protection, <http://www.interactivemusicnetwork.org/>).

Copyright y acuerdos con el sector comercial (véase además [copyright](#))

A pesar de la existencia de legislación comunitaria acerca del Copyright, la normativa varía considerablemente dentro de Europa ya que cada país realiza una interpretación distinta. Algunos países han negociado unos acuerdos específicos para los derechos; otros en cambio no lo han hecho y han optado por acuerdos voluntarios. En otros países existen acuerdos más informales con los editores, como por ejemplo en el Reino Unido donde la [Asociación de Editores de Música](#), junto con otras organizaciones, publica un código ético.

- Aunque pensado para proteger los derechos de los titulares del Copyright, [MusiCopy](#), organización radicada en los Países Bajos, asesora a las bibliotecas públicas y proporciona un sistema que regula el derecho de fotocopia y préstamo a través del pago de una compensación a los titulares del derecho.
- En Alemania los Estados se encargan de pagar un tanto por ciento a la sociedad [VG Wort](#) que asegura los derechos de préstamo de los documentos impresos y del material no bibliográfico, incluyendo la música impresa pero no así las grabaciones musicales. Hasta el momento cada biblioteca debe negociar el contrato individualmente.

Resulta imprescindible el uso de procedimientos de sistemas de protección contra copia normalizados (watermarking) por parte de las bibliotecas digitales, que deberán incorporarse tan pronto como se definan.

Formación del personal

Al frente de la sección de música de una biblioteca deben estar profesionales que posean titulación específica y con buen conocimiento sobre música o por un músico con experiencia o conocimientos en biblioteconomía. En algunos países los bibliotecarios que se ocupan de las secciones de música han intentado solventar este problema formando a todo el personal que trabaje con materiales musicales dentro de la biblioteca pero que carece de experiencia al respecto.

Las siguientes experiencias pueden servir como modelo:

- [Cursos](#) especializados para formar a los profesionales de bibliotecas en aspectos relativos a la música, costeados por mandato de la nueva Ley de Bibliotecas Públicas de Dinamarca que persigue el que se profundice en la experiencia y conocimientos profesionales.
- Información disponible en CD-ROM sobre aspectos relacionados con los materiales musicales en los estudios de Biblioteconomía, además de un módulo de formación a distancia. (Véase: *Distance Learning, a course for music librarianship in the UK*, por Ian Ledsham. *Fontes Artis Musicae*, vol.47/1, 2000. <http://www.aber.ac.uk/olu/>)
- Los [Informes Anuales](#) de la Delegación en el Reino Unido del IAML que incluyen información sobre formación musical proporcionada de manera voluntaria por bibliotecarios con experiencia en secciones de música.
- Un conjunto de [Pautas](#) ha orientado la formación de los conservadores de museos en todos los aspectos de su trabajo.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

La distribución digital no tiene que estar limitada a las grabaciones más comerciales de las estrellas del pop. Pronto las bibliotecas dispondrán de la posibilidad técnica de proporcionar cualquier grabación que sus usuarios les soliciten. No obstante, la cuestión económica es compleja, como también lo son los temas relativos al Copyright y a los derechos de autor.

Las bibliotecas públicas pueden convertirse en canales de información que orienten a los usuarios hacia la música que buscan, y puedan llegar a disfrutarla a través del préstamo o de la compra. Aquí pueden surgir problemas de competencia con las tiendas de discos. Pero sí que es seguro que el material sonoro y aquellas imágenes en formato digital que presenten interés para la historia local o regional se conservarán exclusivamente en las bibliotecas, museos y archivos.

El fomento de las [búsquedas distribuidas](#), la navegación y la [personalización](#) entre las bibliotecas de música y cine, y la posibilidad de realizar consultas específicas sobre música, mejorará el acceso local y remoto a través de los servicios online. Se debe estudiar la posibilidad de contar con un portal europeo especializado en dar acceso a los recursos musicales en Internet, teniendo en cuenta los esfuerzos de proyectos europeos importantes como es el caso del Navegador Europeo de Música (<http://www.musicnavigator.org/>) desarrollado por la Asociación Internacional de Centros de Documentación Musical ([IAMIC](#)) y otras organizaciones internacionales que actúan en representación de otras.

Se debe desarrollar e implementar un programa técnico de investigación lo más completo posible sobre este tipo de materiales con el objetivo de cubrir aspectos fundamentales como:

- extracción automática de datos musicales pertinentes en las partituras y grabaciones online (melodía, características de percepción);
- un sumario o resumen que permita el desarrollo de herramientas de recuperación de información musical "inteligentes";
- herramientas de presentación especialmente diseñadas para la música (presentaciones simultáneas de partituras, análisis, vídeo);
- presentaciones simultáneas de partituras y grabaciones, etc.

Serán necesarios cursos básicos para la formación musical del personal en las bibliotecas de la era digital, que sirvan para ayudar al usuario a llevar a cabo y mejorar las búsquedas "híbridas" (físicas y electrónicas).

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Europa

Interactive Music Network (MUSICNETWORK)

El proyecto de TSI MUSICNETWORK (que empezó en agosto del 2002) aúna los esfuerzos del sector industrial, los proveedores de servicios, centros de investigación, etc., además de las secciones de música de las bibliotecas, para acercar los recursos musicales a la era digital.

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

WedelMusic

El proyecto TSI *WedelMusic* comenzó en enero del 2000, y se centra en los problemas IPR de los sistemas de protección contra copia normalizados (watermarking), el acceso y la adaptación de soluciones seguras probadas por las casas discográficas para el procesamiento/recuperación (Ricordi, Suvini, BMG). <http://hpcn.dsi.unifi.it/~wedelmusic/>

MIRACLE

Proyecto financiado por la UE: Music Information Resources Assisted Computer Library Exchange con miembros en los Países Bajos, España, el Reino Unido, Suiza, Italia y Dinamarca. El sitio web contiene enlaces a bibliotecas para invidentes en dichos países.

<http://adsl.fnb.nl/miracle>

Alemania

AG Stuttgarter Musikbibliotheken

Plataforma única de información y servicios de las bibliotecas musicales de Stuttgart

<http://agmb.iuk.hdm-stuttgart.de/>



Australia

National Library of Australia

Con un presupuesto más bajo y menos recursos que en otros países, la comunidad de bibliotecarios de fonotecas y secciones de música ha desarrollado un proyecto similar a Cecilia del Reino Unido, pero más extenso, con links al conjunto de los profesionales en torno a la música y prestando especial atención a las necesidades de los usuarios.

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

Dinamarca

Musikbibliotek.dk/Gentofte Bibliotekerne

El portal en Internet de las bibliotecas musicales de Dinamarca posibilita a los usuarios descargar archivos musicales protegidos de copia en lugar de llevarse en préstamo los CDs.

<http://www.musikbibliotek.dk>

Biblioteka de Silkeborg

Una biblioteca multicultural de fácil acceso que incluye links a la cultura y a la música de un gran número de países representados en sus fondos.

<http://www.silkeborg.bib.dk/>

España

Radio Nacional de España

RNE ha digitalizado su colección sonora. En total, 190.000 horas de grabación ha sido transferidas a formato digital (pop, clásica, representaciones teatrales, seriales de radio, grabaciones de voz y noticieros). En un futuro, se llegará a acuerdos con entidades culturales y educativas para poner todo este material a disposición de los investigadores y cualquier usuario que lo requiera sin ánimo de lucro.

<http://www.rne.es>

Biblioteca Pública del Estado de Valladolid

Ofrece acceso a exposiciones virtuales

<http://bpval.bcl.jcyl.es/SalaExpo.html>

Finlandia

Directorio de bibliotecas de música

Un modelo de directorio de ámbito nacional con enlaces a las diferentes bibliotecas que albergan colecciones musicales.

<http://www.kaapeli.fi/~musakir/engdir>

Helsinki City Library

<http://www.lib.hel.fi/musko>

Servicio de préstamo interbibliotecario

Para todo tipo de material, incluyendo música impresa, música grabada y otro material no bibliográfico. Este sitio web proporciona acceso a los catálogos de las bibliotecas dentro de la red de bibliotecas públicas, con posibilidad de realizar búsquedas en todos ellos.

<http://www.publiclibraries.fi/>

Archivo de música Jazz & Pop de Finlandia

Su objetivo es la conservación de la música popular finlandesa. El JAPA participa en proyectos de digitalización, financiados por el Ministerio de Educación, que están pasando a formato digital, cintas magnetofónicas y casetes antiguos que corren peligro de deterioro. El JAPA se encuentra además produciendo su propia colección de CDs que contienen grabaciones de jazz finlandés de relevancia histórica. Estos CDs se pueden adquirir en las oficinas del JAPA.

<http://www.jazzpoparkisto.net/>

Francia

AIBM

Un sitio diseñado por bibliotecarios de las secciones de música que incluye buenos enlaces a bibliotecas, bibliografías, iconografía musical, etc.

<http://www.aibm-france.org/>

Pautas

La legislación francesa marca unas pautas estrictas de lo que debe estar regulado por la administración central y lo que compete a las administraciones locales

<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-charter.html>

Médiathèque

Un sitio modelo multimedia y portal de recursos que incluye grabaciones, videos, comentarios y piezas musicales.

<http://mediatheque.ircam.fr/index-e.html>

Paris la Cité de la Musique

<http://www.cite-musique.fr/>

Grecia

Lilian Voudouri (Fonoteca de Grecia)

La primera y muy bien dotada biblioteca musical en Grecia. Se trata de un centro de documentación que se ha convertido en una fuente primordial de materiales sonoros, y que presta sus servicios a una gran variedad de profesionales, investigadores, profesores y estudiantes.

<http://www.mmb.org.gr/>

Lituania

Classicalmusic

Esta guía de servicios musicales ofrece un modelo distinto al presentar una gran cantidad de contenidos comerciales, pero ésta contiene un gran número de informaciones útiles y proporciona enlaces a bibliotecas.

<http://www.classicalmusic.lt/>

Países Bajos

Música Accesible

Este sitio web, gestionado por el FNB (Bibliotecas holandesas para los que presentan deficiencias de lectura) tiene como objetivo constituirse en el principal recurso informativo para la música en formatos alternativos.

<http://projects.fnb.nl/am/home.html>

Centrale Discotheek, Rotterdam

Servicio de préstamo interbibliotecario de grabaciones musicales con sede en Rotterdam, que tiene una gran demanda entre las bibliotecas holandesas.

<http://www.muziekweb.nl/>

Una extensa guía sobre música, originalmente ideada por el centro de información musical: sirvió de modelo para un portal temático de música que incluye buenos enlaces a todo tipo de bibliotecas con fondos musicales. <http://www.musica.nl/html/default.php>

Portugal

Fonoteca de Lisboa

La única institución de este tipo en Portugal, la Fonoteca de Lisboa proporciona un portal de acceso a otros muchos servicios de música en el país.

<http://www.cm-lisboa.pt/fonoteca/>

Reino Unido

Birmingham

En la declaración de la misión de las Bibliotecas Musicales se menciona la necesidad de incluir servicios para minorías étnicas, y que las bibliotecas cataloguen sus ejemplares y que cuenten con el consejo de amantes de la música dentro de la localidad en el proceso de selección.

http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=1623&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=10115

The British Library's Remote Copy Services

Servicio de transcripción de grabaciones sonoras

<http://www.bl.uk/services/copy/sound.html>

Cecilia

Este nuevo proyecto británico quiere crear un directorio online de colecciones musicales en bibliotecas del Reino Unido y otros recursos musicales, con enlaces adecuados a las bibliotecas y organizaciones participantes. <http://www.cecilia-uk.org/>

Plan de Bibliotecas e Información Musical del Reino Unido e Irlanda, IAML (UK, IAML (UK).

Desde su publicación en 1993 se han financiado diferentes [proyectos](#) para mejorar los servicios por medio del trabajo cooperativo.

The Performing Arts Data Service

Este servicio de información para las artes escénicas se dirige a centros educativos superiores y proporciona un portal de acceso a colecciones digitales de cine, televisión, radio, música, teatro y danza. Se podría ampliar para incluir un mayor número de materiales procedentes de bibliotecas públicas y archivos.

<http://www.pads.ahds.ac.uk/>

Royal National Institute for the Blind

En su sitio web describe los servicios para personas con deficiencia visual e incluye información y asesoramiento, temas de formación, servicios para el suministro de material musical en Braille y otro material e información relacionada con la música.

<http://www.rnib.org.uk/>

Westminster City Council Music Library

<http://www.westminster.gov.uk/libraries/special/music/index.cfm>

República Checa

Okresní knihovna, Olomouc

Una de las muchas bibliotecas públicas que proporcionan información online de sus fondos musicales.

<http://www.ok-olomouc.cz/index.html>

Mencionar también:

Městská Knihovna v Praze (Biblioteca Municipal de Praga) <http://www.mlp.cz/>

Národní Knihovna v Praze (Biblioteca Nacional de la República Checa) <http://www.nkp.cz>

Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem <http://www.svkul.cz/>

Akademie Múzických Umění (Facultad de Música de la Academia de Artes Escénicas de Praga)

<http://www.h.amu.cz>

Hudební Oddělení Knihovny Kroměřížska (Knihovny Kroměřížska Public Library)

<http://www.knihkm.cz>

Okresní Knihovna Tábor, (Tábor Public Library) <http://www.vkta.cz>

Oddělení duchovní hudby při Centrální katolické knihovně (Central Catholic Library)

<http://www.ckk.cz>

Knihovna města Hradce Králové <http://www.knihovnahk.cz>

Suecia

Biblioteca Musical de Suecia

<http://www.muslib.se/>

Volver a la página [Inicial](#)

SECCIÓN 2 – PAUTAS DE GESTIÓN

INDICADORES DE RENDIMIENTO Y MECANISMOS DE EVALUACIÓN

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta cubre los siguientes temas: estadísticas bibliotecarias, indicadores de rendimiento, nuevas medidas estadísticas y otros mecanismos de evaluación para los servicios electrónicos, benchmarking (evaluación comparativa) [medidas y procesos], indicadores de valor y de impacto, cuestionarios unificados y normas.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Las preguntas clave que deben inspirar los indicadores de rendimiento bibliotecario a nivel internacional son:

¿Cuál es la función de las bibliotecas públicas?

- ¿Quién decide el plan de trabajo de la biblioteca pública? ¿Es un asunto nacional, regional o local?
- ¿Deben convertirse en un servicio amplio, que atienda al conjunto de la comunidad, o por el contrario deberán dirigir sus esfuerzos demostrando su valor y su impacto en grupos de usuarios específicos?
- La modernización plantea cuestiones relacionadas con el Internet y la información electrónica, y conecta la labor de la biblioteca pública con temas tales como la administración online, la integración social, la libertad de información, el empleo, la educación y el bienestar económico.

¿Qué se entiende por una buena biblioteca y cuál es su coste?

- El concepto actual de lo que se entiende por una buena biblioteca pública requiere de nuevos indicadores y medidas de rendimiento. Esto se convierte en algo imprescindible, debido al desarrollo de los servicios basados en Internet.
- Debido a que se produce una gran competencia en el reparto de las finanzas públicas, las bibliotecas tienen que esgrimir buenos argumentos para incrementar su financiación o bien para justificar los gastos del ejercicio. En ocasiones los argumentos son meramente políticos, pero es mejor basarlos en las pruebas que aportan los indicadores de rendimiento.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Los observadores externos se sorprenden a menudo por la cantidad de trabajo que ha supuesto el establecimiento de indicadores de rendimiento bibliotecario (incluso existen Normas Internacionales oficiales sobre el tema). LibEcon dispone de una amplia colección de estadísticas de bibliotecas.

La mayoría de las bibliotecas públicas en Europa disponen de buenas estadísticas, pero presentan algunas carencias:

- Oportunidad – normalmente se publican con retraso.
- Amplitud – pueden que estén incompletas, haciendo imposible la incidencia de la tendencia temporal.
- Normalización Internacional – puede que no respeten las definiciones de normas internacionales.
- Presentación y acceso – puede que su presentación sea inadecuada y sea difícil conseguirlas.
- Apropriadas a su propósito – puede que no cubran los temas que necesitan las partes interesadas.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Evaluación del impacto y la influencia– un área de trabajo imprescindible y sin embargo sumamente compleja. No es fácil determinar la contribución que hacen las bibliotecas, pero los indicadores iniciales demuestran que se producen cambios importantes en temas de política bibliotecaria básica como por ejemplo la integración social. Tanto es así, que en muchos países europeos se viene desarrollando una labor para encontrar maneras fiables de medir dichos cambios.

Evaluación de nuevos servicios basados en las tecnologías de la información. Los indicadores de rendimiento tradicional, como por ejemplo la tasa de préstamo, deben ser complementados mediante otros indicadores relacionados con los servicios basados en las TI. Debe tenerse en cuenta que muchos de estos servicios se suministran fuera del recinto bibliotecario; es el caso de los usuarios que acceden desde su domicilio.

Volver a la página de [inicio](#)

ÁMBITO

Estas Pautas se ocupan de los siguientes temas:

[Estadísticas de Bibliotecas Públicas](#)

[Indicadores de rendimiento bibliotecario](#)

[Nuevos indicadores estadísticos](#)

[Benchmarking](#) [medición y procedimientos]

[Medidas de valor y de impacto](#)

[Cuestionarios normalizados y normas técnicas](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Política de Alto Nivel

En el contexto de la Unión Europea

La Unión Europea no tiene base legal para intervenir por sí misma en las bibliotecas públicas, y es únicamente en las iniciativas de política comunitaria donde puede ejercer sus Recomendaciones. Ejemplos de estas iniciativas comunitarias son:

- E-Europa
- Empleo
- Cultura
- Investigación
- Cooperación Internacional
- Comercio [p.e. derechos de propiedad intelectual]
- Desarrollo social
- Desarrollo Estructural

Introducción

Muchas de las partes implicadas pueden tener un interés potencial sobre los indicadores de rendimiento:

- la Administración Central, cuya política debe ser el que se recojan los datos estadísticos, como sucede en el Reino Unido;
- las autoridades responsables de la financiación quieren saber si las bibliotecas públicas alcanzan sus objetivos con efectividad;
- los directores de biblioteca quieren que se haga el mejor uso posible de los recursos que gestionan;
- el público en general, tanto los usuarios como los que la apoyan, que quieren asegurarse que pueden disponer de la biblioteca cuando la necesiten;
- los defensores de la biblioteca pública;
- investigadores que actúan en representación de cualquiera de estos o de otros grupos.

La cuestión se puede enfocar desde tres niveles: local, nacional/regional e internacional.

Objetivos y Misión de la Biblioteca Pública

Las preguntas clave que deben inspirar los indicadores de rendimiento bibliotecario a nivel internacional son:

- ¿Cuál es la función de las bibliotecas públicas?
- ¿Quién decide el plan de trabajo de la biblioteca pública? ¿Es un asunto nacional, regional o local? ¿Deben convertirse en un servicio amplio que atienda al conjunto de la comunidad, o por el contrario deberán dirigir sus esfuerzos demostrando su valor y su impacto en grupos de usuarios específicos?
- La modernización plantea cuestiones relacionadas con el Internet y la información electrónica, y conecta la labor de la biblioteca pública con temas tales como la administración online, la integración social, la libertad de información, el empleo, la educación y el bienestar económico.
- ¿Qué se entiende por una buena biblioteca y cuál es su coste?
- El concepto actual de lo que se entiende por una buena biblioteca pública, difiere del anterior modelo y precisa de nuevos indicadores y medidas de rendimiento.
- Tienen que tener buenos argumentos para aumentar su financiación, puesto que se produce una gran competencia en el reparto de las finanzas públicas. En ocasiones los argumentos son meramente políticos, pero es más racional basarlos en las pruebas que aportan los indicadores de rendimiento. Deben proporcionar una base para un debate más razonado.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Estadísticas de Biblioteca Pública

Las estadísticas ayudan a mejorar el funcionamiento de los servicios o son de utilidad para obtener apoyo financiero. La mayoría de las bibliotecas públicas en Europa disponen de buenas estadísticas, pero presentan algunas carencias:

- Oportunidad [normalmente se publican con retraso].
- Amplitud [puede que estén incompletas, haciendo imposible la incidencia de la tendencia temporal].
- Normalización Internacional [puede que no respeten las definiciones de normas internacionales].
- Presentación y acceso [puede que su presentación sea inadecuada y sea difícil conseguirlas].
- Apropriadadas a su propósito [puede que no cubran los temas que necesitan las partes interesadas – un tema de actualidad son los servicios online].

Indicadores de rendimiento de las bibliotecas públicas

Los indicadores de rendimiento ayudan a los responsables de la gestión bibliotecaria a condensar los datos estadísticos en indicadores significativos del rendimiento real – el término indicador es preferible ya que sugiere que se requiere la interpretación de los resultados. Sin embargo, tienen que ser sólidos y significativos para que sean de utilidad. Tienen que ajustarse exactamente a los objetivos del servicio. Hay que tener mucho cuidado en manejar datos comparativos cuando se utilizan para comparar diferentes bibliotecas. Finalmente, los esfuerzos realizados para recoger los datos que sirven para calcular los indicadores de rendimiento, deben estar en consonancia con los posibles beneficios derivados de la toma de decisiones.

Nuevas medidas estadísticas y otros instrumentos de evaluación de los servicios online

Tanto en Europa como otros lugares, se ha venido trabajando en el desarrollo de indicadores para los servicios basados en las TI. Algunas de estas medidas todavía están en su fase inicial, pero aún así pueden resultar útiles: como por ejemplo el número de terminales de

acceso público instalados en las bibliotecas y el número de visitas a las páginas web de la biblioteca.

Otros ejemplos más sofisticados se han puesto a prueba en una serie de proyectos, principalmente con fines de investigación académica. El Proyecto [EQUINOX](#) del Programa para Telemática de la CE fue diseñado para abarcar todos los sectores. En Estados Unidos cabe destacar los trabajos desarrollados por [McClure and Bertot](#).

Benchmarking [medidas y procesos]

Las técnicas de Benchmarking consisten esencialmente en comparar para mejorar. Los tipos de técnicas de evaluación comparativa son:

- Comparación Cuantitativa o Descriptiva [comparación estadística usando estadísticas ya publicadas o datos recogidos especialmente con este propósito]
- Comparación de Procesos [donde las bibliotecas estudian cómo otras bibliotecas consiguen sus resultados]

Estas comparaciones pueden realizarse respecto a otras bibliotecas públicas o con otros tipos de organizaciones con funciones más generales, estudiando la política de adquisiciones o la gestión del personal.

Podemos encontrar ejemplos de benchmarking de ámbito nacional en el Reino Unido y en Alemania (véase [Links](#)). Ambos modelos se pueden adaptar fácilmente en otros países.

Medidas de valor y de impacto

La medida de estos indicadores resulta extraordinariamente compleja. Es mejor considerar la cuestión como parte de un proceso evolutivo de las posibles medidas:

Input	→	Procesos	→	Output	→	Resultado	→	Impacto
-------	---	----------	---	--------	---	-----------	---	---------

- **Inputs** incluyen todos los recursos que la organización utiliza para producir cualquier servicio o producto que quiera vender (utilizando la palabra vender en su sentido más amplio). Entre ellos presupuesto, edificio, materia prima, equipamiento, personal, y, considerado éste como un input cada vez más importante: información. Las medidas suelen ser cuantitativas, pero cada vez se da más énfasis a las cualitativas. Sin embargo, no podemos dar por hecho que una biblioteca con los mejores recursos sea necesariamente la mejor.
- Los **Procesos** es cualquier operación que se someta a los inputs para crear algo nuevo. Cuando se miden los procesos normalmente es para conocer su rendimiento y eficacia. Así por ejemplo, una biblioteca puede medir cuánto tiempo se tarda en procesar las nuevas adquisiciones hasta que estén disponibles al público.
- **Los Outputs** son todo lo que produce la organización, como por ejemplo, "préstamos de libros", "respuestas a consultas dirigidas al servicio de referencia", y "puestos de lectura ocupados por los lectores". A menudo la evaluación consiste en hacer un recuento de los outputs que se han producido. Sin embargo habrá que tener en cuenta tanto la calidad como la cantidad de los outputs.
- Los **Resultados** a corto y medio plazo se obtienen después de poner los outputs en operación. El número de libros prestados que en realidad se han leído puede ser un ejemplo del resultado del préstamo de libros.
- El **Impacto** es el efecto de los resultados en el entorno - empleando la palabra en su sentido más amplio para referirse a las personas, a la sociedad en su conjunto- y suele ser a largo plazo. Aquí podríamos poner como ejemplo el aumento en la alfabetización como consecuencia de la lectura de libros en la biblioteca.

La principal dificultad para medir el impacto radica en que existen varios factores para su evaluación, por lo que destacar uno sólo (como por ejemplo la contribución de la biblioteca) resulta muy difícil. Normalmente la mejor manera de proceder es pedir opinión a los usuarios y/o observar su comportamiento.

Entre los trabajos más recientes que se llevan a cabo en la actualidad sobre las medidas de impacto, se encuentra el proyecto Learneast (<http://co-east.net/projects/equal/>) financiado por el programa EQUAL, y el trabajo costeado por Resource: the Council for Museums, Archives and Libraries que forma parte de su programa de evaluación del impacto (http://www.resource.gov.uk/information/evidence/ev_impev.asp).

Cuestionarios normalizados para usuarios finales

Los cuestionarios son una herramienta para la investigación de mercado de un gran valor potencial para las bibliotecas públicas. Por lo general resultan costosos y suponen una inversión de tiempo y conocimientos para la selección de preguntas, la selección de muestras y el procesamiento de los datos, lo que hace que, quizás, las bibliotecas más pequeñas no puedan afrontar su realización. Pero el uso de un modelo único de cuestionario reduce los costes y aumenta su valor.

Una selección de modelos de cuestionarios que se utilizan a nivel nacional en el Reino Unido es **PLUS** [Public Library User Survey]. Las bibliotecas no sólo ahorran esfuerzos utilizando la misma herramienta, sino que incluyen los resultados en un banco de datos común que permite conocer su evolución en el tiempo y establecer comparaciones con otras bibliotecas [benchmarking]. Los resultados sirven como modelo de indicadores de rendimiento para las Normas de Bibliotecas Públicas en el Reino Unido. Hoy en día existen cuatro cuestionarios que abarcan: el uso básico de una biblioteca, el uso por parte de los niños, las opiniones de los que no son usuarios y la utilización de servicios electrónicos.

Normas

Existen dos normas internacionales de importancia:

- ISO 2789:1991 Información y documentación - Estadísticas internacionales de bibliotecas. Describe cómo hay que realizar la recogida de datos relativos a bibliotecas, personal, fondos, materiales especiales, etc. que tienen que incluirse en las estadísticas relacionadas con la prestación del servicio.
- ISO 11620:1998 Información y documentación - Indicadores de rendimiento de bibliotecas. Describe un conjunto de 29 indicadores agrupados en los siguientes apartados: a) satisfacción del usuario; b) servicios públicos; y c) servicios técnicos.

Durante el año 2002 ambas normas están sometidas a revisión. Son de gran valor, aunque resultan poco conocidas y presentan carencias en lo relativo a indicadores de servicios electrónicos y medidas de impacto.

Evaluación del uso de recursos electrónicos

Continuará incrementándose el uso de los recursos de información electrónica y en algunos casos se constituirá como el único o predominante medio de acceso a los contenidos. El entorno electrónico, tal como se manifiesta en el World Wide Web, nos proporciona mejores posibilidades para mejorar la evaluación del uso de estos recursos.

Existe una gran variedad de herramientas para analizar las visitas a los sitios web. **Analog** es un ejemplo típico. Este sitio además facilita instrucciones online. Es recomendable que aquellas personas que piensen utilizar estadísticas de los servidores web o similares se familiaricen con algunos de los temas relacionados con la interpretación de dichos datos, como por ejemplo: "[The Value of Web Statistics](#)": "[Why Web statistics are \(worse than\) meaningless](#)"

Nuevas medidas estadísticas y otras herramientas para la Evaluación de los servicios electrónicos

Developing National Data Collection Models for Public Library Network Statistics and Performance Measures

Este [estudio](#) (2000-01) analiza el diseño y la puesta en funcionamiento de un sistema nacional de recogida de datos, análisis estadístico e indicadores de rendimiento para redes de bibliotecas públicas que informe adecuadamente y con precisión. El estudio se basa en un trabajo anterior (véase el siguiente apartado) que produjo un conjunto básico de medidas estadísticas e indicadores de rendimiento para redes de bibliotecas públicas. Los directores del proyecto son J.C. Bertot y C.R. McClure.

Developing National Library Network Statistics & Performance Measures

Este [estudio](#) desarrolló un conjunto básico de estadísticas de ámbito nacional e indicadores de rendimiento que bibliotecarios, investigadores y responsables de la toma de decisiones pueden utilizar para describir el uso del Internet y de servicios y recursos online.

Evaluación de Recursos Electrónicos (E-metrics)

El objetivo del proyecto [E-metrics](#) es estudiar la viabilidad de la recogida de datos acerca del uso de recursos electrónicos.

[Urban Libraries Council](#) (USA) Impacto del Internet en la utilización de las Bibliotecas Públicas. A lo largo de la primavera del 2000 se llevó a cabo una encuesta telefónica a escala nacional sobre una muestra de 3,097 adultos escogidos al azar. Formulada tanto en inglés como en español.

Es posible establecer comparaciones considerando los datos de la propia biblioteca o con otras similares, utilizando la "[Public Library Peer Comparison Tool](#)"(Instrumento de comparación de bibliotecas públicas similares) o su [versión](#) para bibliotecas universitarias.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Existen varios problemas en este campo que se tendrían que analizar:

- Para conseguir un máximo alcance las normas se tienen que difundir y aplicar a nivel nacional.
- El coste de la recogida de datos y el análisis es más alto de lo que algunas bibliotecas pueden afrontar.
- Son temas "difíciles" y muchas personas no los entienden.
- La buena práctica se implementa muy despacio [entre diferentes países y p.e. del sector de las bibliotecas universitarias al de las bibliotecas públicas].
- Es especialmente complicado evaluar el nivel de actividad en los entornos interconectados, pero aún así deberá incluirse, en el futuro, en las estadísticas y en los indicadores de rendimiento.
- Se adolece de una estructura adecuada para afrontar este trabajo a nivel nacional, y en el ámbito internacional las estructuras son aún más débiles.

En muchos lugares se desconocen ejemplos de buena práctica. Los esfuerzos de la investigación en Europa son desiguales y no tienen continuación en el tiempo (p.e. el periodo de financiación de la iniciativa comunitaria [EQUINOX](#) para el desarrollo de los indicadores de rendimiento de la biblioteca electrónica fue sólo de dos años - por el contrario en los EEUU sí se han financiado investigaciones de más largo alcance). Para que se note una diferencia sustancial, no sólo será necesario difundir con más intensidad los ejemplos de prácticas de calidad si no que habrá que desarrollar unas herramientas y metodologías que se puedan implementar internacionalmente de forma voluntaria.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Introducción

Esta sección incluye ejemplos de buena práctica y material que sea:

- Accesible lingüísticamente y a través de la Web.
- Que estén ya en marcha [no proyectos piloto a pequeña escala].
- Al mismo tiempo también se han incluido:
- Algunos proyectos que se consideran con el potencial suficiente para tener influencia.
- Material en otros idiomas aparte del inglés, si el servicio/actividad en cuestión presenta importancia significativa.

Se han destacado los ejemplos que tienen lugar en Europa, pero también se ha incluido material importante de otros países. Por ejemplo, el [site](#) de estadísticas bibliotecarias confeccionado por Joe Ryan es originario de EEUU pero resulta excelente como fuente de información de estadísticas e indicadores bibliotecarios. Incluye numerosos enlaces, una nutrida bibliografía y fuentes estadísticas para bibliotecas escolares, universitarias y académicas, además de un gran número de enlaces a fuentes estadísticas de bibliotecas europeas.

Europa

LIBECON

Proporciona información estadística para cualquier sector de bibliotecas, incluidas las bibliotecas públicas.

<http://www.libecon.org>

EQUINOX

EQUINOX fue un proyecto financiado por el Programa Telemática para Bibliotecas de la Comisión Europea. Ha desarrollado una serie métodos para gestionar la evaluación del rendimiento bibliotecario en el nuevo entorno electrónico en red, en combinación con las medidas estadísticas de rendimiento tradicionales, y poner estos métodos al servicio de una actuación global de gestión de calidad. El proyecto diseñó un conjunto de indicadores de rendimiento para los servicios de biblioteca electrónica.

<http://equinox.dcu.ie/>

CAMILE Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe

CAMILE fue una acción concertada financiada por el Programa Telemática para Bibliotecas, sector de aplicaciones telemáticas de la Comisión Europea. CAMILE se diseñó para difundir y promover los resultados parecidos de cuatro proyectos comunitarios [DECIDE](#), [DECIMAL](#), [EQLIPSE](#) y [MINSTREL](#). Cada uno de estos proyectos de investigación tenía como objetivo el desarrollo de modelos y herramientas para el apoyo a la toma de decisiones en las bibliotecas europeas y proporcionar un entendimiento único de los temas y los retos que deben afrontar los responsables de bibliotecas en la actualidad.

<http://www.staff.dmu.ac.uk/>

ISTAR

Cuestionarios normalizados para la evaluación de los servicios de formación y concienciación ofrecidos por las bibliotecas públicas.

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

Alemania

Estadísticas de las bibliotecas alemanas

Existe un plan nacional para la evaluación del rendimiento de cualquier clase de biblioteca en Alemania. Este plan estadístico es relativamente antiguo y se le ha criticado por anticuado e ineficaz, pero aún no ha sido aprobada ninguna iniciativa de ámbito nacional.

<http://www.bibliotheksstatistik.de/>

Fundación Bertelsmann

En 1999, la Fundación ideó un ensayo de benchmarking para las bibliotecas públicas, que pronto se ampliará para incluir a las bibliotecas especializadas.

<http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

Bertelsmann Stiftung Bix

Benchmarking [metric and process]

<http://www.stiftung.bertelsmann.de/>

Dinamarca

Danish National Library Authority

Desde su Website proporciona un resumen [actualizado, gratuito, sin necesidad de registrarse y sin cookies] de las estadísticas nacionales de bibliotecas públicas. Hay una versión en inglés. Un modelo para todos.

<http://www.bs.dk/index.ihtml>

España

Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB).

La Fundación Bertelsmann en España coordina y financia proyecto que ofrece soporte al trabajo realizado por los responsables de bibliotecas públicas a través de procesos de autoevaluación y análisis de indicadores. La finalidad del proyecto es desarrollar una metodología de evaluación para facilitar la toma de decisiones sobre el servicio.

<http://www.fundacionbertelsmann.es/pab/>

Travesía, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

En este sitio web podemos encontrar un resumen de las estadísticas nacionales de bibliotecas públicas que se recogen en el informe "Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta"

<http://travesia.mcu.es/estadisticas1.asp>

Estonia

Estonia ha venido recogiendo estadísticas bibliotecarias desde 1970, aunque el proyecto LibEcon proporcionó unas nuevas pautas para el desarrollo y normalización de la captura de datos, por lo que la facilidad para establecer comparaciones con otros países europeos se considera especialmente útil.

<http://www.nlib.ee/inglise/lib/libstat.html>

Anualmente se publican informes de las estadísticas de las bibliotecas públicas del país.

<http://nlib.ee/rkogud/rstat.html>

El desarrollo de actividades auxiliares, como puede ser la comparación estadística, demuestra el creciente interés por obtener un mayor número de datos sobre las estadísticas de archivos. Del 14 al 16 del pasado julio se celebró en Estonia un seminario sobre indicadores de rendimiento y evaluación estadísticos. Se ha diseñado un prototipo de trabajo que sirve de herramienta de comparación presupuestaria entre las diferentes bibliotecas de Estonia, y que puede adaptarse a otros países.

<http://www.libecon.org/millenniumstudy/default.asp>

Finlandia

Estadísticas de Bibliotecas Públicas en Finlandia.

El Ministerio de Educación mantiene esta base de datos en tres lenguas (finlandés, sueco e inglés). En la actualidad se encuentran disponibles las estadísticas de: 1999, 2000 and 2001.

<http://tilastot.kirjastot.fi/>

Noruega

Norwegian Statens Bibliotekstilsyn

Las estadísticas de bibliotecas públicas están más detalladas que en el ejemplo danés. No cuenta con resumen en inglés.

<http://samson.bibtils.no/>

Reino Unido

Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA)

Únicamente los suscriptores pueden acceder y descargar las estadísticas sobre bibliotecas públicas. Es posible acceder gratuitamente a cuestionarios y hojas de comentarios.

<http://www.ipf.co.uk/sis/leisure/publiclibraryactuals/default.asp>

Department for Culture, Media and Sport

Normas para bibliotecas públicas en Inglaterra

La mayoría de las normas de introducción de datos serán evaluadas utilizando las estadísticas proporcionadas anualmente a la CIPFA. También existen normas relativas a los output de la satisfacción del usuario que se evaluarán a través de encuestas periódicas y test que garanticen el anonimato.

http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf

IPF Public Library Benchmarking Club

Benchmarking [metric and process]

<http://www.ipf.co.uk/benchmarking>

The Library & Information Statistics Unit

Esta organización (LISU) publica recopilaciones de información estadística sobre bibliotecas y para bibliotecarios. La edición de 2001 se encuentra disponible online y recoge el muestreo estadístico anual y las tablas estadísticas de información bibliotecaria (L.I.S.T.). Abarca bibliotecas públicas, universitarias, especializadas, nacionales y escolares. Igualmente se encuentran disponibles las ediciones de 2000, 1999, 1998 y 1997.

<http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lisuhp.html>

MIEL: Management Information for the Electronic Library

La revisión de las tendencias actuales en el desarrollo bibliotecario y la literatura relacionada con el tema, junto con los indicadores de rendimiento propuestos para la biblioteca electrónica interconectada. Uno de los capítulos resume los textos anteriores y los manuales. Tiene su base mayormente en bibliotecas universitarias.

<http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/studies/>

Medidas de rendimiento

Estos valores son el resultado de un estudio comparativo de una serie de documentos clave sobre indicadores de rendimiento para bibliotecas. El estudio fue encargado a través del proyecto DECIDE y llevado a cabo por John Sumsion.

<http://www.staff.dmu.ac.uk/~camile/matrices/intro.htm#top>

The People's Network

Este proyecto conectará, donde sea posible, para finales de 2002 las 4300 bibliotecas públicas del Reino Unido a Internet. Cuenta con una financiación de £170 millones de libras esterlinas y está gestionado conjuntamente entre el Fondo de Nuevas Oportunidades "New Opportunities Fund" (NOF) y Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries. En su servidor se publicarán los resultados mediante la presentación de estudios de caso.

People's Network: el éxito de la formación

Ahora que casi todas las autoridades han iniciado programas de formación en TCI del NOF, esta página proporciona información de base, avances y anécdotas interesantes relacionadas con el proyecto.

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>

Cuestionarios normalizados

PLUS [Public Library User Survey]

<http://www.ipf.co.uk/plus/>

Learning Impact Research Project (LIRP)

Investigación auspiciada por Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries para el desarrollo de un sistema que destaque los resultados y el impacto del aprendizaje en archivos y museos.

<http://www.resource.gov.uk/documents/lirpanalysis.pdf>

VITAL: The Value and Impact of IT Access in Libraries

¿Cuál es el valor y el impacto de proporcionar acceso a los servicios basados en las TSI al usuario de las bibliotecas públicas? El objetivo principal del Proyecto no era solamente la recogida de datos para responder a esta pregunta, sino también el desarrollo de unas metodologías transferibles que las bibliotecas puedan utilizar para evaluar la importancia y el impacto de sus propios servicios. El informe final del proyecto y el cuaderno de trabajo están disponibles en el website.

<http://www.cerlim.ac.uk/projects/vital.html>

EEUU

Existe un gran número de sitios que sirven de modelo y que abarcan las bibliotecas públicas y otros sectores.

<http://nces.ed.gov/surveys/libraries/>

ARL Statistics site

Servidor Web interactivo, donde se puede seleccionar variables, por tipología bibliotecaria, producir ratios e indicadores y también presenta los datos de forma gráfica. Se pueden descargar los datos en bruto o no procesados en formato ASCII.

<http://fisher.lib.virginia.edu/newar/>

Descrito en el artículo: "Interactive Peer Group Comparisons through the Web"

<http://www.arl.org/newsltr/197/peergroup.html>

International Coalition of Library Consortia (ICOLC)

Recomendaciones de Medidas Estadísticas para la utilización de índices, resúmenes y páginas a texto completo de recursos web (Noviembre 1998)

<http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>

Programa de Estadística para Bibliotecas

<http://www.nclis.gov/libraries/lsp/statist.html>

NCLIS Web site de estadísticas y encuestas

<http://www.nclis.gov/statsurv/statsurv.html>

Bibliografía básica

Moore, N. *Measuring the Performance of Public Libraries: a Draft Manual*. Paris, General Information Programme and UNISIST, UNESCO, January 1989.

Trabajo exhaustivo digno de elogio; su estilo es claro y directo.

Ward, Suzanne; Sumsion, John; Fuegi, David; Bloor, Ian. *Library Performance Indicators and Library Management Tools*. Luxembourg, European Commission DG-XIII-E3, 1995

Informe final del proyecto PROLIB, también conocido como "The Toolbox Study". Un estudio clarificador dirigido a (1) sondear el estado de la cuestión de los indicadores de rendimiento bibliotecario en Europa, (2) recomendar prioridades para desarrollos posteriores y a (3) confeccionar una herramienta fundamental para la medición de los indicadores de rendimiento aplicable a cualquier tipo de biblioteca.

Bertot, J.C., McClure, C.R., and Ryan, J., *Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services*. Chicago, IL: American Library Association, 2001

Introduce temas relativos a indicadores de rendimiento de los nuevos servicios electrónicos.

Van House, Nancy A; Lynch, Mary Jo; McClure, Charles R; Zweizig, Douglas L; Rodger, Eleanor Jo. *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. Second edition. Chicago, America Library Association, 1987.

Manual clásico que ofrece una introducción al muestreo estadístico de datos dirigido a responsables de bibliotecas.

Van House, Nancy A; Weil, Beth T; McClure, Charles R. *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago, American Library Association, 1990.

Antecedente del manual de bibliotecas públicas editado un año después, también es un libro de texto básico que ofrece una introducción al muestreo estadístico de datos de gran utilidad para responsables de bibliotecas.

Volver a la página de [Inicio](#)

PRESUPUESTOS Y VÍAS DE FINANCIACIÓN

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta se centra en las fuentes de financiación de las bibliotecas públicas, ya sean provenientes de la administración de la que dependen (sector público), las generadas por las propias bibliotecas (tasas, cuotas) o fuentes externas (subvenciones, donaciones, concursos).

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Las bibliotecas públicas dependen de los presupuestos anuales que les asignan las administraciones local y central. En la mayoría de los países, esta financiación apenas ha crecido en los últimos años, especialmente en una época en la que el papel de la biblioteca está experimentando cambios continuos debido a la introducción de las nuevas tecnologías, el Internet y por la constante demanda de unos servicios de información más amplios y diversificados.

A muchas bibliotecas públicas les resulta difícil afrontar el incremento de los costes contando únicamente con la financiación pública. Las bibliotecas tendrán que considerar la posibilidad de aumentar sus presupuestos iniciales por medio de todos o alguno de los siguientes medios:

- Ejerciendo presión y asesorando a los políticos en el ámbito nacional y local.
- Influyendo en la opinión pública y potenciando la formación de asociaciones de amigos de las bibliotecas públicas.
- Solicitando subvenciones.
- Subcontratando o unificando la prestación de servicios con otros organismos o con el sector privado.
- Mediante la generación de ingresos o cobrando por determinados servicios.

Las bibliotecas públicas deben moverse dentro del marco legislativo establecido para definir sus servicios. En muchos países es un mandato legal que los servicios básicos se ofrezcan de forma gratuita a los usuarios, aunque ello no es universal. Además no se ha producido un acuerdo generalizado de lo que debemos considerar como servicios básicos.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Existen diversas formas de incrementar el presupuesto inicial de las bibliotecas, además hay que tener en cuenta que cada país europeo cuenta con diferentes sistemas de regulación de la financiación de las bibliotecas como servicio público. En numerosas ocasiones pueden aumentar sus ingresos mediante el cobro de determinados servicios, y también solicitando la financiación de proyectos al participar en las convocatorias públicas que para tal efecto realizan diversas instituciones. Continúan las diferencias en la práctica y un vivo debate, en lo que se refiere hasta que punto los servicios bibliotecarios pueden y deben ser gratuitos para los usuarios.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Todavía no está claro el efecto que tendrá a largo plazo el incremento de la financiación externa para las bibliotecas. Saldrán beneficiados aquellos centros que posean una buena experiencia en este terreno, y cuenten con personal habituado a colaborar y formar equipos de trabajo con otras bibliotecas. Se tendrán que corregir estos desequilibrios mediante programas especiales para que los más débiles no se queden fuera. Pero también servirá de acicate y de ejemplo el éxito alcanzado por otras bibliotecas y corporaciones municipales.

Habrà que tener en cuenta el posible riesgo de que las administraciones retiren parte del presupuesto a aquellas bibliotecas que hayan obtenido importantes sumas de dinero a través de subsidios. Quizás haya que realizar un estudio para evaluar estos resultados a lo largo del tiempo.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los apartados que se estudian en esta Pauta son:

[Financiación del sector público](#)

[Generación de ingresos](#)

[Financiación externa](#)

[Cooperación](#)

[Especialistas en captación de fondos](#)

[Posibilidades futuras de las convocatorias públicas](#)

Se efectúa una revisión de dichos mecanismos de financiación desde el punto de vista de:

- los requisitos legislativos que regulan la prestación del servicio bibliotecario;
- la evaluación del efecto que producen los diferentes modelos de financiación en la prestación de esos servicios;
- el papel en continua evolución de los servicios de la biblioteca pública en la era digital.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Las bibliotecas precisan de un nivel suficiente en su presupuesto inicial para poder planificar aspectos básicos tales como la compra de libros y otros recursos, el mantenimiento de edificios y la plantilla de personal. Además tienen que desarrollar e implementar nuevos programas y servicios para atender las necesidades en continua evolución de la comunidad a la que sirven (esto es así para la agenda en política social – véase [integración social](#); [aprendizaje a lo largo de la vida](#); [gobierno electrónico](#); [información](#); [discapacidades](#); [niños](#)); y para el desarrollo de servicios en la era digital - véase [búsqueda de recursos](#); [digitalización](#); [multimedia](#); [personalización de los servicios](#). Las bibliotecas públicas se ven obligadas a ofrecer servicios digitales cada vez más innovadores y a que su personal posea el conocimiento y formación adecuados para trabajar en ese nuevo entorno.

Las bibliotecas públicas siguen dependiendo primordialmente de la financiación del **sector público** (corporaciones locales y/o gobierno central), aunque este modelo está cambiando en parte. Países como Irlanda y Letonia han logrado en los últimos años importantes éxitos para aumentar el nivel de la financiación con dinero público para las bibliotecas. Pero si consideramos al conjunto de Europa, el grado de la financiación pública proveniente de los impuestos parece estar estancando, y mientras surgen cada vez más oportunidades para solicitar subvenciones y plantearse el establecer tasas por los nuevos tipos de servicios.

En algunos países (especialmente en la Europa Central y del Este), a lo largo de la última década, la administración central ha transferido a las autoridades locales la responsabilidad de la financiación, dentro de un contexto generalizado de transición democrática y administrativa. Lo más habitual es que los municipios y autoridades locales reciban una consignación presupuestaria por parte del Estado, y con posterioridad se decida la cantidad exacta que se adjudica a la biblioteca. Es poco frecuente que se utilice un criterio basado en una norma o fórmula per capita, aunque en algunos países sí se fiscaliza el cumplimiento de las obligaciones legales de lo ejecutado (véase [Comisión Auditora](#))

Sin embargo, todavía son muy comunes los sistemas que se basan en porcentajes u otras fórmulas (como es el caso de la cofinanciación), por los que la administración local y central comparten las responsabilidades presupuestarias, por ejemplo el gobierno central (por lo general el Ministerio de Cultura) puede ayudar económicamente a las bibliotecas públicas para el desarrollo de proyectos importantes (construcción de edificios), automatización de bibliotecas, equipamiento, dotación de servicios de biblioteca móvil y formación. En algunos países en los que existe un nivel regional de organización de las bibliotecas públicas, la financiación corresponde por completo al gobierno central.

Para una información más en detalle sobre modelos de financiación de países concretos puede consultarse los Informes por países disponibles en [PULMANWeb](#).

La cuantía de las dotaciones financieras obligatorias era suficiente para financiar los servicios tradicionales en los años anteriores, sin embargo en la actualidad las demandas y las expectativas del público están cambiando. En los últimos años se ha experimentado un aumento de los costes, debido a la incorporación de nuevos materiales informativos y servicios no basados en los libros, como por ejemplo el acceso a Internet. Los gastos adicionales que supone el desarrollo de websites y de contenidos digitales siguen creciendo, junto con la gama de servicios que se espera de una biblioteca pública. Al mismo tiempo, las bibliotecas públicas hoy en día se ven obligadas a evaluar su misión y objetivos y los servicios que ofrecen; véase [rendimiento](#).

El incremento del presupuesto inicial de las bibliotecas europeas fue sólo de un 16% entre 1991 y 1998 (Véase [LibEcon](#)). Como respuesta a esto, las bibliotecas públicas han intentado diversificar sus fuentes de financiación. En el mismo periodo los ingresos en concepto de tarifas y tasas aumentaron un 134% y los ingresos en concepto de subvenciones específicas en un 133%. El estudio [LibEcon](#) millennium describe las últimas tendencias en lo que se refiere a posibilidades de ingresos para las bibliotecas.

Las bibliotecas públicas deben moverse dentro del marco legislativo establecido para definir sus servicios. En muchos países es preceptivo que determinados servicios básicos se ofrezcan de forma gratuita a los usuarios. Pero no se ha producido un acuerdo generalizado de lo que debemos considerar como servicios básicos. Además, en varios países la legislación al respecto es anterior al advenimiento de la era digital, y por tanto los servicios basados en las TI (como es el caso del acceso a Internet) no se consideran como la parte más importante cuando se habla de financiación pública.

Las bibliotecas tendrán que considerar la posibilidad de aumentar sus presupuestos iniciales por medio de todos o alguno de los siguientes modos:

- Ejerciendo presión y asesorando a los políticos en el ámbito nacional y local.
- Influyendo en la opinión pública y potenciando la formación de asociaciones de amigos de las bibliotecas públicas.
- Solicitando subvenciones.
- Subcontratando o unificando la prestación de servicios con otros organismos o con el sector privado.
- Mediante la generación de ingresos o cobrando por determinados servicios.

Se da también un caso evidente para que las bibliotecas amplíen el alcance de la financiación pública que necesitan, y es que deben ocuparse de áreas como la inclusión social, el aprendizaje continuo, el gobierno electrónico, y los programas de empleo y desarrollo regional. Lo cual implicaría la financiación por parte de otros ministerios o departamentos locales, a parte de la que suministre los órganos directamente responsables del servicio de bibliotecas, y además la que pueda procurarse acudiendo a los Fondos Sociales Europeos.

En muchos países – aunque no en todos - las bibliotecas públicas se crearon con el ideal de proporcionar acceso gratuito a los libros y al material de lectura en general, especialmente para aquellos que no disponían del dinero suficiente para adquirirlos por sí mismos. Éste continua siendo un objetivo básico para muchos profesionales y para algunos órganos elegidos democráticamente que financian a las bibliotecas. Existe el argumento de que en la era digital esto debe ampliarse, e incluir el acceso a los materiales digitales, con todo lo que ello implica en lo que se refiere a la existencia de una infraestructura adecuada, conocimientos del personal, licencias, etc.

El Manifiesto de la Biblioteca Pública de IFLA/UNESCO declara que *"la biblioteca pública en principio debe ser gratuita"* y la IFLA ha ido más allá al afirmar que *"el cobro a los usuarios por determinados servicios y por hacerse socios de la biblioteca no debe utilizarse"*

como una fuente de ingresos para las bibliotecas públicas, ya que la posibilidad de pagar se convierte en un criterio restrictivo para determinar las personas que pueden hacer uso de la biblioteca pública. Esto reduce el acceso y por tanto viola el principio fundamental de que la biblioteca pública esté abierta a todo el mundo. Se acepta que en algunos países con limitados recursos económicos para la prestación de servicios públicos, se haya puesto en práctica una política para compartir gastos, a consecuencia de lo cual se han exigido suscripciones para la utilización de la biblioteca. Esta práctica niega el acceso a aquellas personas que no pueden pagar y ha de considerarse una situación temporal y no como algo permanente en la financiación de la biblioteca pública'.

Algunos organismos que prestan financiación externa, como es el caso del Access to Learning Award de la Fundación Gates y el NOF Digitisation Programme (Reino Unido) han supeditado su financiación a la gratuidad en el acceso a los recursos digitales.

Sin embargo, es evidente que no existe un servicio de biblioteca pública que no origine gastos. Aunque los servicios sean gratuitos para los usuarios en el punto de servicio, se costean a través de los impuestos o fuentes de financiación privada. Las bibliotecas públicas se han encontrado con el inconveniente de que no reciben cantidades presupuestarias suficientes por parte de la administración central y local. Es más, en el informe *The Public Library in the Electronic World* del año 2002 que estudia las previsiones para los próximos 10 años, **NAPLE** ha destacado la probabilidad de que se produzca una reducción en los presupuestos, y ha puesto el énfasis en formas alternativas de financiación y generación de ingresos. Nos encontramos con una gran variedad de prácticas al respecto, por toda Europa.

Esta es la cuadratura del círculo, y no es de extrañar, que el tema se haya convertido en una "patata caliente", especialmente dentro de la comunidad profesional.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Generación de ingresos

Las bibliotecas podrían cobrar por determinados servicios que se proporcionan al público e incluso a organizaciones comerciales. Como por ejemplo el acceso a Internet o el suministro de información técnica e información empresarial.

Los métodos para generar ingresos más utilizados comprenden el cobro por alguno de los siguientes servicios:

- Cuotas anuales por hacerse socio de la biblioteca.
- El préstamo de determinados ejemplares, como por ejemplo materiales audiovisuales: videos, DVDs, lectores de libros electrónicos.
- Información técnica y empresarial
- Préstamos interbibliotecarios.
- Fotocopias e impresión de páginas por ordenador.
- Multas por retrasos, y libros perdidos o dañados
- Acceso a Internet o por cursos de formación
- El cobro por diversos productos como guías de estudio para niños, pósters, mapas, tazas, papelería, disquetes, tarjetas, gafas de lectura, etc.
- Venta de publicaciones especialmente de historia local, mapas, o información de interés para la comunidad.
- Copias y fotografías de colecciones de estudios locales.
- Venta de fondos obsoletos o expurgados.
- El cobro por acceso a materiales digitalizados por proyectos internos.
- Asistencia a actos especiales organizados por la biblioteca.
- Alquiler de salas y edificios.
- El cobro por comida o bebida que se ponga a la venta dentro de la biblioteca.

El subcontratar determinados servicios al sector privado también puede proporcionar una fuente de ingresos (p.e. la formación en el uso de Internet y determinadas actividades comerciales).

La legislación de algunos países permite cobrar una tasa anual por **hacerse socio de una biblioteca** y se ha llevado a la práctica en algunas o en todas sus bibliotecas públicas, p.e. Croacia, Alemania, Irlanda, Lituania, Países Bajos, Eslovaquia y Eslovenia. Los países que establecen una tasa por hacerse socio de la biblioteca, además pueden, o no, cobrar por el préstamo de ciertos materiales o la utilización de determinados servicios, aunque suele haber exenciones o descuentos para niños, estudiantes y otras personas con menos recursos.

Las tarifas que pueden establecer las bibliotecas públicas por lo general no constituyen un alto porcentaje de sus ingresos, aunque se producen importantes diferencias de un país a otro, como por ejemplo, desde prácticamente nada en Noruega al 5% en Croacia, 8% en Finlandia y un 14.5% en Eslovenia. Los ingresos que genera la biblioteca a veces se destinan a cubrir los costes de inversión de nuevos servicios, hasta que dichos servicios llegan a financiarse directamente por el presupuesto público inicial. En cualquier caso, si tenemos en cuenta el gasto total, las tasas que se imponen a los usuarios rara vez cubren los costes del servicio por el cual se cobra. Por ejemplo, es probable que la mayoría de los usuarios prefieran no pagar el coste total de determinados servicios, como pueden ser el préstamo de libros a través de los servicios de préstamo interbibliotecario o las búsquedas a bases de datos remotas.

A modo de ejemplo, la London [Library](#), una biblioteca de préstamo estrictamente comercial e independiente, cobra a sus socios £150 (240 EUR) anuales. Por el contrario, la cuota anual de las bibliotecas públicas en Bremen y Colonia y la media de las holandesas es alrededor de 20 EUR (si excluimos las reducciones o exenciones). En Bremen además se cobra 3 EUR y en Colonia 1.50 EUR por el préstamo de audiovisuales.

En Lituania, por ejemplo, los servicios básicos que prestan las bibliotecas públicas son gratuitos. Los servicios sujetos a una determinada tasa deben incluirse en un listado específico aprobado Decreto del Ministerio de Cultura. En el cual se incluyen copia, reproducción, búsqueda e impresión de la información contenida en CD-ROMs, almacenamiento de documentos en disquetes, transmisión de información por correo electrónico, búsqueda en Internet, suministro de información bibliográfica sobre últimas adquisiciones en determinados temas, etc. Las bibliotecas públicas holandesas cobran diferentes tarifas por sus servicios.

Pocas bibliotecas pueden hacer uso de todas estas diferentes vías para aumentar su presupuesto. Las limitaciones son de índole legal o tienen que ver con los tipos de servicios que ofrece la biblioteca en la actualidad. Aunque se pueda llegar a alcanzar cifras importantes, antes se deberá contrastar el coste que supone poner en marcha su recaudación. El carácter de servicio público que siempre ha tenido la biblioteca pública, y el que sea sufragada en su mayor parte por el Estado, restringe y limita el que se puede cobrar a los usuarios.

La [legislación](#) danesa en materia de bibliotecas públicas permite el cobro por ciertos servicios al mismo precio que las tarifas comerciales, y se les impide que puedan aprovecharse de su posición para competir con el sector comercial. No obstante, no se les permite que puedan llegar a cobrar por inscribirse como socio de la biblioteca o por el préstamo de libros. La [Fundación para la Prestación de Servicios con Proyección de Mercado](#) (Center for Marketable Library Services, CBY) se creó para ayudar a las bibliotecas públicas danesas a operar dentro del nuevo marco económico. Su website incluye una copia de la sección más apropiada de la Ley danesa de Bibliotecas Públicas (en Inglés).

Financiación externa

En los últimos años, las bibliotecas, archivos y museos de muchos países se han familiarizado con la llamada "cultura de las convocatorias públicas" de subvenciones. Las administraciones, la Unión Europea y otros organismos y fundaciones prefieren canalizar su financiación a través de la solicitud de ofertas o a través de la participación en convocatorias públicas para subvención de proyectos específicos de acuerdo con unos requisitos previamente establecidos por la entidad patrocinadora. La financiación de dichos proyectos normalmente se establece según lo regulado en dichas convocatorias. La República Checa, Suecia y el Reino Unido son algunos de los países que han establecido un sistema centralizado para las solicitudes de subvención.

Una de las ventajas de este sistema es que a menudo se puede conseguir la financiación suficiente para alcanzar los objetivos de una política de cambios escalonados y de desarrollo de servicios que no sería posible con la financiación inicial. Esta pugna por obtener nuevos fondos se considera por parte de las administraciones como algo positivo que fomenta un espíritu más emprendedor e innovador, y orientado al mercado dentro de las corporaciones locales. Las organizaciones del sector público encuentran dos contratiempos: el poder identificar las oportunidades de optar a las subvenciones, y el cumplimentar adecuadamente las solicitudes.

Un estudio de ámbito nacional en el Reino Unido, realizado por la University of Northumbria en 2001, descubrió que:

- Un 73% de las bibliotecas, archivos y museos había presentado ofertas para uno o dos proyectos de importancia en el periodo 1997-2000.
- Durante el mismo periodo sólo el 3% de las bibliotecas no había solicitado ayudas para proyectos superiores a 150,000 EUR.
- Muchas de estas bibliotecas se vieron obligadas a acudir a esta vía de financiación debido a las limitaciones de su presupuesto inicial.
- Las organizaciones más pequeñas, que cuentan con una menor experiencia y limitados recursos de personal, puede sentirse apartadas de este sistema de financiación, además, existe el riesgo de que no puedan optar a las subvenciones quedándose relegadas.
- El éxito depende en gran medida de la capacidad de los responsables de la biblioteca.
- El que existan unas buenas relaciones entre el centro bibliotecario y la administración de la que depende (ayuntamiento) es de gran importancia a la hora de planificar nuevos proyectos.
- Las organizaciones que participan en el proyecto pueden servir para entablar posteriores relaciones con otras organizaciones similares, tanto dentro de la administración de la que dependen como fuera de ella, aunque al mismo tiempo estos posibles [acuerdos o colaboraciones](#) pueden ser origen de problemas.
- Las organizaciones que tomaban parte en el proceso de selección de solicitudes de subvención, se quejaban de que el plazo para presentación de la documentación resultaba escaso, de la calidad y la preparación del tribunal de selección, de unos criterios poco claros, de que las metas y objetivos estaban poco definidos, y de que los formularios de solicitud resultaban demasiado complejos y adolecían de la posibilidad de mostrar opiniones.
- El propio sistema de las convocatorias de subvenciones o concursos públicos para la financiación de proyectos puede provocar una tendencia a que las fuentes de financiación básica que ofrece la administración se vean debilitadas.

Identificar oportunidades para concursar

Esta Recomendación no pretende ofrecer una lista exhaustiva de todas las posibles fuentes de financiación de todos los países europeos. En su mayoría la financiación es nacional o regional, no internacional. Las Asociaciones Nacionales de Bibliotecas o los departamentos gubernamentales especializados en cuestiones de patrocinio son los que deben asesorar a las bibliotecas que estén buscando vías alternativas de financiación. Las administraciones locales de mayor envergadura con frecuencia poseen un departamento o unidad que se especializa en la búsqueda de fuentes de financiación e incluso prepara las propuestas. Al final de esta

Recomendación se puede encontrar una lista de [links](#). Por ejemplo, la Asociación de Bibliotecas del Reino Unido ofrece información detallada sobre los programas de [financiación de la CE](#) y sus sitios web.

Elaboración de las propuestas de manera efectiva

Resulta interesante que se forme al personal en la preparación y redacción de propuestas de financiación o que se les instruya en cómo negociar acuerdos con el sector privado. Son muchas las solicitudes que pueden llegar a enviarse para una misma convocatoria de propuestas y son muchos los casos en los que las solicitudes superan hasta diez veces o más la financiación disponible.

Para que una solicitud tenga éxito tendrá que:

- Destacar por encima de las demás.
- Enumerar sus objetivos de manera clara y concisa.
- Describir cómo se adecua a los requisitos estipulados en la convocatoria.
- Que el proyecto presente una planificación sólida y demostrar cómo se gestionará.

Las siguientes recomendaciones pueden ser de utilidad para aquellas bibliotecas que pretendan concursar en las convocatorias de ayudas.

- Las propuestas ganadoras se ajustan cuidadosamente a las bases del concurso.
- Para que la propuesta tenga éxito debe basarse en una buena idea que aborde alguno de los puntos fundamentales enumerados en la convocatoria del concurso. Se debe leer detenidamente las bases del concurso, en donde dichas cuestiones se describen en detalle.
- Las propuestas de proyectos se evaluarán teniendo en cuenta los requisitos descritos en la convocatoria.

Algunos ejemplos de criterios de evaluación pueden ser:

- Que quede claro que se ha comprendido el problema.
- La pertinencia de la metodología de las técnicas de evaluación seleccionadas.
- La experiencia de los que elaboran la propuesta.
- La viabilidad y grado de detalle del calendario y el plan de trabajo.
- Relación calidad-precio.
- Lo primordial es que la propuesta debe basarse en una buena idea. Debe ajustarse a los requisitos de la convocatoria, ser original, ofrecer claros beneficios a la institución y a la comunidad en general, y debe demostrar un sólido conocimiento de su campo de actuación y de otros trabajos que se hayan realizado.
- La biblioteca tiene que demostrar a las personas que evalúan el proyecto su capacidad para llevarlo a cabo. La propuesta debe incluir un esquema del plan de trabajo, con los pasos y productos que se obtienen. Para acreditar mejor la viabilidad del proyecto, se describirá la experiencia y el papel de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.
- La gestión del proyecto es de especial importancia cuando se lleva a cabo entre varios socios. Resultará positivo proporcionar pruebas de anteriores trabajos con los mismos socios, o con consorcios similares, que hayan concluido con éxito.
- En la convocatoria pueden exigirse unas normas específicas, en cuyo caso la solicitud debe explicar cómo se piensa ajustar a esas normas.
- Algunas convocatorias se dirigen claramente a proyectos de envergadura (más de 150,000 EUR anuales) que se desarrollan a lo largo de un periodo de tiempo extenso (normalmente hasta tres años). Otras ofrecen recursos más modestos - de 10,000 a 15,000 EUR a lo largo de seis meses o un año. El esfuerzo realizado en la elaboración de una propuesta debe ir en proporción a la financiación disponible.

Acuerdos de colaboración (véase además [cooperación](#))

Generalmente, a la hora de participar en concursos y convocatorias públicas, la creación y el establecimiento de un mayor número de acuerdos de colaboración es cada vez más importante para la obtención de fondos.

- El trabajo en colaboración resulta más provechoso. Podemos encontrar una amplia gama de posibles socios o colaboradores, ya sean voluntarios, empresas privadas, otras

administraciones locales u otros departamentos dependientes de la misma administración.

- Las bibliotecas, archivos y museos pueden ponerse de acuerdo a la hora de buscar financiación externa. Si presentan un proyecto conjunto bien estructurado y orientado en base a líneas estratégicas de actuación, causaría muy buena impresión en las entidades que ofrecen subvenciones.
- Es conveniente que tengan continuidad en el futuro, las colaboraciones que se establezcan para la elaboración de propuestas concretas.
- Resulta ventajoso entablar relaciones con grupos de usuarios para asegurarse que los proyectos respondan a las necesidades de la comunidad a la que sirve.
- El trabajo cooperativo también puede crear dificultades: por ejemplo, presentar las propuestas con márgenes de tiempo suficiente, o asegurarse de que el presupuesto se reparta por partes iguales.

Especialistas en captación de fondos

En algunas administraciones se ha llegado a contratar especialistas a tiempo completo cuyo trabajo es el identificar las oportunidades para obtener ayudas y colaborar con los bibliotecarios a preparar la documentación exigida. Sobre este personal recae gran parte de la responsabilidad de que la propuesta vaya adelante, para lo cual deben supervisar todos los trámites de la licitación del concurso.

- El mayor o menor éxito de su actuación se percibe desde el prisma de la cantidad de dinero que hayan podido obtener, y se estima que cubren gastos cuando recaudan una suma equivalente a su propio salario. Lo normal es que recauden mucho más que eso.
- Lo lógico es que trabajen dentro de un contexto más amplio que abarque el conjunto de la administración de la que dependen, y no trabajando aisladamente dentro de y para la propia biblioteca.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Cualquier definición que se establezca en el futuro de cuáles han de ser los servicios básicos de las bibliotecas públicas financiados por el Estado, debe ajustarse al contexto actual y futuro de una biblioteca digital que atienda las necesidades de la comunidad a la que sirve.

No existe una definición comúnmente aceptada de lo que deben ser servicios básicos; las definiciones de la función de la biblioteca pública que hasta la fecha han sido establecidas no son específicas y podrían hacer referencia tanto a los recursos tradicionales como a los digitales. En un futuro los servicios digitales se considerarán servicios básicos. Esto ya es una realidad en algunos países.

Actualmente todas las bibliotecas públicas están financiadas con dinero público y se prevé que esta situación continúe. Los países más ricos pueden costear unas bibliotecas, que en lo básico ofrecen sus servicios de forma gratuita, y pueden permitirse ampliar dichos servicios. Por el contrario, resulta mucho más difícil costear el aumento y la modernización de los servicios en aquellos países donde los ingresos estatales son muchos más bajos.

Sin embargo, si las bibliotecas públicas dejaran de estar limitadas por cortapisas reglamentarias, y se les permitiera generar ingresos con más libertad, no sería nada fácil determinar las cantidades económicas que serían capaces de recaudar. El tener que pagar para inscribirse como socio de una biblioteca y pretender que con dichas tasas se cubrieran los gastos reales que se originan, posiblemente sería excesivo para muchas personas. Está claro que se tendrían que cobrar unas tarifas mucho más elevadas para poder seguir ofreciendo muchos de los servicios por los cuales el usuario si acaso paga una suma simbólica, como por ejemplo el realizar una reserva. Sin duda, muchas de las bibliotecas más pequeñas se verían obligadas a cerrar, ello afectaría de una manera seria a muchas poblaciones, y aumentaría el riesgo de [exclusión social](#). Las bibliotecas perderían dos aspectos muy valorados tanto por los usuarios como por las administraciones; su espíritu de buena voluntad y su capacidad para servir al conjunto de la sociedad.

No es fácil predecir si se incrementarán o se reducirán en un futuro las dotaciones presupuestarias provenientes de fondos públicos. Ello dependerá en gran parte de que las bibliotecas demuestren los beneficios que pueden aportar a las necesidades y problemas sociales, económicos y culturales. Aunque las actuales circunstancias son más favorables que en años anteriores, parece bastante probable que tengan que recurrir a fuentes financieras adicionales en un futuro no muy lejano.

El futuro de las convocatorias públicas

El sistema de concursos públicos que se ha descrito no puede proporcionar por sí solo una vía para la total financiación del presupuesto de la biblioteca. Su principal valor es su capacidad para producir cambios e innovaciones a través de proyectos especiales y una importante financiación. En algunos países se ha generalizado y representa un porcentaje tan alto de la tarta presupuestaria que puede llegar a alcanzar consecuencias imprevistas para el servicio de biblioteca pública. Beneficia a aquellos que están familiarizados con los requisitos y la mecánica de los concursos públicos, pero no efectúa un reparto inmediato del dinero en base a las necesidades.

En particular, las administraciones más pequeñas carecen de los recursos suficientes para destinarlos a la búsqueda de oportunidades, la preparación de propuestas, la realización de proyectos especiales y, en particular, de los recursos que se necesitan para concluir los proyectos después de la fase inicial financiada desde el exterior.

Una vez concluido un proyecto, sus efectos deben continuar en el tiempo, y cuando la fase de financiación externa se ha acabado, se requiere un presupuesto para su mantenimiento. Habrá que considerar un cambio de prioridades dentro del conjunto de partidas presupuestarias asignadas anualmente, y estudiar la necesidad de destinar parte del dinero destinado a servicios ya existentes, al mantenimiento de otros nuevos. En los últimos tiempos el mayor número de proyectos que obtienen financiación externa ha propiciado con toda probabilidad, una transferencia presupuestaria desde las partidas destinadas a la adquisición de libros a los servicios basados en las Tecnologías de la Información.

Aquellas organizaciones con un buen historial, personal experimentado y con grupos de trabajo en cooperación ya arraigados se encuentran en mejores condiciones. Los desequilibrios pueden corregirse mediante programas especiales para que los más débiles puedan competir. No obstante, seguir los pasos de aquellas organizaciones que con anterioridad han obtenido éxitos en este terreno puede ser de gran ayuda y un incentivo para aquellas corporaciones locales y bibliotecas que quieran ampliar sus posibilidades de financiación.

Existe el riesgo de que la administración central y local retire la financiación presupuestaria inicial de aquellas bibliotecas que han obtenido importantes cantidades económicas por medio de subsidios externos. En este sentido es probable que se tenga que llevar a cabo un estudio para seguir estos resultados a lo largo del tiempo.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Europa

EBLIDA

Mantiene una página web que ofrece información sobre las oportunidades de financiación que existen para las bibliotecas en Europa, entre las que se incluye las que proporciona la Comisión Europea.

<http://www.eblida.org/funding/funding.html>

Europa

En este Website se ofrece una guía de las oportunidades de financiación de la Comisión Europea.

http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/sgc/info_subv/index_en.htm

La Fundación Gates

Concede subsidios a las bibliotecas situadas en zonas económicamente deprimidas.

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

EUCLID

En esta dirección web se anuncian oportunidades de subvenciones para organizaciones culturales europeas. Los Centros de Información Europeos asisten en el asesoramiento de las oportunidades económicas y fuentes de información.

<http://www.euclid.co.uk/>

LIBECON

<http://www.libecon.org/default.asp>

LibEcon2000 Millennium Study - Library Economics in Europe

<http://www.libecon.org/millenniumstudy/default.asp>

Alemania

El sitio Web de la biblioteca pública de Colonia, muestra un listado de las tarifas de inscripción y de préstamo.

<http://www.stbib-koeln.de/nutzung/mitglied.htm>

Website de la biblioteca pública de Bremen con su relación de tarifas.

<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/service/home.php3?service=preise>

Dinamarca

The Centre for Marketable Library Services, Aarhus.

Ubicado en Aarhus este Centro que opera a escala nacional pretende explotar las nuevas potencialidades de las bibliotecas para rentabilizar económicamente determinados servicios de valor añadido, cobrando por los mismos.

<http://www.cby.dk/marketablelibrary.htm>

España

La biblioteca pública: nuevos retos y nuevas estrategias en la Sociedad de la Información:

Seminario organizado por el Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona, en el que se presentó la comunicación: "La gestión de la biblioteca pública: modelos y vías de financiación".

<http://www.diba.es/cerc/interaccio2002/cat/default.htm>

Finlandia

Informe de la financiación de las bibliotecas públicas en Finlandia.

http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html

Reino Unido

The Bidding Culture and Local Government.

Informe de la University of Northumbria sobre las oportunidades de la participación en concursos por parte de los ayuntamientos

http://online.northumbria.ac.uk/faculties/art/information_studies/imri/rarea/im/pubsec/bidcul/Bidding_Culture_Final_Report.pdf

El *Heritage Lottery Fund* (Lotería Nacional) financia las organizaciones del patrimonio y proyectos que incluyan bibliotecas, museos y archivos.

<http://www.hlf.org.uk/>

The London Library

Una biblioteca autofinanciada en el centro de Londres, en su página web nos ofrece detalles sobre sus servicios y cuotas de inscripción.

<http://webpac.londonlibrary.co.uk/>

NOF digitise programme

Utiliza el dinero de la National Lottery para financiar proyectos de digitalización en el Reino Unido.

<http://www.nof-digitise.org/>

Resource

La siguiente página de la dirección web de Resource se centra en las organizaciones que proporcionan subvenciones y oportunidades de financiación.

<http://www.resource.gov.uk/information/funding/00grants.asp>

The Wolfson Public Libraries Challenge Fund,

Un programa financiado en parte por la administración central que financió proyectos en bibliotecas públicas.

<http://www.resource.gov.uk/action/dcmswolf/00dcmswo.asp>

Suecia

El Consejo Nacional Sueco para Asuntos Culturales

Concede subvenciones a proyectos que puedan considerarse de interés nacional y puedan convertirse en modelo para otros. Serán proyectos innovadores y contendrán actividades que pongan en práctica nuevas formas de trabajo y/o impliquen la participación de nuevos colectivos o grupos. Se tienen en cuenta proyectos que desarrollen nuevas tecnologías. Para tener los requisitos para acceder a una subvención, los solicitantes deben realizar su propia contribución económica, además de contar con el apoyo de los ayuntamientos y autoridades municipales implicadas.

<http://www.kur.se/>

Volver a la página de [Inicio](#)

COOPERACIÓN Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN

SUMARIO

ÁMBITO

La gestión de acuerdos de cooperación, consorcios y asociación con otros organismos de la administración local o estatal y organizaciones del mundo empresarial.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

En algunos países la "cultura asociativa" se ha convertido en un aspecto importante de la política de actuación de las administraciones. El pensar en las necesidades públicas dentro de un contexto más integral, con el apoyo de muchos gobiernos y la UE, significa que cada vez más las bibliotecas trabajarán en conjunto con otros departamentos y agencias de las diversas administraciones, además de con sus socios culturales: los museos y los archivos.

El establecimiento de servicios en red y el carácter de los contenidos digitales en el ciberespacio del WWW favorece la eliminación de las barreras organizativas, y obliga a las bibliotecas a adoptar una actitud más abierta e innovadora con respecto a la cooperación y el asociacionismo.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Son varias las formas de colaboración y cooperación que pueden resultar eficaces según qué tipos de objetivos:

- Cooperación estratégica en los ámbitos nacional, regional o municipal. Se puede establecer a nivel regional para crear un departamento para el fomento y desarrollo de las bibliotecas, archivos y museos.
- Cooperación interbibliotecaria.
- Colaboraciones por parte de grupos y asociaciones de voluntarios.
- Colaboraciones con la industria del sector.

Tipos de cooperación

Existen varios tipos de acuerdos de colaboración con diferentes propósitos:

- regionales o de ámbito municipal, donde los organismos y organizaciones de la localidad acuerdan cooperar;
- las que se basan en un tema específico donde grupos de organizaciones especializadas en una temática concreta, establecen un acuerdo para trabajar en conjunto aunque se encuentren ubicadas en lugares diferentes;
- las que se basan en una actividad p.e. para la prestación de servicios, conservación, formación y para la adquisición y desarrollo de las IT.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

El desarrollo de la tecnología digital ha significado para las bibliotecas y otras instituciones que se encuentren menos aisladas, y a la vez que dependan en mayor medida unas de otras. Las futuras colaboraciones se encuentran estrechamente relacionadas con el futuro de la financiación. Pueden aparecer nuevos modelos como los Centros de Servicios Culturales de ámbito regional que ofrezcan aplicaciones innovadoras, soluciones y servicios para las organizaciones culturales del municipio.

Se tiene que desarrollar un marco legal que regule la cooperación entre las bibliotecas y otras organizaciones culturales, tomando en cuenta el hecho de que los servicios de la administración local, tal es el caso de las bibliotecas públicas, ya no pueden ser tan autosuficientes como antes y que hoy en día son parte integrante de una red mundial que incluye a los sectores público y privado, y al voluntariado.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas tratados en esta pauta incluyen:

[Cooperación estratégica](#)

[Tipos de cooperación](#)

[Iniciar proyectos de cooperación](#)

[Organización de acuerdos de cooperación](#)

[Prolongación y mantenimiento de proyectos](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

En algunos países como los EEUU y el Reino Unido la cultura de buscar alianzas y colaboraciones se ha convertido en un aspecto importante de la política gubernamental. El pensar en las necesidades públicas dentro de un contexto más integral, con el apoyo de muchos gobiernos y la UE, significa que cada vez más las bibliotecas públicas deberán trabajar en conjunto con otros departamentos y agencias de las diferentes administraciones, además de con sus socios culturales: los museos y los archivos.

Se está produciendo una creciente demanda de servicios que no pueden proporcionarse por una sola institución dentro de un área geográfica determinada: por lo que es preciso entablar alianzas que permitan ofrecer una amplia gama de servicios a más bajo coste, especialmente cuando los fondos disponibles son escasos.

El establecimiento de servicios en red y el carácter de los contenidos digitales en el ciberespacio favorece la eliminación de las barreras organizativas y obliga a las bibliotecas a adoptar una actitud más abierta e innovadora con respecto a la cooperación y el asociacionismo. Asociarse con otras instituciones permite a las bibliotecas públicas disponer de mayores recursos, desarrollar nuevos servicios, y acceder a unas técnicas y conocimientos que tradicionalmente no poseen los profesionales que en ellas trabajan.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

La cooperación es un medio para lograr unos objetivos. Surge normalmente porque los participantes la ven como un instrumento eficaz para alcanzar sus metas y objetivos. Alcanza el éxito cuando todos los integrantes se benefician y contribuyen. Para las bibliotecas públicas, se produce una colaboración efectiva cuando los resultados aportan unos beneficios claros y patentes para sus usuarios.

Socios potenciales de las bibliotecas públicas

Existen varios tipos de cooperación y acuerdos de colaboración que pueden ser eficaces para lograr diferentes objetivos:

La **cooperación estratégica** se puede establecer en los ámbitos nacional, regional o local. Puede diseñarse a nivel nacional para la realización de planes nacionales importantes con un propósito específico. Por ejemplo The People's Network en el Reino Unido es un proyecto que conectará todas las bibliotecas públicas a Internet, y que forma parte de un compromiso del gobierno central para ofrecer a toda la población acceso a Internet público y gratuito.

A escala regional, se pueden formar acuerdos de este tipo para:

- Establecer un órgano o departamento que impulse los museos, bibliotecas y archivos facilitando el desarrollo de estas organizaciones en una región merced al liderazgo, el apoyo, el asesoramiento, la financiación, el desarrollo de nuevas propuestas de solicitud y proyectos tipo, y la prestación de servicios. En algunos casos, la cooperación regional puede que se limite inicialmente a las bibliotecas públicas.
- Lograr objetivos tales como la creación una red de banda ancha para bibliotecas públicas de la región; el desarrollo y la distribución de contenidos electrónicos; el reciclaje del

personal de bibliotecas; el fomento de la lectura; y el ofrecer oportunidades para la [formación continua](#) a la comunidad regional y local.

- Representar los intereses de los tres sectores profesionales dentro de un contexto regional y estratégico, trabajando con: la administración central y departamentos ministeriales; órganos ejecutivos y políticos de la región; organismos profesionales de ámbito nacional y regional; entidades educativas; autoridades locales; y el voluntariado.

Para lograr la consecución de sus fines, estos órganos estratégicos de carácter regional, trabajarán en colaboración con sus organizaciones miembro y otros protagonistas, ser conscientes de las prioridades y las necesidades de cada uno de los servicios y tener en cuenta el principio de autonomía local.

Cooperación interbibliotecaria

Grupos (o 'clumps') de bibliotecas, por lo general públicas y universitarias, pueden llegar a acuerdos para cooperar en áreas tales como el establecimiento de consorcios para la compra de recursos (en especial recursos electrónicos), digitalización de recursos importantes y el mantenimiento de un portal que ofrezca acceso a servicios cooperativos de recuperación, esto es, enlazando sus catálogos y bases de datos.

Colaboraciones por parte de voluntarios

Gracias al compromiso y comprensión que demuestran las bibliotecas públicas acerca de las necesidades de sectores específicos de la población (personas mayores, discapacitados, grupos dentro de la comunidad y minorías étnicas), pueden beneficiarse de la ayuda que pueden prestar grupos de voluntarios y ONGs.

Cooperación con las empresas de servicios de telecomunicaciones

Los proveedores de telecomunicaciones necesitan vender servicios para amortizar las inversiones que han realizado en infraestructura, y así generar los ingresos que necesitan para asegurarse su futuro comercial. Por lo general son las administraciones locales y regionales o bien consorcios que ofrecen diferentes servicios, los encargados de decidir qué ancho de banda se contrata. Los contenidos pueden llegar a suponer un fuerte impulso para el desarrollo del mercado de la banda ancha, por lo que supone un gran interés para las compañías de telecomunicaciones potenciar la digitalización de contenidos en bibliotecas, archivos y museos. Merece la pena estudiar la posibilidad de realizar [inversiones conjuntas](#) en servicios, compartiendo riesgos e ingresos, por parte de las bibliotecas y empresas de telecomunicaciones.

Tipos de cooperación

Existen diferentes tipos y propósitos para formalizar alianzas y acuerdos de colaboración:

- Por región o localidad - donde las organizaciones de una localidad específica llegan a un acuerdo de cooperación;
- Sobre una base temática, donde grupos de centros especializados en un tema en particular, sin tener en cuenta su ubicación geográfica, acuerdan trabajar en común;
- Las que se basan en actividades, del tipo:
 - **Prestación de Servicios.** Presentación de propuestas en conjunto, y desarrollo de proyectos relacionados con la Sociedad de la Información, servicios en apoyo de los programas de formación continua, etc.
 - **Formación,** como por ejemplo en tecnologías de información, y en aspectos relacionados con la gestión. Su ámbito abarca la identificación y puesta en práctica de oportunidades de proyectos de cooperación en la formación de personal y su desarrollo; la discusión de problemas comunes, la búsqueda de soluciones y la promoción de prácticas de calidad; la organización conjunta de eventos de formación y actividades de orientación; la identificación de oportunidades para compartir recursos educativos y la adquisición cooperativa de materiales formativos; y el intercambio de experiencias profesionales.

- **La cooperación para el desarrollo de las Tecnologías de la Información** ayuda a mejorar la variedad de servicios que ofrece la biblioteca, por ejemplo el uso compartido de recursos electrónicos y el acceso online a catálogos y bases de datos - trabajando de forma cooperativa hacia el desarrollo de la biblioteca virtual.
- **Los consorcios o redes de adquisición cooperativa** están muy extendidos y tienen gran influencia, especialmente en el sector de las bibliotecas universitarias. Son un medio importante para rentabilizar el presupuesto de la biblioteca al obtener descuentos negociando el volumen de la compra y los acuerdos de licencias corporativas, en concreto para las publicaciones electrónicas. Los editores y distribuidores también se benefician de estos consorcios gracias a los ahorros que efectúan en marketing, a que se les garantiza una cuota de mercado y a la publicidad que consiguen para sus productos. Estos consorcios o redes ayudan al desarrollo de una política de colecciones compartidas y evitan el despilfarro que provoca la fragmentación de la política de adquisiciones. Los integrantes de la Red pueden negociar con los proveedores desde una posición de fuerza. Pueden tener un ámbito internacional (véase [EIFL](#)).
- **La conservación** de materiales únicos, puede llevarse a cabo de manera cooperativa para aunar experiencias y evitar una duplicación de esfuerzos. Un programa de conservación requiere personal interesado y bien formado, datos exactos, una financiación adecuada, unas normas apropiadas, políticas y procedimientos de conservación, y los mecanismos adecuados para compartir el acceso y la información. (Véase además [digitalización](#))
- Son ventajosas las **colaboraciones para la realización de proyectos** cuando se solicita financiación externa en un concurso público p.e. los programas de investigación de la CE, que con frecuencia estipulan como requisito un número mínimo de socios, que deben escogerse entre una cantidad determinada de Estados Miembros o países candidatos.
- **Financiación de los acuerdos de colaboración y proyectos de cooperación** (véase [financiación](#).)

Iniciar posibles colaboraciones

Con frecuencia uno de los primeros pasos es establecer contactos informales y sondeos entre los posibles socios, y a continuación, iniciar unas primeras conversaciones con los responsables de la toma de decisiones y alcanzar unos posibles acuerdos sobre los objetivos propuestos a nivel general. El carácter de la colaboración que se acuerde debe especificarse por escrito, detallando los objetivos y cada uno de las responsabilidades de los socios. Los temas a considerar son financiación, equipamiento, calendario, personal, público al que se dirige, marketing y utilización de los medios de comunicación.

Declaración de intenciones

Una vez formalizado el proyecto de cooperación mediante un acuerdo o contrato, se realizará una declaración de objetivos generales, como por ejemplo:

- "liderar y apoyar el papel fundamental del sector para la mejora de la situación cultural, social, educativa y económica de la zona "
- "modernizar, revitalizar y transformar las bibliotecas públicas y aprovechar al completo su potencial para el aprendizaje, la integración social, la creatividad, y la regeneración social y económica".

Actividades clave más visibles

Las actividades que impulsan, dan proyección exterior e incrementan la influencia de los proyectos de cooperación son:

- Un Plan de Actuación que fije un número de objetivos estratégicos.
- Planes de Acción hechos públicos para periodos de tiempo concretos.
- Grupos de trabajo para llevar a cabo esos Planes de Acción.
- Los resultados de esos Planes de Acción se plasman en Informes y Documentos.

Organización y estructura de los acuerdos de cooperación

El trabajo cooperativo debe articularse por medio de una organización responsable. Puede revestirse de un estatus legal formalizado o tener personalidad jurídica, al igual que una compañía autorizada o una obra de beneficencia registrada. Con frecuencia suelen necesitar una identidad corporativa, con una marca comercial y logotipo etc. Puede integrarse en otras estructuras de cooperación superiores como entidad corporativa.

Estas redes o asociaciones actuarán de acuerdo a unos reglamentos claramente establecidos, p.e. para las reuniones de dirección y la toma de decisiones, véase por ejemplo California Statewide Electronic Library [Consortium](#)

En el consejo de administración estarán representadas todas las partes implicadas y se compondrá, por ejemplo, de miembros de las administraciones locales; órganos o grupos políticos; el sector académico; organizaciones independientes; y de profesionales procedentes de bibliotecas, archivos y museos. También se puede integrar a observadores procedentes de agencias nacionales y regionales y cualquier otra entidad interesada.

Estos proyectos pueden financiarse acudiendo a distintas vías

- subvenciones básicas proporcionadas por los programas de financiación de ámbito regional o nacional
- aportaciones de los miembros
- fondos de apoyo de la administración local
- ingresos generados por la propia biblioteca
- financiación de proyectos por medio de los fondos de iniciativas gubernamentales, Fondos Sociales Europeos y el programa RTD p.e. IST

En algunos casos, deberán justificar sus propios recursos financieros para obtener posteriores ayudas.

Prolongación y mantenimiento de los proyectos que funcionen

Se han de tener en cuenta varios factores claves para que la colaboración dé sus frutos y se prolongue en el tiempo:

- la dirección de la biblioteca y la corporación municipal tienen que comprometerse con cualquier proyecto de cooperación que se haya acordado;
- Se nombrará a un representante con el estatus adecuado por parte de cada organización participante: los proyectos de alto nivel requieren de la presencia del personal directivo más importante de cada centro;
- un buen conocimiento de la estructura organizativa, el esquema de funcionamiento, los cometidos y objetivos de las instituciones asociadas;
- unas expectativas realistas;
- una estrategia de salida - un acuerdo para plantearse la posibilidad de abandonar la asociación en ciertas circunstancias, que se plantee el reparto de los recursos y las responsabilidades. Habrá una forma acordada de terminar con la sociedad una vez acabado el trabajo.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

El desarrollo de la tecnología digital ha provocado que las bibliotecas y otras instituciones culturales se encuentren menos aisladas y sean más interdependientes. Pueden surgir nuevos modelos como los Centros de Servicios Culturales que proporcionarán aplicaciones innovadoras, soluciones y servicios para las instituciones culturales de la localidad.

La cooperación en el futuro dependerá del modelo de financiación. La financiación provocará que los proyectos de cooperación sean deseables o esenciales para ciertos propósitos: cambios en la disponibilidad de la financiación o en las condiciones de la concesión de los fondos que afectan a la viabilidad de dichos consorcios y alianzas.

Se tiene que desarrollar un marco legal que regule la cooperación entre las bibliotecas y otras organizaciones culturales, tomando en cuenta el hecho de que los servicios de la administración local, tal es el caso de las bibliotecas públicas, ya no pueden ser tan autosuficientes como antes y que hoy en día son parte integrante de una red mundial que incluye a los sectores público y privado, y al voluntariado.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Internacional

Fundación Bertelsmann

Acerca del tema, podemos localizar dos informes de gran interés en el website de esta Fundación

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/holt6en.pdf>

eIFL - Electronic Information for Libraries

Su objetivo es facilitar el acceso, a precios razonables, a los recursos electrónicos académicos por parte de las bibliotecas de los países en transición. Tuvo su inicio en octubre de 1999 como parte de una iniciativa conjunta del Open Society Institute y EBSCO Publishing. En un primer momento ha proporcionado acceso a publicaciones electrónicas, especialmente en el campo de las ciencias sociales, humanidades y gestión de empresas, en cerca de 40 países donde viene funcionando la red de la Fundación Soros.

<http://www.eifl.net/>

Alemania

Augsburgo

Anualmente se organiza una campaña literaria en la ciudad dedicada a un autor en concreto. Colaboran el Departamento de Cultura del ayuntamiento y las bibliotecas municipales, junto con librerías, colegios e incluso restaurantes.

http://www.augsburg.de/Seiten/augsburg_d/frames/kbuero.shtml (en alemán)

BINE (Library+Internet = Navigation+Indexing).

El objetivo de este proyecto fue el de involucrar a diferentes bibliotecas del país en la creación de la biblioteca virtual en Internet, como la FNG de Dinamarca, o la Internet Public Library de EEUU. Se le ha rebautizado con el nuevo nombre de ILEKS (Servicio de Internet por bibliotecarios especializados). Aparte de la biblioteca de Bremen, sólo participan seis bibliotecas más en este consorcio ILEKS.

<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/bine/start.html>

Deutsche Internetbibliothek

Este nuevo proyecto, denominado "German Internet Library" se inició el 1 de enero de 2002.

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/project.cfm?lan=de&nid=581&aid=5383>

Digital Library NRW

Un proyecto pionero de colaboración junto con las bibliotecas de Colonia, Dortmund y Düsseldorf. A través de la sección de referencia de estas bibliotecas se puede acceder a las

bases de datos ofrecidas por la HBZ a bibliotecas de investigación y centros de documentación del norte de Renania-Westfalia.

www.hbz-nrw.de/digioeb

Dresde

Listado de proyectos de cooperación en los que participan bibliotecas de la ciudad.

<http://www.bertelsmann-stiftung.de/devision.cfm?lan=en&nId=420> (consúltese en concreto Formación)

Phantastische Bibliothek, PB, Wetzlar

PB es un centro de documentación que se especializa en cuentos de hadas, ciencia ficción, y fantasía, mantenida por el ayuntamiento de Wetzlar con un presupuesto modesto. Sus fondos proceden principalmente de donaciones de las casas editoriales especializadas en este campo.

<http://www.wetzlar.de/phbiblwz/index.html> (en alemán)

Dinamarca

Bibliotek.dk portal de acceso a las bibliotecas danesas

Desde finales del año 2000 ha venido proporcionando acceso público al Catálogo Colectivo Nacional. Este catálogo contiene los fondos de casi todas las bibliotecas públicas del país y gran parte de las de investigación abiertas al público.

<http://www.bibliotek.dk>

DEFF (Biblioteca Electrónica Danesa)

Consortio que ofrece licencias de utilización de recursos electrónicos a las bibliotecas públicas y de investigación, a nivel nacional.

<http://www.deff.dk/?lang=eng>

FNG (Guía en Internet de las bibliotecas públicas danesas)

<http://www.fng.dk/>

Eslovenia

Las bibliotecas públicas del país participan de forma cooperativa en el sistema COBISS, base de datos bibliográfica online. Es un catálogo de acceso público en el que colaboran 240 bibliotecas de todo tipo <http://www.izum.si/cobiss/>

España

Servicio "Pregunte, las bibliotecas responden"

Servicio de información de referencia en Internet. Las preguntas se reciben y se contestan a través del correo electrónico. Fruto del trabajo en colaboración de diversas bibliotecas de diferentes Comunidades Autónomas y coordinado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub06.html>

Véase además <http://www.ifla.org/VII/s8/annual/country.htm#spain>

Catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado

No se trata en realidad de un catálogo colectivo, si no de una suma de las diferentes bases de datos. Es un instrumento de gran valor para la catalogación, el préstamo interbibliotecario y la recuperación de información.

<http://www.mcu.es/bpe/bpe.html>

Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico español

<http://www.mcu.es/ccpb/index.html>

Xarxa de Lectura Pública Valenciana

Red bibliotecaria de ámbito regional, que trabaja de forma cooperativa a través de Internet. Entre las ventajas de este nuevo sistema de trabajo (ASP, Application Service Provider), que

centraliza las tareas en un único servidor central, podemos destacar: facilidad de acceso (por medio de la constitución de un catálogo colectivo y una tarjeta única de lector para el conjunto de la red) abaratamiento de los costes, y mejora del control y calidad del trabajo técnico.

<http://xlpv.cult.gva.es/>

Biblioteca municipal de Jumilla

Gracias a un acuerdo de colaboración entre la Universidad de Murcia y el ayuntamiento de la localidad, la información sobre la biblioteca y el museo del pueblo se encuentra disponible en servidor Web de la Universidad. Es un buen ejemplo de un proyecto de cooperación con el sector académico para el desarrollo de la Sociedad de la Información a nivel local.

<http://www.um.es/pjumilla/proyecto.htm>

Red de bibliotecas y centros de documentación de Sabadell

<http://www.ajsabadell.es/cdsx>

Estonia

Consortio de la Red de Bibliotecas de Estonia ELNET

Aunque en su mayoría se trata de un consorcio de bibliotecas universitarias, al mismo pertenecen dos importantes bibliotecas públicas, la biblioteca central de Tallinn y la biblioteca pública de Tartu. El consorcio utiliza el sistema integrado de bibliotecas INNOPAC que genera de manera conjunta y uniforme el catálogo electrónico ESTER.

(http://helios.nlib.ee/screens/mainmenu_est.html).

Proyectos de digitalización y adquisición cooperativa de documentos electrónicos, etc.

<http://www.elnet.ee/>

Finlandia

FinELib, la Biblioteca Electrónica Nacional, adquiere recursos electrónicos, tanto del país como internacionales en apoyo de la enseñanza, el aprendizaje y la investigación. FinELib negocia los acuerdos de licencias de usuario de estos recursos de forma centralizada para el conjunto de sus organizaciones miembro. La Biblioteca de la Universidad de Helsinki, la Biblioteca Nacional de Finlandia, es la responsable de su funcionamiento y desarrollo. La Biblioteca Nacional colabora con universidades, Escuelas Universitarias, institutos de investigación y bibliotecas públicas y participa en proyectos de importancia de ámbito nacional.

<http://www.lib.helsinki.fi/finelib/english/index.html>

Helsinki City Library

Pregunta lo que quieras - una idea para un programa radiofónico. En colaboración con una pequeña empresa de comunicación, ha puesto en marcha una idea para potenciar las destrezas de los bibliotecarios. Se trata de responder a preguntas realizadas por teléfono, y de explicar durante la búsqueda cuáles y porqué han sido utilizadas en cada caso, unas fuentes de información u otras. En función de la aceptación que tenga, se tiene el proyecto de trasladarlo a la TV.

<http://www.uwasa.fi/~sukkula/einformation.php3>

Viikki, Helsinki

Proyecto de cooperación que pretenden ubicar en el mismo edificio a una biblioteca pública y otra especializada de investigación.

<http://helix.helsinki.fi/infokeskus/english/index.html>

ELEF (Electronic Library of Eastern Finland)

Desarrolla diversos proyectos en todas las regiones del Este de Finlandia. La principal finalidad de estos proyectos es la mejora de los servicios electrónicos y de información disponibles en Internet, y mejorar el acceso a los mismos.

<http://www.elefkirjastot.net/eng/index.html>

Biblioteca Nacional de Depósito

Recibe y almacena el material que transfieren otras bibliotecas y, así mismo, ofrece este material a todas aquellas bibliotecas que lo requieran. Presta servicio a bibliotecas universitarias y especializadas, además de las bibliotecas públicas, y actúa como elemento de conexión dentro de la red bibliotecaria.

<http://www.nrl.fi/english/nrl01.htm>

Hungría

Biblioteca de Condado que cooperan con instituciones culturales:

<http://www.pserve.hu/baralib> (Megyei Könyvtár Pécs)

<http://www.bmk.iif.hu> (Megyei Könyvtár Békéscsaba)

<http://www.hbmk.hu> (Megyei Könyvtár Debrecen)

<http://www.vfmk.hu> (Megyei Könyvtár Szolnok)

<http://www.bdmk.hu> (Megyei Könyvtár Szombathely)

Irlanda

COLICO - The Committee on Library Co-operation in Ireland

Fue creado en 1977 para promocionar el ideal de una red bibliotecaria y de información coordinada e interrelacionada en la isla de Irlanda y para hacer posible la cooperación entre bibliotecas de diferentes tipologías, y en añadidura con la British Library. Desde 1994 funciona como órgano consultivo oficial en materia de cooperación bibliotecaria, tanto para An Chomhairle Leabharlanna, y para el Library and Information Services Council, de Irlanda del Norte (LISC).

<http://www.librarycouncil.ie/colico.html>

Italia

ICCU

Desarrolla el proyecto SBN de préstamo interbibliotecario, en el que participan 51 bibliotecas de todo el país, ofrece acceso a través del WWW a los catálogos bibliográficos en línea del SBN Index, que cuenta con cerca de 9 millones de ejemplares y 4.5 millones de registros bibliográficos.

<http://sbnonline.sbn.it/>

Países Bajos

Biblioplaza: cooperación práctica y digital en Overijssel

Las bibliotecas públicas de esta región han unido sus esfuerzos a través de diferentes formas de cooperación: e.g. creación y mantenimiento de servicios de información de cara al público, y de los equipos de documentalistas necesarios. Diversas instituciones culturales están presentes en Biblioplaza, lo que hace posible búsquedas simultáneas en diferentes catálogos locales. <http://www.biblioplaza.nl/>

Info-chat in Flevoland

Bibliofoon was the joint service of provincial library centres. The special national phone number was later replaced by a digital service: <http://www.probiblio.nl/probiblio/bibliofoon.htm>. Other libraries (like Oss) have set up their own digital librarian. Public libraries in the province of Flevoland take turns in chatting with customers every afternoon.

<http://www.digitalebibliotheekflevoland.nl/chatten.html>

Info-chat en Flevoland

Bibliofoon era el nombre de un servicio cooperativo de ámbito nacional ofrecido por los centros provinciales de bibliotecas. Este servicio telefónico más tarde se reemplazó por un servicio en línea: <http://www.probiblio.nl/probiblio/bibliofoon.htm> Otras bibliotecas (como la de Oss) han creado sus propios servicios de referencia en la red. Las bibliotecas públicas de la provincia de Flevoland siguen un sistema de turnos, sólo en horario de tarde, para contestar a los usuarios que se conectan a través del chat.

<http://www.digitalebibliotheekflevoland.nl/chatten.html>

Tarjeta de lector única para las bibliotecas del Norte de Holanda

En la provincia de Noord-Holland, las bibliotecas han trabajado desde 1992 con un carné común, una tarjeta de socio válida para toda la red provincial. <http://www.nblc.nl>

Multi-cooperación en la RotterdamNet

Esta red entre bibliotecas y centros de información de diferentes museos de la ciudad permite el acceso a 4 millones de libros, cinco mil publicaciones periódicas y un millar de archivos de datos electrónicos sobre Rotterdam.

<http://www.rotterdamnet.nl/>

Cooperación a medida: Proyecto del Bureau Maatwerk La Haya

El departamento de proyectos especiales de la biblioteca pública de La Haya (Maatwerk = a medida) ha establecido contactos con colectivos multiculturales de especialistas, artistas, educadores, filósofos, autores, poetas y músicos. Se programan conferencias y presentaciones en las diferentes sucursales de la ciudad. <http://www.dobdenhaag.nl>

Reino Unido

Ask a librarian, un servicio cooperativo de consultas por correo electrónico.

<http://www.ask-a-librarian.org.uk/before.html>

Co-East

Un consorcio formado por 10 autoridades de bibliotecas públicas que trabajan en la región del Este de Inglaterra. Tiene como objetivo que el público en general se beneficie de las soluciones que nos brindan las TCI y puedan acceder fácilmente a los recursos que disponen las bibliotecas de la red, tanto a través de los propios ordenadores de la biblioteca como a través de Internet.

<http://www.co-east.net/>

The Libraries Partnership - West Midlands (TLP-WM)

Esta Asociación actúa en representación de las bibliotecas de la región, brinda apoyo estratégico, gestiona proyectos de desarrollo y opera como centro de telecomunicaciones para las bibliotecas, museos y archivos de la región de los West Midlands, con enlaces a WM Arts y otros organismos y agencias culturales importantes. Su propósito es mejorar el acceso generalizado a los recursos de información, el aprendizaje, la cultura, y el apoyo al sector empresarial.

<http://www.tlp-wm.org.uk/>

Libraries Together: Liverpool Learning Partnership.

Bibliotecas Unidas: Asociación para la Enseñanza de Liverpool. Se puede consultar el website de una red de cinco bibliotecas de Liverpool.

<http://www.liv.ac.uk/library/lgroup/lhg.html>

London's Museums, Archives & Libraries (LMAL)

Asociación entre el Consejo Regional de Archivos, la Agencia para el Desarrollo de Bibliotecas, y la Agencia de los Museos, todos del Área Metropolitana de Londres. El objetivo del LMAL es fomentar una efectiva cooperación entre las bibliotecas, museos y archivos de la capital.

<http://www.lmal.org.uk/>

Prácticas de Gestión y modelos de cooperación y asociación en el suministro de servicios.

La labor en este campo ha sido patrocinada por *Resource*, que ha realizado encuestas y publicado diversos informes sobre la gestión de los museos y bibliotecas en el Reino Unido, destacando las carencias estructurales y de personal de estas organizaciones. Puede consultarse el informe *Capacity to Change* en el servidor Web de Resource.

<http://www.resource.gov.uk/information/policy/captochnge.asp>

NEMLAC

NEMLAC es un organismo que cumple un papel estratégico para el desarrollo de los museos, bibliotecas y archivos de la región del Noreste de Inglaterra.

<http://www.nemlac.co.uk/>

Peoples' Network

Red que persigue la creación de más de 4000 centros bibliotecarios para finales de 2002. Está financiada por el NOF (New Opportunities Fund) con fondos provenientes de la Lotería Nacional y gestionada por Resource.

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>

Suecia

SeniorSurf day

El primer día del Navegante Senior fue organizado en Suecia en 1999, fruto del esfuerzo de cooperación de cerca de 300 bibliotecas públicas y la SeniorNet (una organización sin ánimo de lucro), con la colaboración de diversos patrocinadores comerciales. Hubo cerca de 30.000 participantes, y el evento volvió a organizarse en el 2000 y el 2001. Hoy en día se organizan jornadas similares en todos los países nórdicos.

http://www.seniornet.se/browse.jsp?id=01_03&cikkid=401

EEUU

Las asociaciones con una finalidad política son raras en Europa, sin embargo en los EEUU, al disfrutar de mucha mayor independencia respecto al gobierno local, sí que existen. Es el caso de la campaña "@your library", dirigida originalmente por la American Library Association y lanzada a nivel internacional en la conferencia de la IFLA de 2001, que supone un esfuerzo internacional para ayudar a las bibliotecas a destacar más en la sociedad. (<http://www.ifla.org/@yourlibrary/index.htm>)

Institute of Museum and Library Services

Agencia americana que financia actividades bibliotecarias y fomenta el asociacionismo.

<http://www.ims.gov/>

Las bibliotecas públicas como socios o colaboradores en el Suministro de Información a la Comunidad: aquí podemos encontrar una lista de [alianzas y proyectos en común](#) en los que participan bibliotecas de EEUU.

Volver a la página de [Inicio](#)

INTERÉS GENERAL EN EL ACCESO A MATERIALES PROTEGIDOS POR EL COPYRIGHT

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta se dirige a responsables de bibliotecas para que puedan identificar los temas de mayor relevancia y las mejores prácticas en el cumplimiento de la legislación sobre Copyright. También va dirigida a las asociaciones profesionales para que puedan prestar asesoramiento a sus miembros sobre tales cuestiones, a la vez que tener conocimiento de causa para ejercer presión sobre las administraciones y establecer contactos con los propietarios de los derechos de autor para realizar los cambios necesarios.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

- Copyright, o derechos de autor: es un derecho de propiedad intelectual que se otorga a los responsables de obras de creación (autores, artistas, etc.) por un periodo determinado de tiempo durante el cual disfrutan de protección contra cualquier explotación no autorizada de sus obras. Las leyes nacionales sobre el Copyright se basan en los principios estipulados en los tratados y convenios internacionales. Se hará referencia a los distintos tratados, etc. Desde 1988 a raíz de la implantación del Mercado Único, la Comisión Europea ha seguido un programa de armonización de las diferentes leyes sobre Copyright de los Estados Miembros en todo el territorio europeo, con el resultado de que aunque todavía no son idénticas, sí son bastantes similares.
- Es fundamental para el interés general que a los bibliotecarios se les permita realizar copias del material por motivos de conservación del original para que puedan ser consultadas, o para cualquier otro uso, sustituyendo en cualquier caso al documento original.
- El préstamo público con fines no comerciales es una actividad que nunca ha sido controlada por las leyes sobre Copyright.
- Los propietarios de los derechos de autor están preocupados por el hecho de que en los entornos digitales sus obras no gozan de plena protección legal. Se esfuerzan en hacer más estricta la protección de sus obras mediante soluciones técnicas.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

El éxito de una red de bibliotecas depende de que sus contenidos estén accesibles al público. Gran parte de los fondos que no se encuentran en formato digital resultan idóneos para que se incluyan en la red.

Es necesario clarificar el Copyright de las obras protegidas antes de proceder a su digitalización e inclusión en la red. Los profesionales de bibliotecas, por tanto, tendrán que estar dispuestos a negociar con el poseedor de los derechos para que se les autorice; bien sea un editor, una institución que albergue los fondos, una agencia que otorgue las licencias o autorizaciones, o quizás incluso el autor o sus herederos en el caso de que haya fallecido.

Antes de plantearse una red de acceso público, las bibliotecas deben estar al tanto de la legislación vigente y la venidera sobre Copyright, buscar asesoramiento legal y diseñar una normativa sobre Copyright que describa en líneas generales las metas y objetivos del servicio. La biblioteca tendrá que clarificar la situación de aquellas obras de las que no posea los derechos de Copyright. Hay que tener en cuenta que uno de los problemas principales será convencer a los titulares del derecho, en particular a las editoriales, para que permitan que las obras en papel puedan digitalizarse.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Las asociaciones e instituciones bibliotecarias tendrán que seguir observando la legislación nacional e internacional sobre Copyright, ejercer presión para alcanzar un acceso adecuado de todos los ciudadanos a la información y proporcionar directrices sobre prácticas de calidad.

Los bibliotecarios europeos también han de tener en cuenta otros temas y cuestiones que están relacionadas de alguna forma con el Copyright y los derechos de propiedad intelectual, y estar dispuestos a ofrecer una respuesta a cualquier consulta o Directiva promovida por la UE.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas que se tratan en esta Pauta son:

[Ser conscientes del significado del copyright](#)

[¿Cuáles son los derechos?](#)

[Diferencias en las tradiciones legales](#)

[Armonización de la Unión Europea](#)

[Copyright y acceso](#)

[Copyright y conservación](#)

[Copyright y sistemas técnicos de protección](#)

[Directrices en la planificación de una red de bibliotecas](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Esta Pauta se dirige a responsables de bibliotecas para que tengan en cuenta los temas de mayor relevancia y las mejores prácticas en el cumplimiento de la legislación sobre Copyright.

- También va dirigida a las asociaciones profesionales para que puedan prestar asesoramiento a sus socios sobre tales cuestiones, tener conocimiento de causa para ejercer presión sobre las administraciones y establecer contactos con los propietarios de los derechos de autor para realizar los cambios necesarios. También se puede usar para recordarle a las administraciones que no deben olvidar dichos temas a la hora de planificar redes nacionales de bibliotecas públicas.
- Este documento es sólo una recomendación y no constituye ni pretende reemplazar el asesoramiento legal adecuado. Dicho asesoramiento se ha de buscar cuándo y dónde sea necesario.
- Este es un tema que presenta gran complejidad y resulta básico que los profesionales de bibliotecas públicas se familiaricen lo más posible con la legislación sobre Copyright.
- Cuando se haga uso de las obras protegidas por Copyright dentro de los fondos de la biblioteca se tendrán en cuenta varios aspectos.
- Estos aspectos se describen en estas directrices junto con algunos puntos que hay que tener en cuenta a la hora de planificar una red de bibliotecas digitales. No cabe duda de que la redacción de una política sobre Copyright conllevará numerosos retos para cualquier red de bibliotecas.

Significado del copyright

Copyright, o derechos de autor: es un derecho de propiedad intelectual que se otorga a los responsables de obras de creación (autores, artistas, etc.) por un periodo determinado de tiempo durante el cual disfrutan de protección contra cualquier explotación no autorizada de sus obras. Las leyes nacionales sobre el Copyright se basan en los principios estipulados en los tratados y convenios internacionales. El tratado que es la base de la actual legislación internacional sobre Copyright es la Convención de Berna (*Berne Convention for the Protection of Literary and Artistic Works*). Ha sido revisada en diversas ocasiones desde su creación y existen varios tratados más que abarcan otras obras. Dos tratados más vieron la luz en 1996

para brindar protección legal en la era digital i.e. WIPO *Copyright Treaty (WCT)* y el *WIPO Performances and Phonograms Treaty (WPPT)*. Además de fortalecer los derechos de los intérpretes y productores discográficos, también se añadieron otros nuevos derechos. Y dentro del Tratado sobre Copyright (WCT) fue añadido un nuevo Derecho de Comunicación al Público, también denominado Derecho de Internet (Internet Right). (Véase [Links](#)).

¿Cuáles son los derechos?

A los autores se les otorga un conjunto de derechos de explotación en exclusiva (venta, atribución de autoría, licencia, autorización) que ellos usan según su criterio: derechos de reproducción, de publicación, de adaptación, de alquiler y préstamo públicos, de representación pública, y de difusión a través de redes públicas de comunicación. Junto a éstos, existen los derechos morales, en concreto el derecho a que se le identifique como el autor de una obra (derecho de autoría) y el derecho a que la obra sea respetada en su integridad (derecho de integridad). En Europa, todos los fondos de bibliotecas públicas, ya sean documentos impresos, analógicos o en soporte digital (entre los que se incluyen bases de datos, intranets y sitios web), se encuentran protegidos por las leyes de Copyright.

Diferencias en las tradiciones legales

Los países del continente europeo se rigen por el derecho civil, mientras que en el Reino Unido y la República de Irlanda, junto con otros países de habla inglesa (EEUU, Australia, Sudáfrica, etc.) se rigen por el derecho consuetudinario. El Derecho Civil concede a los autores de la obra un derecho inalienable sobre la propiedad intelectual. En otras palabras, forma parte de sus derechos civiles. Para la costumbre y el derecho consuetudinario, el Copyright no es un derecho absoluto: se otorga sólo por ley. Esta es una diferencia importante y es la razón por la que resulta bastante difícil la armonización de la legislación sobre Copyright de los diferentes Estados Miembros. Los conceptos de relación justa o legalidad comercial ("fair dealing") en Inglaterra e Irlanda y uso justo ("fair use") en Estados Unidos, muestran lo anterior. En los países que se rigen por el derecho civil no se contemplan tales conceptos.

Armonización de la UE

Desde 1988 a raíz de la implantación del Mercado Único, la Comisión Europea ha implantado un programa de armonización de las leyes de Copyright en todo el territorio europeo, con el resultado de que aunque todavía existen diferencias, se ha conseguido una cierta similitud entre las diversas legislaciones de los Estados Miembros. Esas diferencias por lo general se encuentran en las excepciones y limitaciones o condiciones (véase más adelante). Cada país tiene su particular manera de actuar a la hora de permitir las copias y el uso. Sin embargo, para finales del 2002 se verán limitados al tener que implementar la Directiva Comunitaria [2001/29/EC](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de Mayo de 2001 sobre la armonización de ciertos aspectos del Copyright y derechos relacionados, en la Sociedad de la Información.

Copyright y su efecto sobre el acceso/las excepciones y las limitaciones

Los Copyrights no son derechos absolutos y en la mayoría de los países se reconoce la necesidad de limitar en determinadas circunstancias los derechos exclusivos que se otorgan a sus titulares. Estas limitaciones y excepciones aseguran que el acceso a la información y el interés general en la investigación, en la educación y otros importantes objetivos de actuación no estén supeditados a restricciones innecesarias. Los bibliotecarios de todo el mundo opinan que ciertas excepciones son imprescindibles para asegurar el mismo acceso sin obstáculos a la información y al patrimonio cultural. Véase *IFLA Position Paper on Copyright in the Digital Environment*.

Sin tales excepciones, el Copyright se convertiría en un monopolio. Solamente una legislación equilibrada permitirá una sociedad más avanzada que ofrezca una protección sólida a los autores y los titulares del derecho, pero a la vez que proporcione el acceso razonable a los usuarios para estimular la creatividad, la innovación, la investigación, la educación y el aprendizaje.

Copyright y conservación

El realizar copias de una obra que sea parte integrante del fondo de una biblioteca para destinarlas a conservación o archivo se considera que es responsabilidad de los profesionales de biblioteca. Si tenemos en cuenta que se realiza buscando el interés público, resulta esencial que se permita a las bibliotecas realizar copias para facilitar la conservación del original y poder disponer de dicha copia para su consulta, o cualquier otro uso, de la misma manera que el original. En la Directiva Comunitaria sobre Copyright, los Estados Miembros tienen la posibilidad de almacenar y conservar determinadas obras para que estén disponibles bajo condiciones estrictas. Cuando tal excepción no esté incluida dentro de la legislación nacional, se debe solicitar su autorización. (Véase artículo 5.3n de la [Directiva sobre Copyright](#), op cit). (Véase además [digitalización](#)). Ello podría entorpecer los objetivos de preservar el patrimonio cultural nacional puesto que dicho permiso podría ser costoso y complejo desde el punto de vista administrativo.

Los efectos del copyright sobre el préstamo público

El préstamo público sin ánimo de lucro no es una actividad que tradicionalmente haya sido controlada por la legislación del Copyright. El préstamo bibliotecario siempre se ha considerado fundamental para proporcionar acceso a la cultura y al material educativo y debe estar disponible para todo el mundo. El material destinado a la sección de préstamo está integrado por información en cualquier soporte. Sin embargo, con la Directiva Comunitaria sobre Alquiler y Préstamo, las bibliotecas europeas se tienen que regir por unas normas de préstamo. (Véase *Council Directive 92/100/EEC on Rental and Lending Right and on Certain Rights related to Copyright in the field of Intellectual Property*). Dichas normas estipulan que el material que preste las bibliotecas públicas debe ser bajo autorización o licencia. Esto significa que los autores podrán exigir alguna remuneración para ciertos materiales.

Copyright y sistemas técnicos de protección

Los titulares de los derechos de autor muestran su preocupación por el hecho de que, en el entorno digital, sus obras no gocen de plena protección legal. Se esfuerzan en conseguir una protección más estricta de sus obras utilizando para ello soluciones tecnológicas. El objetivo de la protección tecnológica es controlar o impedir la realización de copias y/o el movimiento de las obras, y podría consistir en un sistema de gestión de derechos digital (digital rights management system: DRM) o un sistema de gestión de control electrónico (electronic control management system: ECMS).

A estos sistemas técnicos de protección se les ha dotado de solidez jurídica contra cualquier maniobra ilícita al mencionarse dentro del artículo 6 de la [Directiva Comunitaria sobre Copyright](#). Sin embargo, esto puede ser preocupante para aquellas personas que desean copiar una obra amparándose en una excepción estipulada por la ley. Por ejemplo, cuando se otorga una excepción para que un deficiente visual pueda copiar o cambiar el formato de una obra para poder leerla, esto no sería posible de realizar si la obra está protegida por un ECMS, que impide cualquier copia o cambio de formato sin autorización. Dicha excepción por tanto no sirve para nada. La Directiva ha abordado este tema permitiendo a los Gobiernos de los países intervenir cuando surja un problema. Los bibliotecarios y otros grupos de usuarios deberán seguir de cerca sus efectos.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Directrices para la planificación de una red de bibliotecas

El éxito de una red de bibliotecas depende de la disponibilidad de sus contenidos. Es importante que se incluyan dentro de la colección obras en formato no digital.

- Hay que tener en cuenta que aunque la biblioteca sea el único propietario de la obra física, no necesariamente ostenta los derechos. Es bastante improbable que la ley permita una excepción para que las bibliotecas digitalicen una obra ya impresa para facilitar su disponibilidad a los usuarios en una red de acceso público.

- Se ha de solicitar la autorización del Copyright de obras protegidas antes de su digitalización e inclusión en la red. Los profesionales de bibliotecas, por tanto, tendrán que negociar con quien detente los derechos para obtener dicha autorización. Éste puede ser el editor, la institución titular de la colección, la agencia de licencias de acceso, o incluso el autor o sus herederos si éste ya ha muerto.
- Los profesionales de bibliotecas a la vez deberán negociar el pago por el acceso a las obras existentes en formato digital. Por tanto, sería conveniente un conocimiento suficiente de la ley de contratos y Copyright para que ambas partes puedan negociar de igual a igual.
- La biblioteca se puede encontrar con numerosos obstáculos a la hora de trabajar con contratos y autorizaciones, y puede correr el riesgo de incurrir en demandas legales que pueden ser muy costosas. Por tanto es imprescindible que los que lleven a cabo la negociación se familiaricen con los términos propuestos así como con los costes. Véase [Giavarra](#), *Licensing Digital Resources: How to avoid the legal pitfalls 2nd ed. 2001.*)

Before considering a public access network, public libraries should ideally:

- Estar al corriente de la legislación actual sobre Copyright, así como cualquier reforma prevista, y solicitar asesoramiento legal al respecto. (Se puede encontrar información general sobre Copyright y otros derechos relacionados con la materia en el website de WIPO <http://www.wipo.int> y en el sitio web de la UNESCO la legislación nacional concreta de la mayoría de los países. Véase además la [Directiva sobre Copyright](#) de la UE.)
- Diseñar una normativa de Copyright que esboce los propósitos y objetivos del servicio. La práctica resultante debe emanar de estos objetivos. P.e. establecer quién tendrá acceso y con qué propósito, decidir acerca de la seguridad en la red y cómo controlar el uso y las copias. ¿Existirá un sistema técnico de protección o se controlará el acceso por medio de la identificación, estableciendo registros de control con claves de acceso? ¿Se ofrecerá acceso remoto a las obras protegidas?
- Las bibliotecas deben decidir los contenidos que se quieren incluir, pero antes deberán identificar quién detenta el Copyright de las obras protegidas. La biblioteca deberá obtener autorización para aquellas obras cuyo Copyright no les pertenezca. Algunas obras pueden que estén ya publicadas en formato electrónico, por lo que será necesario conseguir autorización por parte del editor para proporcionar acceso a través del web.
- Establecer mecanismos de autorización y negociar las licencias cuando sea necesario, y si es posible buscar asesoramiento legal.
- Tratar de negociar el acceso a obras que ya existen en formato electrónico por medio de un consorcio o grupo de bibliotecas. Los bibliotecarios estarán en una mejor posición para negociar con las casas editoriales si unifican la información y el conocimiento y establecen acuerdos de colaboración. Las [Licencias corporativas o cooperativas](#) se consideran como la mejor respuesta por parte de los profesionales de bibliotecas al poder que representan las casas editoriales y otros titulares de los derechos. En algunos países se puede llegar a convencer a la administración central de financiar estas alianzas. Numerosos de estos grupos de bibliotecas de ámbito nacional han unificado esfuerzos para compartir información sobre licencias y crear un conjunto de principios sobre el tema. (Véase bajo el apartado de Bibliografía recomendada a nivel internacional: *Declaración ICOLC y Principios sobre Autorizaciones y Licencias de la IFLA.*)
- Las casas editoriales se están acostumbrando a tratar con estos consorcios y redes de bibliotecas, pero se muestran precavidas con respecto a las peticiones de "licencias modelo". No obstante, sí que se producen ese tipo de autorizaciones. (Véase [LIB-](#)

[LICENCE](#) bajo el apartado de [Enlaces](#) de prácticas de calidad - Internacional – y además NESLI, bajo el epígrafe del Reino Unido).

- Tener en cuenta que uno de los mayores obstáculos va a ser la resistencia de los propietarios de los derechos, por lo general editoriales, a permitir la digitalización de obras ya impresas. Habrá que convencerles de que sus obras no serán explotadas o utilizadas indebidamente y que no les perjudicará económicamente. Un autor o un editor no otorgará permiso libremente para que una obra se digitalice sin alguna garantía de que no será utilizada indebidamente, o que circule por la red, donde temen que pueda ser utilizada en otros países donde no exista una adecuada protección del Copyright. Es lógico que se tengan en cuenta dichas preocupaciones antes de plantearse su utilización en la red. Por ejemplo, cuando se permita el acceso remoto a los usuarios al servidor web, se tiene que considerar qué tipo de control se pondrá en práctica. Un buen ejemplo es SCRAM. (Véase el apartado de Inglaterra en los [enlaces](#) de prácticas de calidad. Véase además el proyecto TECUP bajo los [enlaces](#) europeos).
- Estar al tanto de las restricciones contractuales y de la responsabilidad de la biblioteca. Los contratos pueden prohibir ciertas prácticas. Con frecuencia puede hacerse constar que únicamente pueden realizarse copias no comerciales por los usuarios. Si la biblioteca accede, tendrá que plantearse detenidamente cómo atenerse a dicha condición y cuáles son los riesgos en caso de incumplimiento. Las personas que trabajan en el sector comercial pueden necesitar tener acceso a los servicios de una red bibliotecaria en cualquier momento, bien sea acudiendo a las propias instalaciones de la biblioteca o bien mediante acceso remoto. ¿Podrá distinguirse con facilidad quién accede con una finalidad comercial de los que no la tienen?
- Lo ideal sería que el Copyright del sitio web de la biblioteca perteneciera a la propia biblioteca. Por tanto, si el website lo desarrolla cualquier otra persona u organización, es sumamente importante obtener todas las autorizaciones pertinentes (atribuciones de propiedad intelectual o licencias de Copyright de las obras) antes de activarlo. En este caso la biblioteca es libre de explotar sus Copyrights como crea oportuno. Cualquier fondo de biblioteca digitalizado contará a la vez con una base de datos que estará protegida por Copyright y por derechos de explotación de bases de datos, que pertenecerán a la biblioteca. Independientemente de los derechos de los contenidos que cuentan con su propia protección y pueden o no pertenecer a la biblioteca. (Véase Directiva del Consejo de Europa Nº [96/9/EC](#) sobre Protección Legal de las Bases de Datos).

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Las asociaciones e instituciones bibliotecarias tendrán que mantenerse al corriente de la legislación nacional e internacional sobre la materia, para poder reivindicar un acceso más adecuado por parte de todos los ciudadanos a la información y para proporcionar asesoramiento acerca de las mejores prácticas a seguir.

Los bibliotecarios europeos también han de tener en cuenta otros temas y cuestiones que están relacionadas de alguna forma con el Copyright y los derechos de propiedad intelectual, y estar preparados para dar respuesta a cualquier Consulta (Green Papers) o Directiva promovida por la UE. Por ejemplo, es probable que se inicien acciones en el área de la eficacia de las colecciones de asociaciones y sociedades, sistemas de gestión de derechos digitales (DRMS), y la explotación de información en el sector público.

- El sector bibliotecario debe estar preparado para recoger pruebas en el caso que las restricciones del Copyright supongan una barrera para la prestación de servicios e informar de sus conclusiones a las asociaciones profesionales e instituciones bibliotecarias de ámbito nacional. Las directivas comunitarias se pueden revisar y, en teoría, reformar cuando existan razones para ello.

- Se deben fomentar los proyectos donde se reúnan bibliotecarios y titulares de los derechos para resolver aspectos contenciosos. Ejemplos de este tipo de colaboraciones son ECUP y TECUP. (Véase la sección [links](#) Europa.)
- Los responsables de la toma de decisiones en las bibliotecas públicas deben apoyar y trabajar en colaboración con [EBLIDA](#) (European Bureau of Library, Information and Documentation Association). Fue creada en 1992 como una organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, que representa a las bibliotecas europeas. Entre otros objetivos, pretende asegurar que la legislación sobre Copyright no perjudique las metas de la Sociedad Europea de la Información. EBLIDA dispone de un Grupo de Expertos sobre Copyright con representantes de la mayoría de los Estados Miembros.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Internacional

ICOLC

Declaración de Perspectivas Actuales y Prácticas Admitidas para la Selección y Adquisición de Información Electrónica del ICOLC (International Coalition of Library Consortia), 1998.

<http://www.library.yale.edu/consortia/statement.html>

IFLA

También son de utilidad los principios sobre Licencias de la IFLA.

<http://www.ifla.org/V/ebpb/copy.htm>

LIBLICENSE

Este proyecto norteamericano, financiado por el Council on Library and Information Resources (CLIR), se creó en 1996 con el propósito de informar sobre los aspectos que requiere la negociación de contratos de recursos de información electrónica. Su servidor web dispone de una licencia tipo, los términos del contrato y las especificaciones, un sitio de ámbito nacional de las iniciativas actuales y una lista de direcciones.

[LIBLICENSE](#)

Coalition for Networked Information (CNI)

Organización norteamericana que se dedica al apoyo de las TI en la Red para el impulso de la comunicación académica y el aumento de la producción intelectual. Dentro de su proyecto Rights for Electronic Access to and Delivery of Information (Derechos para el Acceso y Distribución de la Información Electrónica) podemos encontrar un borrador para la negociación de contratos y licencias.

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

World Intellectual Property Organisation (WIPO)

La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual proporciona información general sobre todo lo relacionado con la propiedad intelectual, además de los textos y los firmantes de la Convención de Berna y otras convenciones sobre derechos de propiedad intelectual.

www.wipo.int

UNESCO

Nos ofrece información sobre diversas actividades en materia de Copyright, enlaces a las convenciones sobre Copyright y legislación sobre la materia de los países miembros de la UNESCO.

<http://www.unesco.org/culture/copyright>

Europa

Directiva de la EU sobre Copyright

Directiva [2001/29/EC](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de Europa de 22 de Mayo de 2001 sobre la armonización de ciertos aspectos del Copyright y derechos relacionados en la Sociedad de la Información.

Véase además las actividades y medidas ejercidas por [EBLIDA](#) en su servidor Web.

European Copyright User Platform (ECUP)

Punto Focal sobre Copyright – también TECUP (puesta en práctica del marco establecido por ECUP). El objetivo del proyecto TECUP, en el que participaban diferentes categorías de bibliotecas, era el análisis de los mecanismos prácticos para la distribución, almacenamiento y utilización de materiales electrónicos de diversa titularidad.

<http://www.eblida.org/ecup/>

<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/>

TECUP Memorandum de Acuerdo 2001 (TECUP project report D6.4)

<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/mou.pdf>

El Foro de Consenso del Grupo de Frankfurt para la información académica y la investigación es la continuación del proyecto TECUP.

<http://www.sub.uni-goettingen.de/frankfurtgroup/>

Profesor Thomas Dreier.

Towards Consensus on the Electronic Use of Publications in Libraries – strategy issues and recommendations. 2001 (TECUP project report D6.6).

<http://gdz.sub.uni-goettingen.de/tecup/towacons.pdf>

Consejo de Europa / EBLIDA

Pautas sobre normativa y legislación bibliotecaria en Europa.

http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-

[operation/Culture/Resources/Reference_texts/Guidelines/ecubook_R3.asp](http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/Culture/Resources/Reference_texts/Guidelines/ecubook_R3.asp) - TopOfPage

Emanuela Giavarra, Licensing Digital Resources: How to avoid the legal pitfalls

2nd ed. 2001. (Estudia cómo evitar los obstáculos legales de las licencias de utilización de los recursos digitales)

<http://www.eblida.org/ecup/publica/>

España

CEDRO Centro Español de Derechos Reprográficos

Las bibliotecas tienen que obtener una licencia de autorización para poder reproducir material protegido por la ley.

<http://www.cedro.org/castellano/licencias.htm>

Bibliotecas y Propiedad Intelectual

Grupo de Trabajo de FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística)

<http://www.bib.uab.es/project/cas/piadr0.htm>

Francia

Podemos encontrar un ejemplo de un acuerdo firmado con los editores para facilitar el préstamo y la utilización de documentos digitalizados en las bibliotecas

<http://www.addnb.org/fr/docs/convent2.htm>

Ejemplos de soluciones concretas a la autorización del préstamo de materiales y una compilación de información sobre derechos y préstamos:

<http://www.addnb.org/fr/docs/pretloqi.htm>

<http://www.abf.asso.fr/dossiers/droitdepret/>

<http://www.addnb.org/fr/docs/borzeix.htm>

Países Bajos

FOBID

NBLC también ha tratado el tema de la disponibilidad de artículos de prensa en CD-ROM, la producción de CD-ROM sobre autores, educación cultural, etc. Junto con las bibliotecas universitarias y con la protección de Fobid, un Comité Legal, analiza y trabaja en la redacción de contratos de licencias de autorización para bibliotecas.

<http://www.surfbureau.nl/fobid/home.html>

Kranetenbank

Hasta la fecha, uno de los resultados es la disponibilidad en las bibliotecas públicas de una base de datos que recoge seis periódicos diarios. Los centros bibliotecarios provinciales también pueden negociar qué productos de tecnologías de la información pueden estar disponibles para las bibliotecas municipales conectadas a su red.

www.krantenbank.nl

NBLC

Ejemplo de un comité que negocia y adquiere licencias y contenidos en nuevos soportes a precios más económicos.

www.nblc.nl

Reino Unido

NESLI (National Electronic Site Licensing Initiative)

Un programa que proporciona un servicio nacional de publicaciones periódicas electrónicas a la comunidad universitaria e investigadora en el Reino Unido. Su objetivo es que se acepte por parte de la mayoría de las casas editoriales el modelo de Licencia normalizada de Sitio (Model Site Licence).

<http://www.nesli.ac.uk/>

PA/JISC guidelines

Resultado de un acuerdo entre el sector de la educación superior y los editores sobre qué material puede ser objeto de copia electrónica sin tener que obtener autorización - para usos no comerciales.

NESLI. <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/pa/clearance/study.doc>

SCRAN (Scottish Cultural Resources Access Network)

Proyecto para la creación de "una base de datos de recursos multimedia en Internet para la enseñanza de interés para la historia social y la cultura material en Escocia". Los usuarios tienen que obtener autorización y aceptar unas condiciones estrictas de utilización.

<http://www.scran.ac.uk>

Suecia

Archivos suecos

Un artículo que esboza el impacto de la Directiva Comunitaria sobre Copyright en el Sistema Nacional de Archivos se puede encontrar en www.dik.se

Volver a la página de [Inicio](#)

EL TRATAMIENTO DE LAS CUESTIONES LEGALES EN EL ENTORNO DIGITAL

SUMARIO

ÁMBITO

En esta Pauta se recogen diversos aspectos legales de importancia, i.e. privacidad y protección de datos; encriptación; comercio electrónico, autenticación y firma digital; uso de programas de filtrado; y Derechos de Propiedad Intelectual (IPR) en lo que respecta a metadatos.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

- Existe una clara necesidad de dar a conocer estos temas y proporcionar formación sobre los mismos. Especialmente en ciertas áreas como los filtros, donde inevitablemente las bibliotecas públicas se verán atrapadas en el conflicto entre los que desean censurar y los que prefieren el libre flujo de la información, y en las normas de encriptación, en donde se agudizan las tensiones entre la administración, que pretende ejercer el control para decodificar los materiales encriptados, y los que prefieren salvaguardar la privacidad. Estos son temas políticos, y las bibliotecas tienen que desarrollar políticas de actuación para poder defender sus posiciones con firmeza.
- Las bibliotecas pueden ocuparse de un sector del mercado, al convertirse en terceros de confianza en representación de todos aquellos que utilicen comunicaciones encriptadas o codificadas.
- El comercio electrónico y el desarrollo de la firma digital con toda probabilidad afectarán muy pronto a las bibliotecas públicas, por lo que tienen que estar al tanto de las implicaciones técnicas y comerciales de esos desarrollos.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Son muy pocas las iniciativas, normas de actuación o ejemplos de prácticas de calidad que se pueden llegar a identificar en el sector de las bibliotecas públicas europeas. Estados Unidos, Canadá y Australia, por el contrario, sí cuentan con unos buenos modelos a imitar y unas pautas adecuadas, pero debido a las diferencias en el marco jurídico y cultural, tendrían que corregirse si fueran a utilizarse en un contexto europeo.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

- Es necesaria la formación del personal bibliotecario, particularmente en el campo de la protección de datos, normas y tecnologías de encriptación, autenticación y firma digital, Directivas de comercio electrónicos y sus implicaciones, alternativas al software de filtrado y Derechos de Propiedad Intelectual en metadatos.
- Hay que presionar a los Gobiernos para asegurarse que los cambios en la legislación tengan en cuenta las necesidades de las bibliotecas.
- Los directores de biblioteca tienen que ser conscientes de que con el uso de las nuevas tecnologías se puede incurrir en problemas de responsabilidad legal, tanto por parte de los usuarios como de los empleados.
- Los profesionales de las bibliotecas públicas tienen que estar al tanto de cualquier iniciativa relacionada con la protección de los menores y de otros colectivos sensibles a posibles contenidos dañinos en Internet.
- Gracias a estos desarrollos tecnológicos surgen nuevas oportunidades de mercado para las bibliotecas, especialmente si desempeñan la figura de intermediarios o terceros de confianza.
- Es necesario desarrollar modelos de contratos para el trabajo conjunto en la creación de metadatos.
- Las bibliotecas deben intercambiar ejemplos de prácticas de calidad en todas estas áreas, dando prioridad a los programas de filtrado en primera instancia.
- Los programas de las Escuelas y Facultades de Biblioteconomía deben cubrir todos los temas incluidos en este trabajo.

- EBLIDA o bien otras organizaciones, se responsabilizarán de la organización de conferencias y seminarios, dar a conocer ejemplos de prácticas de calidad tanto de Europa como de otras partes del mundo y ofrecer un servicio de orientación y actualización que recoja los nuevos desarrollos en este campo.
- Las bibliotecas públicas más emprendedoras o que hayan desarrollado normativas de prácticas deben compartirlas lo más ampliamente posible.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Esta Pauta incluye los siguientes apartados:

[Normativa comunitaria](#)

[Protección de datos y privacidad](#)

[Encriptado](#) y [autenticación](#)

[Programas de filtrado](#)

[Derechos de Propiedad Intelectual sobre los metadata](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Los lectores deben notar que prácticamente no existen ejemplos de buena práctica o normativas publicadas en estas áreas, a pesar de que son cuestiones de gran interés. Al final de este capítulo, se comentará de nuevo esta cuestión.

La UE ha aprobado un gran número de Directivas diseñadas para el desarrollo de la sociedad de la información. Además, ha publicado documentos de debate y ha organizado diversas conferencias de importancia sobre el tema.

No se puede subestimar la importancia de las iniciativas comunitarias. En muchos aspectos, la UE encabeza el desarrollo de un marco regulador para la sociedad de la información a nivel mundial, y muchas de estas iniciativas son de gran importancia para las bibliotecas públicas.

Directiva sobre el comercio electrónico

La Directiva E-commerce [00/31/EC](#) declara que los Estados Miembros deben asegurar que sus sistemas legales permitan que se puedan llevar a cabo contratos por medios electrónicos. Además, limita la responsabilidad legal de los Proveedores de Servicios de Internet (ISP) bajo ciertas circunstancias en las que el ISP realice la función de mero soporte sin que pueda controlar los contenidos de los mensajes enviados.

Esta Directiva se aplica a todos las clases de comercio electrónico, y por tanto es de relevancia para cualquier actividad comercial que puedan llevar a cabo las bibliotecas públicas con terceros a través de medios electrónicos. Aquí se podría incluir, por ejemplo, los servicios de difusión electrónica de documentos, y las peticiones de documentos y otro tipo de materiales a través del correo electrónico. Las normas de los ISP también son de importancia para aquellas bibliotecas públicas que mantengan su propia página Web. La Directiva va a afectar a un gran número de bibliotecas públicas, pero apenas se ha difundido entre el sector profesional. Dicha Directiva debería haber sido implementada en Enero de 2002, y muchos Estados Miembros ya la han seguido.

Tema político clave – Los Gobiernos están decididos a promulgar legislación complementaria y nuevas iniciativas para potenciar el comercio electrónico.

Directiva sobre firmas electrónicas

La Directiva sobre firmas electrónicas ([1999/93/EC](#)) entró en vigor en Enero de 2000. Todos los Estados Miembros tenían que haberla implementado para el 19 de julio de 2001. Su

propósito es facilitar el uso de la firma electrónica y contribuir a su reconocimiento legal. La Directiva establece ciertas normas mínimas de autenticación antes de darle validez legal. A saber:

- que la firma pertenece exclusivamente al firmante;
- que sea capaz de identificar al firmante;
- que se cree de manera que el firmante pueda mantener todo el proceso bajo su único control; y
- que esté unida a los datos a los que se refiere y que se pueda detectar cualquier cambio posterior de los mismos.

En la práctica, esto sólo se puede lograr utilizando la Public Key Cryptography (Algoritmo de Encriptación de clave pública). Actualmente son pocas las bibliotecas que utilizan tales métodos. Por lo tanto, es probable que esta Directiva tenga un impacto inmediato en estos centros.

Bajo dicha Directiva, las firmas electrónicas poseen la misma validez legal que las firmas autógrafas tradicionales, en todos los Estados Miembros. Uno de los temores más grandes sigue siendo la seguridad en las transacciones comerciales, pero los expertos afirman que es mucho más difícil falsificar una firma electrónica que una autógrafa. (Véase además [personalización de servicios](#).)

Punto político fundamental – Los Gobiernos están decididos a que las firmas electrónicas disfruten del mismo estatus que las tradicionales.

Protección de datos

Los gobiernos y muchas organizaciones del sector privado recogen información de manera rutinaria sobre individuos por una variedad de razones, que van desde la buena fe hasta otras con fines siniestros. Esta es una creencia generalizada que puede estar justificada o no. Gran parte de esta información se recoge fácilmente por vía electrónica. La legislación sobre protección de datos se interesa por el tratamiento de la información, sea cual sea, sobre las personas. Ese tratamiento de la información puede ser a través de mecanismos automatizados o cualquier otra forma, tales como sistemas manuales de archivo, cintas magnetofónicas, grabación por circuito cerrado de TV, etc.

La ley de protección de datos se aplica a información individual, ya sea totalmente inocua, como por ejemplo las entradas por autor en los catálogos de bibliotecas, información un poco delicada, como direcciones y números de teléfono, o altamente sensible, como historiales médicos, o archivos sobre antecedentes sexuales o criminales. La Directiva Comunitaria de Protección de Datos establece un conjunto de reglas muy estrictas en lo que se refiere a la información sensible de carácter personal.

La legislación de Protección de Datos requiere que los organismos que controlan archivos con información personal queden inscritos en un registro. Además reconoce el derecho de la persona a conocer qué archivos existen sobre él y cuál es su contenido. Habrá excepciones a dicha obligación que permitan el procesamiento de datos por parte del gobierno y entidades afines para la prevención del crimen, la seguridad nacional, la recaudación de impuestos, etc.

Al contrario de la UE que ha aprobado una Directiva ([EU Directive 95/46/EC](#)) para hacer cumplir la protección de datos, los EEUU disponen de una protección más limitada dentro del ámbito federal. La Directiva comunitaria exige que:

- Los usuarios de datos deben registrarse en el caso de que utilicen información personal.
- Las personas tienen derecho a conocer si se almacenan datos sobre ellos, y cuál es la información que se guarda.
- Existe el derecho a demandar por daños y perjuicios si la información almacenada es inexacta.
- Las personas que hagan uso de esos datos han de ceñirse a una serie de principios generales y a códigos de conducta.

- Existen excepciones para temas de seguridad nacional, prevención de la criminalidad, etc.
- Se establecerán los sistemas necesarios para prevenir accesos no autorizados, y la eliminación o modificación de registros.
- Los usuarios potenciales de estos registros deben solicitar autorización a las personas afectadas antes de que puedan ser utilizados.
- En algunos casos se puede exigir por parte de los ciudadanos que se destruyan sus registros.
- La legislación cubre tanto los sistemas manuales como los automatizados.
- Las personas tienen derecho a conocer a quién le han sido enviados sus datos.
- No se puede tomar ninguna decisión que afecte a un individuo basándose únicamente en la información obtenida a partir de archivos personales de datos.

La Directiva de la Unión Europea debería haberse implementado en todos los Estados Miembros el 24 de octubre de 1998, aunque algunos no lograron hacerlo.

La Directiva prohíbe la transferencia de datos personales a países fuera del Espacio Económico Europeo, que no posean "un nivel de protección adecuado". Ello ha tenido como resultado que otros países se han visto presionados a adoptar unas normas de seguridad similares a las acordadas por la Directiva comunitaria. Esto incumbe especialmente a los EEUU, que no dispone prácticamente de legislación de protección alguna. Por tanto, surgen dos preguntas: ¿qué se entiende por "transferencia", y qué constituye "un nivel adecuado de protección"?

La "transferencia o intercambio de datos" se refiere tanto a la exportación de datos, como al permitir que personas en el extranjero tengan acceso a los datos. El colocar datos personales en el Internet facilita que puedan acceder a los mismos, personas fuera del Espacio Económico Europeo. Los ejecutivos que viajen fuera del Espacio Económico Europeo, o las intranets de empresas que permitan el acceso a usuarios fuera de ese Espacio, plantean los mismos problemas que las formas más obvias e inmediatas de transferencia.

Se pueden identificar tres características clave que probablemente indiquen un nivel adecuado de protección. Son las siguientes:

- Que se haya promulgado una ley de protección de datos.
- El derecho de los ciudadanos a inspeccionar los registros que les afecten, a exigir rectificaciones, y a demandar por daños y perjuicios causados por la inexactitud de los datos.
- La existencia de un organismo supervisor.

Más allá de estos principios generales, sigue sin aclararse cómo se cuantificará el nivel adecuado de protección. Es probable que la evaluación dependa de las circunstancias específicas de esa transferencia de datos.

En la actualidad, los EEUU carecen de una ley federal de Protección de Datos. Para evitar este problema se ha desarrollado la idea de "puertos o servidores seguros" en los países que no pertenecen a la UE (y en EEUU en particular). Son empresas que se comprometen a un conjunto de principios para garantizar la privacidad. Cualquier dato que se transfiera queda almacenado en el puerto seguro y no puede ser transferido a ninguna otra parte del país. Estos servidores seguros se adhieren voluntariamente a un conjunto de principios obligatorios de protección que han sido aprobados por la UE, y llegan a acuerdos formales con las agencias de control de datos de la UE. Los datos personales no pueden salir fuera de estos puertos seguros sin que una serie de protecciones especiales se hayan implementado y aprobado.

Por tanto, las bibliotecas públicas han de extremar las precauciones con el material que colocan en Internet.

Punto político clave – la disputa entre los EEUU y la UE significa que aquellas bibliotecas que tienen presencia en la Web deben tener mucho cuidado con la información personal que publiquen en la red.

Encriptado y autenticación

En el entorno electrónico actual, necesitamos tener la confianza de que nuestras comunicaciones privadas no serán interceptadas ni modificadas cuando pasan a través de las redes globales. Si no se puede asegurar la confidencialidad y la autenticación de la información electrónica, se volverá a los métodos de comunicación tradicionales y las transacciones comerciales se verán afectadas, y entonces no se podrá alcanzar el pleno potencial de la Sociedad de la Información.

Desde esta perspectiva, las nuevas técnicas de codificación criptográfica son de gran interés. La criptografía se utiliza para ocultar o verificar los contenidos de documentos electrónicos y para proteger archivos de accesos no autorizados, modificaciones y robos. La encriptación supone codificar un texto de tal manera que no se podrá leer en caso de que sea interceptado. Se utiliza cuando se necesita que la información permanezca confidencial. Sin embargo, este método puede también utilizarse con fines ilegítimos. Esta posibilidad ha instado a las autoridades encargadas de aplicar la ley, a exigir restricciones sobre la encriptación o codificación impenetrable. Los partidarios de la privacidad y los colectivos empresariales se resisten a cualquier intento de restringir la encriptación con el argumento de que pondría en peligro la privacidad del individuo y el desarrollo de la sociedad de la información. (Véase además [personalización de servicios](#).)

Tradicionalmente los EEUU se han resistido a la exportación de software criptográfico, y ha presionado para que las Agencias Federales puedan tener acceso a las claves necesarias para decodificar o desencriptar las comunicaciones. La actitud de los EEUU con respecto al uso de la criptografía por parte de terceros se ha endurecido desde los ataques terroristas de Washington y Nueva York del 11 de septiembre de 2001.

La autenticación es la confirmación electrónica de que tú eres la persona que alegas que eres. La autenticidad es la confirmación de que el mensaje, tal como se ha recibido, no se ha manipulado en modo alguno durante su trayecto desde el que lo envía hasta el destinatario. Los ciudadanos hoy en día necesitan estar seguros de que pueden realizar transacciones electrónicas con el mismo grado de confianza que conllevan las realizadas en papel.

El algoritmo de encriptación de clave pública (Public Key Cryptography: PKC), hace uso de una doble clave, una clave pública que está disponible libremente y otra clave privada que sólo conoce la persona, la aplicación o el servicio que gestiona las claves. La clave pública se puede transmitir sin encriptar a través de líneas no seguras, pero la clave privada debe permanecer en secreto. De esta manera, se simplifica notablemente la distribución de claves.

Las cuestiones principales que se plantean los gobiernos son las relacionadas con el derecho que pueden arrogarse para exigir las claves a sus propietarios y de este modo decodificar mensajes, el establecimiento de Intermediarios o Terceras Partes de Confianza encargadas del tratamiento de claves, y su papel legal. ([Introducción](#) general sobre las cuestiones de encriptado.)

La autenticación no tiene por qué implicar criptografía. El sistema ATHENS, ampliamente aceptado y desarrollado en el Reino Unido, se basa en la utilización de un ID (identificador de usuario o clave de acceso) y una serie de caracteres como contraseña o password. Se prevé su actualización en un futuro próximo, y en principio podría utilizarse en cualquier biblioteca.

Punto político clave – la tensión reinante entre los gobiernos y los que abogan por la sociedad civil libre sobre el derecho de desencriptar los mensajes. ¿Qué postura adoptarán las bibliotecas públicas?

Software de filtro

Una de las principales preocupaciones de las bibliotecas públicas es que sus usuarios manden o reciban materiales que se consideren inapropiados desde los terminales de acceso a Internet. La preocupación más notable se refiere a material pornográfico, pero también otro tipo de materiales, como por ejemplo los que incitan al racismo, a las drogas, imágenes violentas, la propaganda a favor del terrorismo, etc. La UE mantiene una postura común en materia de protección de menores y otros colectivos sensibles a posibles contenidos nocivos en Internet. Existen muchas maneras de abordar el problema, pero una que ha llamado bastante la atención es la utilización de software de filtro. Este tipo de programas (y existen varios en el mercado) rechazan los intentos de mostrar o recuperar páginas web que contienen palabras ofensivas, o, en algunos casos, ciertos tipos de imágenes (basados en la cantidad de tonos de piel).

Varias bibliotecas han instalado este tipo de software en un intento de impedir el acceso a material ofensivo por parte de los usuarios. Desafortunadamente, los estudios (algunos financiados por la UE) han demostrado que todos los programas actuales son demasiado básicos, ya que rechazan páginas web que son absolutamente inofensivas, sólo por el uso fortuito de ciertas palabras, y por el contrario no logran rechazar muchas otras realmente ofensivas que sí omiten su uso. A nivel mundial, se han presentado una serie de casos, tanto en los tribunales como fuera de los mismos, acerca de la responsabilidad legal de las bibliotecas públicas sobre el acceso que proporcionan a Internet. Los colectivos e individuos afectados han demandado a las bibliotecas públicas, o las han presionado para que tomen medidas adecuadas y se evite el acceso a dichos contenidos. En ciertos casos se ha intentado limitar el acceso por completo, o imponer un software que filtre los contenidos. En concreto, la American Library Association (ALA) ha defendido enérgicamente a las bibliotecas públicas norteamericanas contra este tipo de presión, y en general ha tenido éxito. (Véase además [multimedia](#), [filtros](#), [programas de filtrado](#).)

La posición legal de las bibliotecas públicas depende de las tradiciones legales del país en que se encuentre, y de la voluntad de los bibliotecarios de resistir a las presiones externas de censura. La UE viene desarrollando políticas referidas al uso seguro del Internet, y es importante que las bibliotecas participen en el desarrollo y la implementación de tales políticas de actuación. Este es un tema especialmente problemático, en el que estos centros deben cooperar entre sí para desarrollar normativas y procedimientos de actuación.

Punto político clave – la tensión entre los que desean censurar y los que prefieren que la información circule libremente. Las bibliotecas se encuentran en el punto de mira.

Derechos de Propiedad Intelectual sobre los metadatos

Los aspectos generales sobre este tipo de derechos se estudian en otro capítulo. En principio, los metadatos se protegen en la UE bajo los derechos de bases de datos y/o Copyright. Conforme a la Directiva de bases de datos, su definición sería una colección sistemática de datos y otros materiales, a los que se puede acceder individualmente por vía electrónica o por otros medios. Por tanto, y sin lugar a dudas, cualquier colección de metadatos se podría considerar una base de datos. La protección que se le conceda a esa base de datos dependerá de la existencia o no de un contenido intelectual o creativo.

Existe un argumento sólido de que si el indizador hizo uso de sus destrezas y habilidades para aplicar las etiquetas de metadatos al documento, entonces esas etiquetas o marcas deberán protegerse por medio del Copyright. Incluso si un Tribunal tomara la decisión de que no pueden recibir tal protección, sí que disfrutaría del derecho de base de datos por el esfuerzo humano y económico que se ha realizado en la asignación de los identificadores. Por tanto, las bibliotecas deben respetar los metadatos igual que respetan otras obras protegidas por el Copyright, y de la misma manera, si las bibliotecas han creado sus propios metadatos, tienen el derecho a demandar si se realizan copias por parte de terceros sin su permiso. (Véase [metadatos](#).) El derecho de propiedad intelectual de los metadatos se convierte en un tema de especial interés cuando existe un proyecto conjunto que se dedica a adscribir

metadatos a una colección de recursos Web. Las cuestiones que planteen los derechos de propiedad intelectual se deben solucionar desde el principio, en caso contrario es posible encontrarse con graves problemas legales si, pongamos por caso, las partes desean romper el acuerdo en un futuro, o si existe la posibilidad de explotar comercialmente la colección.

Punto político clave – este es un tema que a menudo queda olvidado, pero que potencialmente puede causar graves problemas en el futuro si no se aclaran los derechos antes de iniciar proyectos en común.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las actividades más importantes desarrolladas por las bibliotecas que cubre esta Pauta son:

Protección de datos y privacidad

Concretamente se plantean cuestiones en lo que respecta al mantenimiento y uso de los ficheros de préstamos de usuarios, y al control de la utilización de los recursos electrónicos. Se trata de temas muy delicados, y se han dado casos en los que la policía ha querido identificar los hábitos de lectura de ciertos individuos en las bibliotecas públicas locales. Otras áreas conflictivas incluyen, por ejemplo, el pasar datos de los lectores a organizaciones comerciales. Menos contencioso sería el mantenimiento de registros de autores en los catálogos de bibliotecas, y la publicación de datos del personal bibliotecario en los servidores Web. Se tienen que desarrollar normas y manuales de procedimiento que orienten al personal en las cuestiones que se puedan plantear. Además es necesario asesorarse en lo que respecta a la responsabilidad legal sobre la privacidad y la protección de datos.

Encriptación o Codificación

En la actualidad las bibliotecas apenas se dedican a la transferencia ni a la recepción de mensajes encriptados o codificados. Sin embargo, con la creciente probabilidad de que tarde o temprano las operaciones financieras de la biblioteca, como la compra de libros, se realizarán usando los métodos del comercio electrónico, se tendrán que poner al día en este terreno. Es importante tener en cuenta que la legislación sólo proporciona un marco regulador benigno para la encriptación, y que en última instancia la biblioteca es la responsable de emplear la mejor técnica a su disposición.

La codificación se aplica a las transacciones: Empresa a Cliente (Business to Customer)(B2C), Cliente a Cliente (Customer to Customer)(C2C) y Empresa a Empresa (Business to Business)(B2B). En el futuro pueden aplicarse reglas diferentes a estos diversos esquemas de comunicación. La transacción de empresa a cliente es la que tiene mayor importancia para las bibliotecas, puesto que las cuestiones se plantean principalmente cuando se comunican electrónicamente con sus usuarios. La encriptación de datos conlleva importantes connotaciones políticas. Las bibliotecas pueden situarse a la vanguardia de los que defienden los argumentos a favor de su uso. En la actualidad, las bibliotecas públicas europeas no poseen la misma tradición a la hora de ejercer presión política que tienen las americanas a través de la American Library Association. Esto quizás tendrá que cambiar en un futuro. (Véase además [servicios personalizados](#).)

Postura de las bibliotecas ante actividades ilegales

Muchos usuarios de Internet desconocen la legislación sobre Copyright y temas afines, o incluso muestran su disconformidad. En gran medida depende del caso en cuestión, pero en general, si la biblioteca sabe o tiene cierta sospecha de que se cometen actividades ilegales, la responsabilidad legal recaerá sobre la misma.

En general, sobre las organizaciones recae la responsabilidad de cualquier actividad ilegal llevada a cabo por sus empleados, incluso si la misma nunca haya sido autorizada. En consecuencia, las bibliotecas tienen que estar al tanto de cómo y para qué utilizan sus empleados el Internet. Sin embargo, esto sólo se aplica si se trata de actividades que se supone tienen que llevar a cabo en el cumplimiento de sus funciones y tareas cotidianas. Por

tanto si un empleado debe mandar correos electrónicos, y así regularmente lo hace, como parte de sus funciones, entonces la responsabilidad legal por cualquier correo ilícito recaerá tanto sobre la empresa, en este caso la biblioteca, como sobre el empleado. De igual manera, si el empleado ha de utilizar software en el transcurso de sus tareas cotidianas, y el que utiliza en su estación de trabajo es un programa pirata, en dicho caso tanto el empleado como el empresario cometerán delito. Las partes afectadas por estos agravios, normalmente se dirigen en contra del empresario, al ser éste más fácil de identificar y disponer de mayores posibilidades económicas.

Las bibliotecas deben contar con unos métodos adecuados de formación y educación. Además necesitan dotarse de unas normas claras y explícitas con respecto a los contenidos ilegales en la red, imponiendo si es necesario sanciones por incumplimiento de dichas normas. Por ejemplo, dichas normas deben contemplar que usuarios o empleados no envíen ni visualicen materiales ilegales. Se debe advertir tanto al personal como a los usuarios que cualquier comunicación sólo se debe enviar al destinatario al que va dirigido. Además, se les debe instruir acerca del procedimiento a seguir en caso de recibir un mensaje ilegal u ofensivo.

Todo esto implica que los directores de bibliotecas deben actuar con rapidez en caso de recibir una queja formal sobre alguna ilegalidad por parte de terceros. Han de conocer los hechos rápidamente y solicitar asesoramiento legal antes de dar una respuesta. Si dicha alegación tuviera algo de verdad, la biblioteca ha de tomar medidas inmediatas: como por ejemplo, eliminar el material ofensivo y/o prohibir a determinados empleados o usuarios el acceso a los equipos. En caso contrario, la responsabilidad legal recaerá plenamente en los bibliotecarios. Se deben realizar copias de todas las pruebas y guardarlas en un lugar seguro.

La Directiva comunitaria sobre el comercio electrónico establece que los Estados Miembros han de asegurar que la responsabilidad legal por los contenidos de la información generada por terceras partes NO recaiga en los proveedores de servicios de páginas web; con la condición de que:

- el proveedor no tenga conocimiento de esa actividad ilegal
- si se formula una queja acerca de los contenidos, no disponga de los datos o detalles para saber exactamente lo que es ilegal
- si una vez obtenidos los datos necesarios, toma medidas rápidamente para eliminar la información ofensiva o inhabilitar la posibilidad de acceso.

Autenticación y firmas digitales

Está claro que los bibliotecarios necesitarán adquirir conocimientos sobre criptografía y familiarizarse con las implicaciones que conlleva. En la actualidad, pocas bibliotecas públicas tienen experiencia al respecto, aunque su utilización en todos los Estados Miembros se extenderá en gran medida en los próximos años. Se ha de identificar por parte de los profesionales de biblioteca los aspectos claves de carácter técnico, de gestión y legales relacionados con la criptografía. Las bibliotecas públicas gozan de un alto grado de confianza y respeto por parte de los ciudadanos. Existe una clara oportunidad de mercado para que las bibliotecas se conviertan en terceros de confianza o imparciales (Trusted Third Parties, TTP), actuando en nombre de organizaciones que mantengan las claves intactas, en caso de que los gobiernos decidan que las claves PKI hayan de entregarse a terceros de confianza antes de poder ser utilizadas. Esta es una oportunidad única en la que las bibliotecas públicas pueden llegar a beneficiarse de una cuota de mercado, y que ha sido posible gracias a los cambios en el entorno de las Tecnologías de la Información. (Véase además [personalización de servicios](#).)

Es posible que muchas editoriales electrónicas no concedan licencias para la utilización de sus materiales a bibliotecas, sin la garantía de que sólo tendrán acceso usuarios autorizados. El nivel de autenticación que ofrece [ATHENS](#) parece suficiente para esas editoriales, sin embargo puede que se exijan normas más estrictas en el futuro. Este problema se agudiza para los usuarios a distancia, que desean disponer de acceso remoto a los materiales de la

biblioteca, para lo que, previamente, deberán estar autorizados o autenticados por el sistema. Los temores sobre la autenticación es una de las razones por las que las editoriales electrónicas se muestran en la actualidad reacias a permitir el acceso a los usuarios a distancia; por tanto, unos niveles más estrictos ayudarán en el desarrollo a gran escala de recursos digitales en las bibliotecas públicas.

Software de filtro

Ha sido en los EEUU donde se han producido la mayoría de los litigios entre bibliotecas y el público que a ellas acude, acerca de la utilización o no de filtros en los terminales de acceso a Internet. En Europa los casos similares han sido menores. Es importante que las bibliotecas públicas no adopten una actitud con poca visión de futuro, sólo para contentar a una minoría que protesta. Hasta la fecha no se cuenta con ningún software de filtro que se adecue a las exigencias de protección que reclaman ciertos colectivos, puesto que también se llegaría a eliminar materiales inofensivos. Tradicionalmente las bibliotecas se han negado a ejercer la censura, y en cualquier caso, su deber es proporcionar el libre acceso a los materiales que requieran los ciudadanos. Aparte de los filtros, podemos utilizar otros variados procedimientos:

- [Aceptación de las normas de utilización](#): se puede llegar a prohibir el uso de los equipos cuando los usuarios no cumplan las normas estipuladas por la biblioteca. (Véase además [personalización de los servicios](#).)
- Puesto que existe una posibilidad de que los usuarios infantiles accedan a materiales poco adecuados, se debe requerir a los padres que firmen una autorización para que sus hijos puedan utilizar los equipos. Si los padres se niegan a firmar tal autorización, sus hijos no podrán utilizar los equipos. Utilizar sistemas de valoración de contenidos en la web, como por ejemplo [PICS](#), para decidir qué puede ser accesible.
- Advertir a los usuarios que se comprobará la utilización que hagan del Internet, obligándoles a aceptar tales condiciones (como se estipula en la [Legislación sobre protección de datos](#))

Derechos de Propiedad Intelectual sobre los metadatos (véase además [descripción de recursos](#))

El tema principal aquí es la formación del personal bibliotecario acerca de la legislación sobre bases de datos y Copyright, para que de este modo comprendan plenamente sus derechos y deberes. Existe un problema de especial dificultad relacionado con la creación de metadatos por parte de varias bibliotecas que trabajan en colaboración. Cada vez más se ponen en práctica este tipo de iniciativas, y a menudo se inician sin tener una idea clara de las repercusiones. La propiedad intelectual del fruto de este trabajo cooperativo se comparte entre las diferentes organizaciones miembros. Ello significa que una sola biblioteca no puede explotar los materiales sin el consentimiento previo de todos los demás socios. En tales casos, es preferible llegar a un acuerdo de colaboración antes del inicio de los trabajos en común. Tales acuerdos se deben llevar a cabo por los directores y gestores de los proyectos.

Otro tema de importancia es la protección de los derechos sobre los metadatos que han sido desarrollados por la biblioteca. Dependiendo de la importancia y el valor de la colección de metadatos, será necesario activar unas medidas de vigilancia del Internet. Diferentes empresas privadas ofrecen este tipo de servicios, a cambio de unos honorarios. En la mayoría de los casos, es probable que los metadatos carezcan del valor suficiente como para justificar tales medidas, pero luego se tiene que tener en cuenta que al poner los metadatos en el dominio público, la biblioteca corre el riesgo de sean utilizados en beneficio propio por parte de terceros.

Se ha hecho muy poco para desarrollar modelos de contratos que se ocupen de los derechos de propiedad intelectual sobre los metadatos, aunque sí se ha iniciado un estudio preliminar

para evaluar el problema. Por el momento, no se cuenta con unas claras orientaciones que se puedan ofrecer a las bibliotecas públicas. (Véase [metadata](#).)

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Queda claro que los temas tratados necesitan abordarse de diferentes maneras. Estas se pueden resumir de la siguiente forma:

- Es necesaria la formación de los profesionales, y particularmente en las áreas de protección de datos, tecnologías y normativas de encriptación, claves PKI para la autenticación y firmas digitales, Directivas sobre el comercio electrónico y sus repercusiones, medidas alternativas al software de filtrado, y derechos de propiedad intelectual sobre los metadatos. Esa formación debe contemplar tanto los aspectos técnicos, para que estén informados de lo que actualmente es posible, como los aspectos sociales, para que tengan conocimiento de lo que se demanda y de lo que se prevé en el futuro, y además los aspectos legales, qué está permitido y qué no está permitido, y cuáles son sus derechos y deberes.
- Es necesario presionar a los Gobiernos para que los cambios que se produzcan en la legislación tengan en cuenta las necesidades de las bibliotecas.
- Los directores de biblioteca tienen que ser conscientes de los muchos problemas de responsabilidad legal que pueden surgir con el uso de las nuevas tecnologías, tanto por parte de los usuarios como de los empleados.
- Los profesionales de las bibliotecas públicas tienen que estar al tanto de cualquier iniciativa relacionada con la protección de los menores y de otros colectivos sensibles a posibles contenidos dañinos en Internet. Tales iniciativas pueden ser, por ejemplo, nuevo software, nuevas leyes, nueva normativa, y nuevos sistemas de clasificación.
- Surgen nuevas oportunidades de mercado para las bibliotecas gracias a estos desarrollos tecnológicos, especialmente si desempeñan la figura de intermediarios o terceros de confianza. Deben explotar la gran confianza y estima que gozan, tanto por parte del público en general como de las administraciones.
- La American Library Association ha desarrollado directrices de gran utilidad en lo que respecta a los software de filtrado y procedimientos de actuación, que bien podrían adaptarse a las bibliotecas europeas.
- Es necesario confeccionar modelos de contratos para el desarrollo de trabajos conjuntos, entre los que se incluyan la creación de metadatos.
- Es necesario establecer pautas de prácticas de calidad en muchas de estas áreas. Paul Sturges viene desarrollando una serie de Pautas Bibliotecarias a petición del Consejo de Europa, que formarán un excelente modelo de referencia.
- Las bibliotecas deben intercambiar ejemplos de prácticas de calidad en todas estas áreas, con especial énfasis en el software de filtro en primer lugar.
- Los programas de las Escuelas y Facultades de Biblioteconomía deben cubrir todos los temas mencionados en esta Pauta.
- EBLIDA o bien otras organizaciones responsables, han de seguir con la organización de conferencias y seminarios en este campo, y dar a conocer ejemplos de prácticas de calidad tanto de Europa como de otras partes del mundo. De esta forma, las bibliotecas públicas de la UE seguirán ejemplos de calidad de otros países. No obstante, se espera

que muchas de las ideas más innovadoras salgan de dentro de la UE, y que el resto del mundo tome ejemplo de nuestras prácticas y no al contrario.

- EBLIDA o bien otras organizaciones responsables, deben continuar proporcionando un servicio de orientación y actualización sobre los nuevos desarrollos que surjan en estas áreas.

Hay que destacar que los avances técnicos y comerciales se suceden con suma rapidez y que por tanto los esfuerzos de actualización tendrán que ser constantes.

La mejor manera de avanzar es que bien por parte de EBLIDA o por asociaciones profesionales individuales se desarrollen las normativas de actuación que se precisen y/o se ejerza presión sobre las instancias oficiales que corresponda. En algunos campos, se precisan mayores estudios de investigación para lo que habrá que recurrir a organismos que los financien, pero en la mayoría de las áreas, sólo se trata de desarrollar y tomar ejemplo de prácticas de calidad ya en funcionamiento. La investigación desarrollada para este documento constató que apenas hay nada publicado por parte de las bibliotecas públicas sobre prácticas de calidad en este terreno. Por tanto, quizás uno de los mensajes más importantes sea animar a las bibliotecas públicas, que estén llevando a la práctica iniciativas de este tipo o que hayan desarrollado normas de actuación, que las compartan los más ampliamente posible.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Internacional

Electronic Privacy Information Centre (EPIC)

Cryptography and Liberty 2000: an international survey of encryption policy 2000. Se trata de una encuesta que evalúa las políticas y normas nacionales e internacionales de encriptación desde la perspectiva de los derechos y libertades civiles.

<http://www2.epic.org/reports/crypto2000/>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

Declaración sobre bibliotecas y libertad intelectual. Una Declaración apoyada por la Federación Internacional de Bibliotecas y Asociaciones de Bibliotecarios que define los principios de libertad intelectual. Utiliza como base la Declaración de Derechos Humanos de la ONU.

<http://www.ifla.org/V/press/pr990326.htm>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

IFLA position on copyright in the digital environment. August 2000. Una declaración más específica que detalla la postura de la IFLA respecto a los temas de Copyright en el entorno digital. Incluye una serie de principios orientadores.

<http://www.ifla.org/V/press/copydig.htm>

OCDE

Pautas para la protección del consumidor en el contexto del comercio electrónico. Un ejemplo de directrices producidas en colaboración entre el sector comercial y asociaciones de consumidores. Sirven de base para pautas nacionales (véase más arriba). El documento se encuentra disponible como archivo pdf en diversos idiomas.

<http://www.oecd.org>

Política de privacidad de la OCDE

Se basa principalmente en una perspectiva empresarial.

<http://www.oecd.org/oecd/pages/document/displaywithoutnav/0,3376,EN-document-589-17-no-21-17091-0,00.html>

Cryptography policy: The Guidelines and the Issues.

Una de las primeras (1997) políticas de actuación en el ámbito internacional en materia de criptografía dirigida a organizaciones de ámbito global. Directrices recomendadas por la OCDE que pueden servir de base para la aplicación de normas.

<http://www.epic.org/crypto/OECD/>

UNICTRAL

UN Commission on International Trade Law (UNCITRAL)

La Comisión de la ONU sobre Legislación de Comercio Internacional ha desarrollado una *Ley Modelo sobre el Comercio Electrónico con comentarios, 1996*. Se trata de una guía confeccionada por la ONU sobre la legislación relativa al comercio electrónico. Muestra interesantes ejemplos sobre las políticas a nivel global que se desarrollan sobre esta materia. Esta Ley Modelo se caracteriza por su claridad expositiva.

<http://www.uncitral.org/english/texts/electcom/ml-ec.htm>

Ley Modelo sobre firmas electrónicas. 2001.

Igual que la anterior, pero en esta ocasión se ocupa de lo referente a la firma electrónica.

http://www.kisa.or.kr/policy/sub3/data/pdf/PD_00_01_UNCITRAL.pdf

Europa

Consejo de Europa

Guidelines on Public access and freedom of expression in the networked information: Guidelines for a European cultural policy. Uno de los documentos más importantes sobre el acceso público y la libertad de expresión en la Red. Ofrece orientaciones de ámbito internacional a instituciones tales como bibliotecas, archivos y museos.

http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/Culture/Resources/Reference_texts/Guidelines/freedom_expression.asp/

Consejo de Europa / EBLIDA.

Guidelines on Library Legislation and Policy in Europe. November 1998. Recoge contribuciones de países diversos como Reino Unido, Francia, Hungría, Países Bajos y Noruega. Presta especial atención en la libertad de expresión, acceso y Copyright.

http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/Culture/Resources/Reference_texts/Guidelines/ecubook_R3.asp

INDECS (Interoperability of Data in E-Commerce Systems).

Summary final report. August 2000. Proyecto sobre metadatos financiado por la Comisión Europea. Su objetivo era fomentar el desarrollo de metadatos de manera que permitiera el comercio electrónico automatizado de la propiedad intelectual en un entorno digital.

<http://www.indecs.org/project.htm#finalDocs>

Total Library Management Concept (TOLIMAC).

Publicación del informe final. Ejemplifica las últimas investigaciones sobre sistemas bibliotecarios más seguros. TOLIMAC fue un proyecto de investigación financiado por la UE, cuyo objetivo era el desarrollo de un sistema de gestión de bibliotecas que permitiera el intercambio seguro de información electrónica a través de Internet entre usuarios de biblioteca y proveedores de información.

<http://tolimac.ulb.ac.be/>

España

Internet Segura

La Fundació Catalana per la Recerca desarrollará a lo largo del 2003 una campaña nacional de concienciación dirigida a padres, maestros, bibliotecarios y población infantil para favorecer el uso de una Internet segura. La utilización de software de filtro no es suficiente, al mismo tiempo es importante incidir en la educación de los usuarios. La Fundació ha preparado una guía práctica para la utilización de sistemas de filtrado en escuelas y bibliotecas públicas.

<http://www.fcr.es>

Irlanda

Library Association of Ireland.

Ley sobre Copyright y derechos afines, 1999. Recoge sus normas de actuación en temas de Copyright (actualizado en el sitio web) en relación a las iniciativas legales adoptadas tanto en Irlanda como en la UE.

<http://www.libraryassociation.ie/policy/copyright.htm>

Reino Unido

Chartered Institute of Library and Information Professionals (UK)

Esta asociación profesional facilita un esbozo de los aspectos relacionados con el comercio electrónico que afectan a las bibliotecas. Ofrece información útil de carácter general, pero no proporciona una orientación adecuada.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/ity2525.html

Chartered Institute of Library and Information Professionals (UK)

Notas orientativas sobre el uso de software de filtro en las bibliotecas. Breve orientación que llama la atención sobre los deberes y responsabilidades de las bibliotecas con respecto al uso del software de filtrado. Incluye un análisis de la situación legal en el Reino Unido, la confidencialidad y la privacidad, la educación de usuarios, los niños, las bibliotecas como lugares de trabajo, y las implicaciones legales del uso de software de filtrado.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/filter2.html

Chartered Institute of Library and Information Professionals (UK)

El uso de software de filtro en bibliotecas. Recoge un breve esbozo de la postura de la Library Association respecto al uso de programas de filtros en las bibliotecas.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/filter.html

Chartered Institute of Library and Information Professionals (UK)

Libertad intelectual y censura, 1998. Una amplia declaración sobre la independencia que tiene el bibliotecario para determinar la colección y establecer el acceso a la información. Nos permite conocer el punto de vista que mantienen los profesionales ingleses sobre este asunto.

http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/ifac.html

Chartered Institute of Library and Information Professionals Copyright Alliance (LACA)

Posición de la LACA sobre Copyright en el entorno digital. Se trata del organismo que ejerce mayor presión en el campo de los profesionales de bibliotecas, información y archivos sobre temas de Copyright. En gran medida, se basa en la posición que mantiene la IFLA sobre Copyright en el entorno digital.

<http://www.cilip.org.uk/committees/laca/laca.html>

EARL Network Services Policy Task Group

Ha editado una serie de diferentes números en temas tales como filtros y normas de uso.

<http://www.ukoln.ac.uk/public/earl/issuepapers/>

Consejo Nacional del Consumidor

Protección de la privacidad personal – normas para la recogida y utilización de datos personales. Junio 2001. Orientaciones creadas por un grupo de consumidores del Reino Unido y que están dirigidas a todos aquellos que “coleccionan, procesan y usan” datos privados referidos a las personas – desde empresas a departamentos gubernamentales, y organizaciones de marketing. De fácil lectura y gran utilidad.

http://www.ncc.org.uk/pubs/personal_privacy.htm

Biblioteca Nacional de Gales

Política de Protección de Datos. Esta pequeña biblioteca nacional ha desarrollado unas detalladas normas de actuación, en consonancia con lo establecido con la UK Data Protection Act 1998. Puede servir de modelo para diferentes tipos de bibliotecas.

http://www.llgc.org.uk/gwyb/dpa/dp_policy.pdf

Oficina de envíos electrónicos

E-Government: Authentication framework. December 2000. Forma parte del Plan del Gobierno para la Era de la Información en el Reino Unido, este documento establece un marco para la autenticación de las operaciones realizadas online con los proveedores de servicios del sector público.

<http://www.e-envoy.gov.uk/publications/frameworks/authentication/authentication.htm>

Tribe, A.

UKOLN presentation: Public library websites and the Data Protection Act 1998. Esta presentación pone énfasis en prácticas de calidad que deben tenerse en cuenta por parte de los gestores de páginas web de bibliotecas públicas para asegurarse el cumplimiento de la ley en el terreno de la protección de datos.

<http://www.ukoln.ac.uk/public/events/managing/tribe/plwmw2000/>

University of Leicester, University Library.

Data Protection Statement. 20 February 2001. Esta declaración es un buen ejemplo de una aproximación de una biblioteca universitaria al tema de la protección de datos en consonancia con lo establecido por la UK Data Protection Act 1998. Un tanto breve, pero puede servir como punto de partida.

<http://www.le.ac.uk/li/libservices/dataprot.html>

Volver a la página de [Inicio](#)

SECCIÓN 3 – PAUTAS TÉCNICAS

DIGITALIZACIÓN

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta se ocupa de los temas que tienen que ver con el proceso de digitalización, entre los que se incluyen: iniciativas de políticas gubernamentales, planificación, Derechos de Propiedad Intelectual, formatos de archivo, hardware y software, descripción de recursos, protección de imágenes, organización del trabajo, costes, personal, formas de acceso, evaluación, OCR.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

La digitalización de materiales 'tradicionales' – letra impresa, imágenes, etc. – viene a sumarse a los esfuerzos que se están realizando en toda Europa para la recogida y creación de colecciones digitales del patrimonio cultural. Todo este proceso supone una contribución esencial a los objetivos marcados en el Plan de Acción eEuropa. Las bibliotecas colaboran cada vez más con otras 'instituciones de la memoria', como son los museos y salas de exposiciones, en la creación de materiales digitalizados para ponerlos a disposición del mayor número posible de sus usuarios. De este trabajo se pueden beneficiar todos los sectores de la población. El desarrollo de planes de digitalización permite que ciudadanos que antes nunca habían utilizado sus servicios, se acerquen a las bibliotecas públicas, y participen, como usuarios mejor formados, de las oportunidades que nos ofrece el mundo interconectado en el que vivimos en la actualidad. En este nuevo contexto son factores determinantes el ser propietario de contenidos, y contar con la formación necesaria para crear nuevos contenidos.

Cuestiones tales como la complejidad, la escalabilidad (el uso por parte de un mayor número de personas), y la sostenibilidad (viabilidad a largo plazo y por tanto revalorización de la inversión), hacen cada vez más patente que de cara al futuro sea necesario diseñar y gestionar servicios de información interconectados, al menos a escala nacional. La planificación de tales servicios está en una fase avanzada en algunos países (por ejemplo Dinamarca y Reino Unido). Será de gran importancia el asegurar que las bibliotecas públicas participen plenamente en estos desarrollos; la digitalización de sus fondos aportará una valiosa contribución a la riqueza digital de la nación.

PUATAS DE BUENA PRÁCTICA

El proceso de digitalización parece sencillo a simple vista, sólo se precisa de un ordenador y de un escáner relativamente poco costosos, además de un software normalizado para crear una copia digital de cualquier material que se pueda leer. Sin embargo, este proceso reviste mayor complejidad cuando se incluyen temas como por ejemplo la calidad de la imagen final, el formato que se utilice para su almacenamiento, su descripción, el uso que se le pretenda dar y su conservación. La gran simplicidad de las operaciones que se precisan puede llevar a los responsables de la toma de decisiones y al personal técnico poco experimentado a pensar de forma errónea que se podrá desarrollar fácilmente un programa de digitalización con bajo coste. No será así. Por encima de todo, un proyecto de digitalización precisa de una planificación y gestión meticolosas de principio a fin.

La distribución de los materiales digitalizados a los usuarios finales puede ser relativamente sencilla, puesto que el desarrollo del Internet y el World Wide Web han proporcionado la infraestructura, el software y las normas técnicas necesarias. Sin embargo, la misma facilidad con la que se puede acceder a Internet plantea algunas dificultades. Por ejemplo, si no se piensa ofrecer las imágenes gratuitamente, se necesitará un software y unos mecanismos más sofisticados para controlar los ingresos económicos o hacer frente a cualquier violación de los derechos de propiedad intelectual. Además, cuando se produce un aumento del número de imágenes de la colección, la organización de la misma se convierte en una cuestión de gran importancia – igual que la biblioteca debe asegurar que los libros en las estanterías siguen una sistemática, de la misma manera las imágenes digitalizadas deben

clasificarse en categorías y describirse utilizando una terminología normalizada para que de esta manera puedan ser localizadas por los usuarios.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Los planes de futuro del proceso de digitalización de materiales en las bibliotecas públicas dependen en gran medida de las acciones llevadas a cabo como respuesta a las cuestiones normativas y políticas de actuación. Especialmente la colaboración debe tener como resultado una adopción generalizada de las normas para que sea factible la interoperabilidad entre las colecciones. Lo ideal sería una situación en la que el usuario puede buscar y visualizar cualquier imagen, descargarla y usarla sin tener que saber dónde se localiza la colección, y sin tener que realizar ninguna modificación en la pantalla de su escritorio. Esto implica no sólo la adopción de normas técnicas, sino además una modificación de los aspectos legales.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Esta Pauta se ocupa de los siguientes temas:

[Iniciativas gubernamentales relativas a normas y políticas de actuación](#)

[Planificación](#)

[Derechos de Propiedad Intelectual](#)

[Formatos de archivo](#)

[Hardware y software](#)

[Descripción de recursos](#)

[Organización del trabajo](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

La digitalización de materiales 'tradicionales' – letra impresa, imágenes, etc. – viene a sumarse a los esfuerzos que se están realizando en toda Europa para la recogida y creación de colecciones digitales del patrimonio cultural. Esta Guía Digitalizada pone énfasis en la digitalización de imágenes (incluidas las imágenes de documentos textuales), así como cualquier otro tipo de soporte (p.e. los archivos sonoros).

Iniciativas sobre normativas y políticas de actuación desarrolladas por las administraciones

En Europa se ha llegado al convencimiento de que la digitalización ofrece grandes oportunidades estratégicas, por lo que debe de ponerse en práctica en toda su amplitud. La Comisión europea ha declarado que desempeñará labores de coordinación en estas actividades que se muestran como imprescindibles. Por ejemplo ha declarado que: 'La digitalización es un primer paso esencial en la generación de contenidos digitales que avalen la conformación de la Europa digital. Es una actividad esencial para la conservación del patrimonio cultural europeo, que proporciona un mejor acceso por parte del ciudadano a ese patrimonio, que intensifica la educación y el turismo, y es también esencial para el desarrollo de las industrias de contenido electrónico.' El papel crítico que juega la digitalización se reconoció en [eEurope 2002 Action Plan](#) ratificado por los Estados Miembros en el Consejo Europeo de Feira en Junio de 2000. Esto sitúa la digitalización como uno de los principales objetivos del [concepto de eEuropa](#). Cuenta, además, con una línea de acción específica sobre [contenido digital](#). Un acontecimiento clave fue la reunión celebrada en Lund, Suecia, en abril de 2001 en la cual se acordó que la coordinación de las iniciativas nacionales era deseable y necesaria. Se afirmó que 'la digitalización proporciona un mecanismo clave en la explotación del patrimonio europeo y en el apoyo de la diversidad cultural, la educación y la generación de industrias de contenidos. A pesar de que los Estados Miembros estaban invirtiendo en proporcionar acceso a su patrimonio cultural aún existen muchos obstáculos para el éxito a corto y largo plazo de estas iniciativas. Estas barreras incluyen las diferentes maneras de abordar la digitalización, los riesgos relacionados con el uso de tecnologías inapropiadas y de normas inadecuadas, los retos que plantea la conservación a largo plazo y el acceso a los documentos digitales, la falta de coherencia en el tratamiento de los derechos de propiedad intelectual (IPR), y la falta de coordinación entre los programas culturales y los programas de nuevas tecnologías.

La Reunión de Lund llegó a la conclusión de que estos obstáculos se podían superar y los objetivos del [Plan de Acción eEuropa](#) podrían avanzar si los Estados Miembros fueran capaces de

- establecer un foro continuo de coordinación
- apoyar el desarrollo de un punto de vista europeo sobre políticas y programas
- desarrollar mecanismos para el fomento de prácticas de calidad y compatibilizar el desarrollo de la práctica con la teoría
- trabajar de forma cooperativa para que el patrimonio europeo científico y cultural digitalizado sea visible y accesible.

[MINERVA](#), Red de Calidad financiada por el IST Programme que cuenta con la participación inicial de siete ministerios o similares organismos nacionales. Sirve de marco de trabajo en común para el Plan de Acción de Lund y sus grupos de trabajo. A corto plazo MINERVA pretende extender su red a todos los Estados Miembros, con el objetivo de asegurar que las políticas de digitalización tengan impacto a nivel local.

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

El FP6 cultural workplan establece como prioritario que se reduzcan los costes de digitalización en un 50% por medio de técnicas automatizadas, lo cual incidirá en la capacidad de las instituciones locales para generar contenidos.

Los principios acordados en Lund y otros documentos relacionados están disponibles en [CORDIS](#), el web oficial de la Comisión Europea. Dentro del ámbito nacional encontramos servidores Web con recursos adicionales como el británico [The People's Network](#). En la siguiente dirección web se puede localizar el informe de la reunión mantenida en Londres en Julio de 2001 para tratar diversos temas de relevancia y donde se incluyen enlaces a documentos clave <http://www.cultivate-int.org/issue5/giants/>.

Puntos a destacar:

- Las llamadas instituciones de la memoria (bibliotecas, archivos, museos, galerías, oficinas de registro, etc.) comparten intereses comunes en la digitalización de materiales.
- La digitalización debe constituir una importante faceta de la planificación nacional e internacional de las infraestructuras de información.
- Las bibliotecas públicas han de poner especial cuidado en no infringir el Copyright cuando digitalicen materiales de los que no posean los derechos de copia, pero sobre los que al mismo tiempo querrán amortizar su inversión. (Véase [copyright](#))
- Se ha de tener en cuenta el Depósito Legal de los materiales digitalizados.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

El proceso de digitalización parece sencillo a simple vista, sólo se precisa de un ordenador y de un escáner relativamente poco costosos, además de un software normalizado para crear una copia digital de cualquier material que se pueda leer. Sin embargo, este proceso reviste mayor complejidad cuando se incluyen temas como por ejemplo la calidad de la imagen final, el formato que se utilice para su almacenamiento, su descripción, el uso que se le pretenda dar y su conservación. La gran simplicidad de las operaciones que se precisan puede llevar a los responsables de la toma de decisiones y al personal técnico poco experimentado a pensar de forma errónea que se podrá desarrollar fácilmente un programa de digitalización con bajo coste. No será así.

La entrega de materiales digitalizados a los usuarios finales puede ser relativamente sencilla, puesto que el desarrollo del Internet y el World Wide Web han proporcionado la infraestructura, el software y las normas técnicas necesarias. Sin embargo, la misma facilidad con la que se puede acceder a Internet plantea algunas dificultades. Por ejemplo, si no se piensa ofrecer las imágenes gratuitamente, se necesitará un software y unos mecanismos más sofisticados para controlar los ingresos económicos o hacer frente a cualquier violación de los derechos de propiedad intelectual.

Resulta importante destacar que a menudo la digitalización se entiende exclusivamente como la creación de *imágenes* digitales del original. Sin embargo se pueden llegar a emplear procedimientos más complejos que pretenden reflejar el *significado* del texto (o imagen o cualquier otro soporte) – como por ejemplo el Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) – del que se hablará más adelante.

Planificación

En primer lugar es necesario tener claro **por qué** razón se considera que es adecuada la digitalización, cuáles son los **criterios exactos de selección** y quién va a convertirse en el

principal **destinatario**. Aunque ninguna de estas cuestiones es de carácter técnico, sí resultan de gran importancia para el desarrollo del proyecto, y contribuyen a tomar la decisión sobre lo que debe digitalizarse. (Véase además [Contenidos culturales diversos](#)).

Hay que tener en cuenta los [Criterios de selección para la digitalización](#) de la Universidad de California. En este sentido, Lee (véase más abajo) resume las preguntas necesarias y sugiere el uso de una 'matriz de decisión'. En la misma línea, el '[Planning an Imaging Project](#)' de Colet también resulta de gran utilidad.

Se tiene que tener especialmente en cuenta el **ámbito** del proyecto – a veces no se considera convenientemente el esfuerzo que se requiere para la digitalización de materiales tradicionales, y en muchas ocasiones resulta prácticamente inevitable que sólo se puedan tratar una parte de los fondos. El coste, la dotación de personal y otros aspectos (véase más adelante) determinan las decisiones que se adopten.

Derechos de Propiedad Intelectual (véase además [copyright](#))

Sobre este tema podemos considerar dos aspectos:

- ¿Posee la biblioteca el derecho a realizar copias digitales? En el caso de que fuera necesario obtener los derechos de copia sobre el material que se quiere digitalizar, en este caso el proceso sería largo y costoso.
- ¿Qué tipo de derechos pretende imponer la biblioteca sobre las imágenes digitalizadas? ¿Se podrá acceder de forma gratuita a todas las imágenes, o se mostrará una imagen previa y se establecerá algún tipo de tarifa para poder visualizarla con una alta definición?

Formatos de archivo

El resultado del proceso de digitalización es una imagen, o cualquier u otro soporte de información, en formato digital. Sin embargo existen numerosos formatos, por lo que deberemos elegir con detenimiento uno de ellos. Hay que recordar que es normal tener tanto la copia original como otra destinada al acceso público, y es conveniente que estén en formatos diferentes. Los formatos más comunes utilizados para los proyectos de digitalización son el formato TIFF (para los originales, con una alta resolución) y JPEG o GIF (para las copias accesibles al público), pero existen diferentes versiones de cada uno de esos formatos. Se tienen que tener en cuenta los criterios adoptados en C. W. Brown and B. J. Sheperd. '*Graphics File Formats, Reference and Guide*'. Greenwich, Connecticut, USA: Prentice Hall, 1995, tal como se describen en '*File Formats for Digital Masters*' de Franziska Frey [Guides to Quality in Visual Resource Imaging series](#), de EEUU).

Existe una gran diversidad de formatos disponibles, aunque en la práctica la elección puede estar bastante limitada. Se recomienda tomar ejemplo de otros proyectos y pedir asesoramiento a expertos.

Digitalización: hardware y software

A grandes rasgos, los componentes de hardware son:

- **Scanners.** Los escáner de sobremesa más sencillos no son los más adecuados para los volúmenes encuadernados y pueden dañar el material bibliográfico. Resulta ventajoso utilizar un alimentador de páginas, cuando sea factible separar los originales, ya que de esta manera se agiliza el proceso y se mejora la resolución. Podemos encontrar escáner especializados para digitalizar diapositivas y microformas. Don Williams ha redactado una [guía](#) de selección de escáner en la serie US *Guides to Quality in Visual Resource Imaging*.
- **Cámaras digitales.** Cuando resulte complicado abrir completamente el libro, o cuando el material es muy delicado, las cámaras son mucho más adecuadas que los escáner ya que evitan el contacto físico entre los equipos y el original. Será necesario construir o comprar un atril para los libros, y proporcionar una luz tenue de baja potencia.

Para los **soportes no visuales**, tales como grabaciones sonoras, se deben adquirir equipos que proporcionen productos digitales desde documentos analógicos.

El **software** utilizado en el proceso de digitalización también se deberá elegir con sumo cuidado. Debemos tener en cuenta los siguientes procesos: captura, procesamiento y la distribución - nos detendremos en el último de ellos más adelante. El software de captura de imágenes se suele comprar junto con el hardware, lo cual puede ser una buena solución. Debe seguir normas comunes (p.e. TWAIN) y contemplar funciones básicas como por ejemplo la vista preliminar - lo cual permite modificaciones sin tener que escanear el documento completamente. Los soportes de información son los formatos elegidos. La gama de software de procesamiento de imágenes varía desde los más sencillos a los más sofisticados, dependiendo de la finalidad del uso. Por una parte, en algunos proyectos no se decide procesar las imágenes capturadas. Mientras que en otros, por el contrario, se decide retocar las imágenes para eliminar las deficiencias que pueden aparecer en el original o se opta por ajustar manualmente la gama de colores.

La elección del hardware y software más apropiado puede verse condicionada por una serie de diversas consideraciones, entre las que podemos destacar: los costes de compra y mantenimiento, facilidad de uso (necesidad de formación especializada), requisitos de producción, adaptabilidad y capacidad de ampliación, capacidad (calidad y variedad de productos), cumplimiento de normas, fiabilidad, etc.

Descripción de Recursos

Resulta esencial que el material digitalizado se catalogue correctamente y que se disponga de unos metadatos adecuados. Los bibliotecarios han de tener en cuenta las tradiciones catalográficas de otras disciplinas profesionales (el uso por parte de la comunidad archivística de la Descripción de Archivos Codificada -EAD-), así como los últimos enfoques sobre metadatos en el entorno electrónico (especialmente el Dublín Core). Lee dedica bastantes páginas a estos temas y se puede encontrar información al respecto en el New Opportunities Fund del Reino Unido, NOF-digitise 'Technical Standards and Guidelines'. (Véase además [descripción de recursos](#)). Aparte de metadatos descriptivos resulta necesario también desarrollar o adoptar clasificaciones en lo que se refiere a lengua del documento, localización geográfica, derechos, valoraciones, versión y educación.

Protección de Imágenes

En este apartado se consideran dos temas principales:

- La preservación de imágenes a largo plazo, o conservación del soporte digital. Existe gran cantidad de información sobre este tema. Un punto de partida podría ser la página web [European Commission on Preservation and Access](#).
- La protección de derechos, por ejemplo para prevenir el uso no autorizado. En este punto podemos encontrar diferentes técnicas, como es el caso de los sistemas de protección contra copia (**watermarking**) y la **codificación** o **encriptación**. Existen en el mercado diversos sistemas comerciales para este propósito, p.e. [Digimarc](#), para el que podemos encontrar un [manual de uso](#) de su funcionamiento tecnológico.

(Véase además [copyright](#))

Organización del trabajo

¿Realizado por la propia biblioteca o Subcontratado?

La cuestión esencial sobre el desarrollo del trabajo de digitalización es si el proyecto será llevado a cabo por la propia biblioteca o bien se subcontrata a una empresa externa. Las circunstancias específicas pueden condicionar el rumbo de los trabajos, pero se deben considerar los siguientes puntos.

Ventajas del trabajo interno:

- Control total sobre los materiales y el procesamiento
- Los materiales no corren el riesgo de daños en el transporte
- Rápido asesoramiento respecto a la calidad del producto

- Rápida respuesta debido a la evaluación formativa (véase más adelante)
- Pueden resultar más económico, pero resulta difícil precisar su coste exacto
- Desarrollo de experiencia profesional por parte del propio personal de la biblioteca
- La biblioteca es la propietaria del hardware y el software
- No existen obligaciones contractuales respecto a terceros en el caso de que surjan dificultades.

Las ventajas de contratar los servicios de empresas externas:

- La gestión detallada de todo el proceso queda bajo responsabilidad del contratista
- No es preciso que la biblioteca cuente con unos requerimientos de hardware, o software específicos (excepto de los que sean precisos para poder visualizar las imágenes)
- Se basan en la experiencia y conocimientos técnicos que posee el suministrador
- No es necesario invertir tiempo y dinero en la formación del propio personal
- Los costes están especificados desde el inicio
- Se llega a emplear el hardware y el software más actualizado del mercado.

En el caso de que nos decidamos a estudiar la posibilidad de contratar las tareas de digitalización a una empresa externa, podemos acudir al directorio: '[Document Management Guide and Directory](#): a comprehensive guide to document management and a comprehensive directory of products and services for imaging and document management' 11th edition, 2000. ISBN 0-9537954-0-3, ISSN 1366-6584.

Organización del Trabajo General

Las diferentes fases de los trabajos de digitalización deben planearse detenidamente. Lee se ocupa de este tema detalladamente.

Costes

Resulta imposible ofrecer una estimación general de los costes, ya que inciden una gran variedad de factores. En su encuesta a nivel mundial, Gould y Ebdon calcularon en 1999 que el coste medio de página digitalizada ascendía a US\$7.72 (desde US\$0.12 a US\$15), por libro US\$70.66 (desde US\$28 a US\$154) y por ejemplar de publicación periódica US\$14 (desde US\$14 a US\$14). El [trabajo](#) realizado por S. Tanner y J. Lomax-Smith contiene consejos e ideas de gran utilidad.

Personal

En algunas bibliotecas se cuenta con la ventaja de contar con personal con la formación suficiente para acometer un proyecto de tales características, sin embargo en la mayoría de los casos resulta necesaria una formación al respecto.

Medios de distribución

El sistema más común de difusión en la actualidad es el World Wide Web. Las bibliotecas pueden contar con su propio servidor, mantenido por la administración de la que dependen o bien a través de empresas de suministro de servicios.

Por lo general resulta más conveniente almacenar las imágenes en una base de datos. En el caso de grandes colecciones, o donde los metadatos u otros requisitos son complejos, será mejor utilizar un paquete informático especializado. (Por ejemplo, véase [inVisage](#) de [iBase](#), ahora comercializado por el proveedor de sistemas de bibliotecas, [Talis](#)).

Evaluación

La evaluación de la calidad de la imagen (y lo equivalente para soportes no visuales) es un tema de suma complejidad que requiere de conocimiento experto. Es recomendable la consulta de una fuente experta, como por ejemplo '[Measuring Quality Of Digital Masters](#)' de Franziska Frey en la publicación periódica US *Guides to Quality in Visual Resource Imaging*.

Reconocimiento Óptico de Caracteres

El OCR se ha venido utilizando en muchas bibliotecas para la digitalización tanto de archivos catalográficos como de documentos primarios. El software más actual es capaz de realizar

una interpretación exacta de los originales aunque éstos presenten una calidad deficiente, no obstante siempre seguirá siendo necesaria la comprobación por parte del hombre. Es evidente que el proceso de digitalización se hará más complicado si queremos preservar el formato; como por ejemplo la distribución entre las distintas partes del texto o información contenida en tablas. Entre los paquetes de OCR que comúnmente se usan en bibliotecas cabe destacar el [OmniPage Pro](#) de Scansoft y el [TypeReader Pro](#) ExperVision.

El estado de la cuestión varía notablemente de una biblioteca a otra. Algunas dirigen proyectos de digitalización muy complejos, mientras que otras carecen de experiencia en este campo. Así pues, se produce una oportunidad para compartir conocimientos y prácticas de calidad.

Las bibliotecas públicas han participado en debates en el ámbito europeo así como en reuniones de toma de decisiones y conferencias. La mayor parte de estas actividades han sido financiadas a través de la DGXIII y los programas de patrimonio cultural. Es menor la participación de las bibliotecas europeas cuando el énfasis se sitúa en otros temas (por ejemplo, educación).

Se han digitalizado una ingente cantidad de documentos en todo el mundo. Especialmente en las bibliotecas norteamericanas (véase [Links](#)).

SITUACIÓN EN EL FUTURO

El futuro de la digitalización de materiales en las bibliotecas públicas se encuentra estrechamente ligado a las acciones que se tomen en respuesta a las áreas de actuación (véase más arriba). Especialmente la colaboración debe tener como resultado una adopción generalizada de las normas para que sea factible la interoperabilidad entre las colecciones. Lo ideal sería una situación en la que el usuario pueda buscar y visualizar cualquier imagen, descargarla y utilizarla sin tener que saber dónde se localiza la colección y sin tener que realizar ninguna modificación en la pantalla de su escritorio. Esto implica no sólo la adaptación de normas técnicas, sino además una modificación de los aspectos legales.

Los avances técnicos en esta área se centrarán sobre (a) unos escáner y cámaras digitales cada vez más sofisticados, y con precios más bajos, y (b) acuerdo a nivel internacional sobre normas que faciliten la interoperabilidad (anteriormente mencionado en este trabajo).

Los aspectos organizativos incluyen el desarrollo de depósitos o archivos (que pueden localizarse en la biblioteca pública – el 'archivo o acervo comunitario') y, relacionado con eso, la colaboración en la conservación de documentos digitales. (El documento [Digital Preservation Coalition](#) se ocupa de tales aspectos). Aún no se ha encontrado un soporte que perdure a efectos de la conservación a largo plazo, aunque este punto ha de resolverse a medio plazo.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Internacional

UNESCO Memory of the World.

http://www.unesco.org/webworld/mdm/index_2.html

UNESCO Memory of the World programme.

Almacenamiento y Acceso a Datos: La Solución para el Documento Compuesto

http://www.unesco.org/webworld/mdm/czech_digitization/doc/intro.htm

Bibliotheca Universalis

Esta iniciativa, un proyecto modelo del G-7 para la Sociedad de la Información, dispone de una lista de los proyectos más importantes de digitalización por países

<http://www.kb.nl/gabriel/bibliotheca-universalis/digit.htm>

IFLA

Ha desarrollado una gran actividad a través de sus programas de Preservación y Conservación ([PAC](#)) y la Disponibilidad Universal de las Publicaciones ([UAP](#))

Estudios básicos nacionales

A raíz del acuerdo firmado en Lund (véase más arriba) cada uno de los Estados Miembros de la CE están preparando un estudio general sobre programas y normas de actuación a nivel nacional y regional sobre la digitalización de contenidos culturales y científicos.

Ejemplos de Estados Miembros

Alemania

Ulm

Servidor de la biblioteca pública de Ulm con acceso a documentos digitalizados.
<http://www.stadtbibliothek.ulm.de/>

Dinamarca

Danske Billeder

Colección de fotos antiguas de interés local.
<http://www.danskebilleder.dk/>

España

Proyecto CODEX

Digitalización del patrimonio bibliográfico de las Bibliotecas Públicas del Estado
<http://www.bcl.jcy.es/correo/Correo5/Noticias5.html#1>

Programa de digitalización de prensa local, desarrollado por el Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona
<http://www.diba.es/biblioteques/Projectes/Prj14-c1.asp>

Biblioteca Virtual Pio Tejera (Biblioteca regional de Murcia)

Creación de una biblioteca virtual que contempla la totalidad de la bibliografía de la región desde los siglos XV al XVII, recoge y digitaliza todas aquellas obras que se incluyen en el patrimonio bibliográfico de Murcia).

<http://www.bibliotecaregional.carm.es/servicios/proyectos/piotejera.html>

Biblioteca Regional Valenciana: proyecto BIVALDI:

Biblioteca Virtual del patrimonio bibliográfico.
<http://bv2.gva.es/>

Estonia

Index Scriptorum Estoniae

La Biblioteca Nacional de Estonia facilita el acceso a la base de datos Index Scriptorum Estoniae (ISE), a través de Internet. Se trata de una base de datos conjunta de las referencias que contienen las bases de datos Procite (11 bases de datos de materias diversas). Todas las bibliotecas del país, incluidas las bibliotecas públicas, pueden acceder a la misma a través de la página principal de la Biblioteca Nacional de Estonia. Un servicio muy demandado.

<http://www.nlib.ee>, o <http://www.ise.nlib.ee>

Portal temático de la Biblioteca Nacional de Estonia

Para elegir los enlaces, se tuvo en cuenta el perfil requerido por la Biblioteca Nacional y, por esta razón, el portal temático no muestra, por ejemplo, direcciones Web de recursos tecnológicos. Recopila documentos Web, en su mayoría extranjeros, por orden alfabético y clasificados por temas. Utilizado igualmente por las bibliotecas públicas.

<http://www.nlib.ee/>

Servicios electrónicos de la Biblioteca Nacional de Estonia

Visitas virtuales a la biblioteca. Información y servicios que ofrece la biblioteca, préstamo interbibliotecario, asignación de los números de ISBN, ISSN y ISMN para las publicaciones, el catálogo ESTER del consorcio ELNET (http://helios.nlib.ee/screens/mainmenu_est.html) y otras bases de datos electrónicas creadas por la Biblioteca Nacional. Disponibles al público en general de forma gratuita.

<http://www.nlib.ee/teen/eteen.html>

Francia

Lyon

Proyectos de digitalización de la biblioteca pública de Lyon con una descripción de cómo se llevaron a cabo.

<http://www.addnb.org/fr/docs/numlyon.htm>

"Provenance" base de datos en Lyon

Augura en convertirse en una biblioteca digital de gran utilidad que se suma a la creciente oferta internacional de materiales y recursos online sobre el libro antiguo.

<http://www.bm-lyon.fr/>

Hitos y trabajos de los proyectos de digitalización de bibliotecas, en francés:

<http://www.addnb.org/fr/docs/numproj.htm>

http://www.culture.gouv.fr/culture/mrt/numerisation/fr/f_04.htm

<http://www.culture.fr/culture/mrt/numerisation/fr/dll/index.htm>

Hungría

La Biblioteca Digital John von Neumann (de la Casa Neumann) se fundó a finales de 1997. La labor principal de esta empresa es participar en la digitalización del patrimonio cultural del país, coordinar todas las actuaciones relacionadas y gestionar los servicios en red creados en estos proyectos de digitalización.

<http://www.neumann-haz.hu>

La Biblioteca Electrónica húngara (MEK)

Uno de los proyectos del Programa Nacional húngaro para el Desarrollo de las Infraestructuras y la Biblioteca Nacional de Hungría (Országos Széchényi Könyvtár), pretende convertirse en la colección más importante de documentos electrónicos bajo dominio húngaro, con fines educativos, de investigación científica y culturales.

<http://www.mek.iif.hu/>

Proyectos digitales nacionales

<http://www.nkom.gov.hu/>

Reino Unido

Going Digital: cuestiones de digitalización para bibliotecas públicas

<http://www.ukoln.ac.uk/public/earl/issuepapers/digitisation.htm>

Gould, Sara and Ebdon, Richard

'IFLA/UNESCO Survey on Digitisation and Preservation'

http://www.unesco.org/webworld/mdm/survey_index_en.html

Lee, Stuart D.

'Digital imaging: a practical handbook' London: Library Association Publishing, 2000. ISBN 1-85604-353-3

Leeds

Colección Fotográfica sobre Historia Local

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

The nof-digitise Programme

<http://www.nof-digitise.org/>

y sus Pautas y Normas Técnicas (Technical Standards and Guidelines)

<http://www.ukoln.ac.uk/nof/support/manual/>

Powys

Proyecto de Historia Digital

<http://history.powys.org.uk/>

República Checa

Archivos y Biblioteca Digital

Su principal objetivo es la creación de una biblioteca y archivo digital para la conservación y el acceso de documentos de gran valor depositados en bibliotecas, archivos, museos y diversas colecciones del país. http://www.nkp.cz/o_knihovnach/English/LPIS4.htm

Volver a la página de [Inicio](#)

DESARROLLOS EN LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

SUMARIO

ÁMBITO

Se ocupa de la gama de funciones disponibles en los diferentes modelos de los Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria (SIGB) más allá de las utilidades básicas, y de los efectos de las nuevas tecnologías sobre dichas funciones.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Los gestores de biblioteca pública tienen que sopesar el coste que conllevan las nuevas versiones de SIGB, con relación a otras necesidades de su presupuesto. Las Nuevas Tecnologías resultan caras, especialmente en sus fases iniciales, pero a la vez pueden reducir costes de personal. Es posible que la Tecnología actual quede rápidamente obsoleta.

Los SIGB ya vienen usándose en muchas partes de Europa. Los módulos más utilizados en la actualidad son:

- OPAC
- Circulación y base de datos de lectores
- Catalogación y control de autoridades
- Adquisiciones

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Los avances en el campo de los SIGB se relacionan con el desarrollo de otras funcionalidades que vayan más allá de los módulos básicos o tradicionales, tales como:

- peticiones de renovación y telemensajes;
- rotación e intercambio de fondos;
- almacenamiento y recuperación automatizados;
- préstamo interbibliotecario y suministro de documentos;
- gestión de información local;
- búsqueda en OPACs a través de Z39.50;
- sistemas de gestión de información;

Los bibliotecarios deben también tener en cuenta los desarrollos tecnológicos en el campo de la Identificación por radiofrecuencia (RFID), ya que pueden afectar radicalmente las funciones básicas de los SIGB y otras tareas del trabajo cotidiano en las bibliotecas, como son:

- adquisiciones;
- préstamos y devoluciones;
- sistemas antihurto;
- localización de ejemplares perdidos.

Estas innovaciones permiten por primera vez a los usuarios sacar en préstamo y devolver libros sin necesidad del personal bibliotecario. Esto afectará las plantillas de personal y a los sistemas de contratación en las bibliotecas públicas. Sin embargo la introducción de esta nueva tecnología se encuentra en una etapa inicial y todavía no es posible calcular sus efectos.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Las nuevas tecnologías todavía se encuentran en fase de desarrollo, por lo que probablemente en un futuro próximo se abaratarán los costes y aumentará su eficacia. Además de lo mencionado anteriormente, pueden afectar a gran parte de los trabajos que se desarrollan en la biblioteca. Por ejemplo, se pueden combinar con la tecnología de las tarjetas inteligentes para agilizar el pago de pequeñas sanciones y multas, y para aliviar a las bibliotecas de los problemas de autenticación de usuarios.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas que abarca esta Pauta son:

[Renovaciones automatizadas y telemensajes](#)

[Gestión de fondos](#)

[Sistemas automatizados de almacenamiento y recuperación](#)

[Préstamo interbibliotecario y suministro de documentos](#)

[Gestión de información local en soporte digital](#)

[Sistemas de Gestión de Información](#)

[Localización de recursos](#)

[Acceso guiado](#)

[Acceso a los contenidos](#)

y además estudia la aplicación de la [RFID](#) en los módulos tradicionales.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Los temas tratados en esta DGM afectan al trabajo interno de las bibliotecas, y por lo general no se les ha prestado atención por parte de las políticas de las administraciones centrales o por parte de las políticas formuladas por organismos internacionales como la UE, excepto en la medida en que todas las entidades financiadas con fondos públicos tienen el deber de utilizar el dinero que se les asigna de la manera más rentable posible.

Dicho esto, las bibliotecas se enfrentan a decisiones difíciles:

- Los Sistemas Integrados de Bibliotecas más actuales son eficaces pero su instalación y mantenimiento son caros. Conseguirán reducir los costes de personal, aunque a veces este aspecto ha sido sobrevalorado y todavía no se han instalado en las suficientes bibliotecas para conocer su potencial.
- Para obtener el óptimo rendimiento de los diferentes módulos de un SIGB se presupone, al menos, un cierto tamaño mínimo.
- La capacidad de actuación de la biblioteca es limitada. Puede elegir entre los distintos sistemas disponibles en el mercado, pero tiene poca influencia en el producto final.
- Los desarrollos tecnológicos se rigen por las necesidades del mercado y no por las de las bibliotecas, que al ser unos pequeños protagonistas, tan sólo se pueden beneficiar de unos sistemas diseñados originariamente para atender las necesidades de otro tipo de organizaciones. No pueden impedir la obsolescencia de la tecnología, como ocurre con los códigos de barras, aunque respondan a sus necesidades.
- Las organizaciones comerciales miden la adecuación de un avance tecnológico por criterios de rentabilidad. ¿Qué criterios deben usar las bibliotecas?

El concepto de SIGB no es nuevo y algunas bibliotecas ya han hecho uso de un segundo o tercer sistema, aunque un breve repaso puede resultar de utilidad. En los sistemas integrados un registro identifica un libro, que se origina cuando se formula un pedido al proveedor o librería, y se completa cuando se cataloga. Cuando se solicita en préstamo, el registro que identifica al usuario se enlaza con el del libro.

Los módulos básicos se conocen como:

- OPAC, catálogo de acceso público.
- Circulación, que incluye la base de datos de lectores.
- Catalogación y control de autoridades.
- Adquisiciones.

Tal sistema presenta varias ventajas:

- No es necesario el crear y actualizar diferentes registros para el mismo ejemplar.
- Se comete un menor número de errores.
- Los usuarios del sistema, el personal bibliotecario y los lectores, disponen de toda la información necesaria en un único lugar.

Esta Pauta estudiará algunos de los temas relacionados con el amplio desarrollo de los SIGB, que han surgido recientemente, y que, a pesar de estar disponibles en el mercado, se puede decir que se encuentran todavía en una fase inicial. Estos son:

- módulos adicionales que se le pueden agregar.
- notables mejoras tecnológicas de los módulos tradicionales, i.e. Identificación por Radio Frecuencia ([RFID](#)).

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las funciones tradicionales de los SIGB se describieron con anterioridad, en la actualidad son muchas las bibliotecas que requieren y precisan los siguientes módulos adicionales:

- OPAC accesible vía Web.
- Renovaciones automatizadas a través de voz y telemensajes.
- Gestión de fondos.
- Sistemas automatizados de Almacenamiento y Recuperación.
- Préstamo Interbibliotecario y suministro de documentos.
- Control de publicaciones seriadas.
- Gestión de información local en formato digital.
- Búsqueda en OPACs a través de Z39.50.
- Sistemas de Gestión de Información.

OPAC accesible vía Web

La mayoría de los Sistemas Integrados de Bibliotecas poseen un módulo OPAC (online public access catalogue) y en caso contrario, su instalación ha de ser prioritaria. Muchas bibliotecas también disponen de acceso a sus catálogos en Internet para búsquedas remotas y la mayoría de los proveedores de SIGB cuentan con un módulo que así lo permite. (Véase además [descripción de recursos](#).)

Renovaciones a través de voz /telemensajes (por procedimientos automáticos).

Los desarrollos en el campo de la telefonía, la utilización de mensajes grabados y las conexiones entre ordenadores y línea telefónica, hacen que se puedan grabar y escuchar mensajes telefónicos sin la intervención de ninguna persona.

Las llamadas que se reciben se pueden contestar por medio de un sistema que atienda las peticiones de renovación. Los usuarios escuchan un mensaje grabado en el que se les pide que presionen determinadas teclas en su teléfono para seleccionar distintas opciones. De este modo, se conduce el proceso de petición de renovación y en un momento determinado se les solicita que pulsen el código del artículo prestado y su código de usuario.

Los mensajes emitidos por la biblioteca para los usuarios se graban mediante telemensajes. Un sistema de mensajes a través de voz realizará regularmente revisiones del módulo de circulación para identificar aquellos socios de la biblioteca con los que haya que contactar. El sistema tecleará el número de teléfono del usuario y emitirá el mensaje grabado apropiado, p.e. puede usarse para informar sobre artículos sobrepasados o reservas. Los telemensajes salientes se emitirán desde un PC dedicado, conectado a la red de la biblioteca y a tantas líneas telefónicas como sean necesarias. En el caso de que se produzca un retraso en la emisión de los mensajes por esta vía, se imprimirán las cartas automáticamente para su envío por correo postal.

Debido a la legislación de protección de datos puede ser necesario solicitar una autorización expresa a los usuarios para que puedan beneficiarse de este servicio. Existe una [breve descripción](#) de un sistema de este tipo actualmente en funcionamiento. Ejemplos de sistemas disponibles en el mercado con módulos de este tipo son: el sistema [Galaxy](#) de DS Ltd, el sistema [Dynix](#) de Epixtech, y [Talismassage](#).

Gestión de fondos

Los modernos SIGB ofrecen información sobre el rendimiento de la colección en lo que se refiere a número de préstamos, y hacen posible constatar si el fondo bibliográfico está alcanzando los niveles esperados de préstamo durante su periodo de utilización. (Véase además [indicadores de rendimiento](#).)

- La información puede recogerse en función de sucursales concretas o por temas. Ello nos permite un conocimiento más en detalle de qué libros se usan y dónde se usan. Con anterioridad la subjetividad a la hora de la adquisición y la gestión de los fondos era un factor inevitable.
- Se puede llegar a identificar qué fondos se usan y cuáles no, y de este modo tomar las medidas apropiadas. Ha de recordarse que las bibliotecas desempeñan un papel de administradores en lo que respecta a los materiales de especial valor, interés local o rareza, por lo que el sistema deberá identificar dichos materiales para impedir que no se tengan en cuenta.

Para asegurar que los fondos salgan en préstamo lo más posible, será conveniente la rotación o el intercambio de fondos entre las sucursales.

- Es mejor identificar qué fondos son más apropiados para salir en préstamo desde el momento de su adquisición, aunque se puede llevar a cabo en cualquier etapa.
- Es aconsejable que se identifique qué parte del fondo bibliográfico se tiene que reservar para la adquisición de libros que puedan salir en préstamo.
- Las bibliotecas pueden estar emparejadas o se puede establecer un sistema de turnos, para que se adquiera una sola copia de un mismo libro y se destine a ese sistema de rotación para que de este modo se pueda intercambiar con posterioridad. Normalmente se considera que un periodo de seis meses puede ser suficiente para que un libro permanezca en una misma biblioteca.
- Se debe asesorar a las sucursales sobre qué libros se deben retirar de las estanterías. Cualquier libro en préstamo es redirigido en el momento de la devolución.

Por lo general los SIGB comerciales en la actualidad incluyen un módulo de gestión de la colección que permite que se identifiquen los ejemplares como prestables o no prestables, para de este modo facilitar lo que a veces puede ser una tarea problemática. P.e., el software de control de la circulación [Galaxy](#) dispone de un módulo de rotación de fondos bibliográficos, al igual que el sistema [Dynix](#).

Sistemas automatizados de almacenamiento y recuperación.

Los usuarios solicitan un ejemplar desde el catálogo online, es localizado por un robot en el depósito automatizado, y llevado a la biblioteca para que pueda ser utilizado por el usuario. El proceso en su totalidad está automatizado y es muy rápido. Estos sistemas son similares a la maquinaria usada en los supermercados y almacenes para almacenar los productos y recuperarlos automáticamente. Los sistemas [RFID](#) por radiofrecuencia pueden convertirlo en una posibilidad real. Presentan las siguientes ventajas:

- Ya que el personal y los usuarios no necesitan tener acceso a los depósitos, la temperatura, las condiciones de humedad y presión pueden regularse en función de la conservación de los libros.
- Se puede prescindir de lámparas, recubrimientos en paredes y falsos techos.
- Estos Sistemas Automatizados de Almacenamiento realizan el proceso de colocación de los libros en los contenedores donde se almacenan, con mayor rapidez que las personas.
- El sistema registra el uso que se ha hecho de volúmenes concretos lo cual resulta de utilidad para la gestión de la colección; los ejemplares con menor uso pueden ser expurgados y los de mayor uso pueden ser devueltos al área de libre acceso de la biblioteca

Un sistema de este tipo sólo será de utilidad para aquellos servicios bibliotecarios que posean una gran cantidad de libros en los depósitos, aunque algunas bibliotecas sí pueden ser lo suficientemente grandes como para justificar la inversión. Para conocer más detalles sobre las ventajas de un sistema de estas características, véase <http://www.ala.org/acrl/kirsch.pdf>.

Las posibilidades de aplicación de estos Sistemas ASRS para el almacenamiento en archivos son bien patentadas

Préstamo interbibliotecario y suministro de documentos.

El préstamo interbibliotecario, o el préstamo o suministro de libros u otros tipos de documentos, es un sistema del que las bibliotecas hacen uso para poder tener acceso a todos aquellos materiales de los que no poseen un ejemplar dentro de su colección. La mayoría de las bibliotecas participarán en estos sistemas cooperativos, que pueden tener un ámbito local, regional, nacional o internacional. La norma ISO 10160 nos proporciona una serie de especificaciones relativas al ILL, peticiones, peticiones de reenvíos, reenvíos y notificaciones, envíos, respuestas condicionadas, cancelaciones, etc. Ha sido corregida para dar apoyo al envío electrónico de datos. Los sistemas integrados de bibliotecas disponibles en el mercado a menudo incluyen un módulo diseñado para gestionar préstamos interbibliotecarios, p.e. [Galaxy](#) de DS Ltd y [Talis](#).

Control de publicaciones seriadas

Se puede agilizar el registro de publicaciones seriadas. Los sistemas actualmente disponibles manejan aspectos como la periodicidad estimada, reclamaciones de números atrasados y conversión de moneda. Las órdenes de reclamación se generan automáticamente y se puede conocer online los números recibidos y los pendientes.

Los distribuidores comerciales de SIGB basan su sistema de control de seriadas en el [formato](#) de descripción bibliográfica MARC21. Las bibliotecas deben familiarizarse con estas colecciones MARC y analizar cómo el formato responde a sus necesidades en lo que se refiere a recepción de números, reclamaciones, y formas de presentación en los OPACs y en los catálogos colectivos.

Información a la comunidad (Véase además [contenidos culturales diversos](#))

Los SIGB deberán servir de apoyo a los sistemas de información a la comunidad diseñados para el acceso público, por lo general a través de un servidor web.

- Pueden suministrar acceso tanto al personal bibliotecario como al público en general; son útiles para aquellos servicios de biblioteca que ofrezcan un servicio de consulta a través del teléfono.
- Pueden permitir posibilidades de recuperación que incluyan la consulta de índices, texto libre y búsquedas temáticas y geográficas.
- Enviar cartas o correos electrónicos de forma automática a aquellas personas que soliciten actualizaciones de información en la base de datos.
- La información anticuada se elimina automáticamente.

Búsquedas en Z39.50 a través de OPACS

El protocolo Z39.50 ofrece la posibilidad de buscar cualquier catálogo o registro bibliográfico, sin necesidad de entenderse con las diferentes interfaces de búsqueda suministradas por los distintos distribuidores de software. Esta novedad es necesaria para aquellas bibliotecas que forman parte de redes cooperativas.

(Véase [descripción de recursos](#).)

Sistemas de Gestión de Información

Ahora es posible que los SIGB incluyan módulos de gestión de información que generen informes de los datos recogidos en el sistema. Esta información de utilidad para la gestión puede suministrarse a través del servidor principal. La base de datos principal se "refleja" en la base de datos del Sistema para la Gestión de Información, lo que permite la realización de búsquedas complejas en tiempo real sin que se vean afectados los tiempos de respuesta. Por lo general, se pueden definir diferentes permisos de usuarios. (Véase además [indicadores de rendimiento](#).)

El impacto de las Nuevas Tecnologías en los módulos tradicionales de Sistemas Integrados de Bibliotecas

La tecnología más novedosa en este campo es la **RFID** - Identificación por Radio Frecuencia. Su uso se ha adaptado muy recientemente en bibliotecas. Un sistema RFID presenta 3 componentes esenciales:

- Un código, marca o etiqueta fijada en el interior de cada artículo, que contiene una pequeña antena y un chip diminuto que almacena la información bibliográfica y un código numérico que identifica al ejemplar.
- Una antena que genera un campo de radiofrecuencia.
- Un lector que capta la antena. La información almacenada en el chip es decodificada por el sistema lector y se envía al PC o servidor.

Algunas etiquetas pueden ser reprogramadas, mientras que otras no. Algunas etiquetas no pueden usarse como elementos de seguridad (antihurtos), otras en cambio sí. Las etiquetas poseen diferentes capacidades de memoria. A mayor capacidad, mayor coste. Los compradores deben decidir cuánta memoria precisan.

Los sistemas basados en códigos de barras actualmente en uso producen retrasos, puesto que requieren que el haz de luz incida correctamente sobre el código de barras. Por sí mismos no almacenan información acerca del ejemplar, sino que deben estar en relación con una base de datos.

Las etiquetas de RFID poseen las siguientes ventajas:

- Las etiquetas almacenan alrededor de 90 bits de información acerca de cada artículo.
- Algunas disponen de memoria que puede ser actualizada.
- Se pueden leer a través de las cubiertas de los libros, mientras estén en movimiento, varias al mismo tiempo, siempre que se encuentren a una distancia determinada de la antena receptora.
- Los sistemas RFID deben ser compatibles con los catálogos automatizados actualmente en uso, pero esto no es totalmente seguro por lo que habrá que realizar comprobaciones.

Además los carnets de lector pueden ser tarjetas inteligentes que además graben información acerca del propietario, la cual podrá actualizarse automáticamente cuando atraviesen la antena. Los libros se dan de baja o se dan de alta conforme un lector los devuelva o los retire de la biblioteca. Se calculan las multas y las tarifas de las reservas, y la información se encuentra también en las tarjetas y no sólo en la base de datos como es el caso actual. Esto podría tener diversos usos en la [personalización](#) de los servicios.

Las funciones para las que pueden utilizarse los dispositivos de Radio Frecuencia con mayor rapidez y eficacia que los anteriores, son:

Adquisiciones. Es probable que los editores inserten en un futuro sus propias etiquetas de radio frecuencia en cada uno de los libros que quieran editar. En la actualidad se discute dentro del sector editorial cuánta información se tiene que incluir en las etiquetas.

- La información almacenada en las etiquetas de los editores ha de ser la adecuada para su uso en las bibliotecas, y de este modo se conseguirá un ahorro de tiempo y dinero.
- La etiqueta del editor podría ser discreta, asemejándose quizás a un logo.
- La etiqueta serviría para identificar cada artículo, de esta manera se permite el procesamiento de facturas usando dichas etiquetas.
- La capacidad del RFID para manejar varios artículos a la vez agiliza en gran medida las tareas de procesamiento de los libros hasta que se colocan en las estanterías.

Auto-Préstamo, devoluciones y buzones de auto-devolución. Los sistemas por radio frecuencia están especialmente indicados para potenciar el auto-servicio, ya que pueden procesar con rapidez varios ítems a la vez, y además no es necesario que se coloquen en una posición determinada.

- Los usuarios pueden devolver los libros depositándolos en un buzón o dejándolos en una cinta transportadora.

- Los usuarios pueden realizar el préstamo por sí mismos mediante una máquina que podría ubicarse en cualquier lugar de la biblioteca y no necesariamente a la salida.
- La radio frecuencia, por supuesto, puede identificar cualquier artículo que se encuentre reservado.

Sistemas antihurto. La tecnología se asemeja a la que se utiliza en la actualidad: en la que los usuarios han de pasar a través de una puerta o arco que emite una alarma cuando se intenta sustraer algún artículo ilícitamente.

- La radio frecuencia funciona igualmente si el usuario ha realizado el préstamo mediante autoservicio, ya que la alarma siempre se desactiva cuando el libro se saca en préstamo correctamente.
- Cuando suena la alarma, el personal de la biblioteca sabe no sólo que se intenta sustraer un libro, sino que además saben de qué libro se trata.

Localización de artículos perdidos o mal colocados. Entre el equipamiento de una biblioteca dotada con dispositivos RFID encontramos una pistola que escanea las etiquetas a medida que rastrea los estantes o montones de libros.

- A las pistolas de barrido por radio frecuencia se le introducen los códigos de identificación de los artículos perdidos o solicitados, y se pueden buscar los libros de una manera más fácil y eficaz con mayores posibilidades de encontrar los artículos si es que realmente están ahí. Se emite un sonido cuando los códigos buscados se localizan.

Existen varias empresas que ofrecen productos dirigidos al mercado bibliotecario de sistemas integrados: [Texas Instruments](#), [3m](#), [Checkpoint Systems](#) y [Gemplus](#).

SITUACIÓN EN EL FUTURO

RFID

La Tecnología por Radio Frecuencia se encuentra aún en fase de rápido desarrollo y para un futuro próximo se espera que aumente su potencial, se haga más sólida, más versátil y se reduzca su coste. Ya es posible llegar a leer las etiquetas desde unas distancias considerables, incluso en mayor medida de lo que se requiere en espacios cerrados, dependiendo de la potencia del transmisor y la etiqueta. Es indudable el potencial que encierra esta tecnología para transformar el trabajo en las bibliotecas.

Si el sector editorial incorpora etiquetas RFID que funcionen como códigos de identificación de los libros que vayan a publicar, las bibliotecas pueden también adoptar esta tecnología, y en mayor medida dado que la tecnología láser utilizada actualmente se está volviendo obsoleta y no tendrá el apoyo de los fabricantes indefinidamente. Estos cambios afectarán a las plantillas de personal de las bibliotecas, habrá menos puestos de trabajo no cualificados y muchas de las tareas administrativas se verán transformadas. Esta nueva tecnología requiere tiempo para implantarse; las bibliotecas que la están experimentando son pioneras.

Actualmente, los sistemas de gestión bibliotecaria se están interesando, y lo harán más en el futuro, en proporcionar servicios de información al usuario:

Localización de recursos

Uno de los últimos desarrollos que se han puesto en funcionamiento, son los portales de localización de recursos que pueden proporcionar al usuario la información que precisa consultando diversas fuentes: para ello realizan búsquedas de manera simultánea en catálogos de bibliotecas y otras fuentes de datos (bases de datos de información comunitaria, de prensa local, Amazon, Google, recursos Web específicos, etc.).

Acceso guiado

Es un sistema que permite al usuario visualizar solamente el material más adecuado de una determinada categoría dentro de una variedad de recursos. Es una herramienta basada en Web que recopila recursos procedentes de catálogos de bibliotecas, sitios Web, etc. y

confecciona un listado multimedia de los recursos de calidad seleccionados. No requiere un software especializado, y permite que otros (p.e. profesores) colaboren con la biblioteca en la recopilación de las listas de recursos. Lleva incorporado un control editorial para decidir qué es lo que se incluye.

Acceso a los contenidos

Los actuales sistemas van más allá que el mostrar referencias a contenidos (como hacen los catálogos de bibliotecas), sino que además proporcionan acceso a los propios contenidos digitales, p.e. revistas electrónicas, sitios Web, y materiales digitalizados de ámbito local como puede ser fotografías sobre historia local.

Integración

Algunas autoridades locales están instalando programas de gestión de servicios al cliente. Los sistemas de gestión de bibliotecas se incorporarán a esos sistemas más amplios para ofrecer un servicio de acceso rápido que integre todos los componentes y atienda todas las necesidades en una sola consulta (one-stop-shop service). Por ejemplo, un usuario podrá renovar los libros que tienen en préstamo domiciliario, al mismo tiempo que formula una pregunta sobre impuestos municipales a otro departamento.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Internacional

En esta dirección podemos encontrar enlaces a las casas comerciales más importantes de software bibliotecario.

<http://www.libraryhq.com/automation.html>

Chipre

Todas las bibliotecas públicas pueden conseguir sin coste alguno el sistema bibliotecario ABEKT.

<http://bibliocyprus.lib.ucy.ac.cy/opac/zConnectENU.html>

Eslovenia

COBISS (CO-OPERATIVE ONLINE BIBLIOGRAPHIC SYSTEM AND SERVICES)

Todas las bibliotecas públicas participan en este sistema desarrollado por el Instituto de Ciencia de la Información (Maribor, Eslovenia).

http://www.cobiss.net/cobiss_platform.htm

España

REBECA en línea desarrollado por la SGCB como una experiencia de catalogación cooperativa en el que participan las Bibliotecas Públicas del Estado. En la actualidad, todas las bibliotecas españolas pueden realizar búsquedas en la base de datos REBECA y descargar sus registros online a través de la WWW o del servidor Z39.50.

<http://www.mcu.es/REBECA/index.html>

Grecia

El sistema más usado en Grecia es AVEKT, un programa desarrollado por el Centro Nacional de Documentación y distribuido gratuitamente a todas las bibliotecas

<http://www.ekt.gr/>

Islandia

En los próximos años todas las bibliotecas públicas del país contarán con un sistema único centralizado. El Ministerio de Educación, Ciencia y Cultura islandés ha suscrito un contrato de licencia con la empresa Ex Libris para la implementación del sistema automatización bibliotecaria ALEPH 500 y los productos MetaLib y SFX. En dicha licencia se incluyen la Biblioteca Nacional y Universitaria de Islandia, la biblioteca de la ciudad de Reykjavík, otras bibliotecas públicas, universitarias, de investigación, escolares, etc.

<http://www.exlibris-usa.com/products1.html>

Lituania

Las bibliotecas utilizan el sistema DOBIS LIBIS.

<http://www.elias.be/dobis/dolipo.html>

Luxemburgo

El sistema mayormente en uso es ALEPH.

<http://www.exlibris-usa.com/products1.html>

Países Bajos

Biblioteca pública de Hoogezand-Sappemeer public library

Se realizaron pruebas del sistema RFID por un periodo de seis meses, finalizándose a finales de Diciembre de 2001. El sistema fue suministrado por 3M.

<http://www.mikro-vayla.fi/did/hoogezand.html>

Reino Unido

WILL (What's In London Libraries)

Persigue enlazar todos los catálogos y las bases de datos de información local de las bibliotecas públicas londinenses. Para ello usarán el producto comercial DDiscovery de la empresa Crossnet Systems Ltd, que a través de un simple interface web permite a los usuarios búsquedas simultáneas en una gama de recursos de toda la ciudad.

<http://www.lda.org.uk/will/index.html>

República Checa

El sistema más utilizado es LANIUS.

<http://www.lanius.cz/>

Singapur

Consejo Nacional de Bibliotecas.

Podemos encontrar implementado el RFID en sus bibliotecas públicas

<http://carl.org/news/nblive.html>

Volver a la página de [Inicio](#)

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES MULTIMEDIA

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta cubre los servicios que ofrece la biblioteca pública y que se basan en recursos digitales multimedia.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Las políticas de la UE y de los Estados Miembros proporcionan un sólido marco a las bibliotecas para acometer la digitalización y los servicios multimedia.

Los responsables de la toma de decisiones y directores de bibliotecas de toda Europa deben evaluar el grado de prestación de los servicios multimedia que en su totalidad o en parte se ofrecen a través de la web y desarrollar estrategias de actuación al respecto.

El reto para las bibliotecas es cómo integrar nuevos soportes o formatos dentro del concepto tradicional de biblioteca que no impliquen ejemplares físicos y que no encajen en los módulos de adquisición y circulación en uso. El personal va a necesitar una formación adicional y va a ser necesario desarrollar nuevos modelos de gestión de los recursos.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las áreas emergentes en las que podemos encontrar ejemplos de prácticas de calidad:

- Utilización de recursos en Internet;
- Libros y revistas electrónicos y el software que precisan;
- secuencias de vídeo;
- videoconferencia;
- sistemas de información geográfica /

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Los libros electrónicos y otros recursos electrónicos se integrarán por completo en el trabajo cotidiano de la biblioteca y se facilitará su utilización por parte del gran público y su control por parte de la biblioteca.

Las bibliotecas públicas pueden encontrarse con que, cada vez, un mayor número de sus usuarios no acudan físicamente a los puntos de servicio o no interactúen con el personal. Un alto porcentaje de los servicios de préstamo pueden mecanizarse y desarrollarse exclusivamente a través del catálogo. Al igual que las entidades bancarias, las bibliotecas tendrán que ser conscientes que la automatización implica la necesidad de racionalizar y rediseñar sus servicios.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas que se tratan en esta Pauta son:

[Filtros y bloqueos](#)

[Chat y conversaciones en línea](#)

[Libros electrónicos](#)

[Revistas electrónicas](#)

[Secuencias de vídeo](#)

[Videoconferencia](#)

[Sistemas de Información Geográfica](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

El programa [IST](#) de una manera explícita apoya la consecución de servicios de interés general de alta calidad y asequibles, y el plan de acción e-Europa promueve el acceso a dichos servicios.

El [Informe](#) de la Comisión Europea "Task Force on Educational Software and Multimedia" incluye una recomendación para que todas las bibliotecas públicas ofrezcan acceso gratuito a los recursos multimedia para que los ciudadanos puedan beneficiarse de los servicios de información, las actividades culturales y artísticas y los equipamientos de educación y formación.

Estrategias específicas de ámbito nacional como el [Peoples' Network](#) en el Reino Unido encarnan y persiguen implementar este enfoque.

Las bibliotecas públicas cuentan con una reciente pero fuerte tradición de ofrecer acceso a materiales no bibliográficos. La encuesta [LibEcon2000](#) Millennium muestra que en 1998 los fondos de materiales audiovisuales en las bibliotecas públicas europeas alcanzaban la cifra de 1,233 millones (5.2% del total de las colecciones).

La balanza entre material impreso, colecciones multimedia y acceso a recursos web ha ido cambiando rápidamente desde que se planteó la cuestión de cuál había de ser el papel que en el futuro han de cumplir las bibliotecas públicas con respecto a la provisión y gestión de recursos virtuales en detrimento de los físicos. La tendencia hacia los contenidos digitales también repercutirá en la distribución de espacios dentro de las bibliotecas ya que los usuarios precisarán de ordenadores y otros equipos.

Los responsables políticos y los gestores de bibliotecas públicas de toda Europa tienen que evaluar el grado de prestación de servicios multimedia que parcialmente o en su totalidad se ofrecen a través de la web y desarrollar estrategias de actuación al respecto.

Las propias bibliotecas, archivos y museos crean y mantienen algunos contenidos digitales o multimedia, especialmente de colecciones locales especiales, que pueden abarcar periódicos, fotografías, mapas, manuscritos, grabaciones sonoras (p.e. historia oral), colecciones de arte local y películas o vídeo. Véase las Pautas que sobre el tema de [digitalización](#) se han elaborado. Las colecciones virtuales de recursos de Internet (p.e. locales o temáticas) pueden generarse y presentarse con poco coste y sirven para ampliar las funciones tradicionales de la biblioteca (puede consultarse el punto 2.1 para ampliar información).

Los países con un rico y extenso legado de patrimonio cultural documentado, deben centrarse en colecciones no sujetas a copyright para evitar los problemas que puedan derivarse de los derechos de propiedad intelectual. Sin embargo, si las bibliotecas públicas, archivos y museos tienen que competir a largo plazo como proveedores de contenidos que suministran servicios a través de redes más amplias, se verán obligados a negociar con los propietarios de los derechos acerca de los permisos de reutilización y elaboración de los contenidos sometidos a copyright (véase además [copyright](#) y [temas legales](#)).

El personal bibliotecario desempeña un importante papel en la selección y organización de recursos multimedia y además brinda orientación al usuario. Parte del trabajo de los profesionales de bibliotecas públicas será poner orden en la rica pero anárquica información que alberga Internet, diseñar y crear unos servicios de biblioteca pública de calidad que permitan el acceso remoto.

El reto es cómo integrar unos nuevos soportes dentro del modelo tradicional de biblioteca que no se refieren a ejemplares físicos y que no encajan en los módulos de circulación y adquisición actualmente en uso. El personal va a necesitar una formación adicional y será necesario desarrollar nuevos modelos de gestión de los recursos.

Las bibliotecas públicas pueden encontrarse con que cada vez un mayor número de usuarios no acude físicamente a la biblioteca o que no necesitan interactuar con el personal. Un alto porcentaje de los servicios de préstamo pueden mecanizarse y desarrollarse exclusivamente a través del catálogo. Al igual que las entidades bancarias, las bibliotecas tienen que ser conscientes que dicha automatización implica una necesidad de racionalizar y rediseñar los servicios.

Tarifas de los servicios multimedia - véase [financiación](#)

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

La garantía de la **accesibilidad** a los recursos multimedia para todos los usuarios, incluidas las personas discapacitadas, es de vital importancia, véase [discapacidades](#). Las bibliotecas públicas procurarán que se asegure su utilización facilitando la navegación, la búsqueda, el asesoramiento y que los enlaces estén operativos.

Infraestructura

La prestación de unos servicios multimedia eficaces por parte de las bibliotecas públicas requiere tener el ancho de banda suficiente, para lo cual será necesario contratar los servicios de empresas de telecomunicación que aseguren la disponibilidad del ancho de banda adecuado para la prestación del servicio. Véase [canales de suministro](#). Además necesitan contar con un número suficiente de ordenadores, impresoras y otros equipos para que los usuarios puedan acceder a los recursos multimedia que posee la propia biblioteca.

Normas y Formatos

Resulta crucial la identificación y la aplicación de las normas. Ya existen o se encuentran en fase de desarrollo normas para una amplia diversidad de áreas, i.e. normas técnicas para el almacenamiento y captura de datos, normas para la descripción, catalogación y clasificación, normalización de metadatos para la recuperación de recursos interdisciplinarios, y normas para la conservación. Véase [descripción de recursos](#) & [digitalización](#) (incluyendo los formatos de archivos para imágenes digitales). Una descripción completa de las normas más apropiadas nos la proporciona el servicio [Diffuse](#) financiado por el IST Programme.

La gama de servicios multimedia que pueden suministrar las bibliotecas incluyen:

Recursos en Internet

El Internet proporciona un entorno multimedia para el disfrute del ocio, la cultura y el arte, la imaginación y el intercambio de ideas así como el uso de recursos de información, noticias y educación. El Internet tiene mucho que ofrecer para todos los servicios de la biblioteca pública y no sólo información y referencia. Al proporcionar acceso público a Internet, la biblioteca se enfrenta con una serie de problemas operativos:

Los **Filtros o sistemas de bloqueo** evitan el acceso a determinados sitios Web. Tradicionalmente las bibliotecas han evitado poner a disposición del público material pornográfico o contenidos racistas. Ahora deben ser conscientes de los riesgos que para los

niños supone la existencia de este tipo de materiales en Internet. Los programas de filtrado se usan en bibliotecas para prevenir que los usuarios de Internet tengan acceso a páginas con contenidos pornográficos o dañinos e impedir que los niños los encuentren de forma accidental. (Véase Earl issue papers [Internet Services: the range available to library users](#), y, [Filtering](#).) En el servidor Web de [Diffuse](#) podemos encontrar un buen estudio de todos los métodos de filtrado y evaluación.

Existen numerosos programas de filtrado disponibles en el mercado y que pueden localizarse en websites como p.e. <http://www.electronic-school.com.netprotect/>. Se trata en realidad de un proyecto para crear software de filtrado para lenguas diferentes al inglés.

En determinados marcos legales el anuncio del uso de software de filtrado puede crear un contrato implícito con los usuarios de la biblioteca, en el que ellos y especialmente sus hijos, no estarán expuestos a páginas de Internet ofensivas o perjudiciales. Ningún bibliotecario puede garantizar esto, por lo que los usuarios de los terminales en los que dichos filtros se encuentran instalados deben ser conscientes de sus limitaciones. Por otra parte, algunas jurisdicciones de Europa, al igual que en EEUU, no permiten la censura en Internet. Las Normas de Uso Aceptable (Acceptable Use Policies, AUP) son la fórmula más adecuada para afrontar estas cuestiones por parte de la biblioteca: tales normativas deben darse a conocer tanto al personal como a los usuarios y deben estar en consonancia con cualquier normativa nacional, como por ejemplo las producidas por asociaciones profesionales de ámbito nacional. (Véase Earl issue [paper](#): Internet Acceptable use policies).

Descarga de información

La descarga de material de Internet al disco duro del ordenador aumenta los problemas de seguridad, como es el caso de los peligros de virus. En muchos centros sólo se permite bajar información de Internet utilizando disquetes que se venden en la propia biblioteca, y que han sido formateados y chequeados contra virus, o bien se obliga a los usuarios a someter sus disquetes a análisis antivirus.

Impresión

Muchas bibliotecas cobran por las copias de impresión que se realicen desde los terminales públicos. El método más fácil para controlar la impresión de copias y recaudar las tarifas estipuladas es instalar un software de impresión adecuado, y centralizar las órdenes de impresión en impresoras que se encuentren bajo el control del personal.

Software

Servicios como la descarga o los juegos por ordenador requieren de un software adicional, plug-ins. Dichos añadidos son aplicaciones que permiten visualizar ficheros que contienen elementos multimedia, y van desde el Acrobat, al Flash, Macromedia, VRML y Real Audio. Algunos de ellos precisan de frecuentes actualizaciones y, en particular, los que se utilizan para descargar audio y vídeo ocupan mucho ancho de banda y consumen mucho tiempo para la descarga. Será necesario el uso de auriculares para los archivos de sonido que se descarguen.

Reservas

En muchas bibliotecas será preciso establecer un sistema de reservas para los puestos de Internet y multimedia. Se debe determinar la duración de las sesiones, el número de sesiones diarias/semanales que pueden reservarse por la misma persona, sistemas de reservas previas y quiénes pueden efectuar las reservas.

Ayuda y Asistencia

El grado de asistencia que se ofrecerá a los usuarios de los ordenadores. Puede proporcionarse material de autoaprendizaje, tutoriales online con indicaciones de los pasos a seguir, proporcionar la ayuda inicial necesaria para comenzar (primeros pasos), o programar una serie de cursos de formación más completos bien gratuitos o pagando una matrícula <http://www.istar.org/>

Correo electrónico

Es un importante medio de búsqueda de información y para establecer contactos, como por ejemplo para los que precisan de formación continua. El permitir que los usuarios dispongan de cuentas de correo electrónico personales en los ordenadores de la biblioteca plantea diversas cuestiones administrativas y económicas. Sin embargo, muchas bibliotecas permiten el acceso a servidores de correo gratuitos como Hotmail

Chats

Estos operan en tiempo real. Los mensajes se reciben y se responden por personas que se conectan a la línea chat al mismo tiempo. Pueden ser una fuente muy útil de información, aunque a veces será necesario su control o intervención, ya que pueden asociarse con materiales perjudiciales y con la adicción a los ordenadores. Lo mismo sucede con el acceso a juegos de ordenador por Internet.

Libros electrónicos

El término e-book se usa para describir un texto o monografía disponible en formato electrónico, p.e. una novela publicada en un servidor Web o un cuento corto que se puede descargar en un archivo de texto.

Diferentes tipos de organismos publican libros electrónicos, tanto las editoriales tradicionales como otras nuevas especializadas en este tipo de publicaciones. Los libros disponibles en formato electrónico pueden ser gratuitos o bien habrá que pagar un precio similar al de un libro impreso. Se pueden comprar a través de las más importantes librerías electrónicas, como son [Amazon](#) y [Barnes & Noble](#).

Cada vez más, el término e-books se ciñe específicamente a aquellos textos que requieren el uso de un lector de libros electrónicos, un componente dedicado a la lectura electrónica. Actualmente existen tres grandes categorías o modelos:

- **Lectores portátiles.** Algunos ordenadores manuales, agendas electrónicas (PDAs), (véase [vías de acceso](#)) y palmtops pueden utilizarse para la lectura de libros electrónicos.
- **Aparatos de lectura dedicados.** Han sido diseñados específicamente para la lectura de libros electrónicos, p.e. <http://www.ebook-gemstar.com/>. Los libros electrónicos se pueden adquirir online y descargarlos a través del PC o del propio aparato. Cada libro así adquirido sólo podrá leerse en el aparato de lectura que ha sido registrado. Se prevé una disminución de los costes a medida que su presencia en el mercado sea mayor.
- **Dispositivos de lectura del escritorio:** Nos referimos al software que posibilita que un PC standard o un portátil puedan emplearse para la lectura de libros electrónicos, tales como Glassbook y Microsoft Reader.

Cada uno de los distintos tipos de libros electrónicos utiliza diferentes normas técnicas. Por consiguiente, el problema en la actualidad es que los libros electrónicos se publican en diferentes formatos. El Open e-Book Forum <http://www.openebook.org/> se está planteando esta cuestión y su objetivo es desarrollar una norma universal para la edición electrónica.

Una manera de proporcionar acceso a estos nuevos soportes a los usuarios de la biblioteca es poniendo en préstamo aparatos de lectura que contengan varios textos de los catalogados en el OPAC, (véase [sistemas integrados de bibliotecas & personalización](#)). El aparato de lectura tendrá un periodo de préstamo determinado, después del cual deberá devolverse. El usuario por sí mismo no podrá descargar otros libros en el aparato, ni leer libros electrónicos de la biblioteca en cualquier otro dispositivo de lectura que posea.

Conforme se generalice su uso, las bibliotecas simplemente prestarán los libros electrónicos para que los usuarios puedan leerlos en sus propios aparatos. Los lectores ya no tendrán que acudir personalmente a la biblioteca para solicitar o devolver libros en préstamo. El nuevo modelo de acuerdos de licencias de autorización entre bibliotecas y editoriales (véase además

[cuestiones legales](#)) es 'una compra, un préstamo': un e-book puede volver a prestarse muchas veces, pero sólo un lector puede llevarse en préstamo una sola copia de ese libro al mismo tiempo.

Las bibliotecas tienden a adquirir la mayor parte de los libros bajo la premisa de 'por si acaso'. Una colección de libros electrónicos supondría variar a un modelo de 'justo a tiempo' en el que las demandas de los lectores son satisfechas a los pocos minutos de su petición. Otros beneficios potenciales son el posible ahorro en la distribución editorial y los costes de material que benefician a las bibliotecas al aplicársele unos precios más bajos. A diferencia del formato impreso (soporte papel), los libros electrónicos no necesitan ponerse a la venta tanto en rústica o en pasta dura, lanzar ediciones especiales en letra grande o bien que tengan que reemplazarse debido a que se encuentren en mal estado.

No obstante los libros electrónicos se encuentran en sus inicios. Muchas bibliotecas que los han puesto a prueba, los han encontrado problemáticos y ello puede constituir un ejemplo de que los libros electrónicos son una tecnología que presenta limitado atractivo para el público. La disponibilidad de los libros electrónicos puede incluso plantear problemas sobre aspectos de la intimidad, (véase [aspectos legales](#)).

Revistas y publicaciones periódicas electrónicas

En líneas generales engloban a cualquier diario, revista, publicación periódica electrónica, e'zine, revista online, boletines o publicaciones seriadas digitales que estén disponibles a través de Internet. Las bibliotecas públicas ya vienen trabajando con publicaciones electrónicas de carácter periódico al tener acceso gratuito, o previo pago, a periódicos diarios a través de la web, CD-ROM a texto completo y publicaciones web. En la actualidad existen dos formas de presentación:

- Las publicaciones periódicas electrónicas que se basan en el correo electrónico como medio de distribución, por lo general utilizan texto plano y comúnmente se les denominan boletines informativos. Los usuarios se suscriben a través de un mensaje de correo electrónico y el boletín de noticias se envía directamente a su buzón de correo electrónico.
- Basados en Web. Actualmente, la mayoría de las publicaciones periódicas electrónicas están disponibles a través de páginas web, tanto en formato HTML como PDF. Aquí se incluye las ediciones electrónicas de los periódicos diarios. Un creciente número no posee un equivalente en papel.

Las publicaciones periódicas electrónicas se pueden distribuir directamente por el propio editor o por medio de servicios como OCLC o EBSCO que proporcionan acceso y gestionan una gran colección de revistas electrónicas haciendo las veces de intermediarios de la biblioteca, ahorrándoles la necesidad de negociar las licencias y los precios con cada uno de los editores.

En el caso de que la publicación electrónica se cuelgue del servidor del distribuidor, los acuerdos sobre derechos de copyright con las casas editoriales pueden llegar a restringir el acceso y el uso. Es necesario considerar la forma de pago que se va a emplear: algunos distribuidores exigen tanto la suscripción en papel como la electrónica. Se pueden encontrar licencias modelo que las bibliotecas pueden usar como un punto de partida para la negociación (véase además [copyright](#) & [cuestiones legales](#)).

La tendencia hacia la edición electrónica puede causar problemas de conservación. Con la copia en papel, las bibliotecas por lo general tienen derecho a mantener los números anteriores. Este no es normalmente el caso de las publicaciones electrónicas, y las bibliotecas deben asegurarse de que sus licencias les permiten conservar las colecciones antiguas si es que desean mantener los números anteriores.

Tendrán que decidirse por mantener sus colecciones en papel o sustituirlas, y costear el cambio hacia las versiones en formato electrónico. En ocasiones puede ser enormemente

complicado, especialmente cuando los fondos electrónicos estén agrupados como parte de varios paquetes de ofertas.

El Joint Information Services Committee ([JISC](#)) del Reino Unido gestiona diversos planes cooperativos de adquisiciones para bibliotecas universitarias, y algunas bibliotecas públicas están también comenzando a cooperar en el ámbito local y regional, o bien conforme a un reparto por áreas temáticas, para obtener licencias de acceso a contenidos electrónicos (véase [Clumps](#)).

Algunas bibliotecas públicas están comenzando a proporcionar contenidos multimedia – libros electrónicos, revistas electrónicas, etc. – a sus usuarios remotos a través de sus servidores Web. Para cumplir con el número de licencias autorizadas, por lo general los usuarios tienen que hacerse socios de la biblioteca para acceder a esos materiales e identificarse de algún modo, como por ejemplo por medio de un código PIN, (véase [autenticación](#)).

Secuencias de video e imágenes

Disponer del ancho de banda suficiente es una cuestión fundamental para el vídeo digital de alta calidad, no obstante aquellas personas que posean buenas conexiones a Internet ya pueden llegar a visualizar secuencias de vídeo. El ancho de banda de cualquier secuencia de vídeo supera los 56kbs, no obstante se pueden alcanzar velocidades de 700kbs o más. El acceso directo a Internet a través de ISDN, módem por cable o conexión T3 (o superior) permite acceder a la mayoría del material videográfico.

Los vídeos pueden generarse, almacenarse y enviarse usando los siguientes formatos:

- El formato [MPEG](#) (Moving Picture Experts Group) con sus variantes (MPEG-1, MPEG-2 o MPEG-4)
- Formatos privados o propietarios como: AVI - Audio Video Interleave; ASF - Advanced Streaming Format; Apple Quicktime

Se debe considerar la utilización de las nuevas normas W3C como SMIL (Synchronized Multimedia Integration) y WebCGM.

Videoconferencia

Este sistema permite a dos o más personas, en diferentes lugares, verse y oírse, y en ocasiones compartir trabajos conjuntos en sus ordenadores. De hecho en la educación a distancia ya se viene utilizando y brinda una importante contribución a la solución de problemas (consúltese además la pauta sobre [formación continua](#)). Puede ser de utilidad a las bibliotecas públicas en el apoyo a la formación continua tanto para el propio personal de la biblioteca como para la comunidad a la que sirve (véase además [formación continua](#)), y puede servir de elemento de integración social (véase además [integración social](#)) y además puede utilizarse como un instrumento que facilite la comunicación entre sucursales y para la extensión bibliotecaria de cara a la comunidad.

Para hacer posible la comunicación por videoconferencia resulta necesario disponer del hardware, el software, y el ancho de banda adecuados. Los [elementos](#) básicos para la videoconferencia son cámaras, micrófonos, altavoces, terminales, conexiones de alta velocidad y clientes de vídeo, y a ser posible una sala de conferencias con todo este equipamiento.

Sistemas de Información Geográfica (SIG)

Muchas de las consultas que se le plantean a las bibliotecas y a sus sistemas online son básicamente preguntas sobre localizaciones p.e. '¿dónde está...?; ¿dónde puedo encontrar...?; ¿existe tal cosa en...?; ¿quién vive en...?'. Mapas y planos callejeros, censos electorales, mapas del tiempo, imágenes por satélite e información medioambiental forman parte de los recursos que pueden usarse para responderlas.

Los SIG son programas diseñados para capturar, manipular y mostrar datos relacionados mediante coordenadas espaciales o geográficas. Se usan para solucionar problemas complejos de planificación y gestión y también para almacenar y conservar mapas en formato impreso. El potencial de los sistemas SIG para la organización, tratamiento y presentación de la información puede verse cuando se considera que hasta el 80% de los datos recogidos en el ámbito gubernamental en el Reino Unido y los EEUU tienen un referente geoespacial.

Existen dos estructuras básicas para el tratamiento de las imágenes geoespaciales y los gráficos en un ordenador:

- Las imágenes raster se construyen a raíz de un barrido de píxeles, a cada uno de los cuales le ha sido atribuido un valor, p.e. color, cota, o un código ID. Una imagen raster se genera mediante un escáner digital.
- Datos vectoriales, que resultan de una serie de puntos y líneas que se asocian geoméricamente. Los puntos se almacenan usando coordenadas y líneas como pares de puntos. Los Datos Vectoriales se obtienen mediante diferentes procesos de medición.

Muchos recursos online o en Internet presentan en la actualidad interfaces de búsqueda de Sistemas de Información Geográfica. Aunque los módulos bibliotecarios diseñados para desarrollar servicios basados en sus propios sistemas de información geográfica local son todavía relativamente complejos, empieza a ser posible ponerlos en práctica, especialmente dentro del conjunto de servicios y el entorno tecnológico y de permisos de la corporación municipal a la que pertenece la biblioteca.

La tecnología ya ha ido más allá del simple almacenamiento digital de información que se puede encontrar en un mapa de dos dimensiones en soporte papel, y hoy en día nos encontramos con conjuntos de datos que sólo existen en formato digital. Para que una interfaz SIG sea plenamente operativa se requiere que se utilicen determinados componentes de software y datos (middleware o programas intermedios, y basemaps), que se controle la terminología de los topónimos (p.e. un diccionario geográfico) y que se establezcan enlaces a un conjunto controlado de claves (códigos postales, referencias de coordenadas, etc.) para poder identificar las localizaciones. Algunos servicios cartográficos de ámbito nacional y europeo están disponibles de forma gratuita en Internet, como [Multimap](#).

El proyecto [seamlessUK](#) está desarrollando un portal ciudadano de información a la comunidad a partir de múltiples conjuntos de datos dispersos. Aunque el sistema contará con un portal de ámbito nacional se espera que la mayoría de los usuarios accedan al mismo desde sus correspondientes portales locales – se encuentran en fase de desarrollo 9 portales, cada uno de los cuales cubre una diferente localidad geográfica. El proyecto se ha encontrado con varios problemas, los cuales, considerados en conjunto, han hecho difícil el suministro de los servicios de búsqueda geográfica:

- por lo general, la mayoría de los conjuntos de datos no contienen unas referencias geoespaciales muy detalladas – por ejemplo la mayoría de las bases de datos no presentan referencias de coordenadas o las coordenadas limítrofes del norte y el este. Algunas incluso carecen de código postal. Esto significa que el sistema tiene que ser capaz de una cartografía bastante sofisticada, que se base en una combinación de productos geográficos – diccionarios geográficos, etc. – para permitir a los usuarios, por ejemplo, realizar búsquedas por código de ciudad o código postal;
- algunos de los conjuntos de datos son de ámbito nacional, lo que significa que se debe configurar el sistema para enviar limitadores geográficos por defecto desde cada uno de los portales locales, de modo que una consulta sobre doctores en el portal de Essex solamente recibirá datos sobre su zona geográfica, y ello aunque se haya tecleado únicamente la palabra 'doctores';
- algunos de los conjuntos de datos no son geográficos – por ejemplo información sobre ayudas sociales y subsidios. No resulta fácil explicar a los usuarios que si realizan búsquedas geográficas, no necesariamente toda la información que reciban será pertinente a su consulta;

- es un sistema distribuido lo que significa que se buscan al mismo tiempo muchas fuentes de datos y que se pueden dar diferentes tiempos de respuesta. El sistema no puede soportar un servicio 'find my nearest' (localización por proximidad) porque el tiempo que tarda en devolver todos los resultados - para que luego el sistema pueda analizar los aciertos e identificar los más cercanos - es imprevisible;
- hay que estudiar una solución a la contradicción que se produce entre el diseñar un sistema de búsqueda con funcionalidades pormenorizadas y la necesidad de contar con un interface amigable al usuario y de fácil utilización.

A medida que se van transfiriendo progresivamente los datos geográficos y cartográficos a formato digital, los bibliotecarios tendrán que realizar la tarea de suministrar Sistemas de Información Geográfica y el hardware correspondiente a sus usuarios. Sin embargo, los profesionales de bibliotecas han de tener en cuenta los siguientes factores:

- Se necesita un potente hardware para gestionar los SIG, ya que manejan grandes conjuntos de datos y mientras más rápido sea el ordenador, menos tiempo tardará la operación y la presentación de los resultados.
- Se necesitará una red con un potente ancho de banda y unas buenas conexiones a Internet. (véase [vías de acceso a los servicios](#).) Son preferibles los monitores de gran tamaño, y además se adquirirán plotters e impresoras adecuadas.
- El rápido avance de la tecnología significa que se tendrá que reemplazar continuamente el hardware a medida que se vaya quedando anticuado. Se tiene que tener presente esta particularidad a la hora de confeccionar el presupuesto.
- El personal tendrá que realizar cursos de formación o habrá que contratar nuevo personal especializado, puesto que la mayor parte de los usuarios no podrán utilizar por sí mismos ninguna de las aplicaciones del SIG, excepto las más básicas.

VRML/contenidos en 3D.

Los modelos tridimensionales de realidad virtual, (VR) 'fly through' models, se utilizan, por ejemplo, en la reconstrucción de monumentos desaparecidos o en ruinas, o para simular áreas enteras de un paisaje de la antigüedad. Las normas continúan evolucionando en este campo, y es importante la compatibilidad con la especificación [VRML 97](#) y la [X3D](#).

Sonido

Los recursos de audio se pueden generar, almacenar y presentar utilizando los formatos propietarios [MP3 RealAudio](#), [WAV](#) o [Sun AU](#).

Servicios remotos o a distancia

Hoy en día es muy normal que una biblioteca disponga de una dirección Web, pero aún falta para que una biblioteca se convierta realmente en un servidor Web. No obstante, las bibliotecas se están esforzando para que todos sus servicios estén disponibles a través de la red. Por ejemplo, los socios de la biblioteca podrán consultar el catálogo, reservar libros y comprobar su propia situación dentro del sistema. Aumenta el número de bibliotecas que, a través de su servidor Web, ofrecen acceso a bases de datos y a servicios que requieren suscripción. El uso del correo electrónico permite a los usuarios formular consultas de referencia a su biblioteca local o incluso a otras bibliotecas (véase [servicios personalizados](#)). También podemos tener acceso a través del website a libros y publicaciones periódicas electrónicas. En el futuro se puede llegar a que el usuario sólo tendrá que acudir físicamente a la biblioteca para recoger algún documento, etc. que previamente ha sido identificado y solicitado on-line, o simplemente para asistir a algún acto. (Véase además [portales](#), [descripción de recursos](#) y [servicios de referencia virtuales](#).)

Información de gestión

De la misma manera que las bibliotecas se tienen que responsabilizar de los materiales físicos de los que disponen, también han de controlar e informar sobre la utilización de los contenidos multimedia (véase [Indicadores de rendimiento](#)).

SITUACIÓN EN EL FUTURO

En el futuro, la mayoría de los libros electrónicos se leerán por medio de PDAs o dispositivos parecidos, en lugar de aparatos de un único propósito. Los certificados codificados incluirán información sobre el periodo de préstamo estipulado para un libro electrónico, impedirán que puedan ser copiados y leídos por otro aparato de lectura y de manera automática, al final del periodo de préstamo, se borrarán del aparato lector del usuario, volviendo a estar disponibles de nuevo en el catálogo de la biblioteca. No habrá necesidad de imponer sanciones o recordatorios. Los usuarios podrán solicitar en préstamo y devolver libros desde cualquier sitio con acceso a Internet, y a cualquier hora del día o de la noche. Este tipo de servicio repercutirá significativamente en los servicios de biblioteca móvil y en los servicios de entrega a domicilio.

La próxima generación de dispositivos de lectura podrán utilizarse para documentos sonoros y vídeos. A medida que el cine y la música se traspasan a formatos digitales (DVD y MPG) la biblioteca podrá llegar a prestar artículos de sus fondos audiovisuales de forma digital. Los usuarios no tendrán que acudir a la biblioteca para solicitar en préstamo el último disco o el último vídeo, ya que podrán acceder a los mismos a través del catálogo online de la biblioteca.

Los suministradores de sistemas de bibliotecas harán posible el que se integren los recursos multimedia dentro del módulo de circulación de la biblioteca, o bien a través de nuevos tipos de [integradores](#) de sistemas. En el futuro, el bibliotecario sencillamente se conectará con el servidor del proveedor, comprará el recurso, y lo descargará directamente en el catálogo de la biblioteca para luego proporcionárselo al usuario.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Alemania

Algunas de las páginas web de las bibliotecas más importantes de Alemania ofrecen materiales multimedia online.

- Düsseldorf <http://www.duesseldorf.de/kultur/buecherei/>
- Colonia <http://www.stbib-koeln.de/suche.htm>
- Dortmund
http://g2.www.dortmund.de/inhalt_externe/bibliotheken/datenbanken/index.htm
- Berlin Central and Regional Libraries - Links Collection
<http://www.zlb.de/linksammlungen/index-e.htm>

Dinamarca

AuthorNet

Este servicio compila autores contemporáneos de la literatura danesa. La idea y su desarrollo surgió en la biblioteca de Aarhus. En la actualidad 47 bibliotecas públicas colaboran en este servicio. Cuenta con más de 400 fichas de autores, de los que recoge su CV, bibliografía, correo electrónico, extracto de alguna de sus obras, en algunos casos una lectura en archivo de audio, etc. Actualmente dicho servicio se integra dentro del primer Portal de Literatura Danesa que recoge iniciativas procedentes de diversas instituciones literarias y bibliotecas (además del Bookweb) bajo los auspicios de las Bibliotecas Públicas de Aarhus.

<http://www.forfatternet.dk/>

España

Bibliotecas Digitales

Las bibliotecas digitales recogen enlaces a documentos electrónicos y colecciones digitales: libros electrónicos, obras de referencia, diccionarios, enciclopedias, y publicaciones oficiales. La Biblioteca Pública del Estado de Valladolid cuenta con su propia biblioteca digital

<http://bpval.bcl.jcyl.es/Virtual.html>

O la Biblioteca Digital de la Diputación Foral de Bizkaia
<http://bibliotecaforal.bizkaia.net/screens/bibdigital.html>.

Francia

Pautas para documentos y contenidos multimedia dentro de las bibliotecas:
<http://www.addnb.org/fr/guide/index.htm>

Países Bajos

Biblioteca pública de Oss

En muchos aspectos, la biblioteca pública de Oss (65.000 habitantes) es pionera en innovaciones en bibliotecas. Fue pionera en incluir libros electrónicos dentro de la colección y en la creación de una Biblioteca Digital de libros electrónicos, (www.digibieb.nl).
<http://www.oboss.nl>

Reino Unido

EARL

Parte de los trabajos producidos por EARL para las bibliotecas públicas incluyen temas multimedia: servicios de Internet, e-books, digitalización, la gestión de servicios y contenidos electrónicos, sistema de cobros, y servicios en red. <http://www.earl.org.uk/policy/>

The nof-digitise programme

Este programa apoya la creación de un conjunto importante de recursos digitales en apoyo del aprendizaje continuo dentro del nuevo espacio cultural en red. Este documento recomienda diferentes acuerdos para la creación y disponibilidad de estos recursos.
<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/content/technical.asp>

National Geographic Data Framework (NGDF)

De reciente creación, ha permitido el establecimiento de un Sistema Integrador de Datos geográficos <http://www.askgiraffe.org.uk/index.html>

seamlessUK

Proyecto financiado con el dinero de la Lotería. Este Portal de Información al Ciudadano facilita un acceso consistente y homogéneo a información administrativa y de interés para la comunidad, tanto a escala local como nacional. Permite la posibilidad de búsqueda por temas y lugares.
<http://www.seamless.org.uk/>

Suecia

Mölnadal City Library

Catálogo sistemático de Links.
<http://www.molndal.se/bibl/subject.htm>

USA

Algonquin Area Public Library, USA

Esta biblioteca sirve de ejemplo ya que proporciona servicios de referencia interactivos. En su servidor Web podemos encontrar una lista muy útil sobre las preguntas más frecuentes FAQ acerca del funcionamiento del servicio.
<http://www.nsls.info/services/lssi.html>

Volver a la página de [Inicio](#)

CANALES DE SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta describe los nuevos métodos que utilizarán las bibliotecas para proporcionar acceso a los recursos digitales.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

El uso del Internet y la televisión digital se encuentra en continuo aumento, pero con grandes desequilibrios regionales. Las poblaciones rurales y algunas zonas europeas se están quedando atrás en esta evolución. Y sin embargo los que sí utilizan el Internet son cada vez más exigentes. Los bibliotecarios tienen que responder a estas exigencias, al mismo tiempo que recae sobre ellos el deber social de asegurar que ciertos colectivos no se queden al margen de este desarrollo.

Son muchas las nuevas formas de acceso a Internet tanto por parte de las bibliotecas como el público en general, utilizando banda ancha, un sistema para descargar información de la red con mucha más rapidez que los módem hasta ahora mayoritariamente en uso. Las bibliotecas tienen que tomar complicadas decisiones sobre qué métodos van a ser los más eficaces para atender las necesidades de sus usuarios.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

La mayor parte de los métodos mencionados en esta recomendación son muy recientes y aún no han sido implementados en bibliotecas o tan sólo se ha experimentado con ellos en unos pocos lugares. Son los siguientes:

- Internet por satélite.
- Redes inalámbricas.
- Redes de filesharing (compartir archivos).
- Telefonía móvil.
- Kioscos.
- Televisión digital e interactiva.

Estas tecnologías permitirán, a cualquier persona en cualquier parte, una mayor libertad de acceso a los servicios digitales. Por primera vez será factible proporcionar acceso a Internet, rápido y de alta calidad, a poblaciones rurales aisladas.

Los ordenadores no tienen que estar conectados a líneas telefónicas físicas sino a móviles que se pueden usar en cualquier sitio e interactuar con otros ordenadores entre sí.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

La prestación de servicios a través de una variedad de dispositivos domésticos y personales es el primer paso hacia el 'entorno de trabajo' previsto en el 6º programa marco de investigación de la CE y hacia la llamada 'web semántica'. Es todavía demasiado pronto para predecir el impacto que tendrá el acceso a través de estos canales, o tal vez a través de otros. Parece que será considerable el potencial que va a tener el acceso a través de aparatos portátiles y la TV digital.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas que cubre la presente Pauta se centran en las diferentes vías de acceso a los servicios:

[Ancho de banda](#)

[Internet por satélite](#)

[Redes inalámbricas](#)

[WWANs, WLANs y PANs](#)

[Telefonía móvil](#)

[Kioscos](#)

[TV Digital e Interactiva](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Esta Pauta se ocupa de las últimas tecnologías que pueden llegar a aplicarse en las bibliotecas públicas de cara al futuro. Las bibliotecas continuamente se ven afectadas por las innovaciones tecnológicas. En fechas recientes, la adopción de las NT, tales como el compact-disc, Internet, los audio libros, las bases de datos automatizadas, materiales multimedia y videocasetes han producido cambios y mejoras en la prestación de los servicios bibliotecarios.

Las NT emergentes constituyen para las bibliotecas y otras instituciones culturales un importante reto, y a la vez ofrecen oportunidades para ampliar y mejorar sus servicios y llegar a sectores más amplios de la población. Son primordiales para llevar a cabo innovaciones dentro de las bibliotecas públicas, y para fortalecer su papel como proveedoras de servicios digitales a los ciudadanos en campos tales como sanidad, negocios, cultura, educación, empleo y formación, turismo y gobierno local. Además brindan apoyo a las políticas de la e-Europa que sitúan al ciudadano como pieza fundamental en el desarrollo de una sociedad integradora basada en el conocimiento a lo largo de toda Europa.

Algunas tecnologías ya en uso, tienen que adaptarse para que puedan ponerse en práctica en bibliotecas; otras necesitan desarrollarse todavía. Muchas de los avances que se recogen en esta Pauta se refieren a situaciones de futuro. Consideraciones de este tipo corren el riesgo de predecir de forma incorrecta lo que puede suceder.

La penetración de Internet en Europa continúa creciendo rápidamente. Durante el año 2000 alcanzó con el 76% a 116 millones de personas, casi uno de cada 3 europeos utiliza el Internet con regularidad. Sin embargo, dicho grado de penetración varía enormemente a lo largo del continente, desde un 6% en la parte más baja de la escala (Grecia), a un 48% en el extremo superior (Suecia).

A pesar de este aumento, la mayoría de la población todavía no tiene acceso directo a los servicios online. Muchos de los que lo tienen, no poseen la formación y experiencia suficiente para aprovechar todo el potencial de Internet. El Internet mismo, es todavía en gran medida un mecanismo poco satisfactorio para descubrir y utilizar los servicios de información. Continua existiendo la necesidad de que los organismos públicos apoyen el acceso y el desarrollo de unos servicios online amigables que los representen.

La eliminación de barreras físicas, como p.e. la obligación de tener que trasladarse a largas distancias y a horas inconvenientes para acceder a los servicios electrónicos que proporcionan las bibliotecas, es uno de los más importantes beneficios potenciales que aportan las nuevas tecnologías.

Sin embargo, el uso generalizado del WWW está aumentando las expectativas de la gente acerca de los servicios que pueden llegar a obtener, su disponibilidad y variedad, y en especial medida de todos aquellos relacionados con la obtención de información. En respuesta, las bibliotecas públicas han comenzado a ofrecer servicios a distancia que amplían sus tradicionales funciones educativas, sociales y de ocio, del mismo modo que las obras de

referencia digitales amplían las posibilidades de información. (Véase además [descripción de recursos](#) y [sistemas integrados de bibliotecas](#).)

Está creciendo la variedad de sistemas - '**canales de distribución**' o formas de suministro – aparte de la Web, de las que la gente puede hacer uso para tener acceso a estos servicios. Pequeños aparatos, por lo general portátiles, pueden ofrecer ahora información y servicios personales integrados en soporte electrónico. Las bibliotecas públicas ofrecerán la información y prestarán sus servicios a través de nuevos canales de distribución, como por ejemplo la telefonía móvil, Agendas Personales Digitales (PDAs), kioscos, TV digital e interactiva y reproductores de soportes digitales.

Aunque hoy en día, el acceso a Internet a través de ordenadores personales en los hogares europeos presenta una mayor penetración que la TV interactiva, se prevé que esa situación cambie en un futuro. De acuerdo con las previsiones, hacia el 2005, 74.4 millones de hogares europeos contratarán servicios de TV interactiva basados en la TV digital, comparados con los 71.6 millones de ordenadores personales con conexión a Internet. La interactividad posibilitará a las bibliotecas desarrollar unos servicios que permitan a sus usuarios solicitar, reservar y efectuar pagos, además de expresar opiniones y comentarios.

La banda ancha está implantándose en Europa. Se prevé que el 38 % de los hogares europeos con Internet tengan banda ancha en el 2005. Las compañías de servicios por cable en la actualidad ofrecen el 85% de las conexiones de banda ancha de toda Europa. Un factor importante para el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones en las bibliotecas públicas van a ser los Acuerdos que se puedan establecer con los principales distribuidores de acceso a redes telemáticas.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Acceso a Internet

Muchas bibliotecas están proporcionando el acceso a los recursos digitales a través de la propia red de la biblioteca. Esta red puede o no, formar parte de la Red de Area Local (LAN) de una biblioteca mayor o del ayuntamiento. Las bibliotecas tienen que contratar mayor ancho de banda y cambiar a conexiones de banda ancha de alguna clase. El tener acceso a redes de banda ancha hace posible transferir a gran velocidad grandes paquetes de datos, incluso imágenes, películas, gráficos y programas de software. Sin lugar a dudas, el método de conexión de todos los usuarios en un futuro será la banda ancha. Existen diversas formas de proporcionar acceso a los recursos digitalizados, incluso a zonas distantes y aisladas.

Banda Ancha

Un tema acuciante en toda Europa continua siendo el grado en que las bibliotecas públicas y otras instituciones culturales radicadas en el ámbito local tienen acceso a las redes telemáticas. Las iniciativas y las políticas actuales tanto en el ámbito nacional, regional y local requieren que las bibliotecas se doten del ancho de banda suficiente para poder prestar una serie de servicios estratégicos.

- Una gran mayoría de los usuarios de Internet, en los hogares y también en numerosas empresas, se han venido conectando a través de módem a una velocidad de 56Kbits/sec.
- Se estima que el acceso a Internet a través de llamadas telefónicas finalizará a lo largo del 2003. Mientas tanto, los proveedores de telecomunicaciones (empresas y compañías de comunicaciones por cable, telefonía móvil, satélite, láser y fibra óptica) compiten entre sí para ofrecer servicios de datos y conexiones más rápidas a los usuarios.
- Las conexiones a través de módem telefónico, por lo general pueden ser aceptables para navegar por la web y para mensajes privados de correo electrónico, y para los pequeños negocios. Sin embargo las organizaciones más grandes, con ritmos de trabajo continuos, requieren servicios de banda ancha con mayores velocidades.

- Cuando los nuevos servicios y actividades online se desarrollen, un mayor número de bibliotecas públicas y organizaciones culturales tendrán que contratar esos servicios de alta velocidad.

Internet por satélite

Vale la pena estudiar la posibilidad del acceso por satélite a Internet, especialmente para aquellos sistemas de biblioteca pública que tengan que prestar servicio a comunidades rurales dispersas. El Internet por satélite usa una antena parabólica para las comunicaciones de datos en ambas direcciones (enviar y descargar información). La velocidad del envío es una décima parte de los 500 kbps de la velocidad de descarga. El cable y el ADSL presentan mayores velocidades de descarga, pero los sistemas por satélite son unas 10 veces más rápidos que un módem normal. El Internet por satélite de doble vía usa la tecnología de envíos múltiples (multicasting technology), del protocolo de Internet (IP), lo cual significa que se puede servir simultáneamente hasta 5,000 canales de comunicación, por un único satélite que envía los datos de un punto hacia otros muchos, simultáneamente, en formato comprimido. La compresión reduce el tamaño de los datos y del ancho de banda. Los sistemas terrestres basados en módem tienen limitaciones de ancho de banda que impiden envíos múltiples de esas magnitudes.

El Internet por satélite representa la mejor oportunidad que se les brinda a los colegios, bibliotecas y comunidades y personas de zonas aisladas para tener acceso a las telecomunicaciones a nivel mundial. No está sometido al control municipal sobre el acceso o los contenidos. Tiene la ventaja, que no posee ningún otro medio de comunicación, de llegar a toda la población a un precio razonable. Actualmente se viene utilizando en las bibliotecas móviles del servicio de bibliotecas de la Isla de Wight en el Reino Unido (Véase [Links](#)).

Redes inalámbricas o por ondas (Wireless networks)

Conectan los ordenadores a redes sin la necesidad de conexiones físicas por cable. La ausencia de conexiones físicas supone que los usuarios pueden moverse libremente, o trabajar donde quieran, y mantener el acceso a la red. Suponiendo que sean posibles las líneas ininterrumpidas y que se pueden proporcionar los suficientes repetidores, las redes inalámbricas pueden convertirse en un medio a más bajo coste para llevar la servicios de banda ancha a las zonas rurales (lo cual resulta especialmente importante ya que, por lo general, las empresas por cable y de telecomunicaciones consideran antieconómico la instalación de líneas físicas en las zonas rurales). Aunque la conexión por ondas alcanza la posibilidad de 11Mbps, las velocidades de transmisión pueden llegar hasta 1Mbps a medida que aumenta la distancia. No obstante, todavía es casi 30 veces más rápido que un módem de 56k.

- Algunos servicios bibliotecarios ya han comenzado a utilizar este tipo de redes. Normalmente la transferencia de información es más rápida y presenta la gran ventaja que se pueden trasladar los ordenadores, aunque por el momento existen problemas de seguridad.
- La conectividad por ondas puede ser la forma más barata para conectar en red edificios de bibliotecas, especialmente las bibliotecas municipales más pequeñas. Posibilitan además la flexibilidad de los servicios al permitir a los usuarios sentarse donde deseen cuando vayan a acceder a Internet o al OPAC de la biblioteca. Los usuarios pueden acceder a este tipo de red local haciendo uso de sus propios PCs (si han alquilado o comprado una tarjeta de red en la biblioteca para tal efecto), o bien las bibliotecas pueden prestar portátiles habilitados para conectarse a la red y para que se usen dentro de la biblioteca.
- La conexión sin cables proporciona además la oportunidad de acceder a los servicios de la biblioteca en lugares alternativos, tales como ayuntamientos, colegios y hogares, y también a través de bibliotecas móviles. (Véase EARL issue [papers](#), - el artículo sobre

redes inalámbricas incluye ejemplos de prácticas de calidad principalmente de bibliotecas del Reino Unido.)

- Las redes inalámbricas encierran un gran potencial para proyectos innovadores y emocionantes. Una vez que la conexión no está supeditada a un lugar físico, se puede acceder a los servicios desde cualquier parte que una persona necesite información. Se puede llegar a un mayor número de usuarios y ofertar más servicios, con ventajas evidentes para los discapacitados y las personas confinadas en sus hogares, los que viven en zonas aisladas, y todos aquellos que llevan un estilo de vida itinerante o moverse por razones de trabajo.
- Los servicios tradicionales se pueden proporcionar a través de nuevas vías, como pueden ser el enviar mensajes a los usuarios a través de sus portátiles y sus teléfonos móviles.
- Podemos encontrar también utilidades potenciales, por ejemplo, para el personal que trabaja dentro del edificio, y para la búsqueda y reubicación de la colección.

WWANS, WLANS y PANS

- Una Wireless WAN (WWAN), WAN inalámbricas, (Wide Access Network, red local de mayor amplitud) conecta lugares dispersos geográficamente usando satélite o radiotransmisores, dentro de una distancia de hasta 38 kilómetros.
- Una Red de Area Local inalámbrica (WLAN) cumple la misma función que la LAN estándar pero no precisa de conexiones físicas entre los ordenadores y la red. Digamos que los ordenadores de un bibliobús pueden conectarse a la red mediante un transmisor en el portátil, a través de una antena receptora ubicada en el edificio. Los puntos calientes 'hot spots' de conexión de las redes wireless permitirán a los usuarios de portátiles y agendas personales electrónicas (ordenadores de bolsillo o handheld) conectarse a Internet desde lugares públicos como es el caso de las bibliotecas.
- Una Personal Area Network (PAN) permite que aparatos electrónicos diferentes situados a pocos metros de distancia el uno del otro puedan comunicar información y sincronizarse entre sí. [Bluetooth](#), una tecnología de radio de corto alcance que facilita la comunicación entre diferentes aparatos provistos de un simple chip. Sus limitaciones son la velocidad de transmisión de datos y el alcance, menor que en el caso de la WLAN. WiFi (Wireless Fidelity), es la tecnología rival, que emite señales de Internet a través del aire mediante ondas de radio. Para ponerla en funcionamiento se necesita una antena de transmisión que por lo general se encuentra conectada a una toma de tierra de Internet. Una segunda antena, por lo general instalada en un ordenador portátil, recibe la señal.

Filesharing networks: Las redes de archivos compartidos permiten a los usuarios solicitar e intercambiar ficheros a través de sus ordenadores, actuando al mismo tiempo como clientes y servidores dentro de la red. Las versiones más avanzadas de sistemas operativos de ordenadores y portátiles incorporarán la capacidad "punto a punto" (Peer-to-Peer, [P2P](#)) para aprovechar las posibilidades de compartir y distribuir archivos, y beneficiarse del carácter abierto y los aspectos igualitarios de las tecnologías. Las bibliotecas públicas tienen que tener en cuenta todo este potencial para la prestación de servicios y de información personalizada.

Aparatos y teléfonos móviles

Gracias a su amplia cobertura también pueden proporcionar acceso a redes. Aún no se conoce con precisión el impacto que pueden ejercer sobre los servicios que suministra la biblioteca y otras organizaciones culturales. Existen diferentes tecnologías de telefonía móvil:

WAP - Wireless Application Protocol.

- Es un conjunto de normas que proporcionar servicios interactivos de Internet a aparatos de comunicación inalámbricos. Un teléfono móvil con tecnología WAP permite al usuario

visualizar páginas web escritas en WML (Wireless Mark-up Language): Lenguaje de Marcado para Telefonía Inalámbrica.

- Los mensajes a través de teléfonos móviles o SMS, por ejemplo, podrían utilizarse para el envío de información a los usuarios. Por tanto, las bibliotecas han de ser flexibles a la hora de planificar sus servicios y estar al día de los últimos avances.
- Algunas bibliotecas ya están diseñando websites con tecnología WAP. Los sitios WAP surgieron a principios del año 2000, pero la utilización de la telefonía WAP ha sido escasa y puede ser suplantada por el sistema GPRS.

GPRS - General Packet Radio Services (Servicio General de Transmisión de Paquetes) Red de datos de conmutación de paquetes

- Es ideal para el acceso a Internet. La conexión se puede realizar a través de un ordenador portátil que tenga una tarjeta de datos o un teléfono móvil acoplados. Dispone de una velocidad de transferencia más rápida que el WAP y una mejor tasa de conexión. Los GPRS europeos (2.5G) llegaron al mercado en 2001.

UMTS - Universal Mobile Telecommunications Systems (3G): Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles

- También llegó al mercado en el 2001. Es un nuevo rival del GPRS y promete ofrecer conexiones más rápidas e imágenes de vídeo,
- Tanto el GPRS como el UMTS con el tiempo permitirán a los actuales teléfonos GSM WAP y PDAs (o 2G) tener acceso a los sitios WAP obteniendo fotografías en color, vídeo y sonido, y no únicamente texto plano. Estarán conectados constantemente a Internet.

PDAs - Personal Digital Assistants (Asistentes Personales Digitales)

- Los PDAs son pequeños ordenadores de bolsillo. Algunos tienen la posibilidad de incorporar telefonía móvil y acceso a Internet sin cable, pero otros vienen provistos de un módem que se puede utilizar con un teléfono móvil externo.
- Se utilizan para leer correos electrónicos y navegar por la red o para reproducir archivos de audio en MP3.
- Se convertirán en algo muy común y probablemente será la tecnología que más se emplee para conectarse a las redes inalámbricas de ordenadores.
- Las PDAs serán aparatos "todo en uno", más pequeños y más baratos pero uno de los problemas que habrá que resolver son las escasas dimensiones de la pantalla y del teclado. En cualquier caso, muchos jóvenes están ya acostumbrados a las pantallas pequeñas y teclas minúsculas!

SMS – Servicio de mensajes de texto

- SMS es un servicio de mensajes de texto a través del teléfono móvil. Es extremadamente popular entre los jóvenes y cada vez se usa en mayor medida por instituciones para difundir información entre usuarios específicos, p.e. las compañías de telefonía móvil normalmente envían mensajes a sus clientes cuando llegan a otro país, especificando detalles del servicio. Muchas además ofrecen la posibilidad de contratar una serie de canales de información, p.e. los resultados de un equipo de fútbol en particular, etc. Algunos centros comerciales ofrecen la posibilidad de suscribirse a servicios de aviso que se activan cuando pasan por una tienda en concreto. Las bibliotecas, los archivos y los museos potencialmente pueden ofrecer a sus usuarios servicios parecidos – por ejemplo: alertas informativas sobre nuevos fondos, actividades, exposiciones, notificaciones de material reservado que ya se encuentra disponible, recibir y responder consultas textuales, y otros servicios.

Kioscos o Puntos de Acceso Público

Hace varios años que se han puesto a disposición del público puestos de acceso a Internet gratuitos. Actualmente forman parte importante de los sistemas de información municipales y de las estrategias de acceso a los servicios en muchas localidades europeas. Estratégicamente ubicados pueden llegar a nuevos usuarios que carecen de tiempo para

acudir a la biblioteca de manera habitual, o que no disponen de acceso a Internet en sus hogares.

Una serie de problemas significativos han afectado al éxito del despliegue de estos puntos de acceso, entre los que se incluyen, además del alto coste inicial:

- bajo uso por emplazamiento inadecuado;
- tiempos muertos debido a fallos en el hardware,
- problemas derivados del software, o a vandalismo;
- competencia por parte de otras vías de acceso de más fácil disponibilidad (p.e. portátiles, PDAs y teléfonos móviles);
- ancho de banda insuficiente
- tiempos de respuesta lentos.

Todo lo anterior ha demostrado que:

- Es mejor que se ubiquen en lugares de ocio, como centros comerciales y cafés
- Hay que diversificar sus funciones y evitar que se limiten a un sólo propósito, p.e. ofrecer la posibilidad de chequear y enviar e-mail y realizar transacciones comerciales como el pago de facturas.

En las bibliotecas un puesto o kiosco de este tipo puede realizar diversos tipos de tareas: solicitudes de inscripción, peticiones de libros, consultas sobre información de referencia y ofrecer acceso a sistemas de información ciudadana online, y a Internet.

A la hora de plantearse el diseño de estos puestos hay que decidir una serie de aspectos importantes: si hay que cargar los datos localmente en el PC de cada puesto o se actualizan a distancia, si el puesto no está online o si se conecta a una red local y/o a Internet, si tiene acceso telefónico a un servicio de asistencia, y qué medidas de seguridad contra actos vandálicos se pueden adoptar.

TV Digital e Interactiva

El 11 % de los europeos, y el 33 % en el Reino Unido utilizan la TV digital. Algunos estudios aseguran que se convertirá en el medio más común de acceso a Internet en Europa en el 2005, aunque, de acuerdo con las cifras de la OECD para el año 2000, menos de la mitad de los abonados europeos a la TV digital, utilizaban los servicios de correo electrónico, y menos del 10 % tenían acceso a los servicios de la Web.

- Aún no es posible predecir la demanda de servicios online a través de la TV digital, y hasta qué punto sustituirá al ordenador en el acceso a Internet.
- La TV digital se basa en un aparato doméstico y no presenta las mismas barreras psicológicas que los ordenadores.
- Proporciona acceso a muchos más canales que cualquier sistema anterior y, además, ofrece la ventaja de prestar un mayor número de servicios de interés local directamente a los hogares.
- El despliegue de la TV digital ha empezado a cobrar intensidad en Europa, con una temprana relevancia en Francia, España y Reino Unido. Más del 40 % de los hogares del Reino Unido tienen acceso a sus servicios.
- Las bibliotecas públicas deben ser conscientes de las posibilidades y las ventajas que ofrece este medio: difundiendo la información que aparece en los servidores Web de la autoridad de la que dependen; p.e. servicios públicos de interés local, concejales y diputados, educación, sanidad, ocio y deportes, y organizaciones locales.
- La riqueza de contenidos que almacenan las bibliotecas, archivos y museos podría ser utilizada por parte de la TV digital. Sería interesante que las bibliotecas colaborasen con las empresas de TV digital, tanto locales como nacionales, para explorar el potencial que encierra la difusión de dichos.
- Las bibliotecas podrían facilitar el acceso a la TV digital dentro de sus instalaciones y en los bibliobuses, para favorecer a aquellas personas que no disponen de tal acceso en sus domicilios.

- La experiencia que atesoran los profesionales de las bibliotecas en lo que se refiere a la prestación de servicios digitalizados para la formación continua, etc. puede resultar muy útil para las empresas de TV – lo cual es otra razón para el trabajo cooperativo.

Se producirán continuos avances en el modo en que se presente la información digital, y las bibliotecas tendrán que estar al tanto de los mismos para proporcionar a sus usuarios un entorno moderno y atractivo. (Véase [multimedia](#).)

Otros aspectos de interés incluyen:

- *Contenidos y servicios:* identificar qué contenidos o recursos, qué formatos y tipos de servicios son más apropiados para la transmisión a través de la TV y cualquier otro canal de distribución.
- *Derechos:* establecer métodos para identificar y obtener derechos y efectuar pagos. Permitirían a las bibliotecas y a los proveedores de servicios de telecomunicaciones el desarrollo conjunto de contenidos y servicios. (Véase [copyright](#) y [aspectos legales](#))

SITUACIÓN EN EL FUTURO

El tema objeto de esta Recomendación es bastante futurista. Algunas de las tecnologías descritas pueden tardar en implementarse al completo una década o más. Algunas se implementarán en los servicios de bibliotecas a través de las actuales empresas de informatización bibliotecaria, o bien tendrán que desarrollarse por otras empresas que surjan en el futuro. Otras tecnologías se incorporarán a través de proyectos locales hechos a medida.

El resumen final – la creación y oferta de contenidos de interés por parte de las bibliotecas, archivos y museos a través del Internet, la TV digital y cualquier otro canal, de forma amigable y universal a los usuarios, requerirá de más de una, e incluso más, de las tecnologías aquí descritas.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Los siguientes enlaces ilustran ejemplos de bibliotecas públicas que han puesto en práctica alguna de las tecnologías descritas, aunque sea de forma experimental.

Alemania

RABE

Diversas bibliotecas públicas alemanas han establecido este servicio interno de información de referencia a través de Internet. Lo mantiene el Centro Regional para el Catálogo Colectivo de Colonia (HBZ).

http://www.hbz-nrw.de/fortbildung/rabe/set_rabe.html

Austria

Vienna City Public Library

Desde el 8 de mayo de 2000, permite el acceso a través de la tecnología WAP desde cualquier teléfono móvil o PDA.

<http://wap.wstlb.at/>

Canada

Toronto Public Library

Ofrece una lista de servidores y portales en Internet en combinación con un servicio de consultas por correo electrónico

<http://vrl.tpl.toronto.on.ca>

Dinamarca

Los usuarios pueden solicitar un libro desde cualquier lugar en Dinamarca para que se envíe a la biblioteca de su localidad. Además cuentan con un servicio de consultas de referencia disponible a través de correo electrónico.

<http://www.bibliotek.dk/>

Chat reference

Servicio de información de referencia a través de Chat:

www.biblioteksvagten.dk

España

COVAX (Contemporary Culture Virtual Archive in XML) en España

Proporciona acceso a documentos de archivo, bibliotecas y museos almacenados en soporte XML a través de la WWW. Residencia de Estudiantes (coord.)

<http://www.archivovirtual.org>,

Software Ag España (partner), Biblioteca Menéndez Pelayo (partner), Universitat Oberta de Catalunya (partner). Este archivo virtual proporciona acceso a más de 200.000 documentos, pertenecientes a diferentes colecciones, y para el que se han digitalizado más de 750.000 imágenes.

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

Websites de Redes de Bibliotecas

El establecimiento y mantenimiento de un Sitio Web para un grupo de bibliotecas o una red bibliotecaria. Buenos ejemplos de este tipo de planificación cooperativa son las páginas de referencia de los catálogos de las Bibliotecas Públicas del Estado en el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (<http://www.mcu.es/bpe/bpe.html>), el servidor que da acceso generalizado a las bibliotecas andaluzas, o la página Web de la Diputació de Barcelona.

Travesía

Portal de las Bibliotecas Públicas Españolas: Este sitio web se ha concebido para actuar como un instrumento de comunicación para compartir información a cerca de los nuevos desarrollos y proyectos bibliotecarios. Además contiene interesantes enlaces a publicaciones, estadísticas, informes, etc.

<http://travesia.mcu.es/>

Directorios de recursos Web

Compilan enlaces de información general que pueden ser de interés para los usuarios: Sistema de Lectura Pública de Catalunya, la Diputació de Barcelona" y Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona. Más especializados para bibliotecarios: Servicio de Bibliotecas de la Comunidad Autónoma de Valencia. La Biblioteca Regional de Castilla y León ofrece una guía a recursos de Internet producidos en su territorio.

Finlandia

Sonera Oyj

El operador de telecomunicaciones finlandés ha inaugurado su red de telefonía móvil **3G** en 4 centros urbanos. Se espera que el servicio 3G esté disponible a mayor escala en el 2004-2005 en el área metropolitana de Helsinki y en las ciudades de Oulu, Tampere y Turku.

<http://www.sonera.fi/>

Singapur

La Biblioteca Nacional de Singapur proporciona el servicio de biblioteca móvil, eLibraryHub, a través de SMS.

<http://www.elibraryhub.com/frontpage.asp>

Reino Unido

Derbyshire Library Service

Ha puesto en marcha una red wireless en 3 bibliotecas móviles.

<http://www.derbyshire.gov.uk/librar/libindex.htm>

Hertfordshire County Council

Ofrece información sobre sus servicios a través de TV digital por cable desde diciembre de 2001, entre los que incluye también contenidos sobre servicios municipales.

<http://www.hertsdirect.org/infobase/docs/archived/10921491>

The Isle of Wight Library service

Biblioteca móvil dotada de Internet por satélite

<http://www.iwight.gov.uk/library/libraries/default.asp>

Walsall Library Service

Posee un vehículo conectado a la biblioteca que proporciona acceso online a través de telefonía móvil a personas que viven en residencias de ancianos y albergues en 56 emplazamientos.

http://www.walsall.gov.uk/cultural_services/library/default.htm

Worcester County Library's comput@bus

Bibliobús con enlace por satélite, que proporciona formación en el uso de ordenadores, acceso a discapacitados, y acceso a cursos de formación continua.

<http://www.worcestershire.gov.uk/home/index/cs-index/cs-computa-bus-index.htm>

USA

Library of Congress

Servicio cooperativo de Información de Referencia a través de Internet que distribuye las consultas en vivo a las bibliotecas participantes

<http://lcweb.loc.gov/rr/digiref>

Info Connect LIS Directory

Ofrece direcciones WAP en Internet de interés para bibliotecarios y profesionales de la información. Se puede acceder a través de teléfonos móviles con tecnología WAP y PDAs

La dirección WAP es <http://www.geocities.com/infolibrary/wap.wml>

La abreviatura de esta dirección es <http://wappy.to/infoconnect>

Volver a la página de [Inicio](#)

LOCALIZACIÓN, RECUPERACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RECURSOS

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta se ocupa de la nueva situación que se presenta ante las bibliotecas debido al continuo aumento de los contenidos digitales disponibles en la actualidad. Incluye metadatos, vocabularios controlados y tesauros, buscadores, portales, XML, y protocolo Z39.50.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

La llegada del Internet ha supuesto para las bibliotecas que ahora pueden acceder a una cantidad cada vez mayor de información. Información digital distribuida a través de la red. El reto es cuál es la mejor manera de prestar servicio a sus usuarios y cómo localizar y recuperar la información que demandan en el nuevo entorno digital. La sociedad del conocimiento, la formación continua y el decidido avance hacia una interacción con la administración a través de medios electrónicos, hace de la recuperación de información un tema de gran importancia para todos los ciudadanos. La cuestión clave se centra en la interoperabilidad de la información digital.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Esta sección se divide en tres partes:

Descripción de Recursos: Las diversas formas en que se pueden describir los recursos para mejorar la precisión de la recuperación de información: p.e. Metadata, descripciones a nivel de fondos o colecciones, sistemas de control de vocabulario como los tesauros y los identificadores únicos o exclusivos.

Localización y Recuperación de Recursos: se estudian los medios por los que los recursos de la red se pueden localizar y recuperar: buscadores, portales, clumps, i.e. catálogos colectivos virtuales, índices de información a la comunidad. La localización de recursos digitales es un tema lógicamente secundario; si un contenido se ha descrito adecuadamente, el motor de búsqueda que rastrea la información en la red de manera sistemática tiene grandes posibilidades de localizarlo. Es en este terreno donde a las bibliotecas se les presenta la oportunidad de trabajar en colaboración con otras organizaciones, como es el caso de centros educativos, universidades, etc. para proporcionar el mejor acceso a sus recursos. Los integrantes de estos proyectos de cooperación pueden acordar compartir sus servicios entre sí para proporcionar un acceso conjunto a sus catálogos a cualquiera de sus usuarios.

Tecnologías subyacentes: que posibilitan la recuperación son el XML, RDF, Z39.50, recuperación de imágenes en base al contenido (CBIR), ontologías y mapas conceptuales que confirmen estos campos.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

En un futuro, estaremos rodeados de máquinas inteligentes, fiables y capaces de interactuar y responder a los usuarios de forma personalizada. Las diferentes tecnologías descritas en esta Pauta existen en la actualidad pero todo su potencial está aún por desarrollar. Afectará a hogares, colegios, hoteles, coches, aviones – en definitiva en todos los aspectos de la vida. Tendrán un efecto transformador para las bibliotecas y las organizaciones culturales.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los apartados que se estudian en esta Pauta son:

[Descripción de recursos](#)

[Metadata](#)

[Descripciones a nivel de fondo o colección](#)

[Vocabularios controlados y thesauri](#)

[Identificadores únicos](#)

[Localización de recursos](#)

[Catálogos de bibliotecas](#)

[Buscadores](#)

[Directorios de páginas Web recomendadas](#)

[Gateways y portales](#)

[Clumps](#)

[Información a la comunidad](#)

[Apoyo al aprendizaje](#)

[XML](#)

[RDF](#)

[Z39.50](#)

[Harvest \(recogida de información\)](#)

[Recuperación de imágenes](#)

[Previsiones de futuro](#)

[Web semántica](#)

[Ontologías](#)

[Firmas digitales](#)

[Servicios Web](#)

[Enlaces a prácticas de calidad](#)

Nota: Las bibliotecas tendrán que enfrentarse a la descripción, la localización y la recuperación de recursos en Internet desde diferentes situaciones iniciales, y muchas de ellas, si no la mayoría, tendrán que adoptar un enfoque por etapas para su implementación. También se espera que estas Pautas puedan utilizarse como apoyo para la gestión, bien de sistemas bibliotecarios o para ayudar en la contratación de asesores o empresas de servicios.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Importancia para las bibliotecas

Las bibliotecas operan en un entorno informativo interconectado. La llegada de Internet ha supuesto que hasta las sucursales más pequeñas pueden acceder a una cantidad cada vez mayor de información electrónica distribuida a través de la web. El reto para los bibliotecarios es conocer cuál es la mejor manera de prestar servicio a sus usuarios y cómo localizar y recuperar la información que demandan en el nuevo entorno digital. La sociedad del conocimiento, la formación continua y el decidido avance hacia una interacción con la administración a través de medios electrónicos, hace de la recuperación de información un tema de gran importancia para todos los ciudadanos.

Además, numerosas bibliotecas, por sí mismas, están generando nuevos contenidos digitales – a través de sus páginas web o de nuevos contenidos multimedia, a veces con la financiación de proyectos específicos de digitalización (véase [digitalización](#) y [financiación](#)). Necesitan conocer cómo describir estos nuevos contenidos para facilitar su posterior recuperación por parte de sus usuarios y facilitar la interoperabilidad con otros contenidos digitales.

La tecnología y normas necesarias para la descripción de este tipo de recursos aún se encuentran en fase de desarrollo, y continuarán cambiando y evolucionando con el tiempo. Las bibliotecas tienen que estar al corriente del estado de la cuestión para evitar que se adopten normas inadecuadas y tecnologías que al poco tiempo se vuelvan obsoletas.

Las bibliotecas tienen que familiarizarse con estos temas para poder planificar y priorizar su trabajo, especialmente a la hora de adquirir nuevos sistemas o de contratar asesores externos para la realización de proyectos concretos.

¿Qué es la interoperabilidad?

La interoperabilidad de los contenidos digitales supone que dichos contenidos deben ser reutilizables, transferibles (a través de diferentes redes, sistemas y organizaciones), y duraderos, tanto como sea posible. La clave para lograrlo está en las normas, reglas de codificación y pautas que se adopten sobre la creación, descripción y tratamiento de recursos digitales (para más información puede consultarse: [Reinventing the Wheel](#) *D-Lib Magazine Jan 2002*).

¿Por qué es importante la interoperabilidad?

Para que los usuarios puedan localizar y recuperar, con mayor facilidad, información de diferentes fuentes – a través de diferentes catálogos, diferentes dominios (bibliotecas, archivos y museos), y diferentes tipos de recursos (libros y piezas museográficas).

Nuevos servicios y diferentes cargas de trabajo

El conseguir que los recursos estén disponibles a través de Internet, ya sean los generados por la propia biblioteca o, bien, obtenidos de alguna manera (cooperación, pago de licencias, etc.) repercutirá en el tipo de personal que se requiere, la formación que necesitan, qué servicios se van a proporcionar y cómo se van ofertar (véase [multimedia](#)). Dentro del ámbito local, las bibliotecas tendrán que planificar estrategias, tomar decisiones y definir sus prioridades: cuál será el nivel de inversión y qué objetivos persiguen.

Mayor dependencia de los contenidos digitales.

Las bibliotecas se ven obligadas a manejar un incesante aumento de material, de interés para sus usuarios, y que únicamente está disponible en formato electrónico. Este material puede ser más costoso que la versión impresa y además está sujeto a vigilancia y control por parte del editor o distribuidor. El tema de las licencias o autorizaciones de uso será un factor importante a tener en cuenta. (Véase además [Clumps](#).)

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA: DESCRIPCIÓN DE RECURSOS

Se deben asignar [metadata](#) a los recursos y páginas web que generen las propias bibliotecas. También se considerará la utilización de [XML](#).

Metadata

Una breve definición sería la de “datos estructurados sobre datos”. Un registro catalográfico, por ejemplo, es un metadato que describe un libro en concreto. Los metadatos han surgido como un medio para mejorar la eficacia y la efectividad en la búsqueda de recursos digitales en la red, adoptándose para ello una estructura consistente o coherente para describir los websites y otros recursos digitales. Los diferentes elementos de metadatos que se asocian a un libro incluyen: autor, título, editor, fecha, ISBN, clasificación, etc., los elementos asociados a una página web pueden ser: título, creador, tema o materia, descripción, etc. Existe una introducción al tema de gran utilidad en el website de [Diffuse](#).

Los metadatos se pueden utilizar para distintos propósitos:

- **Metadatos para la Descripción de Recursos** – para describir recursos y facilitar su recuperación. Existen diferentes clases, de los cuales Marc y Dublín Core son tal vez los más conocidos:
 - [Marc](#), o Machine Readable Cataloguing, es un formato de metadatos bibliográficos, auspiciado por la Library of Congress. La versión actual es el MARC 21.
 - [Dublín Core](#) – sistema para la descripción de “objetos como si fueran documentos” y que consiste en los siguientes 15 elementos de metadatos: 1. título 2. creador 3. tema 4. descripción del tema por palabras claves 5. editor 6. colaborador 7. fecha 8.

tipo de recurso 9. formato 10. identificador de recurso 11. fuente 12. lengua 13. relación 14. cobertura 15. gestión de derechos.

- **Metadatos para la conservación** – en apoyo de las actividades de archivo y conservación. El [Proyecto CEDARS](#) se ocupa de los aspectos relacionados con la conservación de los recursos digitales.
- **Metadatos para la protección de derechos** – para expresar los Derechos de Propiedad Intelectual en un recurso. Véase por ejemplo el [Indecs Project](#).)
- **Metadatos para la Educación** – para colaborar en las tareas de recuperación de recursos por parte de las instituciones educativas y ser de utilidad en los entornos virtuales de aprendizaje, p.e. historiales de los estudiantes y programas de asignaturas. Puede consultarse la dirección web de [Diffuse](#) para más información sobre metadatos en apoyo de la teleformación.
- **Metadatos Geoespaciales** – se utilizan en mapas digitales y Sistemas de Información Geográfica (puede consultarse la web de [Diffuse](#) para ampliar información sobre normas de intercambio de datos geográficos).

Los metadatos de dominios específicos se han desarrollado para atender las necesidades específicas de algunas áreas en particular, por ejemplo:

- Los **Archivos** normalmente utilizan [EAD](#) (Encoded Archival Description) o la norma [ISAD\(G\)](#) (International Standard Archival Description), la norma internacional de descripción de archivos. Véase el website de [Diffuse](#) para más información sobre la normalización en archivos.
- **Museos** - [CIMI](#) es un consorcio internacional de instituciones del patrimonio cultural que trabajan en conjunto para fomentar el desarrollo y la aplicación de normas a la información museística. Véase el website de [Diffuse](#) para mayor información sobre normas en museos.
- **Gobierno** - [GILS](#) son las siglas de Government Information Locator Service/Global Information Locator. Se viene usando ampliamente para información gubernamental, aunque recientemente las administraciones centrales muestran una preferencia hacia el Dublin Core. El Dublin Core Metadata Initiative (DCMI) ha creado un [Government Working Group](#). Muchas administraciones centrales de países como por ejemplo Reino Unido, Australia, Canadá, EEUU, y Dinamarca han desarrollado pautas que pueden llegar a ser obligatorias para las organizaciones del sector público, entre las que se incluyen las bibliotecas. (Véase la e-gif ([Electronic Government Interoperability Framework](#)) y la e-gms ([Electronic Government Metadata Standard](#)) desarrolladas por la e-Envoy's Office del Reino Unido). La primera versión del e-gms se basa el Dublin Core básico, mientras que la segunda incluye el Dublin Core evolucionado (qualified Dublin Core) que presenta algunos elementos adicionales para el tratamiento y la gestión de documentos.

Descripciones a nivel de colección

En los proyectos de grandes redes cooperativas es de gran utilidad considerar el uso de metadatos para la descripción a nivel de colección y poder identificar los fondos de las bibliotecas participantes (ámbito, nivel, profundidad, lengua, etc.). Véase, por ejemplo, el [Plan para la Descripción de Fondos](#) de la UKOLN para conocer el uso de las Descripciones a nivel de Colección en el sector de la educación superior en el Reino Unido, y las [NOF guidelines](#) como ejemplo de su utilización por parte de los organismos que brindan apoyo económico a las bibliotecas públicas.

Vocabularios controlados y thesauri

Los metadatos sólo ofrecen parte de la solución. Para que los usuarios puedan realizar con éxito búsquedas a través de conjuntos de datos distribuidos, los productores de esos

conjuntos de datos tendrán que introducir de modo adecuado unos determinados valores en los elementos de metadatos. Para hacerlo así, necesitan adoptar y hacer uso de algún tipo de sistema de clasificación que se pueda identificar o servirse de vocabularios controlados para la indización. Un buen ejemplo sería los Encabezamientos de Materia de la Library of Congress.

Un thesaurus es un vocabulario controlado donde los términos están ordenados jerárquicamente y muestran relaciones del tipo términos genéricos y términos específicos, relaciones de equivalencia o parte de equivalencia, y donde los términos se designan como aceptados y no aceptados (a efectos de control de sinonimia). Por lo general también incluyen notas de alcance y cualquier otra información de utilidad. Existen dos normas ISO para los tesauros: *ISO 2788, 1986 Guía para el establecimiento y desarrollo de tesauros monolingües*; y la *ISO 5964, 1985 Guía para el establecimiento y desarrollo de tesauros multilingües*.

El servidor Web del Getty Museum posibilita el acceso a varios tesauros como: el Getty [Art and Architecture Thesaurus](#) y el Getty [Thesaurus of Geographic Names](#). Traugott Koch ha elaborado un buen directorio en el que reúne vocabularios controlados, tesauros y sistemas de clasificación: [list of controlled vocabularies, thesauri and classification schemes](#)

Identificadores únicos

Para que puedan ser localizables en la Web, cada recurso debe contar con un identificador inequívoco o dirección, como es el caso de una URL (Uniform Resource Locator), localizador uniforme de recursos. El problema con las URLs como cada usuario conoce, es que la URL que identifica al recurso puede cambiar o se mueve con el tiempo, complicando la recuperación de información. El [DOI](#) (Digital Object Identifier) es un identificador estable que no se ve afectado por este problema. Paul Miller ha redactado un [artículo](#) que se caracteriza por su claridad expositiva, explicando los identificadores únicos.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA: LOCALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE RECURSOS

Búscadores

El **catálogo** es la llave para acceder a los fondos de una biblioteca en particular. La mayoría de ellas ofrecen acceso a Internet a sus usuarios. Es necesario encontrar nuevos caminos para facilitar los recursos de la red a sus usuarios. El modo más sencillo es indicarles cualquiera de los muchos buscadores disponibles. Existen las siguientes categorías de buscadores:

- **Buscadores de texto libre** que recuperan por palabras clave e.g. [Altavista](#), [Google](#).
- **Los basados en índices y directorios** en los que el usuario navega a través de una serie de menús que van especificando su búsqueda e.g. [Yahoo](#).
- **Meta/Multi buscadores** que lanzan una consulta en más de un motor de búsqueda al mismo tiempo, e.g. [ixquick](#).

En los **buscadores por lenguaje natural** la consulta puede introducirse como una pregunta, e.g. [Ask Jeeves](#).

Para obtener un listado completo de cualquier clase de motores de búsqueda e información más en detalle sobre el tema, véase <http://www.philb.com> y <http://searchenginewatch.com>. En estas dos direcciones se brinda información sobre búsquedas en la web, se analiza la situación del sector que se dedica al diseño y construcción de buscadores y se asesora a los propietarios de sitios web para que mejoren las posibilidades de poder localizarse sus páginas en la web.

Listas de páginas recomendadas.

Las bibliotecas pueden ayudar a sus usuarios confeccionando directorios de páginas web de utilidad. Por lo general, estos directorios se someten a algún tipo de criterio de calidad (El proyecto Desire ha creado un sistema de [evaluación](#) bastante útil) y con frecuencia se clasifican por temas. Un buen ejemplo al respecto es RDN ([Resource Discovery Network](#)). Sin embargo, el mantenimiento y la actualización de este tipo de listas requiere de mucho tiempo

y esfuerzo. Se puede plantear colaboraciones entre centros bibliotecarios para su creación y mantenimiento. [CORC](#), Servicio Cooperativo para el Catálogo de Recursos en línea, que forma parte de OCLC es un buen ejemplo de una iniciativa cooperativa para la descripción de páginas web. (véase además [portales](#))

Gateways y portales

La diferencia entre gateways y portales es bastante difusa, pero por lo general un gateway consiste en un conjunto de enlaces comentados que apuntan a otros websites que han sido seleccionados por sus compiladores. Presentan una serie de menús que van desde unos términos más generales a otros más específicos. Este tipo de sitios son de enorme utilidad para el investigador ya que le ahorran el trabajo de buscar un website tras otro, hasta encontrar uno o dos que presenten cierta calidad. Los Portales, aparte de incluir conjuntos de links, generalmente tienen como objetivo ofrecer servicios a sus usuarios. Pueden, por ejemplo, proporcionar diferentes tipos de servicios online: compra online, etc. Pueden además facilitar las búsquedas a través de los contenidos de las direcciones web que recopilan de manera integrada.

Es imposible mencionar todos los gateways existentes, algunos ejemplos son:

- **De contenido general** <http://www.yahoo.com> conjunto de menús que cubren la World Wide Web en general.
- **Administración y Gobierno** <http://www.ukonline.gov.uk> directorio de websites del gobierno del Reino Unido y las administraciones locales ordenados alfabéticamente y por temas, <http://www.premier-ministre.gouv.fr> gateway de los departamentos del Gobierno de Francia.
- **Académicos** <http://www.rdn.ac.uk> el Resource Discovery Network instaurado para prestar apoyo a las necesidades de los sectores de la Educación Superior y preuniversitaria del Reino Unido. El RDN es de hecho una red de gateways temáticos individuales, o hubs, cada uno de los cuales cubre un tema en concreto.
- **Bibliotecas** [Portal de bibliotecas de la UNESCO](#)
- **Museos** [24 Hour Museum](#)
- **Archivos** [Portal de archivos de la UNESCO](#)
- **Cultura** Destacar el nuevo [European Culture Portal](#) de la Comisión Europea
- **Otros** <http://www.teldir.com> un conjunto de enlaces a directorios de teléfono on-line.

Podemos encontrar software especializado que ayude al desarrollo y el mantenimiento de gateways de carácter temático, un ejemplo es , [ROADS](#) (Resource Organisation and Discovery in Subject based services: localización y organización de recursos clasificados temáticamente). Las empresas comerciales ofrecen igualmente programas para la creación de Portales, o gestores de contenidos Web, p.e. [Vignette](#), [SAP Portal](#), [Plumtree](#) etc. Algunas bibliotecas comienzan a crear sus propios portales y gateways – por ejemplo para apoyar 'clumps,' servicios de información local y para proporcionar apoyo al aprendizaje.

Clumps (Modelos virtuales de catálogos colectivos)

Los [Clumps](#) son grupos de organizaciones, por lo general bibliotecas públicas, universitarias y otras instituciones (museos y archivos por ejemplo) que colaboran en campos tales como la adquisición de recursos (especialmente recursos electrónicos), el préstamo interbibliotecario y enlazando sus catálogos. Un elemento importante de la mayoría de los clumps es que establecen un gateway o un portal que permite a los usuarios realizar búsquedas simultáneas en los catálogos y/o bases de datos de todas las organizaciones participantes. Para lograr dichos objetivos tienen que adoptar un perfil común de metadata, en el que los diferentes perfiles utilizados por los miembros del consorcio se pueden delimitar. Se han desarrollado diversos perfiles específicamente para desarrollar este tipo de actividad, por ejemplo el Bath Profile y el ONE-2 Profile. Para facilitar las búsquedas en los diferentes catálogos y/o bases de datos se hace uso del [Z39.50](#) o el [XML](#). Puede llegar a plantearse cuestiones problemáticas con las licencias de utilización y el copyright de los diferentes recursos electrónicos facilitados por el clump.

Información a la comunidad (véase además [Contenidos culturales diversos](#), [Servicios de Información](#), [Administración electrónica](#))

La corporación municipal de Essex en el Reino Unido ha sido la pionera en desarrollar un sistema de información a la comunidad descentralizado. En lugar de las tradicionales bases de datos centralizadas de información local, [Essex Online](#) (que nació a raíz del proyecto SEAMLESS) utiliza el protocolo Z39.50 y [Harvest](#) para buscar en las bases de datos y servidores Web de las organizaciones participantes mediante una sola búsqueda integrada. A esto también se le denomina integración en profundidad. Más de 30 organizaciones a nivel local (ayuntamientos, facultades y Escuelas universitarias, departamentos comerciales, autoridades sanitarias, empresas de servicios, periódicos locales, agencias de voluntariado, etc.) en la actualidad incorporan su información dentro del sistema y este número va en aumento.

Para que el sistema pueda realizar búsquedas a través de estos conjuntos de datos diseminados los miembros utilizan un perfil común de metadatos basado en el [e-gms](#), que a su vez se basa en el [Dublín Core](#), y un tesoro en común para la asignación de los descriptores a los temas. Recientemente, el [New Opportunities Fund](#) ha concedido financiación al condado de Essex para desarrollar el sistema a escala nacional introduciendo datos de los más importantes distribuidores de información del país, como por ejemplo [nhsDirect Online](#), y poniendo estos mecanismos de búsqueda a disposición de 8 autoridades locales más, abarcando un total de 6 millones de personas. Para más información puede consultarse el servidor Web de [seamlessUK](#).

Apoyo al aprendizaje

Algunas bibliotecas públicas han comenzado a trabajar en colaboración con otras instituciones, escuelas universitarias, facultades, etc. para asistir a los estudiantes en su formación. Se acuerda que los usuarios de cada centro colaborador puedan tener acceso a las respectivas bibliotecas y servicios, mediante un único carnet de socio. Además los sistemas que se desarrollen permitirán consultar todos los catálogos y/o bases de datos a partir de una sola búsqueda (una explicación más detallada de lo que esto significa se puede encontrar en el apartada de [Clumps](#) más arriba). Ejemplos: [Libraries Access Sunderland scheme](#) y el Glasgow [Digital Library Project](#)

En el Reino Unido el Joint Information Services Committee ([JISC](#)) viene desarrollando el Distributed National Educational Resource ([DNER](#)) que facilita información y recursos en apoyo de la investigación y el aprendizaje. Se trata de un proyecto ambicioso e innovador que se basa en la idea de portales temáticos del RDN y que es líder en la difusión de recursos en el entorno de la información en red.

Muchas bibliotecas universitarias también participan en el desarrollo de Entornos de Aprendizaje Virtual (**Managed or Virtual Learning Environments**, MLEs, VLEs). En el Reino Unido, UKOLN encabeza el Grupo de Metadatos para la Educación ([MEG](#)) y estudia el efecto de los metadatos en el apoyo de dichos sistemas. Las bibliotecas públicas también pueden desarrollar un papel en este sentido, en especial en lo que se refiere al apoyo que pueden brindar a la educación formal y la formación continua.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA: TECNOLOGÍAS SUBYACENTES

XML

El Lenguaje Extensible de Marcado (Extensible Mark-up Language: XML) es el sucesor del HTML. Ofrece una serie de ventajas sobre el HTML y una diferencia básica es que permite la separación entre el contenido y su presentación. El W3C ha establecido un [resumen de 10 puntos](#) que describe los aspectos más importantes de este lenguaje. Una información técnica más en detalle se puede consultar en la [sección de XML del website W3C](#) o en el sitio Web <http://www.xml.com>. Muchas investigaciones y actividades de desarrollo se han ocupado del XML – para una información actualizada de las herramientas de búsqueda de XML, tal como **xpath** puede verse la página web del [W3C XML Query Group](#). Las bibliotecas pueden

plantearse el cambio a [XHTML](#). El UKOLN [report](#) describe brevemente el uso compartido de Metadatos y XML, plantea sus limitaciones y cómo hace posible el intercambio eficaz de información en contextos diversos.

RDF

El Esquema para la Descripción de Recursos (Resource Description Framework: RDF) permite la codificación, el intercambio y la reutilización de metadatos estructurados que usen XML como sintaxis de intercambio. De este modo se integran diversas aplicaciones, desde catálogos de bibliotecas y directorios de ámbito mundial; a conjuntos de noticias, software, y contenidos; o colecciones privadas de música, fotografías y acontecimientos.

RDF permite que se especifiquen **comentarios** sobre un **recurso** como un conjunto de **propiedades** que se ajustan a un esquema determinado. Los comentarios se registran en rdf: Description XML elements (elementos de descripción XML).

La razón de que sea tan potente es que impone unas limitaciones estructurales que apoyan la codificación coherente y sin ambigüedades y el intercambio de metadatos normalizados. Esto facilita el intercambio de distintos conjuntos de metadatos definidos por diferentes colectivos de descripción de recursos. Además RDF posibilita la publicación de vocabularios automatizados y legibles por el hombre, diseñados para fomentar la reutilización y el aumento de la semántica de metadatos entre las diferentes comunidades de información – para más información puede consultarse [an introduction to RDF](#). En ocasiones las descripciones de RDF utilizan a las bibliotecas como una [analogía](#). Información técnica aparece en las páginas web del [W3C RDF](#). [SeamlessUK](#) es un ejemplo de un sistema de información a la comunidad que utiliza RDF para codificar sus metadatos.

Z39.50

Z39.50 es un protocolo internacional de búsqueda y recuperación (ISO 23950, 1998) que posibilita las consultas (normalmente remotas) a diferentes bases de datos y la recuperación de datos, a través de una interfaz de usuario. Describe la manera normalizada en que dos ordenadores se comunican y comparten información. Diseñado para servir de apoyo a la búsqueda y recuperación de información – documentos a texto completo, datos bibliográficos, imágenes y multimedia – se basa en una arquitectura cliente-servidor y se encuentra totalmente operativo en Internet. Los usuarios pueden buscar simultáneamente en varios catálogos, u otras bases de datos, por medio de la misma orden de búsqueda. Nota: Hasta que los lenguajes de interrogación XML no evolucionen, Z39.50 continuará siendo el protocolo de búsqueda y recuperación más utilizado en los sistemas que ofrecen búsquedas complejas distribuidas.

Harvest

Es un programa que rastrea la red recogiendo, recolectando o reuniendo información de metadatos procedentes de una lista recursos web predeterminados, como por ejemplo las páginas web de las instituciones participantes. El objetivo es facilitar las búsquedas posteriores. En el proyecto [Seamless](#) (véase más arriba), Harvest genera un fichero índice al que consulta el sistema para dar respuesta a las preguntas de los usuarios. Estos resultados se añaden a los resultados de la búsqueda en Z39.50 y se presentan a los usuarios como una única consulta. Picando en cualquiera de los resultados bien se abre la página web solicitada (para las entradas recolectadas), o bien los registros de la base de datos (para las entradas proporcionadas por Z39.50).

Este sistema es la base de los [Open Archives Initiative](#) (OAI) que consisten en un proyecto cooperativo cuyo objetivo es facilitar la búsqueda de información en la red a través del desarrollo y la aplicación de los estándares de interoperabilidad. Puede también utilizarse en [Museos](#).

Recuperación de imágenes

Hasta hace poco una imagen tenía que localizarse a través de descriptores de texto o códigos de clasificación apoyados en algunos casos por paquetes de recuperación textual diseñados o adaptados especialmente para el tratamiento de imágenes. El tesoro [ATT](#) (Art and Architecture Thesaurus) del Museo Getty consta de 120,000 términos para la descripción de objetos, materiales de distintas texturas, imágenes, arquitectura, y materiales del patrimonio cultural. Las imágenes también se pueden clasificar usando sistemas como el [ICONCLASS](#) utilizado para obras de arte y exposiciones museísticas; TELCLASS para televisión y vídeo, y la Social History and Industrial Classification para las piezas museográficas.

En la actualidad los sistemas más modernos pueden recuperar imágenes que no presentan una descripción verbal.

CBIR (Content Based Image Retrieval) Recuperación de Imágenes basada en el contenido. No utiliza la indización por palabras claves. La imagen es recuperada haciendo uso de las características inherentes a la propia imagen, como por ejemplo color, textura, o forma. Por ejemplo una escena en la playa sería azul en la parte superior y amarilla en la inferior. Se plantean diferentes [soluciones técnicas](#) para los diferentes tipos de CBIR. Existen sistemas comerciales como: [QBIC](#) (Query by Image Content) de IBM: la imagen se describe en términos de áreas de color y forma y el software de recuperación realiza la búsqueda de imágenes que coincida con la descripción. No es necesario reflejar el tema de la imagen. Podemos encontrar una demostración en el sitio Web del [Museo Hermitage](#), producto de recuperación de imágenes de Excalibur.

Podemos encontrar un debate (en francés) sobre el estado de la cuestión de la descripción y clasificación de imágenes en [Cursus](#). También hay una discusión técnica de la problemática que plantean los diferentes modelos de recuperación de imágenes en el website de [Difusse](#) que trata de los modelos de recuperación 'lossy' versus 'non-lossy': los ficheros que transfieren imágenes electrónicas sin pérdida de definición son más voluminosos y más lentos que aquellos que presentan pérdidas de definición.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

La **Web semántica** es una idea descrita en un artículo de la revista Scientific American de mayo de 2001. En opinión de Tim Berners-Lee, Director del World Wide Web Consortium (W3C), 'La Web Semántica es una web de datos, de alguna manera similar a una base de datos global. Se basa en la idea de que 'uno de los objetivos del WWW es que debe ser útil no sólo para la comunicación entre personas, sino también para que las máquinas puedan también participar y ayudar'. Pero a la Web Semántica todavía le queda mucho camino por recorrer para que este sueño se haga realidad. Se construirá por partes, y por gente con intereses variados. El poder real de la Web Semántica se verá cuando se diseñen muchos programas que recojan contenidos web de diferente procedencia, se procese la información y se intercambien los resultados con otros programas.

En su próximo paso, se prevé que la Web Semántica saldrá de su dominio virtual y se extenderá al mundo físico. La visión del horno-microondas conectado a la red que consulte el servidor web de un fabricante de productos congelados y proceder a la mejor forma de elaboración del alimento, puede extenderse a los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas, archivos y museos. La pantalla virtual puede por ejemplo consultar un museo o galería de arte y mostrar cualquier pintura, y la biblioteca pública virtual puede proporcionar un libro electrónico sobre una biografía y descargarlo en respuesta de una simple petición de voz. En este entorno, la imaginación de los profesionales de la biblioteca pública puede correr libremente.

Ya se encuentran operativos conceptos importantes, tecnologías, protocolos y normas técnicas para el desarrollo de la [Web Semántica](#), entre los que se incluyen [XML](#), [RDF](#) y los [identificadores únicos](#).

Ontologías. Una ontología se puede definir como una descripción formal de objetos y sus interrelaciones. En el contexto de la Web Semántica, la meta es permitir a las máquinas comunicarse entre sí, con apenas o ninguna intervención humana. (Véase [Ontoweb](#) y [Wonderweb](#)). Existen enfoques cada vez más enriquecidos semánticamente para la creación de modelos de ontologías, que incluyen:

- Listas de Términos – con relaciones no definidas
- Sistemas de clasificación
- [Thesauri](#) – relaciones asociativas y de jerarquía
- [Mapas conceptuales](#) – nueva norma ISO para un sistema que describe estructuras de conocimiento asociándolas con recursos de información. Proporcionan poderosos métodos de navegación sobre extensas áreas de conocimiento interconectadas. En lugar de repetir las características del índice de un libro, el mapa conceptual las generaliza y las extiende en numerosas direcciones a la vez.
- Lenguaje de Ontología - [DAML+Oil](#) – relaciones de descripción lógica

Las Ontologías son cada vez más importantes en los sistemas de gestión del conocimiento y en el desarrollo de la Web Semántica. En los sistemas de gestión del conocimiento tienen aplicaciones prácticas en el comercio electrónico para la descripción de productos y servicios, o para la descripción y organización de fondos museísticos digitalizados.

Un elemento clave en la Web Semántica son las **Firmas Digitales**, que se consideran un apoyo imprescindible para la realización de operaciones electrónicas y para ganarse la **confianza** del público. (Véase [personalización](#) de los servicios).

Los servicios Web son un concepto relativamente nuevo, y se prevé una rápida evolución en los próximos años. Pueden convertirse en la primera manifestación práctica de la filosofía en la que se basa la Web Semántica. Existen variadas definiciones, pero los servicios Web permitirán la creación de aplicaciones de software sin que sea necesario conocer quiénes son los usuarios, dónde están, ni cualquier otro detalle al respecto. (Véase [Difusse](#)). Es probable que en los próximos años, estos servicios puedan entenderse y utilizarse automáticamente por los ordenadores de los usuarios y de las bibliotecas. También pueden proporcionarse a través de Proveedores de Servicios de Aplicaciones Externas (External Application Services Providers: ASPs). Los servicios Web se basan en las normas abiertas de Internet.

La mayoría de normas básicas y protocolos para los servicios web se encuentran en fase de elaboración y se prevé que estén listas en el transcurso del 2002. Son las siguientes (además del XML):

- Lenguaje de Descripción de Servicios Web (Web Services Description Language: **WSDL**) que permite una definición común de los servicios
- Descripción, Localización e Integración Universal (Universal Description, Discovery & Integration: **UDDI**) Es un registro global de servicios web que almacena de forma estructurada información sobre empresas o cualquier otra entidad y los servicios que ofrecen a través de sus interfaces técnicas
- Protocolo de Acceso Simple a Objetos (Simple Object Access Protocol: **SOAP**) que permite el intercambio de mensajes estructurados entre programas de ordenador.

El concepto de servicios web se desarrolla actualmente bajo la etiqueta de comercio electrónico. No obstante, también se pueden aplicar potencialmente a los servicios del sector público. Por ejemplo, los interfaces de búsqueda pueden estar accesibles o proporcionarse como servicios web a través de las bibliotecas públicas o por medio de los Proveedores de Aplicaciones de Servicios(ASP) en su nombre. Es importante que por parte del sector industrial se desarrollen en el futuro módulos de instalación de nuevas tecnologías para que se beneficien las instituciones del patrimonio cultural de ámbito local.

En el futuro se verán innumerables avances en el campo de la recuperación de información, que harán que los sistemas actuales se consideren primitivos. Agentes robóticos personalizados de gran sofisticación rastrearán continuamente un Internet que habrá sido

diseñado específicamente para facilitarles la búsqueda por medio de los metadatos, el vocabulario controlado y los identificadores únicos. Recuperarán de forma precisa lo que desean sus usuarios, porque conocerán sus hábitos de búsqueda, y todo esto lo harán mientras realicen otras tareas. No recuperarán información redundante, sin dejar atrás ninguna información pertinente.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Internacional

Norma IFLA sobre la descripción bibliográfica de artículos

http://www.ifla.org/VII/s13/pubs/isbd_m0602.pdf

Alemania

Sistema Nacional de catalogación y clasificación

Las bibliotecas públicas alemanas utilizan este sistema para la descripción de recursos, que presenta 25 categorías. Muchas hacen uso de datos generados de forma centralizada, distribuidos online cada vez más por la Biblioteca Nacional o el proveedor de bibliotecas más importante, EKZ de Reutlingen.

<http://www.ekz-bibliotheksservice.de/ekz/home.nsf/pages/startseite>

Dinamarca

BibHit

Un catálogo de recursos de Internet indizado utilizando metadatos. Proyecto cooperativo en el que participan 3 bibliotecas públicas – Biblioteca Pública de Hobro, la Biblioteca Central de la Red de Bibliotecas Públicas de Aarhus y la Biblioteca Pública de Silkeborg y una biblioteca universitaria – la biblioteca de la School of Business de Aarhus.

<http://www.bibhit.dk/info/english.htm>

Finlandia

Link Library

Un directorio de recursos de Internet seleccionados y descritos por bibliotecarios siguiendo un plan cooperativo. Contiene más de 6000 enlaces, organizados según la versión finlandesa de (ykl) y se publica en dos idiomas: finlandés y sueco. También incluye la posibilidad de metabúsqueda que rastrea simultáneamente los catálogos de las bibliotecas participantes.

<http://www.kirjastot.fi/linkkikirjasto/selaus.asp?kieli=suomi&hid=&languageid=>

Países Bajos

OCLC PICA

Búsqueda simultánea en el Catálogo Central holandés y diferentes catálogos de bibliotecas al mismo tiempo.

<http://oclpica.org/?id=2&ln=uk>

Reino Unido

Co-East, red cooperativa de diferentes bibliotecas públicas en el este de Inglaterra

<http://www.co-east.net/>

Leeds Museums, servidor web que posibilita una visita virtual por los museos de la ciudad.

<http://www.leedslearning.net/makingconnections/library/flashcheck.asp?platform=win>

Proyecto de biblioteca digital de Glasgow

<http://gdl.cdrl.strath.ac.uk/>

Libraries Access Sunderland scheme

<http://www.lash.sunderland.ac.uk/>

seamlessUK – sistema de información a la comunidad descentralizado

<http://www.seamless-uk.info/seamlessuk.info/index.htm>

USA

Solinet

Red de bibliotecas que trabajan para mejorar el acceso a la información y que posibilita que se atiendan las necesidades de su región en temas tales como educación, desarrollo económico y calidad de vida.

<http://www.solinet.net/index.cfm>

Volver a la página de [Inicio](#)

PERSONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta tiene que ver con la autenticación e identificación de usuarios y la personalización de los servicios a través del empleo de tarjetas inteligentes, la definición de políticas y establecimientos de normas con todo lo relacionado con la utilización de Internet en las bibliotecas públicas, los mecanismos de pagos y cobros, y los foros interactivos.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Las bibliotecas públicas en poco tiempo dispondrán de unos servicios personalizados de gran sofisticación. Tarjetas inteligentes permitirán a los usuarios tener acceso a sus propios datos personales desde los ordenadores de la biblioteca.

Debemos ser conscientes de los cambios que originarán los sistemas de autenticación y de la posibilidad de que también este proceso, debido a su complejidad y elevados costes, quede fuera del control de la biblioteca. Además tendremos que enfrentarnos a cuestiones de tipo ético, como la protección de la privacidad por medio de códigos de conducta o un conjunto de normas a seguir. Si se puede tener en cuenta estas cuestiones, entonces a las bibliotecas públicas se les presenta la oportunidad de entrar en una nueva fase de desarrollo.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas siempre han proporcionado servicios personalizados a sus usuarios, un ejemplo son los servicios de alerta de novedades. Los avances tecnológicos han permitido que se pueda introducir el autoservicio y el acceso remoto a los catálogos, y suponen la posibilidad de ofrecer unos servicios personalizados cada vez más sofisticados, como puede ser la gestión de contenidos por parte de aquellos usuarios que lo precisen. Muchos de estos servicios tienen que ver con el uso de Internet.

El público en general se ha acostumbrado a los servicios electrónicos personalizados como los que ofrecen los bancos, incluso se les permite acceder a algunos servicios desde su propio domicilio, y por lo tanto esperan el mismo tipo de servicios por parte de las bibliotecas públicas. Las innovaciones principales son:

- Sistemas de recomendación
- Portales
- Pagos por medio de tarjetas inteligentes

Todos estos avances sólo se pueden desarrollar si los ordenadores disponen de algún sistema para reconocer al individuo. Existen varias maneras de conseguirlo, pero en todas se ha de efectuar un proceso de autenticación del usuario. La autenticación requiere mucho tiempo y existen muchas formas de autenticación que aún carecen de fiabilidad. No garantizan la privacidad, ni la identidad del usuario, y además en el caso de que se pierda, o se olvide, la contraseña pueden surgir algunos problemas. Muchas de estas dificultades se superarán con el uso de tarjetas inteligentes, lo que quizá provoque la pérdida de control por parte de las bibliotecas de poder autenticar sus propios usuarios, ya que dicho proceso pasará al sector privado o a otro departamento dentro de la administración local.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

La personalización de los servicios solucionará potencialmente los problemas del exceso de información, la falta de tiempo y la movilidad creciente, al adecuar la información a las necesidades individuales de los usuarios. Cambiará el punto de vista de las bibliotecas al trasladar sus prioridades desde un enfoque basado en los contenidos y los temas, a otro nuevo basado en el usuario. Son grandes los beneficios potenciales que presenta para la formación continua (centrándose en las necesidades de aprendizaje de los usuarios), la inclusión social (dando respuesta a las necesidades de colectivos específicos, p.e. personas en situación de desventaja), formación digital (articulando diferentes niveles de acceso en

función de los conocimientos de los usuarios) y construcción de un espíritu comunitario (adaptando la información a las necesidades de los colectivos y asociaciones locales que comparten unos mismos intereses y posibilitando la interacción entre los usuarios).

Volver a la página [inicial](#)

ÁMBITO

Los temas que abarca esta Pauta son:

[Personalización](#)

[Tarjetas inteligentes: smartcards y swipecards](#)

[Portales](#)

[Autenticación de usuarios](#)

[Sistemas de cobro](#)

[Privacidad](#)

[Foros interactivos](#)

[La biblioteca de referencia virtual](#)

[Agent technology o Agentes robóticos](#)

[Implicaciones para el trabajo del personal y la formación](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

- Las bibliotecas públicas en poco tiempo dispondrán de unos servicios personalizados de gran sofisticación. Tarjetas inteligentes permitirán a los usuarios tener acceso a sus propios archivos personales desde los ordenadores de la biblioteca.
- Las bibliotecas tendrán que decidir si comprar un paquete a medida o diseñar el suyo propio, y si efectúan sus propios procedimientos de autenticación o si por el contrario, dependerán de terceros.
- Las bibliotecas tendrán que resolver el tema de la integración de las bases de datos de usuarios con las bases de datos de contenidos.
- En el futuro la complejidad y el coste de los sistemas de autenticación, determinará que no estén bajo el control de la biblioteca. Además tendremos que enfrentarnos a cuestiones de tipo ético, como la protección de la privacidad por medio de códigos de conducta o un conjunto de normas a seguir.
- El [Plan de Acción eEurope](#) aboga por la personalización, en especial a lo que respecta a la privacidad y la lucha contra el crimen: 'la utilización de tarjetas inteligentes favorece la seguridad en la red y en el acceso, y de este modo se logrará aumentar la confianza del usuario en el comercio electrónico'.
- Aparte del grado de personalización que se lleva a cabo a nivel de PC, también se aplica en lo que se refiere a portales y sitios web. Los servicios personalizados que pueden llegar a prestar las bibliotecas públicas dependerán de su capacidad y rapidez en adoptar las tecnologías adecuadas, entre las que figuran las tarjetas inteligentes.
- Los servicios a medida podrían cambiar el modo de trabajo de las bibliotecas. Es claro el impacto sobre las medidas de rendimiento, al presentarse la posibilidad de obtener una información de gestión más en detalle sobre la utilización de los recursos, y maximizar el uso de cada artículo o suscripción que se adquiriera. Los principios de Ranganathan de "a cada libro su lector" y "ahorrar tiempo al lector" se pueden trasladar con efectividad a la práctica. Además el cambio desde la "venta del producto" a la "demanda del usuario" tendrá un impacto sobre el papel que desempeña el bibliotecario, y habrá que estudiar las consecuencias que ello tiene para la formación del personal.

- Por el momento, muy pocas bibliotecas públicas disponen de servicios de este tipo, pero sí que son más habituales en las bibliotecas universitarias y especializadas (véase [links](#)). Se tendrá que estudiar qué aplicaciones se pueden adaptar para su utilización en bibliotecas públicas.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Personalización

Un sistema personalizado responde de manera distinta a dos personas que realizan la misma petición, en función de la interacción que hayan tenido con el sistema con anterioridad.

Por grado de dificultad, podemos destacar las siguientes funciones de estos sistemas a medida:

- permite que los usuarios gestionen sus propias transacciones dentro de la biblioteca;
- la biblioteca personaliza el trato con sus usuarios – se dirige a ellos por su nombre, evita el que se pregunte dos veces por la misma información, les manda correos electrónicos avisándoles sobre materiales reservados para que pasen a recogerlos, préstamos sobrepasados, nuevas adquisiciones que respondan a su perfil de interés, actividades especiales;
- los usuarios pueden configurar su propia página Web – especialmente útil para aquellas personas que precisan de especiales servicios para el acceso, tal es el caso de las personas con dificultades de acceso a la letra impresa o los que poseen un idioma diferente – y seleccionar cuáles servicios quieren recibir;
- las bibliotecas informarán sobre los nuevos materiales, sitios Web, etc. que se ajusten a las áreas de interés establecidas por los usuarios. Pueden contar con más de un perfil de usuario para beneficiarse de esa difusión selectiva de información: p.e. un perfil para el trabajo, otro para el aprendizaje, y otro para el ocio;
- los usuarios pueden formar su propia biblioteca personal al retener datos bibliográficos, URLs etc.;
- fomentando el asociacionismo dentro de la comunidad, al posibilitar que los usuarios con intereses comunes interactúen entre sí.

La personalización se puede llevar a cabo de dos maneras:

- dirigida a grupos específicos, p.e. niños, empresarios;
- dirigida a personas.

La personalización se puede llevar a cabo de dos maneras distintas:

- Personalización implícita (dirigida por el sistema) – el sistema monitoriza los patrones y preferencias de uso, y en base a ello adapta los sistemas y los interfaces (p.e. [Amazon.com](#))
- Personalización explícita (bajo el control del usuario) – el sistema almacena los datos personales con el consentimiento de los usuarios y permite a los usuarios identificarse, para que de este modo puedan acceder a los servicios que ellos mismos han personalizado (p.e. la mayoría de los portales de Internet, como [My Yahoo.](#)) Estos dos procedimientos pueden combinarse de diversas maneras.

Sistemas de recomendación.

Son sistemas que recogen información directamente del usuario, y se basan en las necesidades y preferencias del usuario y conocen sus hábitos de uso y de esta forma pueden realizar recomendaciones sobre productos y servicios, como por ejemplo, solicitudes de compra, sugerencias de lectura, websites visitables. La idea es que el usuario pueda obtener lo que precisa sin tener que realizar una petición expresa. Las tecnologías que se utilizan en los sistemas de recomendación son los filtros de información, filtros de colaboración, datos del usuario, inteligencia artificial, extracción de datos, data mining, recuperación basada en

casos y en similitudes. (Véase [Amazon](#) books). Un ejemplo de su aplicación en bibliotecas es [whichbook.net](#).

Tarjetas inteligentes: Swipe cards y smart cards.

No son términos precisos y en ocasiones se utilizan de forma inexacta, pero podemos establecer las siguientes diferencias:

Tarjetas magnéticas (Swipe cards): tarjetas de plástico con una banda magnética que cuando se pasan por una ranura identifican al usuario, y le permiten el acceso a servicios determinados. Por ejemplo, pueden accionar la apertura de una puerta o permitirle utilizar un terminal de ordenador. Sólo contienen la mínima información necesaria para identificar al usuario. Es en la base de datos donde se almacenan los datos al completo. Pueden sustituir las tradicionales papeletas de préstamo y reserva de materiales, y pueden usarse en las máquinas de autopréstamo.

Tarjetas inteligentes (Smartcards): Pueden tener la misma apariencia que los swipe cards y trabajan de la misma manera pero además contienen un microchip que almacena información acerca del individuo y realizan cálculos. Esta información no está almacenada en ninguna otra base de datos.

Se diferencian en que las swipe cards son bastante baratas mientras que las tarjetas inteligentes, smart cards, son muy caras y poco rentables para su uso exclusivo en bibliotecas, aunque sí resultaría viable si es la administración local quien las ofrece para proveer acceso a diferentes servicios municipales, como por ejemplo: aparcamientos, piscinas municipales, etc. Este es el caso de la municipalidad de [Cornwall](#) (en el sudoeste de Inglaterra) que en el año 2002 ofreció a 50,000 residentes de la localidad la posibilidad utilizar tarjetas inteligentes que les permitía la utilización de servicios de bibliotecas públicas, autobuses y comidas escolares.

Existe una gran cantidad de normas técnicas referidas a las tarjetas inteligentes (Smartcards) – a las que también se les denomina tarjetas de identificación y tarjetas de operaciones financieras (véase <http://www.iso.ch/> - búsqueda en el campo ICS por 35.240.15). (Véase además [cuestiones legales](#).)

Aplicaciones prácticas de las tarjetas inteligentes

En bibliotecas pueden ser un medio para proporcionar o controlar el acceso a diferentes servicios evitando que el personal de la biblioteca tenga que actuar como intermediario. Sólo se requiere su presencia para el suministro, la personalización y la actualización de las tarjetas. Su uso ya está extendido en las bibliotecas universitarias para cobrar las fotocopias a los estudiantes. A través de ellas, los usuarios que dispongan de Internet pueden tener acceso desde su casa a determinados servicios de pago, como bases de datos online.

Las tarjetas posibilitan que los [niños](#) accedan a Internet de forma segura, asegurando que sólo puedan visitar las páginas codificadas de antemano en la tarjeta. La biblioteca sería la encargada de elaborar un listado de páginas que con posterioridad podría modificarse por los padres de niños si así lo desean.

Resulta especialmente interesante que además se pueden personalizar las preferencias de los usuarios. A la hora del acceso a una red se puede predefinir los servicios que se muestren en la pantalla: únicamente a los que se han suscrito, predeterminar el tipo de letra, formularios o cualquier otra configuración de su elección.

Estas tarjetas pueden controlar el tiempo empleado en la utilización de servicios que resultan difíciles de supervisar por parte del personal de la biblioteca, como es el caso del Internet.

Entre otras cosas pueden emplearse para el acceso a fotocopadoras, el pago de tarifas por la utilización de Internet, impresión, e incluso por la adquisición de algunos de sus servicios y artículos, y la utilización de procesadores de texto en el caso de que no sean gratuitos.

Las tarjetas inteligentes serán de utilidad a la hora de proporcionar servicios tales como acceso a [libros electrónicos](#) y a bases de datos online en las bibliotecas públicas, incrementándose su disponibilidad y posibilitando que parte de los costes se carguen sobre el usuario en vez de que sean costeados por la propia biblioteca.

Portales

Se puede acceder a los servicios de muchas instituciones a través de portales específicos para sus clientes. Los bancos facilitan el que se pueda consultar cuentas y realizar operaciones online y los supermercados disponen de servicios de compra automatizados que memorizan las realizadas con anterioridad por los clientes. En poco tiempo las bibliotecas posibilitarán servicios con el mismo tipo de acceso. La finalidad de los portales personalizados es presentar a sus clientes únicamente información de su interés y eliminar la que no necesitan. Una posible solución para evitar el problema del exceso de información.

Un portal de la biblioteca permitirá a los usuarios crear y definir su propio entorno de información e investigación. Esto presenta especial interés para aquellas personas que no disponen de Internet en sus hogares ni en su lugar de trabajo. (Véase además [descripción de recursos](#).)

Las personas que dispongan de Internet podrían acceder a los servicios de la biblioteca que precisen desde su domicilio.

Se pueden diseñar y personalizar portales para niños y otros grupos de usuarios.

Pueden consultarse artículos sobre portales personalizados en entornos universitarios en las páginas Web de la Library and Information Technology Association <http://www.lita.org/> y <http://hegel.lib.ncsu.edu/development/mylibrary/librarians-guide.shtml>.

Swipe cards/smartcards en combinación con portales

Los bibliotecarios llevan tiempo sin saber muy bien cómo asesorar a sus usuarios sobre el mejor uso de Internet. Con frecuencia los usuarios solicitan ayuda para encontrar los servidores Web que más le interesan.

Debido al gran aumento de las fuentes de información digital, en un futuro inmediato cobrará importancia el papel del bibliotecario como intermediario que brinda asesoramiento al usuario a la hora de acceder a fuentes de información de alta calidad.

El trato personal con el usuario siempre será importante pero el proceso de orientar hacia websites de interés y hacia cualquier otro tipo de información de calidad, puede llegar a automatizarse usando procedimientos tecnológicos.

Los usuarios de bibliotecas públicas pueden disponer de portales personalizados que les ayuden a evitar la sobrecarga de información y localizar únicamente aquella que realmente les interese. Un servicio de este tipo es el [MYUW](#) gestionado por una biblioteca universitaria americana. Se acaba de realizar un importante estudio sobre los portales de bibliotecas para estudiantes en las bibliotecas universitarias del Reino Unido denominado [Inspiral](#). Se trata de una encuesta sobre un software comercial para el mercado universitario que combina trabajos de asignaturas, manuales y materiales interactivos preparados por profesores. La mayor parte de la bibliografía sobre este tema se ha escrito para desde el punto de vista de las bibliotecas universitarias pero algunas partes se pueden adaptar al contexto de la biblioteca pública.

(Véase además [descripción de recursos](#))

Autenticación de usuarios

La autenticación es el proceso por el cual se identifica y valida a un usuario electrónicamente en un sistema de información, mediante una credencial una vez que se hayan completado los pasos necesarios para la inscripción.

Para poder validar que el cliente es el auténtico propietario de la tarjeta se recurre a un password o a una contraseña biométrica. La autenticación biométrica se realiza mediante la identificación de huellas digitales, rasgos faciales, la voz o por medio de la retina.

El proceso de inscripción se lleva a cabo utilizando un documento oficial de identidad como por ejemplo el carnet de conducir, pasaporte o partida de nacimiento, etc.

Existen distintos niveles de autenticación o validación; la siguiente lista está ordenada por el grado de seguridad que proporcionan:

- *Obscuridad* se basa en la premisa de que únicamente los usuarios autorizados conocen el nombre del fichero o base de datos y que con eso les basta para tener la protección adecuada.
- *La validación simple* utiliza contraseñas compartidas (passwords) que se intercambian como texto plano y que proporcionan poca seguridad sobre la identidad del remitente del mensaje. Por ejemplo las contraseñas se pueden perder o robar; los usuarios tienden a utilizar unas contraseñas muy evidentes; con frecuencia se ven obligados a recordar varios password a la vez y los tienen que apuntar en algún sitio, con lo que se subestima su utilidad como salvaguarda de identidad. Un grupo de personas puede llegar a compartir una misma contraseña. Algunos softwares son capaces de espiar la utilización o intercambio de passwords, interceptándolos.
- *La validación protegida* es parecida pero las contraseñas están codificadas.
- *La validación reforzada* utiliza un código secreto que sólo conoce el remitente del mensaje para garantizar su identidad. Este tipo de autenticación puede ser necesaria para evitar que se rechace un pedido, i.e. el remitente con posterioridad no puede negar que ha enviado el mensaje si, por ejemplo, ha solicitado algún producto o servicio.

En el enlace [Technologies to support authentication in Higher Education](#) se describen diversos sistemas de seguridad y tipos de codificación.

En el mercado se pueden encontrar sistemas de identificación de usuarios, como por ejemplo el Athens Access Management [System](#). El Athens es un sistema de gestión de control de accesos a bases de datos en línea. Se utiliza en todos los centros universitarios británicos y en muchos otros centros educativos y en gran parte del National Health Service. Los niveles de acceso al sistema varían desde el nivel de administrador hasta el del usuario individualizado. [Kerberos](#) es un protocolo de red que exige un fuerte nivel de autenticación en aplicaciones de cliente servidor, mediante el uso de una clave secreta encriptada desarrollada por el MIT.

En un futuro próximo el procedimiento de autenticación no se llevará a cabo por las bibliotecas, sino por otros organismos de la administración local o central que serán los encargados de facilitar unas tarjetas de identificación, del tipo de las tarjetas inteligentes, que serán las mismas para cualquier servicio municipal. Ya existen algunas organizaciones del sector privado que suministran este tipo de autenticación como parte de los servicios del pujante sector del comercio electrónico, p.e. [tScheme](#). (Véase además [aspectos legales](#).)

Usos de la autenticación en bibliotecas

En la actualidad las bibliotecas tienen que identificar a sus usuarios para permitirles sacar artículos en préstamo. Ahora además facilitan el acceso a bases de datos a través de su servidor Web, que de lo contrario los usuarios se verían obligados a suscribirse, y a los cuales los proveedores pueden exigir además que se restrinja el acceso.

Como a estos servidores se puede acceder desde cualquier ordenador, se tendrá que arbitrar un modo de limitar el acceso únicamente a los usuarios registrados. Las bibliotecas y otras instituciones culturales tendrán que regular el tipo de información que tiene que ser protegida y a qué nivel. La validación puede requerirse para los siguientes casos:

- Para posibilitar el acceso remoto al servidor Web de la biblioteca;
- Para controlar el acceso a recursos limitados;
- Para efectuar cobros por determinados servicios, p.e. suministro de documentos;
- Para proporcionar una garantía de seguridad contra los hackers;
- Para asegurar la privacidad de los usuarios del correo electrónico;
- Para proteger bases de datos online de accesos no autorizados, (que por lo general es una condición previa para el suministro de tales recursos).

Sistemas de pago

Es posible establecer tarifas por determinados servicios que ofrecen las bibliotecas a usuarios remotos, para lo que se precisa un alto nivel de seguridad. También pueden llegarse a fijar tarifas por el préstamo interbibliotecario. Los sistemas de pago electrónicos pueden precisar tarjetas inteligentes y ordenadores, o sustitutos de los PCs, igual que ocurre con los sistemas de TV digital.

- La cantidad a pagar se puede almacenar en un fichero codificado de un PC o equivalente, y protegido con una contraseña. Se puede llegar a transferir a otro ordenador usando la tecnología disponible en la actualidad.
- Todos los sistemas electrónicos que usan tarjetas inteligentes para estas transacciones se encuentran en fase experimental y todavía no se sabe con certeza el coste de los mismos para los usuarios. A largo plazo le ahorrarán dinero a los bancos.
- Hasta que se consolide la tecnología pueden surgir dificultades a la hora de compatibilizar los distintos sistemas de pago.
- Resulta extremadamente difícil falsificar una tarjeta inteligente, aunque sí que se pueden robar y si se pierden es lo mismo que si perdiéramos dinero en metálico ya que su valor no se puede rembolsar.
- Se pueden combinar diferentes mecanismos de pago en una misma tarjeta, por ejemplo Visa, Mastercard, etc.
- Se pueden realizar transferencias de dinero por teléfono, lo que puede ser de bastante utilidad para las bibliotecas. Además se pueden realizar transferencias de una tarjeta a otra.
- Los pagos que se realicen a través de las tarjetas inteligentes ganarán en rapidez ya que no es necesaria la validación, y serán anónimos porque no se transmite ninguna información acerca del comprador cuando se efectúa el pago. En este aspecto son similares a los pagos en metálico.
- Las tarjetas se pueden recargar, i.e. se les pueden añadir más crédito y reutilizarlas de manera indefinida.

Se han realizado varios [proyectos](#) de investigación sobre sistemas de pago para su utilización en las bibliotecas como parte del Programa de Telemática para Bibliotecas de la CE. Se pueden conocer las diferentes opiniones al respecto en el website de [Difusse](#). Existen normas para las operaciones electrónicas como por ejemplo [CEPS](#) Common Electronic Purse Specifications y la EEP European Electronic Purse.

Por lo general se requieren una serie de condiciones para los sistemas de pago electrónicos:

- Debe comprobarse que la persona que realiza la transacción electrónica es en realidad el usuario autenticado y asociado a un determinado código - (non-repudiation).
- Debe comprobarse que el destinatario del mensaje en efecto lo ha recibido - (evidence of receipt).
- Debe comprobarse que los datos transferidos electrónicamente no han podido ser manipulados.

Privacidad (véase además [Tratamiento de las cuestiones legales](#))

La privacidad está amenazada. En la actualidad, los servidores ubicados en las bibliotecas sólo registran las sesiones de trabajo que inicia un determinado PC, sin que se pueda identificar la persona que ha realizado la operación en un momento concreto. El fin del relativo anonimato actual de los usuarios va a venir provocado por la llegada de los ordenadores personalizados y la intermediación de agentes, lo cual planteará un dilema de tipo ético para los bibliotecarios.

La misión de la biblioteca es facilitar el acceso a la información que solicitan sus usuarios. Por tanto el registrar las actividades que llevan a cabo las personas que hacen uso de los servicios de la biblioteca puede revelar muchas cosas acerca de las mismas, por ejemplo sus afinidades políticas o creencias religiosas, sus aspiraciones, código de valores, estado de salud, y preocupaciones de tipo personal – asuntos que pertenecen a la esfera de lo privado, aunque no tengan nada que esconder. El hecho de que el historial de sus actividades pueda ser consultado por terceros, podría disuadir a la gente de acercarse a la biblioteca.

Al identificarse como usuarios de un sistema de información electrónica, les será imposible negar las actuaciones que realicen ya que en todo momento estarán controlados por el sistema. La política de la biblioteca debe permitir que el usuario pueda negarse a que sea controlado por el sistema, debe garantizarle la confidencialidad de los datos que queden registrados y que nunca se vayan a divulgar. (Véase el siguiente ejemplo de [políticas](#) de actuación de una biblioteca en esta materia).

Los sistemas de autenticación biométrica, como por ejemplo el de huellas dactilares, presentan la ventaja de que se elimina el problema del extravío de los tickets. Sin embargo, cada persona tendrá que dar su consentimiento y habrá que ofrecer alternativas para aquellos que no quieran participar.

La Directiva Comunitaria sobre protección de datos ([EU Directive 95/46/EC](#)) obliga a todos los sitios Web que utilicen datos personales a que comuniquen a los usuarios la finalidad que van a darles.

Foros interactivos

Algunas bibliotecas públicas ofrecen a sus usuarios foros de discusión interactivos sobre libros, películas, música, etc. Se puede recomendar lecturas de libros e intensificar la comunicación entre la biblioteca y sus usuarios, en especial con los colectivos con necesidades específicas y mantenerlos al día de las actividades que desarrollan, últimas adquisiciones, etc. (En el capítulo de [Links](#) se presentan diferentes ejemplos). Es posible personalizar determinados servicios de estos servidores Web, brindando la posibilidad de notificar a los usuarios, si lo desean, un listado de las últimas novedades y poder reservarlas a través del catálogo automatizado.

La 'Biblioteca de Referencia Virtual'

El crecimiento del Internet ha provocado el retroceso de la sección de referencia en las bibliotecas. Sin embargo, muchas personas siguen precisando orientación y asesoramiento para poder utilizar correctamente el Internet. Las bibliotecas y otras organizaciones pueden ofrecer dos clases de servicios de referencia online a sus usuarios:

- Servicios basados en el correo electrónico y el teléfono que establecen una conexión con el servidor de la biblioteca y con el directorio de enlaces de Internet, el catálogo automatizado, etc. Normalmente, los sistemas de este tipo están conectados con un sistema de gestión de preguntas, que registra las consultas efectuadas y sus detalles. El servicio [AnswersDirect](#) de las bibliotecas del condado de Essex constituye un buen ejemplo al respecto.
- Otra modalidad es el servicio de consultas que utiliza la posibilidad de hacer preguntas en vivo a través de un chat por medio de un software interactivo que permite al usuario comunicarse directamente con el bibliotecario. En la actualidad, las bibliotecas

norteamericanas están experimentando con este tipo de software interactivo. [ASAP Live](#) de las bibliotecas de Gateshead es un ejemplo. Este tipo de servicio resulta ideal para explicar a los usuarios la utilización de recursos digitales, como es el caso de bases de datos online y sitios web que se puedan consultar conjuntamente y transferir los resultados directamente al usuario. Las consultas se pueden trasladar en vivo, mientras que el usuario permanece conectado, a otra biblioteca que cuente con un software similar. Cuando la biblioteca carezca de personal experimentado pueden utilizar este tipo de servicio, conectándose a una biblioteca central de referencia. Existen ejemplos de este tipo de software producido con fines comerciales en [247](#) y [Virtualreference](#).

Agent Technology: Agentes robóticos o inteligentes

El término "agente" no cuenta todavía con una definición clara y consolidada, pero suele ir referido a un programa o robot que recoge información o realiza algún otro servicio sin la presencia inmediata del usuario. Por medio de algoritmos, el agente llega a conocer los hábitos y preferencias del usuario, y a lo largo del tiempo su efectividad aumenta a medida que es más utilizado. Este tipo de tecnología ofrece al sector bibliotecario unas interesantes posibilidades de futuro. La aplicación más evidente es la tarea rutinaria de rastrear el Internet. La comparación con los motores de búsqueda le resulta favorable, ya que puede:

- No limitar la búsqueda al World Wide Web.
- Utilizar vocabulario controlado para rastrear la red con más eficacia.
- Recordar las búsquedas que han tenido éxito con anterioridad. Puede actualizar su propio conocimiento y localizar documentos concretos incluso si se han movido de sitio.
- Rastrear continuamente la red de manera automática, en momentos en los que haya poco tráfico.
- Proporcionar toda la nueva información que responda al perfil de interés del usuario. Se puede llegar a almacenar las consultas anteriores del usuario y la finalidad de las mismas.

Participación ciudadana y e-Gobierno (véase además [participación ciudadana](#)).

Existe una clara tendencia hacia la participación de la biblioteca en los planes de la Administración electrónica. Es el caso de la Biblioteca Pública de Bremen que forma parte de un proyecto financiado por el gobierno federal alemán y en el que también participa la administración del Estado de Bremen - [BOS](#) (Bremen Online-Services). El objetivo del proyecto, entre otros, es que el ciudadano pueda interactuar con la administración a través de la biblioteca. Dicha biblioteca ha venido actuando como uno de los puntos de acceso de este servicio, además de ser uno de los lugares donde se facilitan las tarjetas electrónicas que permiten acceder al sistema. En un futuro, servicios bibliotecarios esenciales se van a proporcionar también a través de este portal y se podrán efectuar pagos electrónicos.

Aprendizaje continuo (véase además la pauta sobre [Formación continua](#))

La utilización de sistemas de personalización en las bibliotecas universitarias ha demostrado que pueden resultar de gran ayuda para los estudiantes ya que seleccionan y filtran la información, y la adecuan a los planes de estudio del curso académico. Sin embargo, se debe escoger sistemas que no limiten el acceso; las personas deben seguir en contacto con nuevas ideas.

Implicaciones para el trabajo del personal y la formación

Además el cambio desde la "venta del producto" a la "demanda del usuario" tendrá un impacto sobre el papel que desempeña el bibliotecario, y habrá que estudiar las consecuencias que ello tiene para la formación del personal. Se transformarán sus funciones, pasando de facilitar el acceso simplemente, a gestionar múltiples canales de acceso y fomentar la creación de contenidos en cooperación. Los bibliotecarios ya vienen prestando su atención al usuario, pero deberán intensificar sus esfuerzos para atender las necesidades de los individuos y los distintos colectivos. También resultará necesario que se amplíen sus conocimientos técnicos.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

Aumentará el uso de las tarjetas inteligentes o **Smartcards** a medida que se abaraten los costes tecnológicos y el público se familiarice con ellas. Llegarán a ser el medio más usual de acceder a los servicios de la administración local, o cualquier otro, y desempeñarán un papel importante en la personalización de los servicios digitales en las bibliotecas. Estas tarjetas permitirán el acceso a portales, activar agentes inteligentes y filtrar contenidos de Internet, y además se pueden utilizar para la validación y autenticación de usuarios con bastante más rendimiento que los sistemas actuales basados en contraseñas.

Es muy probable que en el futuro los ciudadanos dispongan de una sola tarjeta inteligente, o incluso se les imponga, para que puedan ser identificados y autenticados ante cualquier organismo administrativo ya sea central o local. Además estas tarjetas pueden convertirse en el método más habitual de realizar pagos, incluso cantidades pequeñas, para los ayuntamientos o cualquiera de sus departamentos, constituyéndose en la forma de pago preferida porque pueden llegar a reducir algunos costes. Se evita el tener que manejar dinero en metálico, contarlo, o ingresarlo en entidades bancarias, se reducen los costes, y se disminuye el número de errores.

La mayoría de los servicios públicos recurrirán a los llamados métodos biométricos para la autenticación de usuarios. Las bibliotecas también, especialmente si pretenden convertirse en una puerta de acceso a los servicios electrónicos que ofrecen las administraciones locales y central.

Puede que los sistemas de autenticación en el futuro sean más selectivos, por ejemplo: un usuario tendrá autorización para retirar artículos en préstamo de la biblioteca, pero no podrá hacer uso de un portal o un OPAC personalizado, o quizá no se les permita consultar bases de datos online al tratarse de servicios por los que hay que pagar una determinada tarifa.

Las aplicaciones de la llamada Tecnología de agentes inteligentes encierra un gran potencial para las bibliotecas. Su desarrollo avanza con enorme rapidez y se están implementando diferentes tipos de tecnologías para la creación de unos robots muy sofisticados que puedan llegar a realizar varias tareas complejas simultáneamente y de este modo aliviar al usuario de gran parte del trabajo rutinario. Para más información, puede consultarse este [repaso general](#) para este tipo de tecnologías y sus posibles aplicaciones. En el artículo "The personalization challenge in public libraries: perspectives and prospects" por Christopher Chia y June García (http://stiftung.bertelsmann.de/documents/Personalisation_engl.pdf) se estudia los temas que hay que tener en cuenta para el establecimiento de un sistema personalizado.

Las bibliotecas públicas tienen que afrontar el reto de desarrollar unos sistemas a medida que estén disponibles a cualquier hora y desde cualquier lugar, que contengan una identidad propia, un entorno operativo exclusivo, y unos contenidos y servicios hechos a medida de los usuarios. Esto hace a las bibliotecas más competitivas y les ayuda a conservar sus usuarios.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Canada

Biblioteca Pública de Toronto - Career Bookmarks

Un portal con información relativa al empleo y profesiones, organizado de acuerdo con los mecanismos de búsqueda de empleo y orientación profesional. Se anima a los usuarios a elaborar su propio "archivo" o un listado de recursos personalizado.

<http://careerbookmarks.tpl.toronto.on.ca/>

Dinamarca

Aarhus Library

Dispone de un servicio de alerta a través de correo electrónico, que informa a los usuarios que así lo soliciten de las últimas novedades. Los envíos tienen periodicidad semanal y responden a un perfil previamente definido por el usuario.

<http://www.aakb.dk/>

España

Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Las bibliotecas de la FGSR elaboran boletines informativos y servicios de alerta con información sobre sus actividades, encuentros, conferencias, y además producen un boletín de novedades, disponible a través de su página web y vía correo electrónico.

<http://www.fundaciongsr.es/servicios/>

Desarrollo de servicios online en las bibliotecas públicas: Interacción con los usuarios

Diversas bibliotecas proporcionan a través de Internet servicios interactivos y permiten al usuario realizar consultas, reservar y renovar libros online. Ofrecen en sus páginas Web formularios que una vez cumplimentados se remiten: peticiones de préstamos interbibliotecarios, solicitudes de carné lector, sugerencias de compra, reservas de equipos e instalaciones de la biblioteca, visitas de grupos, sugerencias para la mejora de los servicios, etc. Se pueden encontrar ejemplos en las páginas Web de las Bibliotecas Públicas del Estado de Sevilla, Huelva y Valladolid y la Biblioteca Koldo Michelena en San Sebastián.

Administració Oberta de Catalunya

El objetivo de este programa es acercar los ayuntamientos catalanes a sus ciudadanos y a las empresas de ámbito local. Las Bibliotecas Públicas del Estado de Girona, Tarragona y Lleida toman parte en este proyecto. Los ciudadanos dispondrán de una tarjeta inteligente denominada Tarjeta de Servicio, que les permitirán la utilización electrónica de determinados servicios.

<http://www.puntcat.net/>

Finlandia

Ask A Librarian - El servicio de preguntas online de las bibliotecas públicas de Finlandia.

Las preguntas enviadas se contestan en el país y normalmente se centran en información bibliográfica y contenidos web de Finlandia. Los usuarios extranjeros pueden enviar consultas que tengan que ver con Finlandia. Los catálogos de bibliotecas recogen libros y otros materiales disponibles en bibliotecas públicas.

<http://www.publiclibraries.fi/tietopalvelu/index.asp>

Nueva Zelanda

Wellington City Library

MyLibrary

Los usuarios pueden seleccionar solamente aquellas partes de la colección o aquellos servicios que realmente les interesa, y de ese modo únicamente visualizarán las páginas de los nuevos datos o temas que respondan a su selección.

<http://www.wcl.govt.nz/mylibrary/index.html>

Noruega

Trondheim Public Library

Ofrece un nuevo servicio denominado "Mi biblioteca" que se considera la primera biblioteca de Noruega. Por medio de este servicio los usuarios pueden acceder a la biblioteca desde el ordenador de su propio domicilio o lugar de trabajo y beneficiarse de distintos tipos de servicios.

<http://www.trondheim.folkebibl.no/>

Países Bajos

ADIC (Centro de Información y Documentación de Actualidad)

Un servicio de información para empresas y la administración. Empezó a funcionar en 1988 por iniciativa de la biblioteca pública de Apeldoorn y del que sigue formando parte. Los

clientes de ADIC son pequeñas empresas, ayuntamientos, industria, institutos de enseñanza, centros de salud, abogados, periodistas, despachos de relaciones públicas, y asesorías de contabilidad y finanzas. Ofrece servicios a medida: información, asesoramiento o personal temporal. A lo largo de la última década ADIC ha mejorado su personal especializado y sus fondos de consulta general. Las empresas pueden solicitar los servicios de ADIC para reemplazar su biblioteca empresarial (por lo general demasiado pequeña) o como complemento a la que ya poseen.

Los usuarios pagan una cuota anual, y una cantidad adicional por pedido o consulta.

<http://www.adic.nl/>

Singapur

National Library Board

e-LibraryHub

Los usuarios pueden acceder a una gran biblioteca digital y pueden configurar una biblioteca personal basada en sus propios intereses. La información pertinente se presenta cuando el usuario se conecta.

<http://www.elibraryhub.com/>

Un artículo sobre este desarrollo innovador para el servicio de biblioteca pública se puede localizar en <http://www.vala.org.au/vala2002/2002pdf/32Chia.pdf>

Reino Unido

Ejemplos de foros interactivos:

Ask Chris del Essex County Council - <http://askchris.essexcc.gov.uk/welcome.asp>

Et Cetera de la Gateshead Public Library - <http://refdesk.weblogger.com>

The Zone del Lincolnshire County Council - <http://www.the-zone.org.uk>

Hooked on Books del Surrey County Council

http://www.surreycc.gov.uk/sccwebsite/sccwspages.nsf/LookupWebPagesByTITLE_RTF/Hooked+on+books?opendocument

Leicester University Library

El interface MyLibrary se centra en el usuario y se puede personalizar y está diseñado para fondos de bibliotecas de recursos de información. Permite al usuario visualizar los recursos que ha personalizado desde cualquier ordenador que se conecte. En la siguiente dirección Web se pueden encontrar links a diversos sitios Web de Mylibrary, tanto en los EEUU como otros países, además de artículos sobre el tema.

<http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/elib/mylibrary.html>

Open University

My Open Library

El objetivo principal de este proyecto será el desarrollo de un entorno personalizado de biblioteca digital que preste apoyo a las necesidades educativas y de aprendizaje de los estudiantes del Open University, la mayoría de los cuales cursan sus estudios a distancia. Los usuarios podrán acceder a los recursos relacionados con su programa de estudios, sin tener que navegar a través de diversas interfaces y fuentes de información.

<http://library.open.ac.uk/aboutus/myolib/introduction.htm>

whichbook.net (anteriormente Book Forager)

Orienta a los lectores a seleccionar libros a partir de un menú predefinido. Es posible realizar 20 millones de permutaciones diferentes.

<http://www.whichbook.net/index.jsp>

USA

California Polytechnic State University, Robert E. Kennedy Library

Los usuarios pueden personalizar los tipos de recursos informativos que quieren que aparezcan en su página Web de la biblioteca y cambiar los contenidos de dicha página cada vez que lo necesiten. Además de los recursos de las bases de datos tradicionales existen

diferentes servicios de alerta automatizados que pueden ser añadidos a su página y así estar al día en áreas temáticas específicas.

<http://discover.lib.calpoly.edu/mylib/>

Universidad de Washington

My Gateway

<http://www.lib.washington.edu/>

Volver a la página de [Inicio](#)

SOLUCIONES TÉCNICAS A LA CUESTIÓN DEL MULTILINGÜISMO

SUMARIO

ÁMBITO

Esta Pauta describe los aspectos técnicos de la recuperación y difusión de información multilingüe. Además se ocupa de la prestación de servicios a sociedades multiculturales y de temas de integración social.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Las Comunidades Multilingües se componen de

- una población autóctona que convive con un colectivo o diversos colectivos de inmigrantes. Los inmigrantes pueden haber llegado recientemente, o puede que sean miembros de comunidades que han vivido en el país durante más de una generación.
- una población autóctona que siempre ha sido bilingüe, y en donde una parte de esa población es minoría lingüística. La lengua minoritaria puede estar oficialmente reconocida por el gobierno del país, o no, y puede estar fijada por escrito y solamente oral.

La toma de postura que han de tomar las bibliotecas al respecto no estará exenta de complejidad.

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

En aquellas zonas donde haya una presencia de población inmigrante las bibliotecas deben proporcionar unos servicios que se ajusten a sus necesidades, para conseguir dicho objetivo es prioritario desarrollar encuestas y estudios demográficos del área de actuación.

- Una de las medidas más importantes que pueden adoptar las bibliotecas públicas para trabajar con minorías étnicas es la de contratar personal cualificado, y que refleje la composición étnica de la comunidad a la que sirve. Se debe contratar a personal de las propias minorías para mejorar el servicio.
- El website de la biblioteca debe dirigirse a todas las minorías de la comunidad a la que sirve y su diseño incluirá páginas en diferentes idiomas.
- Los tesauros multilingües son imprescindibles para la adecuada recuperación de información en varios idiomas. Igualmente son de importancia capital los problemas que plantea el procesamiento de textos en alfabetos diferentes al latino. Sobre todo de tipo práctico para aquellas bibliotecas que quieren proporcionar este tipo de servicios.

- La traducción automática es una tecnología que no ha dado los resultados esperados, aunque puede ser útil en ciertos casos.

SITUACIÓN EN EL FUTURO

En el futuro se optimizarán los servicios dirigidos a las minorías étnicas, de la misma manera que ya se vienen haciendo en los países nórdicos. Traducción de voz a voz.

Volver a la página de [Inicio](#)

ÁMBITO

Los temas que se recogen en esta Pauta son:

[Servicios a los inmigrantes](#)

[Personal](#)

[Tesauros multilingües](#)

[Sitios Web multilingües](#)

[Teclados y Fuentes](#)

[Transliteración y transcripción](#)

[Traducción automática](#)

[Traducción voz a voz](#)

ÁREAS DE ACTUACIÓN

En una comunidad internacional multilingüe como la UE los temas lingüísticos son de vital importancia. El año 2001 fue declarado el [Año Europeo de las Lenguas](#), y su objetivo era el fomento de la enseñanza y el aprendizaje de idiomas.

Dentro de la UE existe una preocupación por la consideración de las lenguas indígenas o autóctonas y se ha creado una oficina que se ocupa de las lenguas minoritarias **European Bureau for Lesser Used Languages (EBLUL)** véase <http://www.eblul.org>. Se calcula que alrededor de unos 40 millones de europeos hablan una lengua distinta a la mayoritaria del país en que viven. Hay que tener en cuenta que los condicionantes de la sociedad actual actúan en contra de la supervivencia y la continuación de esos idiomas minoritarios. EBLUL aboga por que se incluya una cláusula en la **Carta Europea de Derechos Fundamentales** que les otorgue a todos los ciudadanos europeos "el derecho a desarrollar su propio idioma y cultura en comunidad con otros miembros de su colectivo como expresión de la diversidad cultural y lingüística de la herencia común europea". Además se ha aprobado una [Carta Europea para las Lenguas Regionales o Minoritarias](#) que recalca "la necesidad de tomar medidas concretas para el fomento de las lenguas regionales o minoritarias para poder salvaguardarlas". Véase además Mercator en <http://www.mercator-central.org>.

- El término "**lengua oficial**" lo define [EBLUL](#) como la lengua que se puede utilizar para dirigirse a la administración pública y para los documentos oficiales, y a los que habría que añadir los escritos comerciales. Las lenguas oficiales y que se usan en la UE son el español, danés, alemán, griego, inglés, francés, italiano, holandés, portugués, finlandés y sueco. Esto quiere decir que cualquier ciudadano se puede dirigir a una institución comunitaria en cualquiera de esos idiomas y recibir una respuesta en el mismo idioma. En teoría disfrutan del mismo estatus pero en la práctica los idiomas de trabajo de la Comisión son el inglés y el francés.
- Las lenguas autóctonas minoritarias (**lenguas patrimoniales**) que gozan de cierto reconocimiento en Europa (aquí no se incluyen las lenguas que son minoría en un Estado pero mayoría en otro) son el aragonés, asturiano, euskera, bretón, catalán, corso, francés-provenzal, frisón, friulian, gaélico, gagauz, irlandés, ladino, macedonio, mirandese, occitano, saami, sardo, sorbian, vlach y galés. Esta lista no es exhaustiva.
- No se concede ninguna protección a los idiomas de los inmigrantes que hablen lenguas no autóctonas (lenguas comunitarias) en Europa.

En la práctica, se han tenido que afrontar varias dificultades para la creación y el mantenimiento de contenidos digitales multilingües, y de productos y servicios europeos para las redes globales. Algunas de estas dificultades son de carácter técnico y otras se refieren a los costes y a las dificultades de traducción. Para solventar este problema la CE ha creado una línea de acción, dentro del [programa](#) e-Content, de gran importancia estratégica para abordar las cuestiones del multilingüismo.

Servicios a los inmigrantes.

El facilitar los servicios que la biblioteca puede prestar a los colectivos más recientes de inmigrantes plantea diversos problemas, por lo que se deben tener en cuenta una serie de factores de antemano:

- El tamaño y tiempo de permanencia de la población inmigrante, su edad, sexo, estado civil y nivel de estudios.
- Su conocimiento del idioma mayoritario del país.
- Su conocimiento del concepto de biblioteca pública y los beneficios que le puede aportar.

Principalmente las preocupaciones básicas de los inmigrantes son de tipo económico y sobre cuestiones legales. Es conveniente que sean conscientes que la biblioteca les puede servir de ayuda en estos asuntos, además de otros. Los bibliotecarios deben familiarizarse con su comunidad y la composición étnica de la misma, y en el caso de algunas grandes ciudades que experimentan cambios demográficos continuos, será obligatorio llevar un seguimiento sistemático de los mismos. Una buena ayuda es el desarrollo de estudios a través de cuestionarios, para establecer conocer cuáles son las necesidades de la comunidad. En este sentido será beneficioso contactar con organizaciones de inmigrantes. La biblioteca puede proporcionar un local para impartir clases de idiomas y para la celebración de eventos culturales. Los colectivos de inmigrantes se pueden convertir en fieles aliados de la biblioteca si sus profesionales dirigen hacia ellos su atención con generosidad y tacto. El suministro de materiales en la lengua materna de la población inmigrante puede acarrear ciertos problemas que se pueden solventar con la contratación de personal especializado que catalogue y procese dichos materiales y que ofrezca orientación y asesoramiento a los nuevos lectores.

Por lo general, se pueden proporcionar los siguientes materiales:

- Material de apoyo para la adquisición de la lengua mayoritaria e integración en la cultura de acogida, y material sobre su propia cultura.
- Material bilingüe y material infantil.
- Información sobre aspectos legales y servicios municipales.
- Material audiovisual. (Véase [música](#) & [contenidos culturales diversos](#).)
- Tratamiento de textos en alfabetos no latinos.

(Véase además [inclusión social](#) & [formación continua](#).)

PAUTAS DE BUENA PRÁCTICA

Las bibliotecas deben estar al tanto de las particularidades lingüísticas de la comunidad a la que sirven. Especialmente se ha de atender las necesidades de los colectivos de inmigrantes que por lo general no cuentan con un dominio suficiente del idioma de acogida. En aquellos núcleos urbanos de grandes dimensiones que experimentan cambios demográficos con gran rapidez, las bibliotecas deberán efectuar un seguimiento de las particularidades lingüísticas de sus usuarios.

Se facilitarán los siguientes servicios:

- Servicios de asesoramiento dirigidos específicamente a inmigrantes
- Equipos dotados con procesadores de textos en el idioma del inmigrante.
- Fondos bibliográficos, publicaciones periódicas y material audiovisual en las lenguas respectivas.
- Celebración de actividades culturales en las dependencias de la biblioteca.
- Diseño de sitios Web multilingües
- Puede haber bibliotecas específicas para atender las necesidades de una minoría lingüística.
- Se puede contratar personal que provenga de esas propias minorías lingüísticas.
- En el caso de las culturas autóctonas además de ofrecer servicios, las bibliotecas deben documentar y preservar esas culturas que se encuentran en peligro de extinción. Dichas minorías son por lo general totalmente bilingües, pero en todo caso es necesario alimentar colecciones bibliográficas en el idioma minoritario, compilar catálogos especializados y responder cualquier consulta externa sobre dicha cultura local.

Dotación de personal

- La manera más evidente de abordar una situación lingüística compleja es iniciando una política de contratación de personal adecuada. Ofrecer servicios de traducción a minorías permanentes dentro de la localidad no es la respuesta más adecuada. Por el momento las soluciones que nos ofrece la tecnología tampoco sirven de mucho.
- Es posible que las bibliotecas tengan que contratar personal con un dominio de los diversos idiomas y literaturas que conviven en su comunidad, para facilitar la catalogación de materiales en lenguas minoritarias y orientar a los lectores.
- Los miembros de colectivos minoritarios valorarán un contacto personal con alguno de su misma etnia, y que hable su idioma, y que no sea sólo una persona que posea conocimientos de ese idioma por muy competente que sea.
- Las relaciones entre la biblioteca y los colectivos de inmigrantes o minoritarios serán más favorables y se atenuarán las diferencias culturales e idiomáticas cuando el asesoramiento lo ofrece un miembro de esas minorías.
- Se producirá un ahorro en los costes y se facilitará el trabajo si en el diseño del material publicitario, folletos y de las páginas web de la biblioteca interviene el propio personal de la biblioteca.

(Véase además [integración social](#))

Servicios para minorías lingüísticas nacionales.

Las minorías lingüísticas autóctonas del propio país no plantean los mismos problemas para las bibliotecas que los inmigrantes. Por ejemplo:

- Suelen ser completamente bilingües y no necesitan ayuda con el idioma mayoritario ni con su cultura.
- Se conoce con exactitud el número de miembros, su localización y condiciones socioeconómicas.
- No obstante los idiomas de estas minorías lingüísticas sí que pueden plantear problemas para las bibliotecas. Algunas lenguas minoritarias son idiomas totalmente desarrollados que se enseñan en los colegios, con una ortografía consolidada, una rica tradición literaria y un notable volumen editorial. Otras, sin embargo, carecen de algunas o de todas estas características, lo que puede llegar a dificultar el desarrollo de servicios de bibliotecas para estos casos.

Tesoros multilingües (Véase además [descripción de recursos.](#))

Un tesoro es un conjunto de términos controlados de indización, en principio para documentos impresos. El tesoro indica las relaciones de jerarquía y equivalencia entre los términos que utiliza. Uno de los problemas principales que plantea la construcción de tesoros en más de un idioma es que los términos de un idioma puede que no abarquen los mismos campos semánticos que los términos del otro idioma.

Ejemplos:

- El término inglés *teenager* abarca un campo semántico más reducido que el francés *adolescent*.
- El alemán *Schnecke* normalmente traducido como *snail* (caracol) en inglés incluye babosas, *slugs*, y caracoles, *snails*, propiamente dicho, por lo que carece de equivalente exacto en inglés.
- El término alemán *Berufsverbot* no tiene ningún equivalente en inglés y tiene que recurrirse a la paráfrasis "*la pérdida del derecho a ejercer su profesión*".

Existen normas para la compilación de tesoros y lenguajes de equivalencias en distintos idiomas. Véase *Guidelines for Forming Language Equivalents: A Model based on the Art and Architecture Thesaurus* del Instituto de Información Getty

<http://www.chin.gc.ca/Resources/Publications/Guidelines/English/index.html>

Véase además *ISO 5964:1985 (BS 6723:1985) Guía para el establecimiento y desarrollo de Tesoros Multilingües*. Esta norma es un apéndice de la ISO 2788 que se ocupa de los tesoros monolingües a la que complementa. Muchos de los problemas que se plantean en la construcción de tesoros son comunes tanto en los monolingües como en los multilingües.

Sitios Web multilingües

La estructura de un servidor multilingüe tiene que planificarse cuidadosamente desde el principio, tratando que su carácter bilingüe constituya una parte esencial del mismo y no sólo superficialmente. La política que se adopte afectará en gran medida la apariencia del propio website:

- En las páginas bilingües se hace complicado introducir marcos.
- Por lo general cuentan con excesivo texto, lo que las hace poco atractivas y difíciles de leer.
- Determinados tipo de letras resultan más apropiados para unos idiomas que para otros, pero es mejor utilizar el mismo tipo de fuente a lo largo de todo el texto para evitar que parezca que una de las lenguas es más fácil de leer que la otra.
- Se debe tener cuidado a la hora de elegir el idioma que aparecerá en los logotipos. La utilización del idioma mayoritario para un logotipo puede marginar a los hablantes del idioma minoritario.

Los websites bilingües son más costosos y al igual que otros sitios web se tienen que actualizar con frecuencia, lo cual reviste mayor complejidad que en el caso de la actualización de un servidor monolingüe.

Los websites en varios idiomas pueden usarse:

- Para dirigirse a colectivos de lectores en los que haya personas bilingües,
- Para dirigirse a personas que hablen uno de los dos idiomas,
- Para recalcar un compromiso político o social al recordarle a la comunidad mayoritaria la existencia de una minoría.

Los websites en varios idiomas se pueden organizar de diversas formas:

- Ofreciendo a los usuarios la oportunidad de seleccionar en la primera página el idioma que quieran utilizar, y si desean cambiar de idioma se verán obligados a regresar a esa página inicial. Este sistema puede ser útil en aquellos casos en los que en un país se utilizan dos idiomas pero en el que no todos son bilingües, p.e. Bélgica o Suiza.
- El idioma se puede seleccionar en cada una de las páginas del website, mediante elementos gráficos fáciles de identificar por los usuarios de Internet: un botón o un desplegable. Los enlaces a las versiones en otros idiomas tienen que aparecer en la parte superior de la página en vez de la inferior, ya que esa parte se presenta por defecto, y el enlace tiene que conducir al usuario exactamente a la misma página pero en otro idioma – y no a otra sección del website. Los idiomas se deben denominar por su nombre original, p.e. francés debe llamarse *Français*.
- En todas las páginas se puede ofrecer el mismo texto en ambos idiomas. Hay que tener en cuenta que un mismo texto puede ocupar más espacio en un idioma que en otro; por lo general un texto original suele ser más corto que una traducción.
- Los sitios pueden ser asimétricos, por ejemplo determinada información sólo puede resultar pertinente para un colectivo e.g. un club social para galeses contará con un formulario de inscripción sólo en el idioma galés, pero en los restantes contenidos se usarán los dos idiomas. La elección de uno u otro formato se hará en función del tipo de usuario al que va dirigido – personas bilingües o personas que sólo conocen una de las lenguas:
- Los usuarios bilingües preferirán poder ver ambos idiomas para asegurarse que han comprendido el texto correctamente.
- Según el grado de semejanza entre ambos idiomas; algunos se pueden entender con más o menos facilidad, p.e. el español y el catalán, mientras que otros no, inglés y galés.

Podemos encontrar una serie de recomendaciones para el diseño de sitios Web bilingües en el [Welsh Language Board](#), un [servidor](#) comercial que hace mención a los mejores diseños de

páginas web y en el que se recomiendan criterios adecuados para integrar páginas bilingües en las que no se priorice ninguno de los dos idiomas, o no se incluyan símbolos políticos como banderas a la hora de representar los diferentes idiomas, p.e. la bandera inglesa o norteamericana para representar la versión inglesa del website. Puede consultarse las recomendaciones avanzadas para la construcción de websites bilingües. La tecnología de pantalla táctil puede integrarse en el diseño de páginas web y catálogos online, para atender las necesidades de las comunidades multilingües.

Tipos de letra y teclados y alfabetos no occidentales

La norma ISO 8859 o *Unicode* (ISO 10646) es un código binario único que se asigna a cada carácter de cualquier idioma, sea cual sea la plataforma, el programa o la lengua. El consorcio Unicode es una organización sin ánimo de lucro que se fundó para el desarrollo, ampliación y fomento del uso de la norma. Es versátil para escrituras como el árabe y el hebreo y continúa expandiéndose hoy en día para incluir alfabetos arcaicos como por ejemplo el ogham (véase www.unicode.org.)

Es el sistema más utilizado por la industria. El adoptar un sólo método tiene sus ventajas, pero por supuesto no es el único en este campo.

Productos comerciales basados en Unicode se pueden localizar en www.fingertipsoft.com. Se pueden cubrir las teclas normales con unas pequeñas fundas que cubren las teclas de un teclado normal y sirven de guía para facilitar la escritura de idiomas que utilizan versiones más amplias del alfabeto latino, p.e. ð å þ ñ ç æ c l etc. Este mecanismo tan simple permite incluso el tratamiento de textos del alfabeto Kanji del japonés.

El empleo del llamado teclado suave, *Soft keyboards* o teclados operativos en pantallas táctiles, son la solución del tratamiento de textos de alfabetos no latinos o exóticos.

Idiomas con miles de caracteres, como el chino, precisan de un software especial para poderse llevar a cabo el tratamiento electrónico de sus textos. Se emplea un teclado normal para deletrear los fonemas de la palabra, e.g. *feng shui* siguiendo el sistema Pinyin de transliteración, el software muestra los caracteres que se pronuncian de ese modo – podemos encontrar hasta diez o más. Se escogen los caracteres correctos y se incluyen en el documento. Si se eligen los equivocados, estaríamos cometiendo una falta de ortografía. Este sistema se puede adaptar con gran facilidad, y permite el tratamiento de textos tanto para caracteres chinos tradicionales como para los simplificados. Sin embargo, para utilizar el sistema Pinyin el operador tiene que estar familiarizado con la pronunciación pekinesa o mandarín, lo cual no se necesita cuando se escribe el idioma chino manualmente. También es posible comprar software basado en la pronunciación cantonesa. (Véase www.asiasoft.com .)

Este tipo de software ocupa más memoria que cualquier procesador de texto basado en el alfabeto latino, pero puede justificarse su adquisición en las bibliotecas públicas de aquellas ciudades donde exista una minoría importante de población china.

Los alfabetos árabes plantean menos problemas y pueden encontrarse teclados adaptados especialmente.

Transliteración, transcripción y ficheros de autoridades.

En muchos casos, como por ejemplo en la producción de catálogos, índices, listados de topónimos y otros trabajos de carácter bibliográfico dirigidos a personas que sólo conocen el alfabeto latino, o bien sencillamente por razones tipográficas, resulta imposible o poco práctico el uso de caracteres de otros alfabetos. Para estos casos, la única solución son la transcripción o la transliteración.

La Transliteración es el proceso mediante el cual los signos letras de un sistema de escritura alfabético se convierten a los de otro sistema también alfabético, p.e. el cirílico o el griego al

alfabeto latino. Surgen problemas cuando se utilizan diferentes sistemas de transliteración, e.g. Чехов se puede transliterar bien Tchehov o Chekhov.

La Transcripción en principio se puede emplear para los sonidos de cualquier idioma pero es el único sistema que se puede utilizar para los sistemas no alfabéticos, p.e. los fonemas chinos se pueden llegar a transcribir a los signos del alfabeto latino o de cualquier otro alfabeto.

Uno de los problemas más evidentes que plantean la transcripción y la transliteración es su normalización. La utilización de sistemas o prácticas distintas dificulta las búsquedas en las bases de datos. Por el momento no existe ningún formato para registros de nombres normalizado que responda a las necesidades de las instituciones culturales europeas, excepto el que se ha desarrollado dentro del proyecto [LEAF](#) (Linking and Exploring Authority Files) financiado por la CE desde Marzo de 2001.

Una serie de normas internacionales se están desarrollando con este objetivo en distintos idiomas, véase [ISO TC46/SC2](#) y [Diffuse](#). La norma ISO 15919:2001, *Transliteration of Devanagari and related Indic scripts into Latin characters*, facilita la transliteración de la escritura hindú al alfabeto latino. Igualmente podemos contar con programas que realicen la transliteración del griego y cirílico al alfabeto latino. Véase además [música](#).

Traducción automatizada (TA)

En un principio se depositaron grandes esperanzas en la traducción automatizada, pero a pesar del gran esfuerzo desarrollado desde la década de los 50, los resultados han sido desalentadores. Los problemas que se han presentado, y para los que ha sido imposible darles solución, son los siguientes:

- ambigüedad en el significado de las palabras;
- la prelación en el orden de las palabras;
- los ordenadores no tienen ningún conocimiento del mundo real, ni del contexto, ni del grupo de usuarios.

Las inversiones en investigación aplicada se han visto reducidas recientemente. Su eficacia depende de una serie de factores como por ejemplo: los documentos no deben contener ninguna falta tipográfica o de ortografía, ni ninguna palabra que no figure en el diccionario del sistema, ni tampoco presentar estructuras sintácticas complejas. Sólo se pueden emplear para captar la idea general del documento o para repasar grandes cantidades de texto y verificar cuáles de esos documentos precisan de una traducción por parte del ser humano.

Los buscadores de Internet ofrecen traducciones automatizadas de algunos websites: es el caso de <http://www.google.com> y [babelfish](#), que ofrecen además traducciones en japonés, coreano y chino. Otros servidores en Internet también ofrecen la posibilidad de efectuar TA, p.e. [Alittera](#). Babbelfish www.babelfish.com es un portal que da acceso a diversos servicios web de traducción.

Otros servidores ofrecen servicios de traducción tanto gratuitos como de pago. Al introducir una URL el software de traducción automática puede traducir automáticamente las páginas y los documentos que contiene – pueden así mismo ofrecer servicios de traducción realizados por el hombre, como por ejemplo [World Lingo](#); [AlphaWorks](#); [FreeTranslation](#) y [Systran](#).

(Véase además [personalización de los servicios](#))

SITUACIÓN EN EL FUTURO

- Se pueden facilitar traducciones automatizadas no sólo para los idiomas más importantes europeos, sino también para los que hablan las minorías.

- Una mayor cobertura para los colectivos de inmigrantes, tal como establece la Indvandrerbiblioteket de Dinamarca, especialmente cuando los grupos de inmigrantes se encuentran dispersos y no se concentran en comunidades específicas.
- **Traducción voz a voz.** Consiste en una máquina que traduce el lenguaje hablado de un idioma a otro, pero que en la actualidad es todavía ciencia ficción. Para diseñar este tipo de herramienta habría que perfeccionar una serie de tecnologías complejas, que en la actualidad aún presentan muchas limitaciones:
 - El reconocimiento de voz: una máquina que convierta con exactitud el lenguaje hablado a texto escrito.
 - Traducción automatizada: una máquina que traduzca textos de un idioma a otro.
 - Conversión de texto a lenguaje oral.

En el mercado podemos encontrar software de reconocimiento de voz, pero los resultados no son del todo satisfactorios. El 95% de exactitud conlleva un 5% de errores o lo que es lo mismo 5 faltas cada 100 palabras. Ya se han comentado las limitaciones que actualmente presenta la traducción automatizada: para conseguir una traducción satisfactoria el input, la entrada de datos, ha de ser perfecta, pero hay que tener en cuenta que cualquier software de reconocimiento de voz genera errores. El texto sí que se puede convertir a lenguaje hablado con cierta calidad; es la única parte de la tecnología que por ahora responde adecuadamente.

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS DE CALIDAD / LINKS

Dinamarca

Biblioteca Central Danesa para Literatura de Población Inmigrante (Indvandrerbiblioteket)

Creada para atender las necesidades culturales de las poblaciones más recientes de inmigrantes. Alberga más de 146,000 artículos en unos 100 idiomas. Se mantienen colecciones en unos 50 idiomas.

www.indvandrerbiblioteket.dk

España

Existen buenos ejemplos de sitios Web bilingües en las comunidades autónomas del País Vasco, Cataluña y Galicia, regiones históricas en las que una parte de la población siempre ha sido bilingüe.

<http://bibliotecaforal.bizkaia.net/> Vasco

<http://www.bcn.es/bibliotecageneral/cas/eindex.html> Catalán

Finlandia

Biblioteca Multicultural (MCL)

Nació en 1996 como iniciativa conjunta de los países nórdicos. Tiene su sede en Helsinki pero está financiada conjuntamente por Helsinki y Oslo, para facilitar el acceso a sus servicios a través de Internet a las minorías radicadas en sus respectivos países. www.lib.hel.fi/mcl

Biblioteca de la ciudad de Helsinki

Financiado por el gobierno central pero gestionado por el Ayuntamiento de Helsinki, el denominado Servicio Bibliotecario Multilingüe proporciona servicios a las minorías lingüísticas de Finlandia, entre los que se incluyen el préstamo interbibliotecario.

www.lib.hel.fi/ulkkirja/english.html

Noruega

Biblioteca Deichman, Oslo

Dispone de libros en 37 idiomas. Brinda asesoramiento a las bibliotecas públicas del país sobre las necesidades de los colectivos de inmigrantes y refugiados. Actúa además como centro coordinador para la adquisición, catalogación e intercambio de literatura en otros idiomas. El 75% de su presupuesto viene financiado por el Estado.

<http://nyhuus.deich.folkebibl.no>

Reino Unido

CILLA

La "Co-operative of Indic Library Language Authorities" es un servicio bibliotecario profesional para los idiomas indios, y en particular el Urdu, Gujarati, Hindi, Punjabi, Tamil, y Bengalí. Además ofrece asesoramiento, un catálogo colectivo, y un servicio de autorizaciones. Recientemente ha quedado integrado en OCLC.

www.swrls.org.uk/National.htm

Conway County Borough Council

La biblioteca pública dispone de un servidor Web con un catálogo bilingüe. Se ofrecen dos posibilidades de consultar el catálogo: galés e inglés. El catálogo se presenta en ambos idiomas debido a la necesidad de catalogar los libros galeses en galés y los libros ingleses en inglés para un colectivo de lectores bilingüe.

www.conwy.gov.uk

Edinburgh City Libraries' Ethnic Library Service

Este servicio de las bibliotecas municipales de Edimburgo se dirige a las minorías étnicas de la ciudad y maneja materiales en árabe, bengalí, chino, gujarati, hindi, punjabi, y urdu. Cuenta con personal que domina los idiomas de las minorías étnicas. Además ofrece la posibilidad de utilizar software con tratamiento de textos en bengalí, chino y urdu.

www.edinburgh.gov.uk/Libraries (seleccionar del menú desplegable "Collections and Publications").

Plymouth Library Services

Mantiene en su servidor un listado de traductores, clasificado por idiomas

http://www.webopac.plymouth.gov.uk/cgi-bin/community_2000.sh?enqtype=TRANS&e

Suecia

La Biblioteca Kurda, Estocolmo

Financiada por el gobierno central y el ayuntamiento de Estocolmo para atender las necesidades del colectivo kurdo en la ciudad.

www.kurdishlibrary.org

Biblioteca Internacional de Estocolmo o Internationella Biblioteket

Financiada por el ayuntamiento de la ciudad contiene 200,000 libros en 125 idiomas. El servicio no se dirige específicamente a colectivos de inmigrantes, pero entre los idiomas que contempla se encuentran aquellos que hablan las comunidades de inmigrantes en Suecia.

www.ssb.stockholm.se/inva/ilc.htm

Suecia/Noruega

Servicio Nórdico cooperativo de Biblioteca Móvil en Laponia

La biblioteca móvil del municipio de Muonio también realiza recorridos por los pueblos de Suecia (Kiruna) y Noruega (Kautokeino). Es un servicio cooperativo de las tres municipalidades. La biblioteca móvil dispone de fondos en finlandés, sueco, noruego y sami.

<http://www.muonio.fi/kirjasto/kirjastoauto.html>

Volver a la página de [Inicio](#)