

LA DIFUSIÓN. APERTURA A LOS CIUDADANOS. SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES. USO DE LA WWW Y DEL CORREO ELECTRÓNICO. LOS PORTALES DE LAS BIBLIOTECAS.

I. INTRODUCCIÓN

El fin último de toda biblioteca es **hacer accesible el conocimiento**, lo cual pasa por una correcta **DIFUSIÓN de sus fondos**, que permita formar, entretener e informar. A ello se dirigen los **servicios bibliotecarios**, hoy mejorados y ampliados gracias a las **NTIC** y, en especial, a **Internet**. Por lo general, las bibliotecas han sabido adaptarse a los tiempos modernos y trabajan día a día para ser más visibles en su entorno, romper barreras educativas y culturales e intentar llegar a todos, sin excepción. Se ha evolucionado de lo que podría denominarse la “biblioteca de los libros” a la “**biblioteca de los usuarios**”.

II. LA DIFUSIÓN. APERTURA A LOS CIUDADANOS.

La **DIFUSIÓN** es el tercer elemento o pilar clave que Luisa Orera distingue dentro de toda biblioteca, tras las necesarias labores de **selección** y **organización** de fondos. Debe entenderse como el **conjunto de acciones** encaminadas a **dar a conocer la biblioteca** y a **poner los medios e instrumentos precisos** para que sea apreciada, valorada y disfrutada al máximo por el mayor número posible de usuarios, siempre en **igualdad de oportunidades**.

Este matiz de **igualdad** es hoy crucial, ya que el **acceso a la información y a la cultura** es uno de los derechos más fundamentales del hombre en cualquier sociedad democrática. Las bibliotecas, especialmente las públicas, velan por el cumplimiento de este derecho, erigiéndose, tal y como quedó encomendado en el **Manifiesto de la UNESCO de 1994**, en **puertas abiertas hacia el conocimiento y el progreso** así como en **fuerzas vivas para la educación**. Tales misiones refuerzan esa idea de **apertura y atención a los ciudadanos**, necesaria para evitar la exclusión social, cultural y digital de los colectivos más desfavorecidos.

Los procesos de **automatización e implantación de Internet** en las bibliotecas han favorecido como nunca las actividades de difusión y extensión cultural, pues 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 **promocionar sus servicios**, como demuestra, entre otras, la campaña **@yourlibrary** de la **ALA**. Gracias a los medios tecnológicos actuales al alcance, hoy es posible crear y distribuir mejores contenidos educativos y culturales, ofertar nuevos y avanzados servicios así como complementar los tradicionales ya existentes, todos ellos progresos claramente constatables en los **portales bibliotecarios**.

Veamos **algunos de estos avances** más detenidamente:

III. SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES

Para **Araceli García Rodríguez**, profesora de Biblioteconomía en la Universidad de Salamanca, los SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES pueden definirse como **actividades culturales puntuales o permanentes**, promovidas por la biblioteca o asumidas por ella, que tienen como **marco** las propias instalaciones bibliotecarias u otras instalaciones, y por **objeto** satisfacer las necesidades y deseos de información de los usuarios, mediante servicios diferentes a los tradicionales servicios mínimos bibliotecarios.

Para planificar este tipo de actividades deben contemplarse las siguientes **FASES**:

1ª Analizar la **COMUNIDAD** a la que van dirigidas: estructura demográfica, sociocultural, etc.

2ª Definir los **OBJETIVOS** perseguidos, como:

- Aumentar el **prestigio** de la biblioteca, haciendo valer su importancia como centro informativo, documental y cultural.
- Potenciar su **dimensión social** como lugar de encuentro.
- Despertar la **curiosidad** y las **ganas de conocerla**.
- Incrementar el **número de usuarios**, atrayendo a los aún "no lectores".
- Reducir las **desigualdades educativas**, facilitando el acercamiento a todo tipo de bienes culturales.
- etc.

3ª Delimitar los **RECURSOS** físicos, humanos y financieros disponibles.

4ª Diseñar un **PROGRAMA DE ACTIVIDADES** abierto, diverso y cooperativo.

5ª Promocionar y difundir los **SERVICIOS** resultantes de esta planificación, materializados, por ejemplo, en:

- a) **ACTIVIDADES EN RED**, desarrolladas por un conjunto de **bibliotecas cooperantes**, generalmente de la misma zona. Suelen ofertar dos tipos principales de programación:
- Infantil y familiar: aperitivos musicales, talleres de lectura, espectáculos con títeres, cuentacuentos, etc.
 - Para jóvenes y adultos: talleres de narración guiados por expertos, clubs de lectura, tertulias divulgativas sobre temas de interés, etc.
- b) **ACTIVIDADES OFERTADAS POR CADA BIBLIOTECA**, en función del presupuesto disponible y, a menudo, en colaboración con otros agentes culturales o sociales de la zona: actividades de animación a la lectura, presentaciones de colecciones u obras, conferencias, exposiciones, mesas redondas, debates, acciones de integración social, etc.
- c) **ACTIVIDADES EXTERNAS ACOGIDAS POR LA BIBLIOTECA**, en especial programas culturales estables de la ciudad o entorno próximo. Con ello, se demuestra que las bibliotecas están al servicio de su comunidad, pudiendo ser utilizadas para albergar semanas de poesía, festivales de cine, salones del cómic, etc.
- d) **ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS POR PERTENECER A LA BIBLIOTECA**. A partir de diversos convenios, las bibliotecas pueden luchar para que sus carnés den acceso o trato preferente a sus usuarios en otros centros culturales (librerías, museos, teatros, cines, etc.).

Se trata, pues, de hacer ver que **las bibliotecas** están ahí **por y para los ciudadanos**, dispuestas a satisfacer sus necesidades educativas, informativas y de ocio.

IV. USO DE LA WWW Y DEL CORREO ELECTRÓNICO

En apenas dos décadas, la **World Wide Web o Red Global Mundial**, comúnmente conocida como la Web, se ha impuesto como la alternativa más rápida y potente para difundir información a través de Internet. Fue concebida por Sir **Tim Berners-Lee**, quien, en **1989**, presentó su ambicioso proyecto en el **CERN** (Suiza). En la actualidad, el **volumen documental** que alberga es **asombroso**. Se dice que “todo está en la Red, y lo que no está es porque no existe”.

Gracias a sus características hipertextuales e hipermedia, la Web permite acceder a las **bibliotecas** y a sus **servicios** así como gestionar **procesos en línea**. Además, una de sus aplicaciones más utilizadas, el **CORREO ELECTRÓNICO**, se ha convertido en una herramienta imprescindible para la práctica totalidad de tareas documentales, al posibilitar el intercambio de mensajes y ficheros entre personas o equipos, de forma sincrónica e incluso interactiva.

Actualmente, casi todos los servicios bibliotecarios presenciales tienen su equivalente en línea, consiguiendo llegar así a un mayor número de personas. Los más importantes podrían encuadrarse dentro de los siguientes **bloques**:

1. COMUNICACIÓN BIBLIOTECA/USUARIO

Cuando la comunicación con el usuario se establece a través de la Red y el contacto presencial es menor o nulo, existen diversas posibilidades para mantener una **relación cercana** con él:

- 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 de contacto, horarios de apertura, normas y reglamentos de uso, etc.
- b) **Sección FAQs o “Preguntas más frecuentes”**. Es otra vía impersonal, pero altamente eficaz de dar respuesta por adelantado a las cuestiones que se suelen plantear a diario.
- c) **Formularios electrónicos o buzones de sugerencias en línea**, para recoger desideratas, quejas, reclamaciones, peticiones, etc.

2. SERVICIOS DE DIFUSIÓN, PRÉSTAMO Y ACCESO AL DOCUMENTO

- a) **WebOPAC u OPAC-Portal**. Constituye uno de los cuatro grandes portales bibliotecarios analizados en la siguiente sección. Además de permitir la consulta y DIFUSIÓN de **registros bibliográficos a distancia**, ofrece **otras informaciones clave**, como el estado y disponibilidad del ejemplar, su localización exacta, etc.
- b) El uso de la **WWW** también ha favorecido la creación y DIFUSIÓN de **catálogos colectivos**, para poder localizar documentos sin necesidad de visitar múltiples OPAC y agilizar, con ello, el préstamo interbibliotecario.
- c) La mayoría de catálogos modernos, individuales o colectivos, ofrecen **ACCESO remoto a diversos recursos electrónicos**, muchos de los cuales pueden ser guardados e imprimidos.

Suelen ser de tres tipos:

- Materiales digitalizados, mediante escáneres, cámaras digitales, etc.
- Enlaces externos de interés: prensa en línea, boletines oficiales, etc.
- Recursos electrónicos adquiridos o licenciados, especialmente revistas electrónicas por cuestiones económicas y de espacio.


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 en la BNE.

3. INFORMACIÓN Y REFERENCIA

La **WWW** es hoy una de las **principales fuentes informativas** consultadas por los **bibliotecarios referencistas**. Además, la incursión de Internet en la gestión bibliotecaria ha posibilitado la prestación de **nuevos servicios de información y referencia**, tales como:

a) **Servicios de alerta (RSS) y Difusión Selectiva de la Información (DSI)**, mediante los que se hace llegar, de forma periódica, información acorde a los perfiles de interés de los usuarios solicitantes. Es una manera rápida de comunicar novedades **“a la carta” y en línea** (a menudo a través del correo-e), previo consentimiento.

b) **Contacto virtual directo con los bibliotecarios**, a través de servicios de mensajería instantánea, e-mails e incluso videoconferencias. A este respecto, es ineludible citar el servicio **“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 o simultáneamente vía chat.

 Desde mayo de 2009.

c) Difusión web de **productos documentales de elaboración propia**, como guías de lectura, boletines de novedades, bases de datos, repertorios bibliográficos, etc.

4. FORMACIÓN DE USUARIOS

La biblioteca, a través de las posibilidades que le brinda Internet, puede, a su vez, **orientar e instruir**, en dos sentidos principalmente:

1º El **conocimiento interno de la biblioteca**, mediante **visitas virtuales**, por ejemplo.

2º La **alfabetización informacional**, a través de **tutoriales, vídeos y cursos en línea**, etc.

5. EXTENSIÓN CULTURAL Y BIBLIOTECARIA

Los servicios educativos y de extensión cultural han encontrado también un **aliado perfecto en Internet**, medio idóneo para difundir información sobre **actividades de animación a la lectura, exposiciones virtuales**, etc., siempre gracias a los **portales bibliotecarios**.

V. LOS PORTALES BIBLIOTECARIOS

Tomás Saorín, en su obra *Los portales bibliotecarios*, los concibe, en cierta forma, como **“vistas” externas de los sistemas de información de las bibliotecas**. Son el resultado más visible de la **profunda automatización a la que se han visto sometidas**, pues ofrecen datos sobre sus **procesos, servicios y fondos** sin necesidad de que se produzca un desplazamiento físico por el interior de las mismas.

Puesto que, según se piense en los **usuarios** o en el **personal**, es necesario generar **distintas “vistas” de la biblioteca**, los **principales modelos de portales bibliotecarios actuales** pueden encuadrarse en **cuatro estructuras**:

1. **Portal público en Internet: la web de la biblioteca.**

Es el ya aludido **WebOPAC u OPAC-Portal**, que constituye la **pedra angular de los servicios virtuales** y la mayor **puerta abierta al contenido informativo de la biblioteca desde el exterior**. Su diseño y mantenimiento deben dejarse en manos de un **equipo interdisciplinario de bibliotecarios e informáticos**, capaces de encontrar el **equilibrio** entre **presentación atractiva y funcionalidad**, realizar las **actualizaciones** pertinentes, buscar una **URL** fácil de recordar, etc.

2. **Portal público de acceso local: la “biblioteca electrónica”.**

Es aquel al que se accede **a través de los ordenadores situados en las salas de la biblioteca**. Anima a **usar la información electrónica y la Web dentro de la propia sede física**, para consultar el **catálogo** y diversos **recursos avanzados**, como su colección multimedia (CD-ROM y DVD), suscripciones on-line, etc.

3. Portal extranet: la “biblioteca red”.

Funciona **en cooperación con otras entidades asociadas**. Sirve para remitir al usuario a recursos externos ampliados no disponibles en su biblioteca local. La extranet es la **mejor vía para el crecimiento de las bibliotecas**, hacia una **dobles dimensión**: el acceso a los servicios virtuales cooperativos (mediante otras bibliotecas, librerías, etc.) y la extensión de la red interna del propio centro.

4. Portal interno de proceso: la intranet.

Es la entrada virtual a la biblioteca para el personal técnico y de servicio al usuario, esencial en la **gestión administrativa**, que ha de ser afrontada con los métodos más modernos de dirección empresarial. Se puede dividir en áreas o subproyectos (planificación y normalización de procesos técnicos, atención al usuario, etc.).

VI. CONCLUSIÓN

El escenario digital y cultural de la Sociedad del Conocimiento ha supuesto para las bibliotecas un gran **reto de adaptación a las formas modernas de acceso y uso de la información**. Las nuevas estrategias de relación y aproximación a los usuarios han creado nuevas maneras de entender y diseñar los servicios bibliotecarios, especialmente los de difusión cultural. Y es que, sólo mediante una **renovación constante**, las bibliotecas podrán seguir siendo los **centros de reunión y acceso al conocimiento** por excelencia.

LA DIFUSIÓN. APERTURA A LOS CIUDADANOS. SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES. LA WWW Y EL CORREO ELECTRÓNICO. LOS PORTALES BIBLIOTECARIOS.

I. INTRODUCCIÓN

II. LA DIFUSIÓN. APERTURA A LOS CIUDADANOS

III. LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES

- a) **ACTIVIDADES EN RED**
- b) **ACTIVIDADES OFERTADAS POR CADA BIBLIOTECA**
- c) **ACTIVIDADES EXTERNAS ACOGIDAS POR LA BIBLIOTECA**
- d) **ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS POR PERTENECER A LA BIBLIOTECA**

IV. USO DE LA WWW Y DEL CORREO ELECTRÓNICO

- 1. **COMUNICACIÓN BIBLIOTECA/USUARIO**
- 2. **SERVICIOS DE DIFUSIÓN, PRÉSTAMO Y ACCESO AL DOCUMENTO**
- 3. **INFORMACIÓN Y REFERENCIA**
- 4. **FORMACIÓN DE USUARIOS**
- 5. **EXTENSIÓN CULTURAL Y BIBLIOTECARIA**

V. LOS PORTALES BIBLIOTECARIOS

- 1. **Portal público en Internet: la web de la biblioteca**
- 2. **Portal público de acceso local: la “biblioteca electrónica”**
- 3. **Portal extranet: la “biblioteca red”**
- 4. **Portal interno de proceso: la intranet**

VI. CONCLUSIÓN