

# SERVICIOS VIRTUALES DE LAS BIBLIOTECAS. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO. REFERENCIAS INTERNACIONALES. SITUACIÓN EN ESPAÑA.

## I. INTRODUCCIÓN

La **Sociedad del Conocimiento** en que vivimos ha dado lugar a un **nuevo contexto social y cultural**, en el que las Tecnologías de la Información y la Comunicación se han adentrado por completo en nuestros hogares, lugares de ocio y de trabajo. Los procesos de automatización e implantación de Internet en las bibliotecas han permitido, por un lado, proporcionar nuevos y avanzados servicios y, por otro, ampliar y complementar los ya existentes, hasta el punto de poder prestar muchos de ellos de forma remota, es decir, **a distancia**. Son los denominados **SERVICIOS VIRTUALES**, accesibles a través de la Red.

## II. SERVICIOS VIRTUALES. REFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES

Los **principales servicios virtuales** ofertados por los **portales web** de las bibliotecas actuales suelen atender los siguientes aspectos:

### 1. COMUNICACIÓN BIBLIOTECA/USUARIO

Cuando la **comunicación** con el usuario se establece fundamentalmente **a través de Internet** y el contacto presencial es menor o nulo, existen diferentes posibilidades para mantener una **relación cercana** con él, por ejemplo poniendo a su disposición:

- a) **Servicios de información general sobre la propia biblioteca**, con **datos de interés** colocados en un lugar visible de la interfaz web: dirección, teléfono, e-mail, horario de apertura, reglamento interno, etc. Su **actualización** resulta crucial, sobre todo cuando los cambios institucionales atañen a las **bibliotecas híbridas**, con sede física además de sede web, ya que las enteramente **virtuales** están disponibles las 24 horas del día.
- b) **Sección de FAQs o “Preguntas más frecuentes”**. Es otra vía impersonal, pero altamente eficaz, de llegar al usuario y responder a sus dudas más habituales.
- c) **Formularios electrónicos o buzones de sugerencias en línea**, diseñados para recoger sus quejas, reclamaciones, desideratas, peticiones, etc.

## 2. SERVICIOS DE DIFUSIÓN, PRÉSTAMO Y ACCESO AL DOCUMENTO

a) **OPAC (*On-line Public Access Catalog*)**. El así llamado Catálogo de Acceso Público en Línea representa uno de los mayores logros tecnológicos en el ámbito bibliotecario, ya que, además de permitir la DIFUSIÓN y **búsqueda de registros bibliográficos** a distancia, aporta **información complementaria** muy valiosa, como el estado y disponibilidad de cada ejemplar, su ubicación exacta, etc.

b) Internet también ha favorecido la creación y DIFUSIÓN de **catálogos colectivos en línea**, para poder localizar documentos sin necesidad de visitar múltiples OPAC y agilizar, con ello, el préstamo interbibliotecario. El **WorldCat** u **OCLC Online Union Catalog** es uno de los mejores referentes mundiales, pues permite consultar los fondos de las cerca de 70.000 bibliotecas del OCLC (*Online Computer Library Center*), pertenecientes a más de 100 países. En España, contamos con numerosos ejemplos, entre ellos el Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Universitarias **REBIUN**, el Catálogo Informatizado de la Red de Bibliotecas del CSIC **CIRBIC**, etc.

c) La mayoría de catálogos modernos, individuales o colectivos, ofrecen **servicios de ACCESO remoto a diversos recursos electrónicos**, muchos de los cuales pueden ser imprimidos e incluso guardados para un uso personal indefinido. Suele tratarse de:

- **Materiales digitalizados**, mediante cámaras o escáneres. Una gran iniciativa pionera fue ***Making of America***, un recorrido por la historia social norteamericana del siglo XIX a través de ejemplares decimonónicos convertidos a formato digital. En nuestro país, dos de los ejemplos más representativos de digitalización son la **Biblioteca Digital Hispánica** y la **Colección Digital Complutense**.
- **Enlaces interesantes, seleccionados de la web social de Internet**: prensa en línea, boletines oficiales, buscadores, etc. Su recopilación, evaluación y descripción son servicios altamente apreciados por los usuarios, muchas veces abrumados por la gran cantidad de información almacenada en la Red. Por eso, el modelo descriptivo **Dublin Core** o el proyecto cooperativo **CORC** (*Cooperative Online Resource Catalog*) del OCLC son propuestas internacionales muy valoradas.
- **Recursos-e adquiridos o licenciados**. Las revistas electrónicas son quizás las publicaciones que mayor acomodo han encontrado en este terreno, pues la localización y lectura independiente de artículos aislados, muy frecuente en ellas, resulta mucho más fácil en un entorno web. El acceso domiciliario a este tipo de materiales es cada vez más habitual a través de claves que identifican a los usuarios autorizados.

d) En lo referente a los **servicios de PRÉSTAMO**, ya es posible realizar **renovaciones o reservas a distancia** así como **peticiones anticipadas** de documentos físicos, como se observa desde hace tiempo en la BNE.

### 3. INFORMACIÓN Y REFERENCIA

La **WWW** es hoy una de las **principales fuentes informativas** utilizadas por los bibliotecarios referencistas, especializados en la **búsqueda y recuperación de datos**. Además, la incursión de **Internet en la gestión bibliotecaria** ha mejorado visiblemente los servicios de información y referencia, posibilitando:

a) **Servicios de alerta (RSS) y Difusión Selectiva de la Información (DSI)**, mediante los que se envía al usuario **información acorde a sus perfiles de interés** de forma periódica. Se trata de hacerle llegar novedades **“a la carta” y en línea**, previa solicitud y consentimiento.

b) **Comunicación virtual directa con los bibliotecarios**, a través del **correo-e**, servicios de **mensajería instantánea** e incluso **videoconferencias**. Algunos de los ejemplos internacionales más exitosos son la iniciativa australiana **“AskNow”**, el servicio de la LC y la British Library **“Ask a Librarian”** o la propuesta danesa **“Biblioteksvagten”**. Su misión es **satisfacer**, muchas veces en tiempo real, **el mayor número de demandas informativas en el menor tiempo posible**. El referente absoluto en nuestro país es **“PREGUNTE, LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN”**, mediante el que las múltiples bibliotecas españolas participantes, coordinadas por el **MCU**, se comprometen a resolver las dudas de cualquier usuario en un **plazo máximo de tres días**.

Desde **mayo de 2009**, contestan también simultáneamente vía **chat**. Se atienden todo tipo de consultas y peticiones de información, ya sean de carácter práctico, bibliográficas, culturales o de índole general y se proporcionan **respuestas concretas o referencias** para que el usuario encuentre por sí mismo la información. Otra propuesta pionera en esta línea fue **“La biblioteca responde”**, de la Junta de Andalucía.

c) **Servicios de referencia avanzados**, gracias a diccionarios y enciclopedias en línea.

d) La **biblioteca** ha de ser también un **centro de producción de información**, e **Internet** se postula cada vez más como el **medio idóneo para difundir los frutos de su actividad creadora**. Los servicios virtuales de información deben completarse, pues, con **productos documentales de elaboración propia**, **accesibles a través de la Web**, tales como:

- **Boletines de sumarios y de novedades** con las últimas adquisiciones.
- **Bases de datos y repertorios bibliográficos**, etc.

\* El horario de chat está ampliado desde octubre de 2009. URL: [www.pregunte.es](http://www.pregunte.es)

La **biblioteca de Andalucía**, por ejemplo, difunde en línea el **Repertorio de publicaciones periódicas electrónicas andaluzas**. Otras, como la **BPE de Tarragona**, preparan bases de datos de prensa local. De hecho, cualquier **servicio de información local o regional en línea** es muy apreciado, especialmente por los usuarios de bibliotecas públicas.

#### 4. FORMACIÓN DE USUARIOS

En la Sociedad del Conocimiento no sólo es necesario estar bien informado y documentado, sino también saber cómo informarse y documentarse. Ahí es donde la biblioteca, aprovechando las posibilidades que le propone Internet, debe explotar su función **educativa e instructora**. La formación de usuarios suele orientarse en dos sentidos:

1º El **conocimiento interno de la biblioteca** (funcionamiento, servicios...). Si ésta posee SEDE FÍSICA, qué mejor que ofrecer visitas virtuales, vistas fotográficas o croquis sobre la organización y ubicación de sus instalaciones. Para la familiarización con los PORTALES BIBLIOTECARIOS de Internet, es altamente útil la inclusión de un mapa web, que despliegue una panorámica de los servicios ofertados a distancia y su distribución por secciones. La ayuda en línea goza también de gran acogida, de ahí el éxito de servicios como **"Tu bibliotecario virtual"**, de la Biblioteca Regional de Murcia, diseñados para orientar al usuario y ayudarle a desenvolverse mejor por la sede web de la biblioteca.

2º La **alfabetización informacional**, es decir, la **adquisición de técnicas y habilidades documentales** esenciales para recuperar información pertinente según las necesidades. Ésta puede alcanzarse a través de tutoriales, vídeos y cursos en línea, etc.

#### 5. EXTENSIÓN CULTURAL Y BIBLIOTECARIA

Los servicios de extensión han encontrado en **Internet** su mejor **aliado**, ya que no existe medio más inmediato que la Red para acercar las bibliotecas a aquellos que no pueden acceder físicamente a ellas ni mejor escaparate que la Web para promocionarse, tal y como demuestra la campaña **@yourlibrary** de la ALA. Las iniciativas españolas son muchas, por ejemplo:

a) En el área del **fomento de la lectura y del libro**, muchos centros bibliotecarios organizan sus propias actividades virtuales de animación cultural, sobre la base del proyecto **SOL (Servicio de Orientación de Lectura)**, auspiciado por el **MCU** y la **FGSR**. También resultan muy útiles las **sugerencias** o **guías de lectura** publicadas en línea por diversas bibliotecas, como las de Castilla y León, a través de su enlace **"Recomendamos"**.

Muestran libros,  
películas  
acompañados  
de resúmenes o  
valoraciones  
críticas.

b) Internet puede convertirse también en una excelente ventana para mostrar **exposiciones** o informar sobre ellas, como hace, por ejemplo, la Biblioteca de CLM.

c) Desde el punto de vista promocional, no cabe duda de que las **campañas institucionales de las bibliotecas** pueden llegar a más personas a través de sus sedes web.

Así pues, como ha quedado de manifiesto a través de diversos ejemplos, la **SITUACIÓN EN ESPAÑA** se antoja favorable a la expansión y mejora progresiva de los servicios virtuales. Nuestras bibliotecas, además de tomar como referencia los exitosos modelos internacionales expuestos, han sabido **realizar propuestas propias** por y para los ciudadanos, cada vez más exigentes y ávidos por consumir información rápida y de calidad. La **BNE** y las **BPE** son los máximos exponentes de los progresos experimentados en este ámbito, si bien **aún queda mucho camino por recorrer**, especialmente en lo relativo a la formación virtual de usuarios y al aprovechamiento de la web social (Flickr, YouTube...) en favor de los intereses bibliotecarios.

### III. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS VIRTUALES

El **éxito de los servicios virtuales** depende esencialmente del desarrollo y mantenimiento de:

- La **Web de la biblioteca**.
- Las **infraestructuras informáticas y soportes tecnológicos** necesarios para su correcto funcionamiento.
- La **actualización constante de la información** contenida en ella.

El **diseño del sitio web** que vaya a alojar los servicios virtuales debe dejarse en manos de un equipo interdisciplinario de bibliotecarios e informáticos especialistas, para que ambos logren el **equilibrio entre presentación atractiva y funcionalidad**. En caso de incluir **enlaces** a otras páginas web, deberá verificarse periódicamente su vigencia y validez, ya que sus contenidos pueden migrar, dejar de actualizarse, cambiar de orientación o, simplemente, desaparecer con relativa facilidad.

\* OPAC – SIGB – Obsolescencia (tema anterior).

Al margen de cuestiones técnicas, la **IFLA** ha manifestado también sus **recomendaciones**, especialmente en lo que atañe al **desarrollo del servicio de información y referencia digital**:

- **Recomendaciones generales:** mostrar un trato amable y respetuoso en las respuestas, poner en práctica buenas estrategias de búsqueda, contestar siempre y a la mayor brevedad posible, etc.
- **Recomendaciones referidas al contenido:** mantener la objetividad y no emitir juicios de valor, emplear una técnica neutral de entrevista, ofrecer respuestas precisas y bien estructuradas con su introducción, cuerpo y conclusión, citar las fuentes de información, etc.
- **Recomendaciones para sesiones de chat y foros de consulta:** responder a las preguntas en el orden recibido, dedicar sesiones medias de 15 minutos por usuario, utilizar una gramática y ortografía correctas, dividir respuestas largas en bloques, etc.

Trato  
Estrategias  
Contestar siempre

Objetividad  
Estructuración  
Fuentes

Orden  
Sesiones 15 min.  
Ortografía  
Bloques

#### IV. CONCLUSIÓN

Ante las nuevas necesidades observadas, y dadas las oportunidades brindadas por las **NTIC**, las bibliotecas modernas se entienden más que nunca como **organismos abiertos, dinámicos y orientados hacia sus usuarios**. La prestación de unos servicios virtuales bien organizados garantiza una comunicación más rápida y eficaz con los ciudadanos y convierte los portales bibliotecarios en verdaderas **puertas de acceso democrático a la información** en Red.

Hoy, la práctica totalidad de servicios tradicionales tienen su reflejo en línea. Aún así, todavía debe seguir afianzándose el universo de la biblioteca en Internet. Uno de los mayores **problemas** existentes es la **falta de normalización en la presentación de contenidos** según las sedes web, lo que dificulta el acceso a determinados servicios virtuales. La **solución** pasa, sin duda, por lograr una **mayor cooperación** entre los agentes implicados, clave para afrontar costes y avanzar hacia mejor en el futuro.

I. INTRODUCCIÓN

II. SERVICIOS VIRTUALES. REFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES

1. LA COMUNICACIÓN BIBLIOTECA/USUARIO

- a) Servicios de información general sobre la propia biblioteca.
- b) Sección de FAQs o “Preguntas más frecuentes”.
- c) Formularios electrónicos y buzones de sugerencias en línea.

2. SERVICIOS DE DIFUSIÓN, PRÉSTAMO Y ACCESO AL DOCUMENTO

- a) OPAC (On-line Public Access Catalog).
- b) Catálogos colectivos. Uno de los mejores referentes mundiales → [WorldCat](#) / En [España](#), numerosos ejemplos ([REBIUN](#), [CIRBIC](#)...).
- c) Servicios de acceso remoto a recursos electrónicos {
  - **Materiales digitalizados.** Gran iniciativa pionera → [Making of America](#) / En nuestro país, dos de los ejemplos más representativos de digitalización → [BDH](#), [CDCComplutense](#).
  - **Enlaces (web social).** [DC](#), [CORC](#) → propuestas internacionales muy valoradas.
  - **Recursos-e adquiridos o licenciados.**
- d) Servicios de préstamo. [BNE](#).

3. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

- a) Servicios de alerta (RSS) y Difusión Selectiva de la Información (DSI).
- b) Comunicación virtual directa con los bibliotecarios. Ejs internacionales exitosos → iniciativa danesa “[As know](#)”, servicios de la LC y BL “[Ask a Librarian](#)” o propuesta danesa “[Biblioteksvagten](#)” / Referente absoluto en nro país → “[PREGUNTE, LAS BTECAS RESPONDEN](#)”.
- c) Productos documentales de elaboración propia. Boletines de sumarios y novedades, bases de datos y repertorios bibliográficos.

4. FORMACIÓN DE USUARIOS

- 1º **Conocimiento interno de la biblioteca.** [Visitas virtuales](#), [fotos](#), [croquis](#) / [Mapas web](#) / [Ayuda en línea](#) “[Tu bibliotecario virtual](#)”.
- 2º **Alfabetización informacional.** [Tutoriales web](#), [cursos](#) y [vídeos on-line](#)...

5. EXTENSIÓN CULTURAL Y BIBLIOTECARIA - @yourlibrary (ALA)

- a) Fomento de la lectura y del libro. [SOL](#) / Bibliotecas Castilla y León → “[Recomendamos](#)”.
- b) Exposiciones virtuales. Biblioteca CLM.
- c) Promoción de sus campañas institucionales en línea.

III. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS VIRTUALES

- [Web de la biblioteca.](#)
- [Infraestructura informática.](#)
- [Actualización constante info.](#)

IV. CONCLUSIÓN