

Nuevos servicios, nuevos lectores

Cristina Ameijeiras Saiz

MODERADORA. SERVICIO MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS, A CORUÑA

La mesa «Nuevos servicios, nuevos lectores» hace referencia a las posibilidades que las tecnologías ofrecen a las bibliotecas para la implantación de servicios de acceso remoto, al tiempo que potencian y mejoran las posibilidades y el conocimiento de los servicios tradicionales de estas instituciones por parte de sus usuarios habituales y de aquellos otros que accederán a ellos a través de las tecnologías de la información.

Numerosas son las bibliotecas, menos las redes y consorcios de bibliotecas, que en nuestro país han aprovechado las posibilidades que ofrece la prestación de servicios de acceso a distancia. Sin embargo, su nivel de desarrollo es desigual. Muchas de ellas han centrado la información que ofrecen a través de las redes en la presentación de la biblioteca y de sus colecciones, más que en la verdadera prestación de servicios a distancia. Los usuarios siguen encontrando dificultades ante los servicios virtuales que ofrecen algunas de nuestras bibliotecas, fundamentalmente por la falta de previsión de éstas —por ejemplo en la utilización de aplicaciones accesibles a las personas con dificultades motoras, auditivas o visuales— o por la escasa aplicación de las herramientas de búsqueda y presentación de la información: falta de integración de recursos, dispersión o invisibilidad de la información, dificultad de acceso a ciertos servicios o recursos...

Y mientras superamos el tiempo de las colecciones —dejando atrás la presentación pasiva y estandarizada de recursos— y alcanzamos el de los servicios, no debemos perder de vista algunos problemas. El objetivo parece ser orientar nuestras páginas *web* cada vez más hacia el usuario, ofreciendo servicios que permitan la interactividad, la interoperatividad y la personalización, proporcionar informaciones heterogéneas y especializarnos en nuestro entorno con el que debemos establecer redes de colaboración, al tiempo que impulsamos la cooperación con otros agentes y proveedores de información. Todo ello sin olvidarnos de que las tradicionales funciones de las bibliotecas y sus profesionales siguen de plena vigencia.

Por todo lo expuesto, los objetivos principales en la concepción de la mesa eran los siguientes:

- Reflexionar sobre el papel que las bibliotecas públicas de nuestro país están jugando y/o podrán jugar en relación con las tecnologías de la información y la comunicación.
- Reflexionar sobre lo adecuado —o no— de la forma en que la biblioteca y los profesionales intentan adaptarse a las necesidades sociales, a los retos tecnológicos y a los nuevos recursos informacionales.
- Reflexionar sobre las posibilidades de cooperación y planificación en el ámbito nacional y autonómico para el desarrollo de herramientas y recursos de interés amplio o general.

A partir de estos objetivos, se propusieron a los cinco participantes en la mesa varios temas de entre los que eligieron aquellos que eran de su interés. De la propuesta y de sus aportaciones se pueden abordar

aspectos fundamentales que preocupan a las bibliotecas públicas y a los profesionales de las mismas en la prestación de servicios basados en Internet.

Roser Lozano señala la necesidad de ofrecer servicios de información comunitaria, que implican una mayor especialización de la biblioteca pública en función de su realidad y entorno, el intercambio de información con sus usuarios, otros agentes locales, bibliotecas y proveedores de información y, por supuesto, la necesaria planificación de los servicios, todo lo cual contribuirá al desarrollo de verdaderas comunidades virtuales.

Para Laura Cerezo, el continuo avance de las tecnologías y la necesidad de conocerlas y aplicarlas por parte de los bibliotecarios, no deben hacerles perder de vista que los componentes de la biblioteca digital no sustituyen ni cuestionan la biblioteca tradicional, y serán precisamente la capacidad de adaptación al entorno digital, la voluntad de aprendizaje y el trabajo en equipo de los profesionales los que potencien su proyección y funciones.

Por otra parte, la biblioteca digital puede suponer una forma de democratización en el acceso a la información y las bibliotecas no pueden permitirse quedar al margen de las leyes del mercado y de los avances y conquistas sociales. Pero las dificultades para las bibliotecas de poblaciones pequeñas o medianas pueden parecer insalvables si no se cuenta con una cuidadosa planificación y una buena orientación al entorno, como nos recuerda Ricardo Fornas.

Jaume Chiner se centra en la consideración de los contenidos de las bibliotecas digitales y el valor añadido del que los profesionales pueden dotarlos no sólo a través del desarrollo de aplicaciones e interfaces atractivas y eficaces, sino también del conocimiento y la especialización en el entorno, el suministro de informaciones bien seleccionadas y organizadas y la cooperación.

Por último, una de las principales preocupaciones de las bibliotecas es la de promover formas activas de uso de la red y estimular el acceso a la información de personas que no tienen acceso a las tecnologías. Esta función compensadora de las bibliotecas es abordada por Carlos González Espina a partir del ejemplo de la ciudad de Gijón.

Los servicios virtuales de la biblioteca pública, una oportunidad para interactuar con la comunidad

Roser Lozano

DIRECTORA. BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA

Hacia la sociedad del conocimiento

Las bibliotecas públicas son un puntal básico para el desarrollo de la sociedad del conocimiento. Internet, como tecnología global, como autopista de la información se configura como la infraestructura básica que posibilita el desarrollo de servicios, informaciones y herramientas de proceso que conforman en conjunto lo que se ha venido en llamar la *infoestructura* de esta nueva sociedad. Y a su vez, la creación de servicios virtuales representa un impulso importante para la propia biblioteca pública, para la generación de servicios de información y para potenciar su uso rompiendo distancias físicas y horarias.

Las bibliotecas públicas virtuales se han de considerar parte integrante de esta *infoestructura* a desarrollar. Los servicios virtuales se configuran como un auténtica biblioteca pública virtual al servicio de esta sociedad del conocimiento que se está construyendo y por tanto incorpora a su concepto connotaciones de transformación constante, de singularidad y de heterogeneidad de modelos a desarrollar.

Por otra parte, los mecanismos de inclusión y exclusión sociales varían según el momento histórico, y la biblioteca pública, como servicio público que es, debe estar atenta a servir como correctora de desigualdades sociales y culturales existentes en un momento determinado. Esta sociedad del conocimiento está desarrollando una nueva forma de marginación, ya la denominada *brecha digital*, que implica la irrupción de una nueva discriminación o mejor dicho ahonda la brecha social que ya existe al sobreponerse a las otras desigualdades sociales aún no solucionadas.

Así pues, entendemos que la biblioteca pública no debe perder el tren de la innovación y de las nuevas tecnologías y debe atender a los nuevos ciudadanos virtuales pero sin olvidar su función básica de continuar siendo un potente agente corrector de desigualdades sociales y junto a la creación de nuevos servicios virtuales, la biblioteca pública tiene un triple reto planteado: Primero el de ayudar al ciudadano a dotarle de las habilidades necesarias para convertir en conocimiento, es decir en información útil y práctica, la ingente información a la que ya se accede, segundo, hacer extensivo este derecho de acceso al conocimiento a toda la comunidad, superando y haciendo desaparecer la ya reconocida *brecha digital* y finalmente constituirse como una plataforma de su comunidad local abierta a la comunidad global y crear a través de la *web* vínculos de identidad colectiva. De esta forma, el desarrollo de la nueva cultura estará basada en la heterogeneidad, en el impulso de las comunidades e identidades culturales locales frente a la homogeneización cultural que podría llegar a imponerse.

Pero a pesar de las potencialidades y como continuación de una historia de olvidos y desencuentros con nuestra sociedad y con nuestros políticos, las bibliotecas públicas en España han sido las grandes olvidadas en los proyectos y programas en marcha para fomentar el uso entre los ciudadanos de Internet y para la creación de servicios virtuales asociados a las bibliotecas. Generalmente son las propias bibliotecas las que han de hacerse un hueco y explicar el papel que pueden desarrollar en esta nueva sociedad como centros de información y conocimiento al servicio de su comunidad. De algún modo, Internet ha conseguido que la biblioteca pública pueda recuperar nuevamente su función olvidada de servicio de información.

Cada vez se apuesta más por el desarrollo en Internet de informaciones y de servicios en línea dirigidos a los ciudadanos especialmente por parte de las administraciones, de instituciones y de empresas, y las bibliotecas públicas no pueden ni deben quedarse al margen de esta tendencia.

La comunidad local, cliente preferente

La diferencia de la biblioteca pública virtual en relación con otras bibliotecas, como son las universitarias, especializadas o escolares, es la dificultad para concretar y delimitar sus clientes virtuales específicos y en consecuencia ofertar servicios adaptados a ellos, puesto que en principio todas las personas pueden acceder a la *web* de la biblioteca pública en búsqueda de una información y tanto la comunidad local como la global pueden considerarse *a priori* clientes potenciales de una biblioteca pública.

Sin embargo, y considerando la territorialidad en cuanto a la financiación de las bibliotecas públicas, su ámbito de actuación y sus objetivos, es evidente que la comunidad local ha de ser siempre nuestro cliente preferente y a quien prioritariamente vayan dirigidos nuestros servicios virtuales. Y antes de salir al espacio virtual hemos de analizar, seleccionar y priorizar perfiles de ciudadanos identificando sus necesidades y expectativas para posteriormente poder elaborar servicios virtuales útiles, que se tendrán que ir evaluando y remodelando para asegurar la continuidad de su utilidad. Para ello será prioritario poder establecer canales de interacción con visitantes y clientes virtuales, con el objetivo de convertir al visitante en cliente y a los clientes, ya fidelizados, en aliados del proyecto de la biblioteca. Así pues, la interrelación con nuestros clientes virtuales, sus opiniones, sugerencias y su grado de satisfacción han de ser, sin duda, las pautas que marquen la dirección correcta hacia donde crear nuevos servicios y remodelar los existentes.

En numerosas ocasiones he hablado de dos tipos de usuarios virtuales a los que debíamos atender con servicios completamente diferenciados: Los usuarios globales, «no territoriales», es decir que no forman parte de la comunidad a la cual la biblioteca ofrece sus servicios y que en general pueden realizar consultas puntuales o periódicas en la *web* de la biblioteca sobre todo buscando información singular o específica, y los usuarios locales «territoriales», que forman parte de la comunidad a la que atender, sean o no usuarios reales de la biblioteca.

También es preciso diferenciar entre visitantes de nuestra *web* y clientes de los servicios de la *web* y establecer canales de interrelación con ambos.

Los usuarios «territoriales» han de ser identificados desde el principio como los usuarios prioritarios a servir con el objetivo de llegar a ser su *centro local de información* e incrementar el uso de la propia biblioteca pública, ya que los servicios virtuales pueden ser un auténtico refuerzo en la utilización de la biblioteca al hacerla disponible las veinticuatro horas. La *web* de la biblioteca pública es también un medio eficaz de difusión y puede potenciar su imagen y prestigio si los servicios que se ofrecen llevan el sello de la calidad y son realmente útiles.

La configuración de una biblioteca pública virtual será en definitiva consecuencia de una determinada selección y priorización de clientes y del tipo de servicios creados para atender sus necesidades específicas, que se integrarán en el proyecto global de biblioteca pública. Por ello, no podemos hablar de *modelos* de bibliotecas virtuales. Éstas serán siempre específicas, heterogéneas y todas ellas diferentes y muchas veces con servicios complementarios entre sí.

Tres condicionantes que incidirán en la configuración básica de una *web*:

- La identificación y selección de los perfiles de clientes virtuales a atender. Una vez realizada esta selección se han de determinar sus necesidades y planificar servicios específicos para cubrirlas. Ello implica priorizar perfiles y servicios a ofrecer dependiendo de los recursos asignados y planificarlos desde una visión global de la gestión de la biblioteca.

- El análisis del contexto, es decir del «mercado virtual» de la información al que los servicios virtuales se han de incorporar para poder ser útiles y eficientes evitando duplicidades e iniciando colaboraciones. Crear servicios virtuales dependiendo del contexto del mercado virtual de la información implica ir transformando los servicios a medida que se transforman los contenidos en el espacio virtual. Este *mercado*, en constante y rápida transformación, condicionará siempre la evolución de nuestros servicios virtuales.
- Los servicios que presta la biblioteca pública y que son susceptibles de traspasar el *espacio virtual*, considerando los recursos humanos y materiales de los que se dispone.

Sobre todo es necesario establecer una interrelación con los ciudadanos, con otras bibliotecas y unidades de información y con los otros agentes culturales, sociales y económicos de la comunidad, evitando duplicidades y estableciendo puentes de colaboración y cooperación que se pueden formalizar creando servicios cooperativos virtuales.

También es básico establecer dos canales de comunicación: uno para incentivar el conocimiento y uso real de la biblioteca pública por parte de los ciudadanos virtuales y un segundo canal a la inversa, para dar a conocer la *web*, sus servicios y formar ciudadanos en el uso de Internet.

La creación y mantenimiento de los servicios virtuales de una biblioteca pública debe responder siempre a necesidades y expectativas detectadas y desde su inicio se han de incorporar criterios de evaluación y de transformación. También se ha de plantear la posibilidad de no crear una *web* independiente para la biblioteca pública si no el de iniciar servicios virtuales integrados dentro de los servicios virtuales en línea que pueda ofrecer la administración que gestiona a la biblioteca, es decir integrarse en los proyectos de *administración en línea* que vayan surgiendo.

Promoción, evaluación de los servicios y del impacto en la comunidad

Crear una *web* con servicios virtuales no es sinónimo de ser una *web* útil. Para conseguir este objetivo es necesario en primer lugar hacer llegar la información a todos y a cada uno de los ciudadanos, puesto que hemos de asegurarnos que los servicios son conocidos por aquellos a los que van dirigidos. Para fomentar el conocimiento y uso de la *web* de la biblioteca pública se han de emprender estrategias de promoción que han de ir desde anuncios en los medios de comunicación locales, folletos con información de los servicios virtuales, promoción de los servicios virtuales desde la propia biblioteca, su introducción en los contenidos de los programas de formación de usuarios, publicitar la *web* en la entrada a la biblioteca y en las páginas *web* locales más importantes, etc.

Así mismo, la evaluación continuada de estos servicios y del uso de la *web* es imprescindible. El poder conocer con detalle la forma de actuar de visitantes y clientes virtuales nos facilita la toma de decisiones estratégicas y de acciones firmes y correctas para perfeccionar los servicios de la *web*.

Desconocemos *a priori* a los visitantes que se acercan a nuestra *web*, pero sí podemos saber a través de *software* específico numerosos datos acerca de ellos, por ejemplo de dónde proceden y qué uso hacen de nuestros servicios. Mucho más difícil es saber el grado de satisfacción con el uso de la *web* y si los servicios ofertados cumplen sus expectativas. El conocimiento y análisis de visitantes virtuales es básico pero lo es mucho más conocer el grado de satisfacción de sus clientes en el uso cotidiano de sus servicios virtuales.

Se necesitará en primera instancia un *software* específico que a través del análisis de los *ficheros log* nos ayude a extraer las variables y los parámetros realmente significativos de la gran cantidad de datos que pueden generar estos visitantes y clientes virtuales: podemos conocer informaciones cuantitativas sobre accesos, visitas, consultas y uso de nuestra *web*, que serán informaciones básicas para conocer el grado de uso de nuestros servicios virtuales y en consecuencia readaptar y mejorar servicios y contenidos. Todas estas informaciones son muy válidas tanto para evaluar los servicios virtuales más utilizados como para marcar la estrategia a seguir en la creación y remodelación de futuros servicios.

Pero los datos cuantitativos sobre visitantes no son suficientes. No todos los visitantes son clientes de nuestra *web*. Además necesitamos saber el grado de satisfacción de nuestros clientes en la utilización de los servicios que ofrecemos y por ello hemos de establecer canales de interrelación tanto a nivel virtual como real con nuestros posibles clientes (encuestas periódicas, buzón de sugerencias, etc.) y lo que es más importante: saber el grado de implantación que tiene el uso de la *web* en relación con nuestra comunidad, para poder establecer estrategias específicas de promoción.

Así, por ejemplo, sabemos a través de encuestas, que los ciudadanos tienden a utilizar los servicios virtuales cuando se trata de servicios que no se prestan directamente en la propia biblioteca (p. ej., consulta a bases de datos), o cuando agilizan el uso de la biblioteca o permiten utilizarla en una franja horaria más amplia (acceso al catálogo, prórrogas, acceso a la información virtual, etc.). En muy contadas ocasiones los servicios virtuales se están utilizando como sustitución de la biblioteca. Si la biblioteca ofrece un servicio presencial, los usuarios prefieren desplazarse a la biblioteca. Es por esta razón que los servicios virtuales que tienen su réplica en un servicio presencial muestran una escasa utilización, como por ejemplo los servicios de préstamo virtual. Este tipo de informaciones son básicas para configurar correctamente los servicios virtuales de una biblioteca pública.

Creando nuevos ciudadanos virtuales

Con la creación de la *web* de la biblioteca y los nuevos servicios virtuales se presenta para la biblioteca pública una nueva tipología de clientes a atender los «no usuarios virtuales», víctimas de lo que podríamos denominar «tecnofobia» o simplemente personas marginadas por la denominada *brecha digital*. Porque es cierto que Internet supone una democratización en el acceso a la información y a la cultura, pero también provoca nuevas formas de exclusión social y no únicamente entre países ricos y pobres si no también en los mismos países desarrollados donde pronto no se podrá pensar en un individuo integrado socialmente sin mediación tecnológica.

Para evitar ahondar la *brecha digital* ya existente y no perder el ritmo que la innovación tecnológica nos permite las bibliotecas públicas tendremos que prever desarrollar factores de corrección tales como programas de *alfabetización informacional* destinados básicamente a perfiles de ciudadanos más desfavorecidos y constituirnos en un espacio de integración, de acceso y de alfabetización en nuevas tecnologías con el propósito de disminuir la *brecha digital* e instruir al ciudadano en unas habilidades informáticas básicas, fomentar la utilización de servicios en Internet y capacitar en habilidades informacionales.

Mirando al futuro: la *web* como lugar de encuentro y de aprendizaje

Internet ha sido definida en numerosas ocasiones como «autopista de la información», pero cada vez más es para los ciudadanos no únicamente una vía para acceder a información o a servicios, sino un *lugar de encuentro*, una comunidad en paralelo, un universo creado y sustentado por la tecnología que está generando fuertes niveles de interacción entre todos los ciudadanos. Internet, a través de las nuevas formas de comunicación que está creando una personas, intereses y permite participar virtualmente en temas comunitarios.

Ante esta realidad, a las bibliotecas públicas se nos plantea una nueva reflexión y unas nuevas perspectivas de trabajo ya que estos ciudadanos virtuales, potenciales clientes están desarrollando unas nuevas formas de comunicación y de servicios de las que la biblioteca pública no puede quedarse al margen.

En los próximos años, las bibliotecas públicas tendremos que apostar por el aprovechamiento de las más recientes formas de comunicación como las *comunidades virtuales*, *weblogs*, *chats*, y crear nuevos servicios virtuales, como soporte y ayuda al autoaprendizaje y formación permanente del ciudadano.

Además deberemos poder participar activamente en la construcción de las nuevas administraciones electrónicas (*e-government*). Internet necesita de la creación de contenidos útiles para el ciudadano

porque sino existe una mayor demanda de accesos a Internet es porque no existen contenidos realmente atractivos para los ciudadanos y a la vez tampoco se ha creado una buena infraestructura tecnológica a la espera de que esta demanda se haga realidad. Es un pez que se muerde la cola. Por ello, se considera básico que las administraciones públicas proporcionen servicios de educación, salud, cultura, información y participación ciudadana. Además diversos estudios sugieren que en el futuro después del comercio electrónico la próxima gran *e-revolución* será la de la administración electrónica que actualmente ya es prioritaria para muchos países tanto en la vertiente de servicios (*e-gouvernement services*) como en la participación activa en los procesos públicos (*e-democracy processes*). En España, actualmente existe una escasa interactividad en los servicios que desde las administraciones se ofrecen al ciudadano y los ayuntamientos. Éstos tendrían que trabajar más intensivamente para ofrecer más servicios electrónicos y tener en cuenta la potencialidad de la bibliotecas pública en generar servicios virtuales útiles al ciudadano.

Y ante el progresivo aislamiento e individualismo del ciudadano virtual en relación a la sociedad, la biblioteca pública virtual puede establecer lazos del mundo real con el mundo virtual y establecer dentro de la *globalidad* vínculos de identidad colectiva. Este paso implica ampliar de alguna manera el concepto individual de *cliente virtual* y hablar de *comunidades virtuales*, entendidas como la agrupación de colectivos de personas alrededor de un tema o actividad determinada. Una *comunidad virtual* es en definitiva una experiencia de compartir un espacio de comunicación con otras personas alrededor de un interés común. La biblioteca puede crear vínculos de identidad colectiva alrededor de temas de interés para el ciudadano, puede unir a las personas y fomentar la participación ciudadana a través de su *web*, muchas veces en colaboración con otros agentes sociales y culturales de su comunidad.

La creación y gestión de *comunidades virtuales* sobre algunos temas de actualidad local o centradas en actividades de fomento de la lectura como informaciones prácticas para clubes de lectura (informaciones sobre autores, ilustradores, libros...) puede crear un servicio de valor añadido para todos aquellos clientes potenciales que no pueden dedicarse a buscar informaciones dispersas o que desean continuar manteniendo el contacto con la biblioteca más allá del horario de apertura establecido. Como siempre, se tratará de buscar el espacio virtual no ocupado por otras instituciones, asociaciones o empresas para evitar duplicar servicios y crear puentes de cooperación.

Por otra parte, la biblioteca pública puede dar a conocer a través de su *web* informaciones organizadas de las diferentes comunidades virtuales que existen e incluso participar en ellas con informaciones y documentos elaborados por la biblioteca extendiendo al espacio virtual sus servicios de difusión selectiva de la información.

Otro nuevo sistema de comunicación, definido incluso como una nueva forma de escritura y de lectura son los *weblogs* o *bitácoras*. Estos nuevos diarios públicos colectivos y virtuales pueden ser también una eficaz herramienta para la biblioteca pública en su interrelación con los ciudadanos. A través de estos *weblogs* la biblioteca puede iniciar y mantener una interrelación activa con sus clientes manteniéndoles al día en temas de actualidad local y fomentando el debate de ideas, así como facilitando a través de ellos la crítica y la reflexión literaria sobre un autor o una obra determinada. Los *weblogs*, por su forma fragmentaria, se adaptan más a la mentalidad y forma de lectura de las nuevas generaciones virtuales. La biblioteca puede crear y mantener un determinado *weblog* sobre una temática de actualidad determinada e invitar a ciudadanos a enriquecerlo con sus aportaciones o con sus artículos o puede dar acceso a través de su *web* a algunos *weblogs* con información de calidad y que pueden ser útiles a su comunidad.

Todas estas nuevas posibilidades de interrelación, de comunicación y de desarrollo de nuevos servicios virtuales que marcan el salto de una sociedad industrial a una sociedad informacional han modificado de forma importante las posibilidades de acción de las bibliotecas públicas. Éstas son un observatorio privilegiado donde se percibe directamente el pulso diario de la nueva sociedad y donde se pone de manifiesto como estas mismas innovaciones tecnológicas potencian a su vez ciertos mecanismos de

exclusión y crean otros nuevos que se superponen a antiguas desigualdades no superadas. Así ha surgido el nuevo término *e-inclusión* para describir todas aquellas prácticas que intentan reducir la *brecha digital* y asegurarse que la sociedad del conocimiento se desarrolla también como un espacio justo, igualitario y solidario. En este sentido, la biblioteca pública es también un espacio privilegiado desde donde actuar a favor de la *e-inclusión* y crear servicios de apoyo para el aprendizaje electrónico (*e-learning*), siguiendo el modelo ya creado en algunos países anglosajones.

BIBLIOGRAFIA

- BERBEL, Genís; CAPILLAS, Ramón (2002), *Gestión de la relación con las personas en la web: VRM y CRM (artículo en línea)*. UOC http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/berbel_capillas0302/berbel_capillas0302.html (Consulta 14 mayo 2004).
- BLOOD, Rebecca (2002), *The Weblog Handbook: Practical Advice on Creating and Maintaining your Blog*. Perseus Publishing.
- BRUNOLD, J. H. Merz; WAGNER, J. (2002), *Comunidades virtuales: parte fundamental de la estrategia del negocio electrónico*. Bilbao: Deusto.
- CASTELLS, Manuel, y otros (2003), *La societat xarxa a Catalunya*. Barcelona: UOC.
- CASTELLS, Manuel (2001), *La galaxia internet: Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Conèixer la comunitat: La campanya de telemàrqueting de la Biblioteca Pública de Tarragona (2002). Tarragona: Biblioteca Pública. Documento en línea: <http://cultura.gencat.net/bpt/actual/telemar.htm>.
- EL4EI, e-learning for e-inclusion. En línea: <http://www.el4ei.net/obs/index.php> (Consulta 14 mayo 2004).
- Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona: maig 1999. Tarragona: Biblioteca Pública de Tarragona.
- GIL RODRÍGUEZ, Eva, Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social. Documento en línea: <http://usuarios.lycos.es/politicaset/articulos/identidad.htm?> (Consulta 14 mayo 2004).
- LARA NAVARRA, Pablo; MARTÍNEZ USERO, José Ángel (2002), *Del comerç electrònic a l'administració electrònica: tecnologies i metodologies per a la gestió d'informació*. En: *El profesional de la información*, n.º 6, v.11. Disponible también en línea: <http://www.uoc.edu/dt/20227/index.html> (Consulta 14 mayo 2004).
- LOZANO, Roser (2002), *El servicio de información a la comunidad*. En: *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º: 2002: Valencia)*. *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, pp. 447-450. Disponible también en línea. (Consulta 30 marzo 2004) http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/for_449.pdf.
- LOZANO, Roser (1999), *La biblioteca pública virtual: un servei públic per als ciutadans del segle XXI*. En: *7es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, pp.249-256.
- LOZANO, Roser (1999), *Introducción a la Biblioteca Pública Virtual: una nueva biblioteca para una nueva sociedad*. *Revista Educación y Biblioteca*, n.º 106, noviembre, 1999.
- LOZANO, Roser (2004), *Cientes virtuales y comunidad local: reflexiones desde una biblioteca pública*. Comunicación Pre-Conferencia IFLA Sao Paulo (en prensa).
- Manifiesto sobre Internet de la IFLA/IFLA/FAIFE (2002). Documento en línea: <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm> (Consulta 14 mayo 2004).
- SAUMELL I CALAF, Dolors (2002), *Tecnologías de la información y especialización en bibliotecas públicas: el Sistema de Información Local de la Biblioteca Pública de Tarragona*. En: *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º: 2002: Valencia)*. *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, pp. 128-134.

Planificación de servicios digitales en bibliotecas públicas

Ricardo Fornas Carrasco

ARCHIVERO-BIBLIOTECARIO. BIBLIOTECA MUNICIPAL DE GODELLA

Hablar de planificación de servicios digitales en bibliotecas públicas, en especial para poblaciones pequeñas o medianas, puede parecer pretencioso dada la penuria crónica de dotaciones en personal, infraestructura y bienes de equipo. La revolución de la sociedad de la información y una inteligente aplicación de las nuevas tecnologías hace que puedan soslayarse estas dificultades iniciales. En esta breve exposición apuntamos las ventajas de emprender un proyecto de estas características y algunas recomendaciones básicas que sirvan de orientación para su puesta en marcha.

Ventajas:

- **Accesibilidad:** aprovechamos la conexión de Internet que nos permite acceso diario y permanente todo el año las 24 horas del día.
- **Ahorro de tiempo:** el propio usuario se sirve de los contenidos que le ofrecemos canalizando el trabajo del personal bibliotecario hacia otras tareas.
- **Conservación:** el formato digital permite la conservación de material original preservándolo de deterioros o robos.
- **Almacenamiento:** el espacio virtual es prácticamente ilimitado y a bajo coste, si lo comparamos con los servicios de depósito de las bibliotecas.
- **Equipamiento:** dependerá de la complejidad del proyecto, pero su puesta en marcha no requiere una tecnología especial ni altos costos de inversión.

Dentro de un plan global de puesta en marcha de servicios digitales existen unas determinadas áreas que requieren un tratamiento específico. Las cuestiones más importantes que analizaremos son acerca del personal que intervendrá en este proceso, análisis del entorno informacional en el que se desenvuelve nuestra biblioteca, la evaluación y diseño de los contenidos digitales que se incluirán en el proyecto y las necesidades mínimas de equipamiento y aplicaciones informáticas para su funcionamiento.

Personal

El responsable o responsables de la puesta en marcha de servicios digitales deberán poseer unos conocimientos elementales acerca del equipamiento y de los programas informáticos necesarios para su puesta en marcha. Actualmente, en cualquier plan de estudios de nuestra profesión se incluye el aprendizaje y conocimiento básico de estas herramientas. Siempre es insuficiente habida cuenta que las innovaciones tecnológicas son constantes y siempre irán por delante de cualquier plan de estudios, sólo hay que pensar en los cambios de este sector que se han sucedido en los últimos años (tecnología *wireless*, SMS, etc.). Es necesario reconocer que todos los profesionales deben someterse en lo que respecta al conocimiento y dominio del campo tecnológico el recurrir a sistemas de adquisición de conocimiento mediante el autoaprendizaje o cursos de reciclaje y formación continua. Debemos aclarar que ello no implica que los bibliotecarios estén en la obligación de dominar en profundidad estas materias pero sí conocer cuál es su funcionamiento básico y qué posibilidades o ventajas nos ofrece para desarrollar nuestras actividades y proyectos bibliotecarios.

Otra característica que afecta al personal respecto a las nuevas tecnologías es que ya no existen compartimentos estancos entre todos aquellos profesionales ocupados en el sector de la información (bibliotecarios, periodistas, documentalistas, informáticos, etc.). La interdisciplinariedad es norma común y la cooperación se convertirá en el procedimiento habitual en cualquier planificación de servicios digitales.

En un proyecto de servicios digitales para pequeñas y medianas bibliotecas no es muy común disponer de personal capaz de emprender y aplicar una tarea de esta naturaleza. Las alternativas son:

- Implicar en el proyecto a técnicos que pertenezcan a otras áreas o negociados pero que forman parte de la misma plantilla de la entidad, algo factible cuando se trata de corporaciones municipales. Es la opción teóricamente con menor coste.
- Externalización: contratación de servicios profesionales (diseño, programación, alojamiento). Esta solución dependerá de nuestras posibilidades presupuestarias. Para que esta vía tenga éxito es recomendable elaborar un proyecto lo suficientemente atractivo y demostrar de sus ventajas y beneficios para convencer a los responsables de la toma de decisiones en este tipo de inversiones. En este aspecto, para evitar costos demasiado onerosos es recomendable rechazar propuestas en las que se incluyan diseños exclusivistas o desarrollos de programación informática complejos. Nuestro objetivo primario es que nos proporcionen un medio sencillo y de fácil mantenimiento que nos permita transmitir nuestros contenidos digitales al usuario.

Análisis del entorno informacional

En cualquier planificación de servicios digitales debemos analizar cuál es la situación de nuestro entorno «informacional». Resulta imposible proporcionar orientaciones específicas en este aspecto punto ya que la casuística es muy amplia y hay que afrontar una multitud de variables a analizar: localización física de nuestro centro en un medio urbano o rural, grado de interconexión o cooperación con otro tipo de entidades (ayuntamientos, centros de enseñanza, fundaciones culturales, asociaciones, etc.).

Nuestra prioridad es detectar cuáles son las necesidades informativas de nuestro entorno, tanto de ciudadanos, empresas o instituciones. Nuestro primer punto de referencia serán lógicamente los usuarios de la biblioteca pero también hay que acudir a otros puntos de información pública al ciudadano que proporcionan contenidos más específicos (consumo, sanidad, comercio, deporte, educación, etc.). También serán objeto de nuestro interés todo tipo de encuestas informativas, estudios de mercado o cualquier informe o estudio susceptible de proporcionar datos de estas características.

Evaluación de contenidos digitales

En el estudio y planificación acerca de los contenidos que debemos incorporar en soporte digital debemos considerar los siguientes aspectos:

- Del análisis de nuestro «entorno informacional» que apuntábamos anteriormente obtendremos uno de nuestros primeros referentes.
- En economía de la información se mantiene el axioma básico en el que «la información es cara de producir pero barata de reproducir», una sentencia que adquiere pleno significado en un entorno digital. Nuestra biblioteca no tendrá dificultades en obtener a un coste mínimo (el del soporte físico de almacenamiento —CD o DVD—) una copia digital de cualquier contenido de interés informativo producido en el ámbito de nuestra área de actuación. Por ejemplo, las bibliotecas municipales pueden solicitar o coordinar reuniones de trabajo con otros negociados y dependencias locales que le permita obtener todo tipo de material digital de valor informativo susceptible de ser accesible al ciudadano de no existir impedimentos legales. No sólo se incluirían contenidos pertenecientes al área de servicio de publicaciones sino que también se haría extensible a todo tipo de literatura gris: informes, memorias, estudios de detalle, etc.
- Aparte de los habituales contenidos textuales deberán tenerse en cuenta otros formatos disponibles en edición digital como son imágenes o documentos sonoros que pueden ser adaptados y preparados para su exposición y descarga a través de Internet o de Intranet.

- Cuando dispongamos de abundante material digital nuestro criterio de evaluación y selección se fundamentará en su especificidad, singularidad, utilidad y actualidad. Normalmente una documentación de estas características es coincidente con la información local, los estudios sobre economía, ecología, historia, arte, urbanismo, medio ambiente, servicios sociales, turismo o cualquier temática que verse sobre el entorno en el que la biblioteca realiza su actividad. Esta información tendrá accesibilidad universal, es decir, que no sólo servirá informativamente a la comunidad de nuestra área geográfica más próxima sino que se extiende a todo el planeta, un planteamiento de alto interés, en especial en actividades del sector terciario (por ejemplo el turismo, la gastronomía o los museos) o en la investigación (estudios comparados de arte, arqueología, ecología, geografía, etc.).

Equipamiento y aplicaciones

En toda planificación de servicios digitales se tendrá en cuenta:

- Equipamiento.

Exceptuando algunos servicios especiales, no se requiere una inversión inicial en equipamiento muy importante. Los requisitos mínimos se compondrían de ordenador, escáner, conexión a Internet y servicio de *hosting* o alojamiento virtual.

- Programas.

Recomendamos utilizar siempre programas gratuitos o de código abierto. En el mercado encontraremos una gran variedad de aplicaciones que cubren prácticamente todas nuestras necesidades: desde sistemas operativos a programas de gestión documental, catalogación, etc.¹.

Dentro de la gran variedad de aplicaciones informáticas tendrán preferencia aquellas cuyo lenguaje de programación sea conocido, versátil, sencillo y que permitan opciones de configuración en aspectos de diseño e idioma. Estos requisitos suelen cumplirlos programas elaborados en lenguaje PHP o PERL, bases de datos como MySQL y la utilización de plantillas u hojas de estilo en CSS.

- Servicios de alojamiento o *hosting* de Internet.

La gran oferta comercial nos proporciona una gran variedad de posibilidades. Nuestra recomendación es recurrir a servicios profesionales serios, contrastados y con experiencia en el sector. Es preferible que pertenezcan a nuestro ámbito cultural e idiomático ya que facilitarán una fluidez de comunicación y entendimiento. En un servicio de alojamiento se debe valorar las ofertas de paquetes integrados con un panel de control que nos permita controlar y gestionar de todos los recursos que utilicemos (programas, comunicaciones, gestión de dominios, estadísticas, etc.).

En comparación con la ampliación o puesta en marcha de otros servicios bibliotecarios, por ejemplo, una agencia de lectura, el costo de los servicios digitales son notablemente inferiores.

Consideraciones finales

- Debemos considerar a la prestación de servicios digitales de la biblioteca como un proyecto específico que requiere una detallada planificación y puesta en marcha. Hay que prever su continuidad en el tiempo, así como su progresiva ampliación. No se trata de una actividad puntual más de la biblioteca equiparable a un folleto informativo o una exposición temporal, se trata de un servicio que va a demandar una atención específica de tiempo y recursos de la biblioteca que requerirá continua dedicación e innovación.

- Desde el punto de vista presupuestario es recomendable mantener una partida de gastos específica para esta actividad y diferenciarla del resto de partidas de la biblioteca: adquisición de libros, campañas de animación, hemeroteca, etc.
- Tendrán preferencia en los servicios digitales la exposición y divulgación de materiales de difícil accesibilidad (conservación, ejemplares únicos o agotados) o que presenten dificultad en su manipulación o consulta.
- Entre los servicios digitales se aspirará a fomentar sistemas abiertos y participativos que inviten a nuestros usuarios a colaborar y enriquecer los contenidos que les ofertamos mediante la posibilidad de emitir opiniones, potenciar colaboraciones o habilitar espacios personales libres para su expresión. Estos procedimientos deben estar sujetos a control de determinadas normas tanto de estilo como de pertinencia con los temas propuestos.

NOTAS

¹ OSS4LIB Open Source Systems for Libraries [en línea]: < <http://www.oss4lib.org> > [Consulta: 20/09/04]. Página con información de *software* en código libre aplicado a bibliotecas: noticias, proyectos y lista de discusión (en inglés).

OpensourceCSM [en línea]: < <http://www.opensourcecms.com> > [Consulta: 20/09/04]. Página que proporciona información, com-

parativas y sistemas de prueba de los principales programas de gestor de contenidos (CMS – Content Management System) en código abierto (en inglés).

La acción de las bibliotecas públicas frente a las discapacidades tecnológicas. El caso de Gijón

Carlos González Espina

DIRECTOR DE PROGRAMAS. RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS. FUNDACIÓN MUNICIPAL DE CULTURA, EDUCACIÓN Y UNIVERSIDAD POPULAR. AYUNTAMIENTO DE GIJÓN

Interpretando que esa debe ser nuestra aportación al Congreso, trataré de explicar brevemente el modo en que la ciudad de Gijón ha ido incorporando las nuevas tecnologías a los servicios públicos bibliotecarios orientados al usuario y, más en concreto a la manera en que se han perfilado las mediatecas¹ (nombre que entre nosotros tienen las secciones específicamente destinadas al acceso público y gratuito a las NTIC, fundamentalmente a Internet).

La ciudad de Gijón tiene poco más de 275.000 habitantes (26% sobre el total de la población de Asturias) pero se encuentra situada en el vértice del área metropolitana central de Asturias, donde se concentran más de 800.000 habitantes. Su sistema bibliotecario está compuesto en la actualidad por once bibliotecas, seis centros de lectura y una biblioteca hospitalaria, a las que habría que sumar la Biblioteca Pública del Estado. En la actualidad tienen derecho a usar sus servicios todos los poseedores de la tarjeta ciudadana. Dicha tarjeta es un documento polivalente, útil para identificar a su titular en

numerosos servicios y trámites municipales, como el acceso para residentes a zonas restringidas de tráfico, servicio gratuito de bicicletas, pago de transportes públicos, aparcamientos, piscinas municipales... Tras cumplirse el primer año de su implantación, poseen la tarjeta ciudadana 98.000 gijoneses; para todos ellos tiene también la utilidad de tarjeta de lector en las bibliotecas municipales.

La ciudad de Gijón viene realizando desde hace ya algunos años una decidida apuesta por el desarrollo de infraestructuras en materia de comunicación. El resultado queda de manifiesto en los siguientes indicadores:

- El 100% de la ciudad está ya cableada con fibra óptica.

En los hogares:

- 51% cuenta al menos con un ordenador (frente al 36,1 de la media española).
- 39% dispone de acceso a Internet (frente al 17,4 media española).
- 20% tarifa plana 24 horas.
- 62% banda ancha frente al 7% en España.

El Plan Estratégico de Ciudad para 2000-2012 se planteaba como un objetivo central:

- Promover la posición de Gijón... a partir del desarrollo de una intensa actuación en innovación tecnológica, industrial y de servicios e impulsando la igualdad de oportunidades en los ámbitos social, de género y edad, a través de un proyecto socioeducativo...

Nos interesa señalar, en concreto, una de las líneas estratégicas que se fijaban en ese documento:

- Impulsar la solidaridad interna y externa y promover la igualdad de oportunidades para todos, especialmente, las mujeres, los jóvenes y los colectivos en riesgo de exclusión social.

En la misma línea se expresaba en sus «Propuestas» otro documento de referencia para nosotros, el *Proyecto educativo de ciudad*:

- Nos estamos refiriendo a unas tecnologías muy recientes, que precisan de una formación adecuada para ser utilizadas, y por cuestiones económicas o culturales no son accesibles a todo el mundo. Por ello, es absolutamente necesario que el Ayuntamiento lleve a cabo una política decidida y eficaz para potenciar su uso por parte de todos los colectivos sociales: creando espacios públicos donde los ciudadanos puedan disponer gratuitamente de los equipamientos necesarios, emprendiendo una labor de formación en la que se tengan en cuenta los intereses de los potenciales usuarios y, desde luego, estimulando su uso y un aprovechamiento adecuado de los mismos.

Proyecto educativo de ciudad. Propuestas (2002).

Es en este contexto (el de una ciudad que no separa su voluntad de modernidad tecnológica de su vocación igualitaria y educadora) en el que se enmarcan las mediatecas. El objetivo principal con el que éstas fueron creadas era:

AÑO	HOMBRES	MUJERES	ADULTOS	INFANTILES	TOTAL
1998	640	299	636	303	939
1999	813	581	1.308	198	1.506
2000	4.407	4.667	8.587	1.327	9.914
2001	23.168	21.497	42.444	2.221	44.665
2002	66.833	56.172	123.005	12.036	135.041
2003	68.202	52.650	120.852	9.042	129.894

TABLA 1 Demanda de formación en nuevas tecnologías

- Poner al alcance de todos los ciudadanos los nuevos recursos de aprendizaje que surgen continuamente de la mano de las nuevas tecnologías, tratando de adaptarlas a las características, ritmos, horarios de cada uno de nuestros usuarios, intentando por una parte suplir las carencias que determinadas personas pueden tener ante las nuevas tecnologías, bien por falta de recursos, bien por no poseer las habilidades y conocimientos necesarios para su manejo, así como completar y aumentar conocimientos en determinadas materias (apoyo a la educación permanente y al reciclaje profesional).

La participación en el año 1995 del Ayuntamiento de Gijón en el proyecto europeo PLAIL (Public Libraries and Independent Learners: Bibliotecas públicas y estudiantes adultos independientes) y posteriormente en el proyecto LISTED, cuyo objetivo prioritario era explorar la aplicación de las emergentes tecnologías telemáticas en las bibliotecas públicas con el fin de cubrir y responder a la demanda de formación, información y orientación de los estudiantes adultos, contribuyó en gran medida a la incorporación progresiva de nuevos soportes documentales (discos compactos, vídeos y CD-ROM) y a la creación, desarrollo y fomento del servicio de mediateca, que se ha ido extendiendo en los diferentes puntos de la red municipal. En la actualidad:

- Diez puntos de servicio de acceso público a Internet (cien puestos).
- 129.894 usos en 2003.
- 38 cursos de formación básica en NTIC en 2003.
- Cinco puntos públicos de acceso a Internet en espacios no bibliotecarios (telecentros y juventud) (34 puestos).

La creciente demanda de este servicio queda de manifiesto en la tabla 1.

El papel que desarrollan las bibliotecas, como cualquier otro servicio público, está prefigurado y definido por las políticas que se llevan a cabo en su ámbito ciudadano, pero no sólo en lo referente a las de raíz cultural o educativa sino, muy especialmente, a las políticas de cohesión social. Está claro que no existe un modelo universal de biblioteca pública para ciudades tipo (según sus dimensiones y población), igual que no se dan las mismas realidades y coyunturas sociales en las distintas ciudades ni en los propios barrios de cada ciudad. O dicho de una manera exageradamente simplificada: no conduce a los mismos resultados la aplicación de una política de raíz liberal o la de una política con mayor inclinación social a la hora de definir un modelo de servicio bibliotecario. En definitiva, el servicio bibliotecario no es ideológicamente neutro.

Lo que acabamos de decir puede parecer una obviedad, y seguramente lo será para los aquí reunidos, pero de hecho no lo es para muchos de los responsables de la toma de decisiones. Existe entre la clase política (por desgracia, desde tiempos no muy lejanos) la convicción de que las bibliotecas son un bien necesario y de que las nuevas tecnologías pueden jugar en ellas un papel muy positivo. Pero existe también una considerable carga de autocomplacencia (bastante infundada si pensamos en nuestro país) que les lleva a pensar que una biblioteca, por el mero hecho de contar con algún equipamiento tecnológico novedoso, posee ya la capacidad de irradiar entre la población los más benéficos efectos, puesto que su carácter público la pone a disposición de todos.

Esta visión idílica de la biblioteca como una plaza abierta a todos, sin discriminación de ninguna especie, rebatible desde muchos puntos de vista, es de aplicación especialmente impropia en este tipo de servicios presenciales que facilitan acceso a las NTIC. Nuestra práctica nos ha enseñado que dichos servicios tienden a ser copados por aquellos segmentos de la población menos necesitados de apoyo, fundamentalmente por jóvenes ya considerablemente diestros en el manejo instrumental de las TIC, que, además, realicen una explotación prioritariamente lúdica de esos recursos. Ello va en perjuicio evidente de otros segmentos de población más necesitados de adiestramiento tecnológico pero que disponen de menos recursos económicos y técnicos para alcanzarlo.

No debemos desaprovechar las enormes posibilidades que las NTIC ofrecen a las bibliotecas abriendo nuevas oportunidades para su función social pero es preciso ser muy conscientes de los grandes riesgos de segregación que ellas traen consigo, entre:

- Los que dominan el manejo de las TIC y los que no.
- Los que tienen medios económicos para acceder y los que no.
- Los que disponen de las infraestructuras y los que no.

Es responsabilidad de todas las administraciones, cada una en su ámbito, luchar contra el riesgo de exclusión que conlleva la permanente revolución tecnológica pero esa tarea no se consigue con la mera oferta de puestos de acceso gratuito a Internet, por muchos que éstos sean. Son precisas medidas correctoras: campañas de alfabetización digital, cursos de formación específica... que luchen por garantizar los nuevos derechos que empiezan ya a ser reconocidos. TeleCities, organización europea que agrupa a 120 ciudades interesadas en el desarrollo de las nuevas tecnologías en el ámbito urbano, entre ellas Gijón, se propone como objetivo principal:

- Promover la «e-Ciudadanía para todos» en el ámbito local con el fin de garantizar que todos ellos tengan provechos iguales en las ventajas de las tecnologías de la Sociedad de la Información. El concepto de e-Ciudadanía engloba en sí mismo diversos aspectos. De un lado, hace referencia a las nuevas posibilidades de participación ciudadana gracias a los nuevos canales de comunicación ofrecidos por las TIC y, del otro, al proceso de modernización de las organizaciones administrativas por el traspaso de servicios y trámites administrativos a Internet.

<http://www.bcn.es/telecities>

Es indudable que, cómo proveedores de información, nuestras potencialidades se han multiplicado gracias a la incorporación de las TIC. ¿Pero ello ha venido a mitigar desigualdades o tal vez a acentuarlas? Recogemos aquí, como mero estímulo para la reflexión algunas frases extraídas de un artículo de Mario Bunge²:

«Para transformarse en conocimiento, la información debe ser evaluada como verdadera o falsa, pertinente o irrelevante, práctica o impráctica, interesante o tediosa. [...]

La información, que es señal “viva” que se propaga, o símbolo “congelado” en un impreso, puede circular en un sistema informático, o puede almacenarse en un libro o en un disco, sin que nadie la capte ni procese. [...]

Es verdad que el porcentaje de los “enchufados” está aumentando de un año al otro. Pero es seguro que la curva llegará pronto a un *plateau*, porque la enorme mayoría de los seres humanos seguirán sin disponer del conocimiento y del dinero que se necesitan para manejar Internet. Esto sugiere que no es verdad que la informatización esté democratizando la sociedad. [...]

La técnica informática es de doble filo, porque no se ocupa del contenido o significado de los mensajes, sino sólo de su elaboración y transmisión. Por una red se puede transmitir conocimientos o propaganda, poemas o insultos, llamados a la solidaridad o a la violencia. [...]

Nacemos animales sociables y nos socializamos, del mismo modo que nacemos con la capacidad de hablar y casi siempre aprendemos a hablar. Por esto, uno de los peores castigos es la privación de compañía, en particular el confinamiento solitario. Otro es la privación de la libertad de palabra. Un tercero es la infoadicción. [...]

No es verdad que el progreso técnico sea inevitable. No es verdad, porque los inventos son obra humana, no natural ni divina. Y no es verdad porque el que un invento se implemente y difunda depende de los ciudadanos informados por una moral humanista y dispuestos a debatir racionalmente los pros y contras de la novedad en cuestión. La tecnofilia ciega es tan peligrosa como la tecnofobia cavernícola. Por este motivo, debiéramos de propugnar la simbiosis de la técnica con el humanismo».

NOTAS

¹ «Mediateca: Conjunto ordenado de documentos que se difunden en diversos medios de comunicación, como discos, videos o películas | Local en que se guardan». María Moliner, *Diccionario de uso del español*, 2.^a ed., 1998.

² Mario Bunge, *¿Sociedad de la información o del conocimiento?*, *Pliegos de Yuste*, n.º 1, noviembre 2003, pp. 75-84.

Las bibliotecas públicas en el entorno digital: ¿nuevas prácticas bibliotecarias o nuevas herramientas y actitudes?

Laura Cerezo

DEPARTAMENTO DE HEMEROTECA DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Introducción

La biblioteca pública de hoy sigue respondiendo a los principios que dieron lugar a su nacimiento en el siglo XIX, cumpliendo básicamente las mismas funciones de acceso a la información, a la formación y a los registros culturales, tal y como sigue recogiendo el último Manifiesto de la UNESCO¹. La biblioteca pública trabaja para la comunidad y tiene su sentido en ella y por tanto sus funciones, servicios y recursos deben implantarse en el contexto de la comunidad a la que sirve, teniendo siempre presente la estructura organizacional en la que se enmarca y las necesidades de los ciudadanos a los que se dirige.

Por otro lado, las tareas o prácticas bibliotecarias que han ido dando lugar a la creación y mantenimiento de sus servicios y recursos se han basado casi siempre en los procesos bibliotecarios básicos y tradicionales, que no por ello obsoletos, como son la selección, adquisición, descripción, organización, conservación, recuperación, difusión y evaluación de la información en su sentido más amplio. Igualmente, las bibliotecas públicas han ido incorporando las TIC en los diferentes procesos de acuerdo a las necesidades y posibilidades de cada una de las bibliotecas, permitiendo el desarrollo de nuevos servicios y la dedicación a otros muchos hasta entonces desatendidos o ignorados.

Sin embargo, estos objetivos, funciones y prácticas «tradicionales» se ven continuamente involucradas en procesos de cambio que la mayoría de las veces condicionan las formas de llevarlos a cabo, aunque no pongan en cuestión la validez de sus propósitos. Estos procesos de cambio podrían resumirse en:

- Incremento más generalizado de las TIC cuya importancia en la evolución y consolidación de las técnicas de identificación, tratamiento, gestión, acceso y difusión de la información en el contexto de la sociedad de la información y el conocimiento, ya nadie pone en duda. El continuo desarrollo de las TIC, especialmente Internet y la *web*, están introduciendo importantes cambios en los entornos de trabajo de las bibliotecas, proporcionando nuevos modelos de gestión que se reflejan en el desarrollo y mejora de los servicios, ahora potenciados por la tecnología (servicios de referencia que ahora son virtuales y que llegarán a ser a la carta, descripción y clasificación de recursos electrónicos por medio de nuevas herramientas y estándares, adquisición consorciada a través de licencias de uso distribuido, identificación y localización de recursos electrónicos, etc.).

- La continua y masiva producción de información, que además incorpora unas características nuevas como son: su condición electrónica, su acceso ilimitado en el espacio y el tiempo, su carácter multimedia e hipertextual, su escasa estructuración y organización, la falta de control sobre su valor intelectual y su actualización, etc.
- Nuevas necesidades de atención personalizada y de interacción con el usuario: aparecen nuevos y más usuarios que reclaman recursos y servicios de información de más calidad con acceso a información precisa, relevante y actualizada, con una atención personalizada y con respuestas inmediatas. Esta disponibilidad del profesional de la información hacia el usuario se establece en una constante interacción de ida y vuelta en la que se incrementa la relación entre ambos y se crean canales de comunicación estables, haciendo a los usuarios partícipes de la propia resolución de sus necesidades.

La biblioteca híbrida: el «modelo» a seguir

Muchos son los trabajos y las aportaciones sobre la «biblioteca híbrida» y en casi todos ellos aparecen definiciones sobre la misma que presentan como punto en común la convivencia de la biblioteca tradicional con lo que ya identificamos como biblioteca digital, es decir, la convivencia de la información impresa con la digital y la de los servicios presenciales con los remotos. Pero más allá de esta conceptualización inicial aparece la necesidad de trabajar para que estos dos mundos convivan de modo integrado de forma que se hace necesario implementar diferentes formas de organización que no creen ningún tipo de exclusión entre ambos mundos y que permitan un acceso universal a la información de modo dinámico e integrador. Igualmente será necesario contar con un amplio grado de interoperabilidad entre los sistemas, tanto por el uso común de herramientas e interfaces en lo que se refiere a la uniformidad en la navegación y el acceso, como por la consecución de la interoperabilidad semántica, lo que implica la utilización de protocolos (HTML, Internet), metadatos, etc., y que podría dar como resultado una infraestructura única que admitiera todo tipo de servicios y aplicaciones².

Sin embargo y a juicio de varios autores, lo que realmente dará consistencia al desarrollo de la biblioteca híbrida será su definición como un modelo conceptual capaz de situarse en el contexto bibliotecario que le es propio y basándose en la propia existencia de la biblioteca como servicio que satisface las necesidades informativas más diversas de una comunidad de usuarios concreta. «Seguir un modelo es pensar estratégicamente, es imaginarse hacia donde se quiere ir y descubrir los vientos que soplan en esta dirección [...] los modelos han de servir justamente para, adaptándose a los condicionantes, saber sacar el mayor provecho de lo que se tiene y crear la mejor de las situaciones posibles»³. En este sentido, me parece muy clarificador el trabajo de Tomás Saorín Pérez sobre la biblioteca híbrida, quien ofrece una visión muy completa de lo que subyace en el modelo de biblioteca híbrida: «el modelo de la biblioteca híbrida busca intervenir en la realidad, en el aquí y el ahora... y solamente podremos hablar con propiedad de biblioteca híbrida en aquella que nos encontremos con un modelo global y formalizado de integración de las tecnologías digitales en todos los niveles de procesos, comunicación y servicio»⁴. Como el mismo autor indica, el aspecto social y los propios componentes que se ven implicados en la prestación de los servicios bibliotecarios: institución, usuarios y bibliotecarios, deben ser los puntos de partida desde donde se impulsen los proyectos de bibliotecas híbridas tal y como, a su juicio, lo ha hecho el proyecto «e-LIB». La denominación de biblioteca híbrida podría ser aplicable a muchas de las bibliotecas públicas actuales que ya ofrecen servicios y colecciones virtuales como complemento y mejora de los servicios y recursos tradicionales que siguen prestando. Sin embargo, existen aún las dos asignaturas pendientes en las que hemos querido centrar esta reflexión sobre la biblioteca híbrida: su conceptualización como modelo y la integración en la gestión y el acceso a sus componentes (diversidad de servicios, productos y actividades).

Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones: en su justa medida

Como ya se ha expresado, nadie pone en duda la importancia de las TIC como el conjunto de herramientas que nos han guiado, y lo seguirán haciendo, en la evolución y consolidación de las bibliotecas públicas tal y como las concebimos hoy día. Sin embargo, la carrera frenética, a veces con grandes dosis de angustia, a la que nos tiene sometidos su continuo desarrollo está produciendo el efecto engañoso de que constituyen el único motor de cambio en las bibliotecas públicas o, dicho de otra forma, de que condicionan de manera, a veces peligrosa, el propio concepto de biblioteca pública, la prestación de servicios y la propia creación de recursos de calidad. Las nuevas tecnologías no deben desviarnos de nuestros propósitos y de nuestra labor bibliotecaria, sino más bien deben acompañarnos en su realización, si bien es cierto que muchas veces aparecen como protagonistas incuestionables por la ineludible necesidad que tenemos de ellas para conseguir ciertos objetivos. La tecnología no supe el buen criterio de las organizaciones y de los profesionales a la hora de definir sus instituciones, objetivos, servicios, etc., ni todas las posibilidades de gestión de los mismos bajo criterios de calidad y profesionalidad. Será precisamente el factor humano la pieza clave para interpretar y aplicar las TIC en su justa medida.

Por otra parte, pudiese parecer que las bibliotecas públicas españolas han vivido siempre de espaldas a las nuevas tecnologías, aisladas de las oportunidades que éstas estaban generando en el entorno bibliotecario. Nada más lejos de la realidad nos presenta Alejandro Carrión⁵ en su excelente aproximación histórica a lo que ha sido el desarrollo de las TIC en el contexto de las bibliotecas públicas, donde es sumamente interesante el periodo 1990-1994 y donde tiene un gran peso la automatización de las bibliotecas públicas españolas. Pero es que hoy día las instituciones bibliotecarias y los propios profesionales de la información siguen estando atentos a las nuevas innovaciones tecnológicas y sus posibilidades. Cualquiera que se acerque a las páginas *webs* de nuestras principales bibliotecas públicas podrá constatar cómo están en marcha muchos servicios y recursos, fruto de la aplicación de las tecnologías y estándares que están definiendo el nuevo entorno digital. Y no cabe duda de que en estos comienzos del siglo XXI conoceremos nuevas iniciativas y asistiremos al desarrollo de nuevos modelos, a los que, como hemos dicho, la biblioteca híbrida tiene mucho que aportar, sobre todo si es capaz de gestionar la integración de todos sus componentes bajo un modelo conceptual que recoja los principios que definen a la biblioteca pública.

La cooperación a través de las redes: nuestro mejor aliado

Tal y como señalan José Antonio Merlo y Angela Sorli Rojo⁶, el desarrollo continuo de las telecomunicaciones, el establecimiento de redes de bibliotecas y la propia Internet han supuesto una gran oportunidad para la cooperación bibliotecaria simplificando los requisitos para llevar a cabo actividades de cooperación, siendo éstas más variadas y útiles, y aumentando el número de las mismas. Sinceramente, creo que todavía no hemos aprovechado, como se merece, esta nueva oportunidad en las bibliotecas públicas.

Muchos son los motivos por los que se han desarrollado proyectos de cooperación y establecido sistemas de colaboración, fundamentalmente en el ámbito de los procesos técnicos bibliotecarios. Algunos de estos motivos siguen manteniendo hoy su misma vigencia, como por ejemplo las limitaciones de los recursos, tanto económicos como humanos. Otros adquieren un nuevo valor en el panorama bibliotecario actual:

- Limitaciones económicas.

Asociarse para capitalizar las ventajas económicas de compartir recursos ha sido siempre una práctica habitual de las bibliotecas. En el nuevo entorno esta filosofía se hace aún más necesaria teniendo en cuenta que hay que diversificar mucho más las inversiones (inversión en tecnología, adquisición de recursos electrónicos, contratación de personal especializado, inicio de procesos de digitalización, etc.).

- Limitaciones formativas y de investigación.

Las bibliotecas que trabajan de forma aislada tienen mucha menos capacidad de innovación que aquellas otras que participan en proyectos cooperativos de investigación y desarrollo. Igualmente, la normalización de los procesos, la aplicación de estándares y la creación de pautas se ve favorecida y reforzada por la colaboración entre las instituciones a través de los grupos de trabajo. En la práctica más cotidiana, donde la actualización profesional no es siempre la más adecuada, ésta puede verse reforzada por el intercambio de experiencias que pueden servir de ejemplo para realizar cambios o mejoras, para resolver problemas o simplemente como ejemplo y motivación para investigar y evaluar nuevas posibilidades: por qué inventar lo que ya existe, por qué no aprovechar lo que ya funciona y funciona bien.

- Limitaciones informativas.

Para todos nosotros es una realidad bien contrastada, que ninguna biblioteca puede satisfacer por sí misma las necesidades de todos sus usuarios y que parte de las limitaciones se centran en la imposibilidad de que un centro aislado pueda poseer, y ahora también producir y gestionar, todos los recursos informativos que necesitan o interesan a sus usuarios. Este convencimiento, que ha animado a las bibliotecas durante décadas a compartir recursos, adquiere un nuevo y mayor valor, que viene determinado por las propias características de la información que se está generando en la actualidad, por las nuevas necesidades sobre la misma y por las mayores posibilidades que proporcionan las redes de comunicaciones. Como ya han apuntado algunos autores, deberemos caminar hacia el desarrollo de un almacén de conocimiento global distribuido, y por supuesto organizado, donde lo importante sea el acceso.

- Limitaciones del propio concepto de globalización.

Existe una clara tendencia de las industrias e instituciones a la concentración: los mismos productos culturales, las mismas músicas, los mismos recursos, etc. La cooperación puede intervenir aquí en un doble sentido: promover la diversificación de las ofertas y crear recursos de interés general que puedan utilizar todos los usuarios evitando la multiplicación de contenidos similares.

- Limitaciones en el mantenimiento de los servicios y la actualización de los recursos.

Siempre se ha dicho que el éxito, y a veces la propia pervivencia, de un servicio o producto está directamente relacionado con su capacidad de mantenerse en el mercado en unas condiciones óptimas de calidad y utilidad. En el nuevo entorno digital nuestros servicios y recursos deberán crearse bajo el convencimiento y la responsabilidad de que vamos a ser capaces de mantenerlos en unas buenas condiciones de competitividad y sostenibilidad y quizás para muchos de ellos la única manera de poder emprenderlos y asegurar su éxito y pervivencia sea su gestión y mantenimiento de forma cooperativa.

- Limitaciones en la creación de contenidos.

Las bibliotecas públicas están tomando conciencia de la importancia de crear recursos de información propios como un gran valor añadido a las funciones y servicios que prestan. Muchas de las páginas *webs* de nuestras bibliotecas públicas ofrecen ya este tipo de recursos: guías de recursos *web* sobre diferentes temáticas, bases de datos sobre información local, jurídica, creadores locales, guías de lectura para distintos tipos de usuarios, etc. Sin embargo la producción de estos contenidos puede verse imposibilitada o al menos mermada para muchas bibliotecas que por la escasez de sus recursos, sobre todo humanos, no pueden afrontar en solitario este nuevo reto. La gestión cooperativa que nos permiten las redes, especialmente las locales, junto con el nuevo modelo de integración y presentación de servicios y contenidos que proporcionan los portales, deben ser el punto

de partida para que un conjunto de bibliotecas pueda acometer de forma competitiva el desarrollo de contenidos informativos de interés común. Por otro lado, ahora más que nunca necesitamos establecer una estrecha colaboración con otros tipos de bibliotecas e instituciones que sin duda pueden convertirse en nuestros socios a la hora de desarrollar contenidos propios de gran interés para nuestros usuarios. El portal temático *Social Science Information Gateway* (SOSIG) es un buen ejemplo de trabajo cooperativo en la creación y mantenimiento de una base de datos de recursos electrónicos en el área de las ciencias sociales⁷.

Podríamos decir que en el entorno digital el hecho de compartir procesos, funciones, recursos y tecnología se convierte en una condición para la supervivencia y el desarrollo.

La formación continua y especializada y el trabajo en equipo: el mejor tándem para nuestros profesionales

Muchos son los autores que siguen incidiendo en la importancia de las competencias profesionales y el papel del profesional de la información en la sociedad del conocimiento. Entre ellos, me gustaría destacar las aportaciones de Eugenia Serra y Margarita Ceña⁸, quienes hacen un detallado análisis de las competencias profesionales y personales que deben tener los profesionales de la información en el siglo XXI, destacando dos reflexiones de gran calado:

- La necesidad de definir perfiles profesionales con competencias específicas adecuadas y vinculadas a distintas actividades.
- La necesidad de introducir elementos nuevos de carácter actitudinal como complemento al conjunto de conocimientos que ha de tener un profesional: voluntad de aprendizaje continuo, capacidad de adaptación al entorno, aceptación y comprensión del trabajo en equipo, compromiso con la calidad del servicio, etc.

Dicho esto, me gustaría incidir en tres de los elementos que me parecen fundamentales:

- La formación continua.

La falta de concienciación sobre la importancia del aprendizaje continuo en nuestra profesión y la escasa e inadecuada definición de muchos de los programas de formación que se ofertan desde las administraciones, están generando una sensación de inutilidad bastante preocupante. Quizás todavía no hemos sido capaces de identificar las necesidades reales y la oportunidad en el desarrollo de muchas de estas iniciativas de formación, sin preocuparnos de integrarlas en un marco de acción concreto. Por otra parte, se ha hecho demasiado frecuentemente un uso muy precario de los conocimientos que se han adquirido en estos cursos sin una proyección clara sobre proyectos que pudiesen marcar líneas de formación más idóneas y estables para nuestras organizaciones, de modo que se pudiera rentabilizar mejor nuestro aprendizaje. Igualmente se ha despreciado el sentido que tiene que estos cursos de formación puedan completarse con estancias en centros donde ya se están desarrollando proyectos de nuestro interés.

- La especialización.

Las bibliotecas públicas, por la propia extensión de los objetivos a los que sirven, cumplen multitud de funciones que se traducen en la organización y desarrollo de también multitud de servicios y recursos, algunos de ellos dirigidos a usuarios con intereses muy diversos. Por otro lado, la prestación de calidad de estos servicios y recursos en el entorno de las tecnologías más avanzadas va a exigir de los profesionales un grado de especialización hasta ahora poco considerado en este tipo de bibliotecas. Creo que es necesario empezar a definir ámbitos de trabajo en los que podamos conseguir una razonable especialización, tanto en el uso

de las tecnologías como en las áreas del conocimiento que les puedan ser más propias. Esta será también la única forma de no estar exclusivamente en manos de empresas de servicios para desarrollar y sobre todo mantener aplicaciones y recursos de los que tenemos una necesidad urgente, pero para los cuales no estamos todavía suficientemente formados.

- El trabajo en equipo.

Comprender y valorar lo que significa el trabajo en equipo tanto para el buen desarrollo de nuestra organización como para los posibles proyectos de cooperación que puedan establecerse con otras instituciones de nuestro ámbito, pasa por tener un buen conocimiento de la unidad de información para la que trabajamos. Tener una visión de conjunto de todos sus elementos y del modo en que éstos se interrelacionan, nos servirá para afrontar nuestro trabajo de una forma integradora y fiel a los objetivos que se han marcado en nuestra institución. Por otro lado, debemos asumir la multidisciplinariedad que se requiere para muchos de los trabajos que realizamos hoy día en las bibliotecas y valorar los frutos que de esos trabajos en equipo ya estamos obteniendo. Las reuniones de seguimiento y puesta en común de los trabajos que desarrollamos, así como las comisiones de estudio y trabajo que están empezando a ser habituales como metodología de trabajo para multitud de aspectos bibliotecarios que compartimos (establecimiento de pautas para bibliotecas, redacción de manuales de procedimiento y reglamentos, establecimiento de foros profesionales de discusión, etc.), nos están mostrando cómo el trabajo se enriquece con distintos puntos de vista, conocimientos y experiencias, y cómo los esfuerzos compartidos abren caminos de colaboración más estables.

Verdaderamente el factor humano seguirá siendo la clave para determinar el éxito de las instituciones y sus servicios. En la consecución del mismo tendrán un valor de primer orden la capacidad de adaptación, la voluntad de aprendizaje y el trabajo en equipo de los profesionales de la información.

NOTAS

¹ Manifiesto de la unesco sobre la Biblioteca Pública, 1994

² TORRES VARGAS, G. A., «La biblioteca híbrida: ¿Un paso hacia el acceso universal a la información?». En: *Investigación bibliotecológica*, vol. 13, n.º 27, julio-diciembre 1999.

³ ANGLADA I DE FERRER, L. M. «Biblioteca digital, ¿Mejor, peor o solo distinto?». En: *Anales de Documentación*, n.º 3, 2000

⁴ SAORÍN PÉREZ, T., «El concepto de biblioteca híbrida». En: *Revista Tejuelo*, n.º 1, 2001

⁵ CARRIÓN GUITÉZ, A., «Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios». En: *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. Disponible edición electrónica ampliada

en <http://www.bibliotecas públicas.infor/bp/index2.html> (Consultado: 30-08-2004)

⁶ MERLO VEGA, J. A., y SORLÍ ROJO, A., «La cooperación bibliotecaria en tiempos de Internet». En: *Anuario SOCADI de Información y Documentación*, 1998

⁷ SUBIRATS COLL, I., Un método para desarrollar el trabajo en equipo y compartir recursos en bibliotecas digitales: SOSIG. En: *II Jornadas de Bibliotecas Digitales* (Almagro, 2001)

⁸ SERRA, E., CEÑA, M., Las competencias profesionales del bibliotecario-documentalista en el siglo XXI. En: *XV Jornadas Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura, Construcción y Urbanismo*. (Barcelona, 2004).

Bibliotecas públicas, bibliotecas digitales: reflexiones en torno al valor añadido de unos viejos valores

Jaume J. Chiner Gimeno

BIBLIOTECARIO. BIBLIOTECA VALENCIANA DIGITAL

Cuando solicitaron mi participación en este congreso pensé, en un primer momento, que se me pediría hablar de la Biblioteca Valenciana Digital (<http://bv2.gva.es>) que coordino pero, finalmente, no fue así. De los temas que me fueron propuestos por la organización he optado por hablarles de hacia dónde, en mi opinión, deben dirigirse los esfuerzos de los profesionales para dotar de valor añadido a sus bibliotecas digitales. Mi elección no se debe a que tenga clarividencia ni, tampoco, a que crea que puedo aportar nuevas e insospechadas propuestas que «mejoren» las bibliotecas digitales, presentes o futuras, más allá de aquellas que cualquiera puede leer, idear o deducir de la lectura de la bibliografía especializada o del examen de las numerosas bibliotecas digitales hoy en día existentes. Por todo ello, ni voy a aventurarme por el camino de las profecías ni les voy a cansar con tediosas enumeraciones de posibles servicios digitales¹. Simplemente, me limitaré a una serie de comentarios o reflexiones que nacen de mis experiencias personales, bien como usuario de bibliotecas digitales bien como coordinador de la Biblioteca Valenciana Digital (BIVALDI). Unas reflexiones generales que intentaré puedan servir tanto para las bibliotecas digitales ligadas a bibliotecas públicas como para aquellos proyectos vinculados a una biblioteca de tipo nacional o patrimonial como la que trabajo actualmente.

Ni es fácil crear y desarrollar una biblioteca digital ni lo es saber si las prestaciones con las que estamos dotando nuestro proyecto son o no las propias de este tipo de biblioteca. Y, todo ello, no sólo debido a las dificultades administrativas, humanas, tecnológicas, presupuestarias, etc., «consustanciales» a este tipo de proyecto y a la realidad bibliotecaria española sino, también, a que ni siquiera los especialistas se ponen de acuerdo en lo que es o no una biblioteca digital.

En un sentido amplio, una biblioteca digital es «un espacio virtual en el que los usuarios tienen acceso a extensas colecciones de información digital y a una gama de servicios que les permiten colaborar con otros usuarios y aprovechar dichas colecciones para realizar actividades de investigación, enseñanza y aprendizaje apoyadas por las tecnologías de información y las telecomunicaciones»². Según el Digital Library Project, «el concepto de biblioteca digital no es únicamente el equivalente de repertorios digitalizados con métodos de gestión de la información. Es más bien, un entorno donde se reúnen colecciones, servicios, y personal que favorece el ciclo completo de la creación, difusión, uso y preservación de los datos, para la información y el conocimiento»³. Para Jesús Tramullas, «una biblioteca digital es un sistema de tratamiento técnico, acceso y transferencia de información digital, estructurado alrededor del ciclo de la vida de una colección de documentos digitales, sobre los cuales se ofrecen servicios interactivos de valor añadido para el usuario final»⁴. Para Ángela Sorli y José Antonio Merlo, la biblioteca digital sería «una colección de documentos electrónicos convenientemente organizada y dispuesta para su uso. [...] [En una biblioteca digital] es necesario un sistema de organización de los fondos y de acceso a los mismos. Este detalle es lo que hace que muchas de las llamadas bibliotecas digitales no sean más que colecciones de documentos electrónicos. [...] En un sentido estricto sólo se puede considerar biblioteca digital a aquella que remite a los documentos electrónicos alojados bien en los servidores de la institución responsable o bien en los de otras entidades colaboradoras»⁵.

Como vemos, y en mi opinión como no podía ser de otra manera, en estas definiciones de bibliotecas digitales se encuentran presentes valores clásicos y tradicionales biblioteconómicos como la selección y recopilación; la organización; el acceso, recuperación y difusión de la información, etc. Si bien es cierto que el medio digital libera a los usuarios de las limitaciones planteadas por la propia naturaleza material de bibliotecas y libros al generar una nueva estructura de la información desde el concepto lineal del libro y los documentos tradicionales al concepto hipertextual, también lo es que las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a las bibliotecas no anulan dichos clásicos valores bibliotecológicos. Es más, a mi parecer, estos viejos valores constituyen los «valores añadidos» más duraderos que pueden ser proporcionados a nuestras bibliotecas digitales actuales y, en esa labor de dotación de valor añadido, es fundamental el papel del bibliotecario como intermediario entre el usuario y el píelago de información caótica hoy en día accesible directamente a través de Internet. Como afirma Fco. Javier García Gómez, «el factor humano es algo que se está minusvalorando en el desarrollo de las nuevas bibliotecas digitales hasta el punto de que, debido a la inmensa facilidad de recabar todo tipo de información a través de Internet, plataforma que permite el desarrollo de estas bibliotecas digitales, ha hecho pensar a los usuarios que la función intermediaria que viene realizando el profesional de las bibliotecas había llegado a su fin. Ni mucho menos. La figura intermediaria del profesional de las bibliotecas y demás servicios de información se mantiene totalmente intacta ya que, a una mayor cantidad de información accesible y recuperable, le corresponde una mayor necesidad de encontrar la información realmente relevante y pertinente a las necesidades del usuario. Aquí, en selección y conversión de la información en autentico conocimiento, es donde seguimos siendo imprescindibles»⁶. En este mismo sentido, Assumpció Estivill, dirá que la selección no ha de descuidarse aunque se trate de documentos o recursos gratuitos, puesto que «dar acceso a todo sería el equivalente a no dar acceso»⁷.

Por otro lado, y tal como se puede deducir de las definiciones de bibliotecas digitales antes mencionadas, la realización de un proyecto de estas características implica trabajar en dos áreas generales:

- La construcción de colecciones digitales tanto mediante la digitalización de materiales ya existentes (en papel, microfilme, etc.), como a través de la integración y organización de materiales ya elaborados directamente en formato digital (libros, revistas, grabaciones sonoras, etc.).
- El desarrollo de una gran variedad de servicios, aplicaciones e interfaces que atraigan y «capturen» al usuario y permitan la efectiva utilización de las colecciones digitales.

La intensificación de los esfuerzos de los profesionales de la información en alguna de estas dos áreas proporcionará, también, valores añadidos a las bibliotecas digitales en que trabajen.

En cuanto a la primera de estas áreas, se deberá apostar, decididamente, por incrementar tanto la calidad de los contenidos y de la organización de las bibliotecas digitales, como la eficacia de los sistemas de gestión, descripción (metadatos) y recuperación que se empleen para facilitar el acceso de los usuarios a los datos digitales almacenados. Respecto a los contenidos, hay que señalar que, lógicamente, no serán los mismos los de las bibliotecas digitales ligadas a una biblioteca pública municipal que los de aquellas vinculadas a una biblioteca especializada universitaria, nacional, etc. En las bibliotecas públicas, se debe tender, en mi opinión, hacia Servicios de Información Comunitaria —como los que se llevan a cabo, entre otras, en las bibliotecas de Tarragona y Terrasa— con la finalidad de convertir la biblioteca pública en una «ventana única de la información» para su comunidad tanto local como virtual⁸. En este sentido, Ester Omella resume las diferentes posibilidades de participación de la biblioteca pública en el Servicio de Información Comunitaria agrupándolas en tres grandes ámbitos que se estructuran en distintas modalidades⁹:

- Fomento del uso de la información local:
 - Facilitar la información administrativa.
 - Facilitar el uso de bases de datos con información de la localidad.

- Facilitar el acceso a bases de datos de otras entidades y servicios de información del municipio.
- Fomento del servicio 010 municipal.
- Coordinación y asesoramiento del proceso de producción/distribución de la información:
 - Participación en el diseño de servicios de información sectoriales (turismo, información juvenil, promoción económica, etc.).
 - Colaboración con instituciones para la elaboración de información sectorial.
 - Participación en proyectos de creación de redes documentales municipales.
 - Participación en redes educativas municipales.
 - Participación en la Administración abierta (e-government).
- Producción de información:
 - Elaboración de portales temáticos (formación, fomento de la ocupación, etc.).
 - Elaboración de portales para grupos específicos de edad o interés (infantil, juvenil, tercera edad, etc.).
 - Elaboración de bases de datos textuales (bases de prensa local o regional, bases de datos legislativas, etc.).
 - Ordenación de recursos electrónicos de personajes y entidades locales.
 - Elaboración de bases de datos de fotografías históricas.
 - Producción de portales de información regional y elaboración de información específica del municipio y/o de la región o sobre un tema local concreto.
 - Ediciones de guías temáticas, boletines de noticias y novedades.

En cuanto a los contenidos de las bibliotecas digitales ligadas a bibliotecas especializadas, considero que se debe primar la búsqueda de la máxima especialización temática, pues que todos digitalicemos las mismas obras dotándolas de similares «productividades» digitales, ni es útil —por el consumo de esfuerzos económicos, físicos, intelectuales que podrían ser dedicados a otras tareas bibliotecarias—, ni proporciona a una biblioteca digital especializada contenidos con un «valor añadido» que la diferencie e individualice y le permita subsistir con éxito dentro del mundo de las bibliotecas digitales. De ahí, la necesidad de colaboración entre bibliotecas e instituciones y de llevar a cabo proyectos —al estilo del catálogo de Patrimonio Bibliográfico Español— que permitan saber qué existe digitalizado y dónde para evitar el esfuerzo de digitalización y de hacer accesible una obra en Internet cuando ello ya se haya hecho en otro depósito documental y un simple *link* —que respete la autoría y la responsabilidad del trabajo realizado— proporcionará a nuestros usuarios la obra deseada con una mayor rapidez que si la digitalización se realiza partiendo desde cero¹⁰.

Aunque el contenido y características de las colecciones digitales sean diferentes, tanto en las bibliotecas públicas como en las especializadas, serán imprescindibles los estudios de usuarios potenciales a los que se «dirija» nuestra biblioteca digital y el contacto entre los bibliotecarios y los usuarios reales ya que considero que las bibliotecas digitales no sólo deben satisfacer los objetivos de la organización que las ha creado sino, también, ser reflejo de la diversidad y características de los grupos de usuarios a los que prestan servicio. En mi opinión, un servicio óptimo se ha de basar, no tanto en cifras, sino en la constante y renovada adecuación de la biblioteca digital a las necesidades y expectativas de su comunidad de usuarios pues, el éxito de la biblioteca digital, lo dan los usuarios ya que si una biblioteca digital es útil, el usuario vuelve, y sólo será considerada útil por el usuario si ésta satisface sus objetivos y necesidades.

Si, en consonancia con el giro copernicano dado por los organismos internacionales al papel de los usuarios en la concepción actual de las bibliotecas, dar respuesta a grupos de usuarios específicos con necesidades diferentes es uno de los campos hacia los que considero deberían dirigir sus esfuerzos los profesionales para dotar de valor añadido a sus bibliotecas digitales, opino que dichos esfuerzos deberán ser dirigidos también a «cuidar» el desarrollo de aplicaciones e interfaces que atraigan, «captu-

ren» al usuario y le permitan la efectiva utilización de las colecciones digitales. La importancia de este aspecto de diseño no es baladí y, en bastantes ocasiones, supera al de la cantidad o calidad de los contenidos presentes en una biblioteca digital lo cual es fácilmente entendible si pensamos que la interfaz es la puerta de entrada virtual a nuestra biblioteca¹¹. Por ello, en el diseño de la mencionada interfaz, de las páginas *web* de nuestras bibliotecas digitales, deberá primarse, como medio de darles valor añadido, aspectos tales como la usabilidad y la accesibilidad¹².

Según la norma ISO 9241-11, la usabilidad es la cualidad de un producto gracias a la cual éste puede ser utilizado por determinados usuarios para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso. Por su lado, las bibliotecas accesibles en la *web* son aquellas cuyos contenidos pueden ser consultados sin limitaciones por personas con cualquier tipo de discapacidad, desde cualquier plataforma y/o con cualquier herramienta de acceso¹³.

Si la accesibilidad permite que los mayores y las personas discapacitadas con deficiencias visuales, auditivas, motrices, cognitivas y del lenguaje puedan acceder a la *web* —reduciendo así también la denominada «brecha digital»—, la usabilidad permite que cualquier persona, discapacitada o no, pueda utilizar las páginas *web* de modo fácil, eficaz y sencillo gracias a técnicas que nos permiten escribir y estructurar correctamente la información para la *web*¹⁴. En definitiva y como afirma Itziar Narbaiza, una *web* accesible y usable mejora la imagen de la biblioteca digital y de la entidad que le da soporte, rentabiliza la inversión realizada, reduce los costes de atención al usuario y el mantenimiento del sitio *web* y aumenta el número de visitas al portal¹⁵.

La importancia de establecer técnicas que nos permitan realizar análisis cuantitativos y cualitativos destinados a evaluar el uso y usabilidad de las colecciones digitales ha sido puesta de manifiesto en el DLF Fórum celebrado en el 2002 sobre el tema «Usage, usability and user support»¹⁶. Considero que, la realización y estudio de estos análisis, constituye una herramienta indispensable para mejorar la planificación y el diseño de la biblioteca digital, para desarrollar las colecciones tanto en cantidad como en calidad, para adecuar sus contenidos a las necesidades de nuestros usuarios, etc., es decir, para poder dotar de valor añadido a todo tipo de bibliotecas digitalizadas.

Como pueden ver ustedes, seleccionar, clasificar, realización de estudios de usuarios, accesibilidad, diseño, incardinación de la biblioteca en su entorno, etc., son unos «viejos» valores consustanciales a las bibliotecas —independientemente de su tipología— que renuevan en las bibliotecas digitales su valor gracias a innovaciones tecnológicas que nos están permitiendo, entre otras, nuevas prácticas bibliotecarias y oportunidades como el trabajo cooperativo remoto, la visualización de información desde múltiples perspectivas y la personalización de los recursos y servicios de la biblioteca.

Antes de concluir, me gustaría recordar sendos fragmentos de dos textos de Alejandro Carrión y Lluís Anglada que creo resumen mi opinión sobre hacia dónde y con qué ritmo deberán dirigir sus pasos los profesionales de la información para dar valor añadido a sus bibliotecas digitales

En el primero de ellos, Carrión expone que «aspectos como la selección de materiales, la negociación de las licencias de uso, la cooperación con otras bibliotecas (universitarias, nacionales, autonómicas y especializadas), la creación de consorcios para la adquisición y gestión de recursos, la descripción de los documentos y la creación de metadatos, las características de las interfaces de usuario y el control de acceso y la aplicación de la normativa de derechos de autor, son nuevos retos que las bibliotecas públicas tienen ya sobre la mesa y se convertirán en problemas cotidianos en un futuro de inmediato»¹⁷. Por su lado, en el segundo de los textos, Lluís Anglada afirma que: «La biblioteca digital puede ser una oportunidad para incrementar el consumo de información. [...] La biblioteca digital puede suponer una democratización importante en el acceso a la información, pero los bibliotecarios no debemos perder de vista tres principios básicos: que nuestra función es facilitar el acceso a la información (y, por tanto, formar en su uso), que nuestros usuarios mayoritarios son los estudiantes (que por otra parte son los grandes consumidores poten-

ciales de información), y, finalmente, que nuestro “negocio” es incrementar el consumo de información (no usar intensivamente las facilidades de un sistema de búsqueda) [los bibliotecarios] debemos asumir el cambio como un componente de nuestra profesión y, asumiendo el riesgo de errar, innovar. Pero en la apuesta por el movimiento debemos tener un norte, y la guía no debe ser la tecnología si no los beneficios para los usuarios de la creación de nuevos servicios y de la mejora de los existentes. El termómetro no es el grado de tecnología empleada sino el nivel de información usada y la satisfacción conseguida [...] Ciertamente es también que no debemos confundir en esta valoración las tendencias emergentes con las consolidadas, los experimentos con los servicios probados ni aplicar una traducción mecánica de situaciones»¹⁸.

NOTAS

- 1 Son numerosos los directorios de recursos y los listados de bibliotecas digitales localizables en Internet. A pesar del tiempo transcurrido desde su publicación en el año 2000, me siguen pareciendo muy útiles en este sentido las selecciones y comentarios realizados por A. Sorli Rojo y J. A. Merlo Vega en sus artículos *Bibliotecas Digitales (I): colecciones de libros de acceso público* [en línea]. [Consultado el 12-08-2004]. Disponible en: <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/redcbd1.htm>> y *Bibliotecas Digitales (II): directorios de recursos* [en línea]. [Consultado el 12-08-2004]. Disponible en: <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/redcbd2.htm>>. Estos artículos fueron publicados en la *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 23, n.º 1 (marzo 2000), pp. 91-103, y en el vol. 23, n.º 2 (abril-jun. 2000), pp. 213-220, respectivamente.
- 2 Esta definición se encuentra en un documento elaborado por Alfredo Sánchez (Biblioteca de la UDLA-Puebla) sobre el programa nacional de bibliotecas digitales de México disponible en <<http://ict.pue.udlap.mx/dl/dlmex/pnbd-version3.html>> [Consultado el 09-09-2001].
- 3 SÁNCHEZ GARCÍA DE LAS BAYONAS, S., *Recursos electrónicos de información: Herramientas para un modelo de biblioteca digital*. [Elche: s.n.], 2001, p. 11.
- 4 TRAMULLAS, J., *Propuesta de concepto y definición de la biblioteca digital* [en línea]. [Consultado el 13-07-2004]. Disponible en: http://imhotep.unizar.es/jbidi/jbidi2002/04_2002.pdf
- 5 SORLI ROJO, A., MERLO VEGA, J. A., *Bibliotecas Digitales (I): colecciones de libros de acceso público* [en línea]. [Consultado el 12-08-2004]. Disponible en: <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/redcbd1.htm>>.
- 6 GARCÍA GÓMEZ, F. J., Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?, *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, septiembre 2002, n.º 68, p. 24. Este artículo puede ser consultado en línea en: <<http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a2.pdf>>
- 7 ESTIVILL RIUS, A., El processament dels recursos electrònics [CD-ROM]. En *Jornades Catalanes de Documentació* (6. 1997. Barcelona). 6es Jornades catalanes de documentació. Cap a la societat digital: un món en contínua transformació. Barcelona: SOCADI, 1997.
- 8 Sobre los servicios de información comunitaria, sus características y prestaciones, *vid.* OMELLA I CLAPAROLS, E., Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración, *Anales de Documentación*, 2003, n.º 6, pp. 208-216 (Este artículo puede ser consultado en línea en: <<http://www.um.es/fccd/anales/ado6/ado613.pdf>>); DOMÍNGUEZ SANJURJO, R. MERLO VEGA, J. A., La biblioteca pública al servicio de la comunidad [En línea]. En *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 2001. [Consultado el 07-08-2004]. Disponible en: <www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm>. La expresión «ventana única de la información» es utilizada por Roser Lozano en múltiples artículos suyos
- 9 OMELLA I CLAPAROLS, E., *op. cit.*, pp. 208-216. En este artículo, la autora proporciona numerosos ejemplos de bibliotecas que ilustran sus afirmaciones.
- 10 En el caso de Finlandia se está planificando la realización de un proyecto corporativo de digitalización de su patrimonio cultural que uniría los esfuerzos de las bibliotecas públicas y universitarias bajo el liderazgo y coordinación de su Biblioteca Nacional (BERNDTSON, M., Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas: una simple herramienta, ¡pero qué poderosa herramienta!. En *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: Actas del Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Valencia, 29, 30 y 31 de octubre de 2002)*. [Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 7.
- 11 Una de las actuales líneas de investigación en bibliotecas digitales está constituida por el estudio de diseños centrados en el usuario y en la posibilidad de realizar interfaces personalizables que permitan una mejor interacción de los usuarios con el sistema al adecuar la interfaz a los objetivos y características del usuario concreto que la está utilizando: En el acceso a una biblioteca digital, por ejemplo, un sistema personalizable permitiría al usuario determinar los autores en los que se está interesado, qué información sobre una determinada obra quiere ver o el nivel de detalle de las explicaciones (PEDRERO, A., *et al.*, *Estudio comparativo del contenido de presentaciones personalizadas de usuario* [en línea]. En: Actas de las IV Jornadas de Bibliotecas Digitales JBIDI, 2003, pp. 93-102. [Consultado el 10-08-2004]. Disponible en: <http://imhotep.unizar.es/jbidi/jbidi2003/10_2003.pdf>
- 12 Sobre usabilidad, pueden consultarse las siguientes direcciones *web*: <<http://www.useit.com>>; <<http://www.ainda.info>>; <<http://www.webestilo.com>>; <<http://www.usabilitynet.org>>. El Web Consortium (W3C) ha realizado diversas recomendaciones técnicas sobre la accesibilidad de páginas *web* que pueden ser consultadas en su portal <<http://www.w3c.org>> y, específicamente, en

- <<http://www.w3c.org/WAI>>, página dedicada por este consorcio a la Web Accessibility Initiative (WAI). En catalán y con el título *Directrius per a l'accessibilitat al contingut de pàgines web, versió 1.0*, existe en línea una traducción de las pautas acordadas por este consorcio en <<http://www.ub.es/biblio/bid/o6w3c.htm>> [Consultado el 14-08-2004].
- 13 Según el INE, en el año 2002 el porcentaje de ciudadanos en España con algún tipo de discapacidad de estimaba en un 9%; un porcentaje que se irá incrementando a lo largo de los próximos años debido al progresivo aumento de la longevidad entre la población y la lógica aparición de problemas con la visión y la audición, la destreza, la memoria, etc. (HASSAN MONTERO, Y., *Qué es la Accesibilidad Web* [en línea]. [Consultado el 02-09-2004] Disponible en: <<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/accesibilidad.htm>>.
- 14 En cuanto, al tema de «escribir para la web», vid. PRICE, Jonathan, PRICE, Lisa, *Texto vivo: escribir para la web*. Madrid: Pearson Educación, 2002; TRAMULLAS, J. *Escribir para la web. Preprint del texto publicado en Web business, agosto de 2000* [en línea]. [Consultado el 25-08-2004]. Disponible en: <<http://www.tramullas.com/ai/escribir-08-00.pdf>>; TRAMULLAS, J. *La tipografía en los interfaces web. Preprint del texto publicado en Web business, julio de 2000* [en línea]. [Consultado el 25-08-2004]. Disponible en: <http://www.tramullas.com/ai/tipograf-07-00.pdf>; CENTELLES, M. *Escribir (correctamente) para la web* [en línea]. [Consultado el 25-08-2004]. Disponible en: http://www.cobdc.org/cursos/2004/usabilitat/4_centelles.pdf.
- 15 NARBAIZA GOIKOETXEA, I., *Accesibilidad a medias no es accesibilidad* [en línea]. [Consultado el 15-09-2004]. Disponible en: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/accesibilidad_a_medias.htm>.
- Sobre accesibilidad y usabilidad, pueden consultarse las siguientes monografías en español: NIELSEN, J., *Usabilidad: Diseño de sitios web*. Madrid: Pearson Educación, 2000; SÁNCHEZ MONTROYA, R., *Ordenador y discapacidad: Guía práctica de apoyo a las personas con necesidades educativas especiales*. Madrid: Ciencias de la Educación Preescolar y Especial, 1997; CANDELAS ARNAO, A., LOBATO GALINDO, M., *Guía de acceso al ordenador para personas con discapacidad*. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 1998; ROMERO ZÚNIGA, R. ALCANTUD MARÍN, F., FERRER MANCHÓN, A. M., *Estudio de accesibilidad a la Red*. Valencia: Universidad de Valencia. Servicio de Publicaciones, 1998.
- 16 *Usage, usability and user support: report of discussion group convened at the DLF Forum on 2 April 2002* [en línea]. [Consultado el 02-07-2004]. Disponible en: <<http://www.diglib.org/use/useframe.html>>.
- 17 CARRIÓN, A., *Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios* [En línea]. En *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 2001. [Consultado el 15-09-2004]. Disponible en: <http://www.fundaciongst.es/bp/bp07_6amp.htm>
- 18 ANGLADA I DE FERRER, LL. M³, *Biblioteca digital, ¿mejor, peor o solo distinto? Anales de Documentación*, 2000, n.º 3, pp. 35-38. Este artículo puede ser consultado en línea en: <http://www.um.es/fccd/anales/ado3/ADO2-2000.PDF>