

Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios: tendencias y reflexiones

José Antonio Merlo Vega

Universidad de Salamanca
Dpto. de Biblioteconomía y Documentación

Fundación Germán Sánchez Ruipérez
Centro de Desarrollo Sociocultural

Estimados compañeros, apreciadas compañeras:

El carácter de foro que se ha dado a este acto me ha llevado a inclinarme por ofrecer en el mismo algunas reflexiones personales acerca de los servicios electrónicos en las bibliotecas, en vez de ofrecer apuntes más teóricos o un estado de la cuestión del tema por el que estamos aquí. Prefiero, por tanto, exponer una serie de ideas relacionadas con los servicios digitales en el momento actual, en el que las bibliotecas están siendo objeto de un cambio en sus colecciones y servicios, motivados por las posibilidades que la tecnología ha ido introduciendo progresivamente.

Los términos “biblioteca” y “sociedad”, que los organizadores de este Foro han unido para dar cobijo a un significativo número de experiencias e ideas, nos remiten de forma clara a la razón de ser de cualquier biblioteca: trabajar para la sociedad. Ya sea para un colectivo más amplio u otro más específico, la biblioteca nace para ser útil a los ciudadanos, para darles servicios, para apoyar su desarrollo, para contribuir a su formación o para ofrecer posibilidades de ocio. Los diferentes manuales de biblioteconomía, así como las pautas y recomendaciones nacionales e internacionales, insisten en las diferentes funciones de cualquier biblioteca, que se pueden resumir de forma general -y mezclando tipologías bibliotecarias- en la orientación de su actividad hacia los ciudadanos, que se materializa en el desarrollo de colecciones y servicios de apoyo a su formación, en la obtención de información, en la dinamización cultural y recreativa, así como en la contribución a la actividad profesional.

Para que la biblioteca sirva a la sociedad deben tenerse en cuenta una serie de elementos que actúan de forma conjunta. En primer lugar, una biblioteca - cualquier biblioteca- necesita personal preparado profesionalmente y motivado por su trabajo. Además, se requieren instalaciones y equipamientos suficientes como para dar servicios públicos en condiciones oportunas. Hay que añadir a estos elementos otros dos estrictamente bibliotecarios: los recursos de información que se van a ofrecer y los servicios mediante los cuales se permitirá a los usuarios tener acceso a las colecciones. Por debajo de esta estructura tetramorfa (personal/instalaciones/recursos/servicios) se adivina la verdadera función de la biblioteca: ser intermediaria entre los recursos y la sociedad.

Las bibliotecas se crean para prestar servicios a los usuarios. Estos servicios siempre se resumen en uno: dar acceso a recursos de información, ya sean propios o ajenos, materiales o inmateriales, presenciales o telemáticos, reales o literarios, etc. La biblioteca, por tanto, es una intermediaria entre la información y los usuarios.

Todos los servicios que una biblioteca presta están orientados a conseguir que el usuario acceda a la información. La biblioteca se comporta así cuando presta una obra, cuando facilita obras de referencia, cuando da acceso a textos electrónicos, cuando ofrece animaciones a la lectura, etc. No importan los motivos que impulsan a un usuario a buscar un documento o una información, la biblioteca pública debe trabajar para conseguir los recursos necesarios. En palabras de las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* :“La biblioteca pública debe proporcionar acceso a la serie de recursos de información capaces de satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos en lo relativo a la información, la cultura, al ocio y la formación, así como en lo que atañe a la toma de decisiones”. Esto es la biblioteca, pública o no, debe reunir todos aquellos recursos de información que sus usuarios “consuman”.

Partiendo de este principio es fácil pensar en la biblioteca como un supermercado o como un almacén de productos. Cuando necesitamos cualquier alimento podemos recurrir a una tienda pequeña, a un supermercado medio o a una gran superficie. En todos encontraremos determinados productos, pero no en todos ellos encontraremos “de todo”. En función de nuestras necesidades y circunstancias acudiremos a un centro o a otro. Las diferencias no estarán sólo en la oferta comercial, sino en las instalaciones, en el personal que las atienden, en la variedad de los productos o en la organización de los mismos. De forma similar ocurre en las bibliotecas. Nos encontramos con grandes bibliotecas, en la que la oferta informativa es amplia y con otras mucho más modestas. El usuario decidirá qué biblioteca se acomoda mejor a sus gustos y a sus momentos.

Las bibliotecas tienen que tener en cuenta qué tipo de productos van a reunir y cómo los van a ofrecer; es decir, qué colección y qué servicios pondrán a disposición de los usuarios. En la época de la información digital las bibliotecas, como las personas, han ido adaptándose a las nuevas circunstancias, añadiendo a sus fondos recursos electrónicos y ofreciendo servicios no presenciales. La biblioteca sigue siendo intermediaria entre colecciones y usuarios, pero los sistemas mediante los que facilita el uso de la información han ido modificándose paulatinamente. En primer lugar, se procedió a la automatización de la gestión bibliotecaria, lo que permitió dar acceso de forma más rápida y completa a toda la colección de la biblioteca. Después, se hizo posible ofrecer informaciones que estaban en lugares remotos y, de igual forma, atender a usuarios que no estaban en la biblioteca. Las posibilidades que ofrecen las telecomunicaciones fueron siendo utilizadas por las bibliotecas para renovar servicios que ya existían: consulta a los catálogos, préstamos, comunicaciones con los usuarios, difusión de información, etc. Las posibilidades que ofrece Internet a una biblioteca ya han sido estudiadas y

todavía se siguen publicando reflexiones sobre cómo emplear Internet para prestar servicios bibliotecarios. A finales de 1999 intenté sistematizar los usos de Internet como herramienta bibliotecaria en 50 aplicaciones, que a su vez se reunían en cuatro bloques:

- Aplicaciones en el desarrollo de las colecciones: información editorial, servicios de actualización bibliográfica, compra electrónica, desiderata, información bibliográfica, publicaciones electrónicas, bibliotecas digitales, recursos externos, elaboración de bases de datos, contactos con proveedores.

- Aplicaciones en la organización de los fondos: consulta de catálogos en línea, catálogos colectivos, descarga de registros, control de autoridades, formatos bibliográficos, clasificaciones, tesauros y listas de encabezamientos.

- Aplicaciones en la difusión de la colección: documentos informativos, servicios de alerta, gestión del préstamo, préstamo interbibliotecario, bibliografías, guías de lectura, boletines de novedades y sumarios, suministro de documentos, selección de documentos web, orientación bibliográfica, tabloneros de anuncios, exposiciones virtuales, documentos de apoyo, formularios de referencia, obtención de información, colecciones de referencia, difusión selectiva de la información, formación de usuarios, páginas propias.

- Aplicaciones en la actividad profesional: comunicación, listas de distribución, revistas y boletines, teleformación, asociacionismo profesional, documentos profesionales, evaluación de programas, descarga de programas, bases de datos profesionales, manuales de procedimiento, webs de otras bibliotecas, digitalización de documentos, redes bibliotecarias, proyectos colectivos.

No se pretendía en ese momento más que ejemplificar las posibles utilidades de Internet para las bibliotecas. Hoy, aquellas 50 aplicaciones siguen siendo válidas y los ejemplos mucho más numerosos. Las bibliotecas se adaptan al momento y sus responsables poco a poco van entendiendo la necesidad de ofrecer servicios basados en tecnologías, que simplifican la actividad tradicional y que permiten explorar nuevas vías de trabajo.

La posibilidad de ofrecer información, colecciones y servicios a través de Internet ha supuesto una revolución importante en la misión de las bibliotecas. A través de los servicios electrónicos y en red las bibliotecas pueden ofrecer más información y a un mayor número de usuarios. No se trata de volver a insistir en la utilidad de Internet para las bibliotecas y, sobre todo, para los usuarios de las bibliotecas, sino de entender que los servicios electrónicos son una vía excelente para conseguir los objetivos de cualquier biblioteca. Son ya varios los estudios realizados para conocer qué información ofrecen las bibliotecas a través de sus web. Entre los más recientes publicados en España están los de Gallego y Santos; Frías y Lorente y García Gómez. En estos análisis se comentan algunos de los servicios que ofrecen bibliotecas españolas en Internet. Por ejemplo, García Gómez los resume en: ayudas en línea, buscadores internos, FAQ, formularios electrónicos, guías informativas, información infantil y juvenil, información local, información y referencia, renovaciones y reservas y tablón de anuncios.

También es frecuente distribuir en niveles la información que se ofrece a través de servidores web desde las bibliotecas. La división que realizan Frías y Lorente es bastante esclarecedora de la profundidad de los sitios web bibliotecarios, en este caso catalanes, así como para clasificar los productos y servicios telemáticos que ofertan las bibliotecas:

- Nivel 1: Bibliotecas que aparecen en Internet con información básica
- Nivel 2: La web de la biblioteca es una extensión de la biblioteca física
- Nivel 3: Bibliotecas que piensan en digital

En los tres niveles se puede hablar de servicios electrónicos a los usuarios. En el primer caso, estos servicios son sólo informativos y, en general, coinciden con los impresos que tradicionalmente usan las bibliotecas para difundir sus colecciones y servicios. En los niveles segundo y tercero se puede hablar de servicios electrónicos más desarrollados. En el segundo grupo estas autoras incluyen los servicios de referencia, la posibilidad de enviar desideratas a través de correo electrónico o formularios, la difusión de novedades, el acceso a los catálogos (individual o colectivo) y la agenda o tablón de anuncios de la biblioteca. Ciertamente, son servicios que la biblioteca ya prestaba, pero que ahora refuerza con Internet. Por último, habría que citar, en el tercer nivel, los servicios y productos que se crean especialmente para ser utilizados de forma digital. En este caso se mencionan: reservas y renovaciones en línea, bases de datos bibliográficas locales, servicios de información local, selección de recursos, foros y chat, préstamo a domicilio y recomendaciones para la navegación.

Pero Internet se ha convertido tanto en una forma de dar servicios, como en otro servicio más. Las bibliotecas están ofreciendo sus instalaciones y equipamientos para que el usuario se conecte a Internet para utilice la red según sus necesidades. Este servicio de acceso a Internet es cada vez más frecuente, ofreciéndose de forma complementaria a los restantes servicios bibliotecarios. En muchos casos, las instituciones prescinden de las bibliotecas y crean centros específicos para la conexión libre a Internet. Aunque la expansión de Internet cada vez es mayor, en muchas poblaciones las bibliotecas públicas son las únicas que disponen de conexiones gratuitas a Internet, por lo que las bibliotecas deben compensar este déficit. En cualquier caso, el servicio de acceso a Internet es uno de los más demandados por los usuarios, por lo necesita que se ofrezca en unas condiciones correctas en cuanto a equipamientos y velocidades de transmisión. De igual forma este servicio requiere un control independiente, que hace necesario un reglamento específico, como desarrollo en el artículo "El servicio de Internet en la biblioteca pública":

- Usuarios: necesidad de ser usuario registrado de la biblioteca, edad mínima, requisitos adicionales para usuarios infantiles, número de usuarios que utilizarán simultáneamente un ordenador, etc.
- Reservas y control: sistema de reservas, plazos de antelación, medio de control de quién está usando un ordenador, etc.
- Precios: uso gratuito o no del servicio, precios por disquetes, discos o impresiones, etc.
- Servicios, informaciones y restricciones: límites en los servicios telemáticos (chat, ftp, juegos en red, etc.), contenidos no autorizados, sistemas de penalización, etc.
- Aspectos generales: espacios, sistemas de difusión, cursos de formación, cláusulas legales, etc.

Pero, al tiempo que la biblioteca ha ido adaptando sus servicios e imaginando otros posibles, los usuarios también ha ido aprendiendo a saber prescindir de intermediarios para satisfacer sus necesidades de información. En el estudio titulado "Análisis del entorno de 2003 por OCLC: Reconocimiento de patrones" se analizan las tendencias de los ámbitos relacionados con las bibliotecas (sociedad, economía, investigación, tecnología) y, entre sus resultados, expone el perfil del denominado consumidor de información:

- Autosuficiencia: para el desarrollo de actividades bancarias, compras, entretenimiento, investigación, viajes, búsqueda de oportunidades laborales, etc. Este informe informa de que "el consumidor de información se maneja con total autonomía y suele utilizar el motor de búsqueda Google como medio de acceso al Web".
- Satisfacción: "los consumidores de información están satisfechos con los resultados de sus actividades en línea", afirma este estudio de OCLC, además de sentenciar de forma preocupante: "El hecho indiscutible es que resulta mucho más fácil y conveniente obtener información y contenido en el Web de libre acceso que en una biblioteca, tanto física como virtual".
- Integración. Las distintas actividades que realiza una persona se están integrando, al ser posible compatibilizar, gracias a la tecnología, cuestiones personales, profesionales, de ocio, etc. Según este informe, las bibliotecas no están partiendo de la integración de la información para adaptarla a sus servicios.

Hay que tener en cuenta también que la prestación de servicios en red suele conllevar la pérdida de identidad de la biblioteca o el desconocimiento de quién está prestando ese servicio, como ocurre en la consulta a catálogos colectivos o en el uso de servicios de referencia en línea cooperativos.

No obstante, no es conveniente ser alarmistas ante tendencias de este tipo, aunque sí es necesario saber captar el mensaje. Si la biblioteca siempre ha

sido un intermediario para que el usuario consiga una información. La biblioteca tiene que seguir siendo un intermediario entre la información y los usuarios, pero deberá ofrecer servicios que permitan que el usuario la elija entre todas las opciones de que dispone. Internet no es el único servicio de información ni el más organizado, por lo que las bibliotecas tienen que saber competir con este nuevo centro de recursos que es Internet.

El hecho de que los ciudadanos hayan ganado en independencia no debe ser un problema para las bibliotecas, quienes nunca han intentado crear una dependencia informativa. La única pretensión de la biblioteca siempre ha sido servir la información que el usuario necesita. Y eso no ha cambiado. Por el contrario, ahora existe mayores necesidades de información, porque hay más información. Al igual que hay más necesidad de comunicación, porque hay más sistemas de comunicación. La biblioteca debe emplear todas las posibilidades de las redes de telecomunicaciones y de las tecnologías digitales para seguir cumpliendo su labor de mediadora y de dinamizadora de la información. Para ello debe convertirse en híbrida en cuanto a sus colecciones y servicios. En futuro cercano cualquier biblioteca, por definición, será mixta en cuanto al tipo de sus fondos y la forma de prestar sus servicios. Hoy, mientras que el carácter híbrido de la colección es una realidad, todavía se avanza hacia entornos de trabajo electrónicos. Saorín explica los componentes de una biblioteca híbrida y los divide en espacio de servicios, espacio informativos: colecciones, espacio informativo: sistemas de información y espacio de acogida.

Las características del entorno electrónico de una biblioteca han sido muy bien descritas por Moyo, quien opina que se debe partir de nuevos paradigmas en los servicios bibliotecarios. Para esta autora, una biblioteca es electrónica cuando se cumplen estas condiciones:

- toda la información a texto completo se puede descargar o imprimir
- el servicio es más rápido
- la disponibilidad es 24 horas al día, 7 días a la semana
- el acceso es fácil
- existen servicios de referencia virtual disponibles 24 horas
- la información web es fácil de usar y permite la autosuficiencia
- el personal sabe de todas las materias y conoce las bases de datos
- todo debería estar en formato electrónico
- debe haber diversas alternativas u opciones para elegir
- el sitio web funciona
- todas las transacciones bibliotecarias se pueden hacer en línea (registro, petición de suministro de documentos, préstamo interbibliotecario, renovación de fondos, etc.)
- el buscador encuentra lo que uno quiere

Si se establece una clasificación de los servicios que una biblioteca convencional puede prestar a sus usuarios nos encontraremos que, en función del tipo de bibliotecas, los servicios pueden agruparse en los siguientes tipos:

1. Consulta de documentos en el propio recinto de la biblioteca.

2. Préstamo de documentos para su consulta externa, ya sean de forma individual o colectiva.
3. Acceso a documentos que no se encuentran en la biblioteca, a través de servicios de préstamo interbibliotecario o de teledocumentación.
4. Préstamo de equipos e instalaciones para que los empleen los usuarios, sobre todo ordenadores conectados o no a Internet, salas de trabajo, etc.
5. Reproducción de documentos de la biblioteca o externos: reprografía, digitalización, etc.
6. Formación de usuarios en el uso de las colecciones y servicios bibliotecarios, a través de actividades presenciales, telemáticas o mediante productos elaborados con esta intención.
7. Información bibliográfica elaborada por el personal de la biblioteca: búsquedas en bases de datos o Internet, boletines informativos, guías de lectura, etc.
8. Servicios de referencia para la resolución de dudas planteadas por los usuarios.
9. Acceso a los recursos de la biblioteca a través de los catálogos de la misma
10. Acceso a recursos digitales de la biblioteca (biblioteca digital)
11. Acceso a colecciones y recursos electrónicos externos, ya sean de pago o gratuitos.
12. Apoyo a la actividad académica o laboral de los usuarios: elaboración de materiales educativos o metodológicos, preparación de documentación para la toma de decisiones, etc.
13. Servicios de comunicación con los usuarios: listas de distribución internas, anuncios de la biblioteca, difusión selectiva, etc.
14. Servicios de información comunitaria: tableros de anuncios, directorios de recursos locales, guías informativas, etc.
15. Servicios de información cultural y recreativa: exposiciones, animaciones, presentaciones de documentos, etc.

Como puede observarse, la mayoría de estos servicios bibliotecarios pueden desarrollarse de forma presencial o a través de procedimientos electrónicos.

Las telecomunicaciones han permitido que las bibliotecas amplíen su oferta y que se modifique la forma en que se estaban prestando los servicios bibliotecarios tradicionales. Pero lo más importante en esta evolución tecnológica es que la biblioteca se ha convertido en creadora de información.

Hasta la llegada de la era digital, la biblioteca sólo era distribuidora de información. Su función de mediadora se limitaba a poner a disposición del usuario la documentación generada por terceros. En estos momentos la biblioteca se está convirtiendo en productora de información, ya que no sólo ofrece la producción documental que está disponible en el mercado, sino que adapta sus recursos a las necesidades de los usuarios a los que atiende, produciendo aquella información que considera necesaria, ya sea a través de páginas web informativas, de colecciones digitalizadas o de otros medios.

Así pues, por una parte la biblioteca cumple su labor de intermediación dando acceso a la información, ya sea a la contenida en su colección, a la disponible en los servidores de las empresas de información electrónica con las que se contrate servicios o la que se localiza en los sitios web de carácter público que se consideren recomendables. Por otra parte, la biblioteca se convierte en creadora de información cuando elabora páginas web informativas, cuando crea una colección digital, cuando elabora guías y otros productos de información para sus usuarios, cuando selecciona y comenta recursos de información y cuando pone en marcha servicios de comunicación a través de los que enviará a los usuarios información de su interés.

Parece que las tendencias en cuanto a los sistemas de acceso a la información nos presentan una biblioteca amenazada por métodos más rápidos e, incluso más eficaces. Unas líneas más arriba comparaba a las bibliotecas con un supermercado. Volveré a emplear un ejemplo relacionado con la alimentación. Todos comemos productos similares e, incluso, los preparamos de forma parecida. Cuando vamos a comer fuera podemos optar por comidas rápidas, menú del día o cocina más original; nosotros decidimos en función de la oferta y de la necesidad. Si la información es la materia prima, las bibliotecas pueden conformarse con ponerla simplemente a disposición de los usuarios, pero también crear otros productos más idóneos para los clientes, preparar de forma apetitosa los medios con los que se accederá a esa información, sugerir qué es lo que uno no se debe perder, etc. Ese valor añadido, que tanto apreciamos en la gastronomía, es en el que deben pensar las bibliotecas. Google será rápido, pero en la Espasa la información está elaborada como le hace falta a los usuarios. Las bibliotecas no han perdido su razón de ser. Viejas y nuevas colecciones, viejos y nuevos servicios, viejos y nuevos bibliotecarios se mezclan en la biblioteca actual para conseguir lo que ya se puede apreciar, que los conocimientos y las experiencias acumuladas durante siglos de existencia sirven para adaptarse a los nuevos tiempos y seguir siendo los lugares preferidos por los usuarios para encontrar la información y los documentos que necesitan.

Ahí está la clave y esa debería ser la verdadera tendencia: las bibliotecas deben reorientar sus servicios y ofrecer informaciones de calidad, exclusivas, originales, útiles y elaboradas; todo ello en un entorno sencillo, complementado con colecciones de uso presencial y atendido por expertos en difusión de recursos de información, educativos, profesionales, culturales o de ocio. De esta forma ¿quién podrá decir que las bibliotecas son inútiles desde que existe Internet?

Bibliografía citada

- Análisis del entorno de 2003 por OCLC: reconocimiento de patrones [en línea]. Dublin, Ohio: OCLC, 2004 [consulta 1 de septiembre de 2004]. Disponible en <<http://www.oclc.org>>.
- Frías, Amparo; Lorente, Magdalena. La web de la biblioteca como escaparate de la biblioteca física: análisis de las webs de las bibliotecas públicas catalanas. BID [en línea], jun. 2003 [consulta 15 septiembre 2004], n. 10. Disponible en <<http://www.ub.es/bid/10frias.htm>>.
- Gallego Lorenzo, Josefa; Santos de Paz, Lourdes. La presencia de las bibliotecas de Castilla y León en Internet. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, sept. 2003, n. 72, p. 39-53. También accesible en línea en <<http://www.aab.es>>.
- García Gómez, Francisco Javier. Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, sept. 2002, n. 68, p. 23-36. También accesible en línea en <<http://www.aab.es>>.
- Merlo Vega, José Antonio. 50 aplicaciones bibliotecarias de Internet. Educación y biblioteca, nov. 1999, n. 106, p. 38-47.
- Merlo Vega, José Antonio. El servicio de Internet en la biblioteca pública. Boletín de la AABADOM, en.-jul. 2003, n. 1-2, p. 53-55.
- Moyo, Lesley M. Electronic libraries and the emergence of new service paradigms. The electronic library, vol. 22, n. 3, p. 220-230.
- Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002.
- Saorín Pérez, Tomás. Los portales bibliotecarios. Madrid: Arco/Libros, 2004.