

Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas

Thierry Giappiconi, Volker Pirsich y Rolf Hapel



Ante la sociedad de la información en la que nos encontramos y la sociedad del conocimiento que deseamos, las bibliotecas públicas tienen un papel relevante en lo que a la democratización de la información se refiere.

Servicios públicos como son, deben mantener al día sus colecciones y recursos y, a la vez, deben dinamizarlos para llegar al máximo de ciudadanos posible.

Ante ello, los profesionales deben mantenerse al día, formativamente hablando, y deben disponer de herramientas que les permitan trabajar con la máxima profesionalidad.

Intercambiar, conocer, aprender, es la base de este proceso, por ello la Fundación Bertelsmann en España ha creado la colección "Biblioteca y Gestión".

"Biblioteca y Gestión" es una colección editada con el fin de proporcionar a los profesionales de las bibliotecas, y a todas aquellas personas relacionadas con el mundo bibliotecario de habla hispana, herramientas que faciliten su labor, tanto en lo que se refiere a los procesos organizativos y técnicos, como en los aspectos que, dado el proceso de cambio en el que nos encontramos, afectan a las bibliotecas públicas y al servicio que éstas deben de ofrecer a los ciudadanos.

Colección «Biblioteca y Gestión»

TOMO IX

Servicios de futuro
basados en Internet
en las bibliotecas públicas.
Una investigación con ejemplos

Thierry Giappiconi, Volker Pirsich y Rolf Hapel

Fundación Bertelsmann

Barcelona 2001

© **Bertelsmann Stiftung**. (Alemania)

Departamento de Bibliotecas Públicas. Bettina Windau
Red Internacional de Bibliotecas Públicas

© **Fundación Bertelsmann** (para la edición en español)

Dirección de la colección «Biblioteca y Gestión»: M. Eulàlia Espinàs
Coordinación de la edición: José M^a González

Diseño: Mercè Moreno

Maquetación: Estudi ZUK, s.l.

Traducción: Celer Pawlowsky Traducciones

Revisión de textos: Sonia Motos

Colaboración en terminología especializada: Amadeu Pons

Fotografía: Archivo Fundación Bertelsmann, Jovan Horvat

Fotolitos: Colorama

Impresión: Grup3 S.A. Arts Gràfiques

D. L.: B.37.863-2001

ISBN: 84-932155-2-X

Edita:

Fundación Bertelsmann. Paseo de Gracia, 98. 08008 Barcelona

Tel.: 93 487 26 16. Fax: 93 487 85 64

E-mail: info@fundacionbertelsmann.es

Internet: www.fundacionbertelsmann.org

ÍNDICE

Introducción	9
La encuesta	11
1. POR QUÉ SON NECESARIAS LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	
EN LA ERA DIGITAL	13
1.1 EL ESCENARIO	13
1.2 INFORMACIÓN IRRELEVANTE Y RESTRINGIDA	13
1.3 LA ECONOMÍA DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO	15
1.4 LEGITIMIDAD, ECONOMÍA Y DESARROLLO	
DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	16
2. SERVICIOS BASADOS EN INTERNET EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS,	
CATEGORÍAS Y EXPERIENCIAS	19
2.1 INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA BIBLIOTECA EN LA WEB	19
2.1.1 PÁGINAS PRINCIPALES	19
2.1.2 PÁGINAS PRINCIPALES PLUS	19
<i>Características generales</i>	22
<i>Memorias anuales</i>	22
<i>Recorridos virtuales y mapas</i>	23
<i>Servicios a empresas</i>	24
<i>Sitios WEB para niños y jóvenes</i>	25
<i>Pedidos y formularios</i>	26
2.2 OPACS (CATÁLOGOS DE ACCESO PÚBLICO EN LÍNEA)	27
2.2.1 OPAC EN LA WEB	27
2.2.2 OPAC PLUS EN LA WEB	28
2.2.3 SERVICIOS DE AVISO	32
2.2.4 SMS, WAP Y OTROS SERVICIOS BASADOS EN EQUIPOS MÓVILES	33
2.3 RECURSOS ELECTRÓNICOS – COLECCIONES Y CONEXIONES	33
2.3.1 ACCESO A INTERNET	34
2.3.2 REVISTAS Y PERIÓDICOS ELECTRÓNICOS (BAJO LICENCIA)	34

2.3.3 REVISTAS ELECTRÓNICAS, BOLETINES Y OTROS SERVICIOS POR SUSCRIPCIÓN (PUBLICADOS POR LA BIBLIOTECA)	35
2.3.4 TEXTOS Y LIBROS ELECTRÓNICOS (LICENCIAS DE USO)	37
2.3.5 TEXTOS Y LIBROS ELECTRÓNICOS (PUBLICADOS POR LA BIBLIOTECA)	40
2.3.6 GUÍAS TEMÁTICAS	40
2.3.7 REDES DE CIUDADANOS	41
2.3.8 EXPOSICIONES ELECTRÓNICAS	42
2.3.9 BASES DE DATOS E ÍNDICES EN LA WEB (SUSCRIPCIONES)	44
<i>Bases de datos de texto completo en la WEB</i>	44
2.3.10 BASES DE DATOS E ÍNDICES EN LA WEB (ELABORADOS POR LA BIBLIOTECA)	45
<i>Bases de datos de temas locales</i>	45
<i>Bases de datos en red</i>	46
2.3.11 PORTALES	48
2.3.12 SERVICIOS PERSONALIZADOS	49
2.4 SERVICIOS DE REFERENCIA	50
2.4.1 SERVICIOS DE RESPUESTA	51
2.4.2 SERVICIOS DE RESPUESTA EN COLABORACIÓN Y STUMPERS-L (REGIONALES, NACIONALES)	52
2.4.3 VENTANILLAS DE REFERENCIA VIRTUALES	53
2.4.4 SITIOS EXPERTOS (NO ADMINISTRADOS POR LAS BIBLIOTECAS)	53
2.5 CONSEJOS Y RESEÑAS	54
2.5.1 ASESORAMIENTO BIBLIOTECARIO	54
2.5.2 CONSEJOS Y RESEÑAS DE LECTORES	55
2.5.3 GRUPOS DE DEBATE DE LECTORES	56
2.6 FORMACIÓN Y CURSOS	57
2.6.1 CURSOS Y SERVICIOS DE APRENDIZAJE	57
2.6.2 CURSOS DE APRENDIZAJE A DISTANCIA	58
2.7 OTRAS OPCIONES DE SERVICIOS INTERACTIVOS	58
3. CÓMO ORGANIZAR LOS SERVICIOS DE INTERNET PRESTADOS POR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	63
4. FACTORES DE ÉXITO DE LOS SERVICIOS BASADOS EN INTERNET	65

5. CÓMO MANTENERSE AL DÍA	69
6. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS	71
Los autores	73
Apéndice	75
Notas	79

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se trata de determinar los servicios basados en Internet que las bibliotecas públicas pueden ofrecer en este comienzo de milenio. Sus autores son conscientes de las dificultades y limitaciones que supone este intento. De hecho, las condiciones tecnológicas, sociales y políticas cambian con tal rapidez que resulta muy difícil atenerse a un plan definitivo.

Los autores saben muy bien que el término “de futuro” utilizado en relación con los servicios de las bibliotecas públicas podría dar a entender que los servicios descritos aún no han sido inventados, y mucho menos aplicados. Sin embargo, la idea principal de esta publicación es presentar una descripción de los servicios más avanzados que utilizan la tecnología más reciente de Internet y que actualmente se ofrecen a los usuarios finales en las bibliotecas públicas más modernas. De este modo, una biblioteca pública que en el otoño de 2000 estaba en condiciones de ofrecer todos los servicios descritos, o la mayoría de ellos, podía considerarse realmente una biblioteca avanzada.

Así pues, aunque este estudio intenta identificar y clasificar los servicios basados en Internet desarrollados por las bibliotecas públicas, también analiza los servicios potenciales que quizá aún no se hayan implementado. Asimismo aborda la gama de servicios de valor añadido, además de la posibilidad de establecer redes de bibliotecas públicas a fin de crear un contenido de calidad a gran escala en las entidades pequeñas y medianas.

Los autores son conscientes de las notables diferencias de grado de penetración de Internet que existen en los distintos países y de las consiguientes diferencias de nivel de los servicios prestados por las bibliotecas públicas. Los ejemplos de servicios citados en el presente estudio pretenden, si no ya cubrir todo el espectro de servicios basados en Internet de las bibliotecas, al menos presentar un cuadro general de los distintos servicios. Algunas bibliotecas se sentirán defraudadas al comprobar que no se mencionan algunos de sus servicios, pero la idea principal consiste en presentar buenos ejemplos de los diversos tipos de servicios, y no necesariamente los mejores entre ellos.

Los aspectos organizativos de la creación de redes como método de producción se abordará desde una perspectiva de gestión.


También se abordará la perspectiva de las bibliotecas en calidad de editoras de productos de información no impulsados por la demanda del mercado, así como las competencias y cualificaciones que precisa el personal de las bibliotecas públicas.

Los autores dan las gracias a los participantes que tuvieron la amabilidad de rellenar el cuestionario de la encuesta. Deseamos expresar nuestra gratitud especialmente al señor Andreas Mittrowan, de la Bertelsmann Stiftung de Alemania, por sus consejos y aportaciones durante la redacción del estudio.

LA ENCUESTA

A fin de obtener información sobre los servicios basados en Internet que ya existen en las bibliotecas públicas se realizó una encuesta (cuyos detalles se recogen en el apéndice). Dicha encuesta se basaba en un cuestionario desarrollado y evaluado por un grupo de trabajo. El cuestionario fue remitido a los miembros de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas (Bertelsmann Stiftung) con el ruego de que cumplimentaran personalmente el cuestionario y lo enviaran a los compañeros indicados para que hicieran otro tanto. Asimismo se envió a los servidores nacionales de listas de bibliotecas en varios países. Por esta razón, el cuestionario fue traducido al alemán y al francés. El resultado de la encuesta, sin embargo, no resultó muy prometedor, pues apenas se recibieron unas cuantas respuestas no muy elaboradas.

Una búsqueda en la WEB realizada por empleados de la Biblioteca Municipal de Hamm y de las Bibliotecas Municipales de Aarhus resultó mucho más útil. Esta búsqueda mostraba que las bibliotecas públicas desarrollaban una intensa actividad con vistas a crear servicios basados en Internet.



1 POR QUÉ SON NECESARIAS LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LA ERA DIGITAL

1.1 EL ESCENARIO

Al igual que para otras organizaciones basadas en el conocimiento, Internet ha significado una revolución para las bibliotecas públicas en general. Todo empezó a mediados de la década de los noventa con las primeras páginas en Internet, y desde entonces este proceso no ha dejado de acelerarse. Vista la rápida evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, está claro que las bibliotecas públicas necesitan desarrollar, más que nunca, soluciones dinámicas a corto plazo. Un horizonte de planificación de más de cinco años sería quizá excesivamente largo e implicaría demasiadas incertidumbres. Por ello parece conveniente centrarse en la planificación de los servicios de las bibliotecas a “medio” plazo.

Ahora bien, la planificación de servicios de futuro dependerá de las posibilidades de Internet. La revolución del “producto” (profundidad y actualización de la información), del “precio” (coste del tiempo de los usuarios, facilidad de acceso) y del “lugar” (accesibilidad fuera de los locales de la biblioteca: el hogar, el lugar de trabajo, etc.) influirá de modo importante en los servicios de las bibliotecas.

En algunos países, el efecto del acceso a Internet por parte del público en general crece a una velocidad sin precedentes. Hay estudios que muestran que en algunos de los países más avanzados hasta un 59% de la población tiene acceso a Internet en casa y del 60 al 70% tiene acceso a Internet en su lugar de trabajo o estudio. Si las bibliotecas públicas desean seguir desempeñando un papel crucial y protagonizar el suministro de información de valor añadido, deberán desarrollar nuevos tipos de servicios basados en Internet.

1.2 INFORMACIÓN IRRELEVANTE Y RESTRINGIDA

Antes de analizar de qué manera podrían servir las oportunidades que brinda la tecnología para alcanzar mejor los objetivos y metas de las bibliotecas, es necesario plantearse la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los cometidos que desempeñan realmente las bibliotecas y

en qué benefician a la sociedad? O mejor dicho: ¿Cuáles son los problemas de la sociedad de la información que las bibliotecas pueden o podrán resolver?

En lo que se refiere a la información, cabe alegar que existe información digitalizada más que suficiente a disposición del ciudadano común. ¿Para qué necesitamos que las bibliotecas distribuyan aún más información en un ciberespacio ya repleto de información? Esta pregunta tiene varias respuestas.

Una de ellas salta a la vista: **no toda la información es relevante para el usuario**. Las bibliotecas han desarrollado habilidades y competencias en el arte de localizar la información adecuada para el usuario. En el diálogo con el usuario, el bibliotecario referencista es capaz de descubrir las necesidades del usuario y, a continuación, de encontrar la información requerida aplicando métodos de búsqueda de información. Estas habilidades podrían trasladarse al ciberespacio, y de hecho ya son imitadas por los programas informáticos capaces de recopilar la información de interés en la WEB. Los “agentes inteligentes” son programas capaces de “aprender” de la experiencia. Por esta razón se convertirán en instrumentos útiles en un futuro en el que se dependerá mucho más de la calidad y velocidad con que la información llega al usuario. Actualmente, los sistemas de “gestión de conocimientos” ya pueden efectuar algunas de las tareas tradicionales del bibliotecario, como indexar automáticamente un gran número de documentos a fin de facilitar la recuperación de información. Se desarrollan “redes neuronales” para emular el cerebro humano y su capacidad de aprender [1]. Estos avances todavía se hallan en su fase inicial. El papel de las bibliotecas podría consistir en facilitar el uso de dichas herramientas para el bien común. Por supuesto, la biblioteca deberá seguir siendo capaz durante mucho tiempo –probablemente siempre– de llevar a cabo las viejas rutinas interpersonales en las que el bibliotecario formado y competente sugiere diversas fuentes de información de interés para que el usuario pueda resolver su problema de información.

Otra respuesta es que **más información que antes está sujeta a acceso restringido**. Ello puede deberse a su supuesto valor comercial o al deseo de sus propietarios de no ponerla a disposición del público por otras razones. Cada vez es mayor el volumen de información digitalizada que se mueve en circuitos cerrados, lo que plantea un problema cada vez más grave a las sociedades democráticas. Si una sociedad desea mantener los valores democráticos fundamentales, como el acceso libre y equitativo a la información y al conocimiento, la necesidad de establecer un equilibrio entre los derechos de autor y la información y el conocimiento resulta crucial. La función de las bibliotecas consiste en adquirir licencias de algunas de las fuentes de información mejores y más interesantes y ponerla a disposición del público en nombre de la sociedad. Otra función consistiría en facilitar información que sustituya a la información no disponible.

El valor fundamental de la biblioteca pública en estas funciones es inmanente: la biblioteca aporta información y experiencias culturales al público a fin de fomentar el desarrollo personal y el aprendizaje. En una perspectiva a más largo plazo, cada vez será más importante que las bibliotecas desarrollen servicios destinados a suministrar al usuario la información personalizada que para Gregory Bateson es “una diferencia que marca la diferencia” [2]. Esto significa que las bibliotecas deben poder prestar servicios que ayuden al usuario a discriminar información útil de la que es inútil, ya conocida, falsa o “simplemente superflua”.

1.3 LA ECONOMÍA DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

En las sociedades avanzadas existe una creciente necesidad de información en la enseñanza primaria y los grados posteriores, al igual que en otros ámbitos del sector educativo. Este amplio sector, que representa cerca de un 10% de la actividad de las economías avanzadas, aún no ha experimentado los drásticos cambios que otros han tenido que afrontar desde hace años, pero los signos de este cambio radical ya asoman en el horizonte. Con las tecnologías de Internet y el aprendizaje a distancia, las organizaciones educativas –incluidas las bibliotecas– pueden distribuir contenidos educativos, instructivos o culturales a costes unitarios muy inferiores a los de la distribución interpersonal tradicional. De esta forma, las nuevas tecnologías crean oportunidades que confieren nuevas funciones a los protagonistas del sector educativo.

En una sociedad basada en el conocimiento, una cuestión clave para instituciones como las bibliotecas será la economía del desarrollo de servicios. El desarrollo general de la economía del conocimiento avanza hacia el coste cero por unidad producida. Aun así, el desarrollo de nuevos servicios requiere importantes inversiones en tecnología y en formación y educación del personal. Para poder hacer frente a la competencia de otros sectores de la economía del conocimiento, cualquier institución basada en el conocimiento deberá contemplar su servicio general como una serie de productos y mantener un desarrollo constante de dichos productos de servicio. La velocidad con la que penetran las nuevas tecnologías en las sociedades ha aumentado vertiginosamente en el último siglo. En Estados Unidos tuvieron que pasar 70 años hasta que la mayoría de los hogares contasen con un teléfono. Pero sólo pasaron 10 años para que el reproductor de CD lograra ese mismo nivel de penetración [3]. Los productos de servicio y conocimiento relacionados con las tecnologías de la información experimentan ciclos de vida cada vez más rápidos y breves. El tiempo transcurrido entre la concepción de la idea de un producto y la comercialización de dicho producto se ha reducido notablemente durante el último decenio. Esto implica nuevas formas de producción. Hay que centrarse en el cambio y el desarrollo. El sector de las tecnologías de la información nos ofrece aterradores ejemplos de los riesgos que conlleva no concentrarse en nuevos servicios y productos relacionados con el desarrollo tecnológico, o no saber desarrollarlos.

A mediados de los años noventa, la empresa norteamericana Motorola se mostraba renuente a cambiar su estrategia en materia de teléfonos móviles y sustituir los modelos analógicos por los digitales. En 1994, la cuota de Motorola en el mercado de teléfonos móviles era del 60%, bajando al 34% en 1998, momento en que se impusieron sus competidores con productos basados en la tecnología digital [4]. Aunque Motorola se apresuró a lanzar teléfonos digitales al mercado, la pérdida de impulso fue real y grave. Historias como esta son muy frecuentes en el sector privado y empresarial.

1.4 LEGITIMIDAD, ECONOMÍA Y DESARROLLO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

La legitimidad de las bibliotecas públicas es muy diferente de la de otras empresas del sector privado. En algunos países, las bibliotecas públicas están instituidas por ley; en otros, forman parte de las estrategias nacionales en materia de información. Por ello, el uso de la lógica del mercado para analizar la situación de las bibliotecas públicas puede parecer inoportuno. Sin embargo, a largo plazo las bibliotecas representan un sector de la sociedad que está sometido a las mismas leyes económicas que cualquier otra empresa o institución. Si las bibliotecas públicas no desarrollan su actividad principal (el suministro de conocimientos, información, identidad cultural y personal a los ciudadanos) de acuerdo con el desarrollo general de la tecnología en la sociedad que las rodea, perderán interés para los ciudadanos/clientes y su actividad será asumida por otros proveedores. Así, las bibliotecas deben considerar sus servicios como productos de servicio y mantener una intensa actividad de desarrollo y comercialización de sus diversos servicios.

Si bien las bibliotecas públicas no forman parte del mundo de los negocios y, como ya se ha dicho, poseen una legitimidad distinta, sin duda han de aprender mucho del sector privado. Una de las lecciones a extraer es que por bueno que sea el uso que se haga de las tecnologías actuales, ello no bastará para el futuro. Es necesario prestar atención a las posibilidades de las tecnologías nuevas y emergentes. Esto implica que las bibliotecas públicas y las empresas relacionadas con ellas deben concentrarse en el rápido desarrollo de nuevos servicios basados en las nuevas tecnologías de la información.

Sin embargo, la misión de la biblioteca no consiste en competir con el sector privado, sino cooperar con él: hacer lo que el sector privado no es capaz de hacer, fomentar y apoyar las actividades de interés público que el sector privado tiene dificultades para desempeñar (por ejemplo, cooperar con editoriales en materia de investigación, conocimiento, cultura y patrimonio nacional e idiomas). De esta forma, las empresas del sector privado podrían ser socias, además de proveedoras, de las bibliotecas públicas.

Una expresión que se usa a menudo para describir la biblioteca moderna es la “biblioteca híbrida”. Se trata de la combinación de la biblioteca física tradicional con sus colecciones de libros y otros documentos físicos y la biblioteca electrónica, digital, con sus conexiones con la información y el conocimiento en todo el mundo. En un estudio de la Comisión Europea [5] se plantea una visión de la biblioteca híbrida.

Una biblioteca pública moderna dará acceso:

- a la memoria humana “almacenable” –real o ficticia–, cualquiera que sea la forma en que se conserve
- a una colección de préstamo analógica y digital
- a redes y asistencia profesional para la navegación y búsquedas en la WEB
- a oportunidades de aprendizaje y formación de libre acceso
- a un lugar físico que ofrezca un marco para la creación de conocimiento
- a distintos servicios de información a distancia
- a la entrega de documentos electrónicos



2 SERVICIOS BASADOS EN INTERNET EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS. CATEGORÍAS Y EXPERIENCIAS

En este documento se presenta una tipología embrionaria de los servicios de futuro que podría resultar útil para comprender las distintas posibilidades de los diversos servicios. Los servicios se dividen en siete grupos relacionados con los servicios y la terminología habituales de las bibliotecas. Esto no significa necesariamente que los servicios basados en Internet que aquí se describen deban considerarse los sucesores de los actuales servicios analógicos. Esta tipología no pretende sino ofrecer un marco para comprender la idea central de los servicios descritos basados en Internet.

Dentro de cada categoría se citarán ejemplos de servicios comunes y habitualmente muy extendidos entre las bibliotecas públicas, así como ejemplos de servicios de naturaleza más avanzada y compleja que tan sólo existen en unas cuantas bibliotecas. En algunas categorías aparecerán ejemplos de servicios destinados a grupos especiales de usuarios, por ejemplo los niños. La tendencia general de estos servicios apunta a una mayor complejidad y personalización.

Los comentarios sobre los servicios incluirán una breve descripción general, la finalidad del servicio, sus requisitos en términos de tecnología y competencias, aspectos a considerar (posibles escollos y factores que hay que tener en cuenta) y, a ser posible, los componentes económicos que requiere cada servicio.

A continuación se describen y comentan en total 32 tipos de servicios basados en Internet.

2.1 INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA BIBLIOTECA EN LA WEB

2.1.1 PÁGINAS PRINCIPALES

Información en línea común y unidireccional en la WEB destinada al público, sobre la biblioteca y sus servicios. Por ejemplo, señas de los puntos de servicio, números de teléfono y fax, horarios de apertura, normas y reglamentos, miembros del personal, próximos actos, etc.

Un gran número de bibliotecas públicas ofrecen este tipo de servicio, que sin duda era hasta hace poco el servicio basado en Internet más común de las bibliotecas públicas; ahora se ha adoptado el enfoque más interactivo de las Páginas principales Plus que se describe más adelante.

Para tener una idea de la proliferación de páginas principales de bibliotecas en la WEB basta echar un vistazo a The World Wide Web Library Directory (<http://www.webpan.com/msauers/libdir/>), un directorio que contiene actualmente (agosto de 2000) más de 7.000 bibliotecas y sitios WEB relacionados con bibliotecas de 127 países. Aunque en parte son bibliotecas universitarias y de investigación, la fuerte presencia de bibliotecas públicas refleja un desarrollo sumamente rápido.

Finalidad

Informar al público y difundir los servicios de la biblioteca pública. Hace pocos años, la biblioteca podía contar con el favor de las autoridades, como por ejemplo los responsables políticos, adoptando rápidamente estas nuevas tecnologías, pero este efecto hace mucho que ha desaparecido en la mayoría de los países o regiones desarrollados.

Requisitos

Una estrategia común de las bibliotecas parece consistir a todas luces en encargar la creación de las páginas WEB a miembros del propio personal. El desarrollo de programas y plantillas que facilitan esta tarea ha sido espectacular, y elaborar y mantener una buena página WEB que contenga información básica no requiere una gran competencia técnica [6]. Un enfoque más profesional, cada vez más extendido, consiste en recabar la ayuda de empresas de diseño y comunicación para el desarrollo de páginas WEB.

Algunas bibliotecas familiarizadas con el uso de servidores Unix para su sistema de administración deciden emplear también un servidor propio para sus servicios basados en Internet, mientras que otras, con menos experiencia y medios económicos, recurren a un servidor externo.

Aspectos económicos

Numerosas empresas privadas ofrecen soluciones combinadas que consisten en la creación de la página WEB y la contratación del servidor externo. El coste de dichos servicios ha disminuido en los últimos años. El único coste adicional es el que representa el dominio (URL), que resulta marginal. El factor económico que implica una solución profesionalizada es el pago a una agencia para que desarrolle y mantenga la página WEB, aunque esto proporcionará conocimientos no transferibles. Si la biblioteca decide utilizar a su propio personal para desarrollar y mantener las páginas WEB, el coste de las horas del personal constituirá, desde

luego, el factor económico principal. Mientras que los costes en tecnología consistirán en la inversión en un servidor y en el cableado, además de las cuotas de mantenimiento y de las transmisiones.

Aspectos a considerar

Una página principal en la WEB puede carecer de valor si no se actualiza, si la información facilitada contiene errores o si causa una impresión deficiente, aburrida o poco profesional de la biblioteca.

El riesgo de utilizar demasiados recursos para que el personal cree y mantenga las páginas WEB debe compararse con la ventaja de desarrollar nuevas habilidades y competencias propias. Esto puede tener valiosos efectos secundarios en otros servicios.

2.1.2 PÁGINAS PRINCIPALES PLUS

Información en línea común y unidireccional en la WEB combinada con elementos interactivos, como un buzón de correo electrónico para el contacto directo, enlaces con OPAC en línea, enlaces con diversos servicios internos, así como servicios disponibles en la WEB y prestados por terceros. Las páginas principales plus más avanzadas se centrarán en buena parte en el marketing a favor de los servicios de la biblioteca física. Un objetivo claro es mantener y promover la fidelidad de los usuarios. Las características de las páginas principales plus varían enormemente, desde los sondeos, encuestas entre los usuarios y *chat* con moderador, hasta boletines distribuidos por correo electrónico, felicitaciones personales y servicios de perfil personal/cuenta particular. Generalmente, las páginas principales plus administradas por bibliotecas públicas tienen determinadas secciones para grupos especiales de usuarios, por ejemplo niños, y ofrecen acceso a enlaces de interés con Internet, previamente evaluados. Una prestación muy frecuentada es la de los paseos virtuales, incluyendo un mapa o imágenes de los alrededores de la biblioteca. La tendencia general de los sitios WEB de las bibliotecas apunta a la ampliación y a una mayor complejidad. Esto significa que la producción de información para los sitios en la WEB requiere formatos más estructurados. La solución estriba en construir los sitios WEB con una estructura de base de datos.

Finalidad

Además de los fines de marketing e información, este tipo de páginas muestran diversos grados de desarrollo en dirección a la biblioteca digital interactiva.

Requisitos

Los requisitos dependen del número de enlaces y servicios a los que da acceso este tipo de páginas. Por supuesto, esta categoría de servicios exige una actualización más regular y frecuente que la anteriormente descrita. Uno de los servicios más comunes ofrecidos es el

correo electrónico directo entre el usuario y la biblioteca. Desde luego, esto exige contar con personal administrativo para responder casi inmediatamente, ya que los clientes esperan una respuesta rápida por correo electrónico.

Aspectos económicos

Los factores económicos son los mismos que los mencionados en el apartado de Páginas principales.

Aspectos a considerar

Las mismas que en el apartado anterior. El riesgo de utilizar demasiados recursos humanos quizá sea menor, ya que actualmente la prestación de servicios complementarios de la biblioteca debe considerarse una tarea central de los bibliotecarios. Por ello, estas actividades, por reducidas que sean, siempre proporcionarán valiosos conocimientos y competencias al personal de la biblioteca.

Ejemplos

Características generales

La Biblioteca Pública de Seattle tiene un sitio en la WEB que se caracteriza por la representación digital de una biblioteca pública bien desarrollada. No resulta tan espectacular, pero refleja las virtudes de la profesión bibliotecaria: es clara y se navega por ella con facilidad, ofreciendo toda la información sobre direcciones, horarios y servicios de las bibliotecas físicas del sistema, inclusive un mapa que muestra la ubicación de las sucursales.

Además, el sitio WEB presenta servicios de fácil uso en la WEB con títulos como Novedades, Localización de libros y Recursos en línea, Tu carnet de la biblioteca (préstamos/renovaciones), Búsqueda en el sitio WEB de la biblioteca, Búsqueda en Internet, Servicio de correo electrónico: Respuesta a preguntas, Más información sobre la biblioteca.

<http://www.spl.lib.wa.us/>

La Biblioteca Pública de Ottawa posee un sitio en la WEB muy bien diseñado y de gran valía estética y funcional, que combina imágenes en blanco y negro de personas utilizando los servicios. <http://www.opl.ottawa.on.ca/>

Memorias anuales

Muchos sitios WEB de bibliotecas públicas incluyen memorias y estadísticas anuales. Su contenido, tamaño y diseño son variables, pero normalmente se encuentran fácilmente y resultan ilustrativas. Algunas no sólo son retrospectivas, sino que señalan también los objetivos, metas, declaración de intenciones y proyectos de la biblioteca. Al comunicar este tipo de

información a través de la WEB, la biblioteca envía una señal positiva de credibilidad y responsabilidad a la población local.

La memoria anual 2000 de la Biblioteca Pública del Condado de Charlotte y Mecklenburg constituye un ejemplo de memoria anual bien diseñada e ilustrativa que se presta a su publicación en la WEB, a pesar de que fue diseñada originalmente para la imprenta.

<http://www.plcmc.lib.nc.us/find/reports/annual/2000/>

La Biblioteca Pública de Bergen (Bergen offentlige Bibliotek, Noruega) publica una memoria anual en inglés.

<http://www.bergen.folkebibl.no/biblinfo/arsmel99.htm>

Las Bibliotecas Públicas de Aarhus ofrecen la versión impresa de la memoria anual (Aarsberetning 1999) para su descarga en formato PDF con ilustraciones.

<http://www.aakb.dk/html/fakta.htm>

La memoria anual de la Biblioteca Pública de Hamm es un sitio WEB con estadísticas.

<http://www.hamm.de/stadtbuecherei/statis99.html>

Recorridos virtuales y mapas

La Biblioteca Pública de Cleveland ha creado un mapa que presenta una gran visión de conjunto de la biblioteca central.

<http://www.cpl.org/Locations.asp?FormMode=VirtualTour>

La Biblioteca del Condado de Johnson ofrece un recorrido a base de imágenes.

<http://www.jcl.lib.ks.us/virtual/virindex.stm>

La Biblioteca Pública de Nueva York muestra la estructura de sucursales mediante un mapa virtual. Este ejemplo corresponde a Bronx.

<http://www.nypl.org/branch/brhours/bronxmap.htm>

La Biblioteca Pública de Cottbus, Alemania, presenta un vídeo que muestra un recorrido por la biblioteca principal.

http://www.stadtbibl-cb.de/fs_start.html

La Biblioteca Pública de Hamm, Alemania, ofrece un recorrido virtual que presta especial atención al arte en la biblioteca.

<http://www.hamm.de/stadtbuecherei/kunsths.html>

Servicios a empresas

La información a empresas en las grandes bibliotecas públicas es un servicio no infrecuente en Estados Unidos y los países escandinavos. Por supuesto, este tipo de servicios se promueven también a través de la página principal en la WEB de la biblioteca. La División de Empresas y Finanzas de la Asociación de Bibliotecas Especializadas mantiene un sitio general en la WEB sobre bibliotecas y servicios para empresas en Estados Unidos.

<http://www.slabf.org/buslibs.html>

El Departamento de Empresas y Tecnología de la Biblioteca Pública de Seattle cuenta con un sitio en la WEB que es, sobre todo, una muestra de las posibilidades de la biblioteca física.

<http://www.spl.org/bustech/bustech.html>

El Centro de Información para Empresas e Inversiones de la Biblioteca del Condado de Baltimore se promueve a través de este sitio WEB:

<http://www.bcplonline.org/info/business/>

La Biblioteca Pública de Nueva York presenta un servicio polifacético en:

<http://gopher.nypl.org/research/sibl/index.html>

La Biblioteca Pública del Condado de Charlotte y Mecklenburg cuenta con un buen estructurado servicio en línea para empresas, denominado Bizlink.

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

La Biblioteca Pública de Los Ángeles dispone de un sitio en la WEB de información a empresas que contiene numerosos enlaces con información de interés:

http://www.lapl.org/inet/inet_bci.html

Las Bibliotecas Municipales de Auckland ofrecen un amplio abanico de recursos de Internet para que las empresas realicen búsquedas:

<http://www.akcity.govt.nz/library/bis/bussites.html>

La Biblioteca Pública de Stuttgart, Alemania, presenta una oferta interesante, "Beruf - Karriere - Wirtschaft" (Profesión - Carrera - Economía):

<http://www.s.shuttle.de/buecherei/>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus, en Dinamarca, han desarrollado un servicio que incluye un mecanismo de respuesta a consultas y numerosos enlaces con proveedores de información de interés.

<http://www.aakb.bib.dk/e-i/>

Sitios WEB para niños y jóvenes

En las páginas principales de las bibliotecas públicas se encuentran numerosos sitios WEB de calidad para niños. En general, estos sitios suelen fomentar el uso de los libros y de la biblioteca física.

La Cooperativa de Bibliotecas de Suffolk mantiene un directorio virtual de bibliotecas públicas en Estados Unidos y Canadá con páginas WEB para jóvenes:

<http://www.suffolk.lib.ny.us/youth/virtual.html>

La página principal de las Bibliotecas Públicas de Toronto presenta un sitio WEB bien diseñado para niños:

<http://www.tpl.toronto.on.ca/KidsSpace/index.htm>

En Dinamarca, un esfuerzo colectivo de 14 bibliotecas locales ha dado a luz al sitio WEB infantil "Dotbot", que hace especial hincapié en la expresión gráfica:

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

El Departamento de Servicios Juveniles de la Biblioteca Pública de Salem ofrece un sitio WEB que quizá no sea tan bonito y estéticamente atractivo, pero que sin duda transmite este mensaje: algo pasa en el Departamento de Servicios Juveniles.

<http://www.open.org/~library/kids.html>

La Biblioteca Municipal de Colonia, en Alemania, también cuenta con un sitio WEB espectacular para niños con varias ofertas interesantes:

<http://www.stbib-koeln.de/kids/indexj.htm>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus presentan un sitio WEB infantil con diversos servicios, como el del "libro del verano", en el que los niños pueden ganar un libro si leen cinco y en el que se pueden introducir críticas de libros.

<http://www.aakb.bib.dk/born-unge/home.htm>

Un proyecto financiado por la Comisión de la UE ha desarrollado un sitio WEB basado en las escuelas y bibliotecas británicas, portuguesas e irlandesas. Los niños elaboran sus propias páginas en la WEB, cuyos temas son la cultura, el patrimonio y el medio ambiente en las comunidades locales. Estas páginas están destinadas a crear sitios multimedia interactivos cuyo contenido lo elaboran los niños con la ayuda de bibliotecarios, profesores y artistas.

<http://www.hercule.org.uk/abouthercule.html>

En la Biblioteca Pública de Kungälv, en Suecia, el sitio WEB infantil presenta un diseño modesto, pero contiene recomendaciones de buenos libros, el libro del mes, lectura fácil, buenos enlaces y contenidos diversos destinados a los niños y sus padres, así como a profesionales que trabajan con niños.

<http://www.kungalv.se/bibliotek/barn/BARN.HTML>

La Biblioteca de Norköping en Suecia ofrece un sitio WEB infantil con guías tradicionales y un diseño muy atractivo, pruebas divertidas y concursos, como "Prueba tu suerte en el amor". Este sitio WEB muestra sin duda una imagen nueva del departamento infantil.

<http://www.nsb.norrkoping.se/barn/>

La biblioteca pública de Stenungsund, Suecia, al igual que muchas otras bibliotecas públicas, mantiene un sitio en la WEB para niños que se centra en los enlaces con sitios de interés en lengua sueca.

<http://www.stenungsund.se/kommun/kultur/bibliotek/Barn/lankar.htm>

En Gran Bretaña, el sitio "Stories from the Web" es financiado por la Comisión de Bibliotecas e Información, junto a bibliotecas públicas asociadas. En él, los niños leen historias, envían mensajes electrónicos a los autores y escriben reseñas y sus propias historias.

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

Pedidos y formularios

Muchos sitios WEB de bibliotecas ofrecen al usuario diversas opciones para hacer una solicitud o un pedido. Estas opciones van desde la reserva de libros y otros artículos generalmente relacionados con los OPAC Plus (descritos en el apartado 2.2.2), hasta distintos tipos de servicios de consulta.

Ejemplos:

La Biblioteca Pública de Nueva York ofrece varios servicios de información a empresas mediante pedidos de investigación (con cargo).

(Formulario de pedido de investigación de 75 a 125 USD por hora):

www.nypl.org/research/docdelivery/ResearchServ.html

Pedido de investigación genealógica de las Bibliotecas Municipales de Auckland:

<http://www.akcity.govt.nz/library/family/family.html>

Formulario de consulta a un bibliotecario de la Biblioteca Pública del Condado de Charlotte y Mecklenburg, Estados Unidos:

<http://www.plcmc.lib.nc.us/online/asklib/question.asp>

Los clientes pueden proponer la adquisición de nuevos libros, videos, CD, libros grabados en cinta, revistas y periódicos en la Biblioteca Pública de Redwood:

<http://www.ci.redwood-city.ca.us/library/forms/purchase.html>

En Auckland, Nueva Zelanda, se pueden pedir formularios de inscripción a través de la WEB.

<http://www.akcity.govt.nz/library/cat/cat.html>

La Biblioteca Pública de Kansas City permite que los usuarios se inscriban por Internet.

<http://www.kclibrary.org/forms/card.htm>

Otro tanto hace la Biblioteca Pública del Condado de Tampa-Hillsborough, Estados Unidos.

<http://www.thpl.org/thpl/webmaster/forms/libcard.html>

La Biblioteca del Distrito de Ann Arbor en Estados Unidos ofrece un sistema de reserva de salas a través de Internet.

<http://www.annarbor.lib.mi.us/aboutus/RmReservSystem/entryform.cfm>

2.2 OPACS (CATÁLOGOS DE ACCESO PÚBLICO EN LÍNEA)

2.2.1 OPAC EN LA WEB

Se trata de un catálogo de acceso público a través de Internet. A través de este servicio, el usuario puede buscar y obtener información sobre los fondos de la biblioteca. En función del sistema bibliotecario y de las políticas locales, permitiría conocer la situación en que se encuentra un determinado ejemplar.

Finalidad

Dar a los usuarios la posibilidad de obtener información, en todo momento y lugar, sobre los diversos materiales que componen los fondos de la biblioteca.

Requisitos

Es imprescindible disponer de un sistema de gestión bibliotecaria en línea, totalmente integrado en la WEB. Durante el período comprendido entre mediados de los años ochenta y principios de los noventa, la mayoría de las bibliotecas públicas de los países más ricos del mundo informatizaron su tradicional catálogo impreso. Con esta transformación, muchos de sus procedimientos administrativos internos han cambiado o desaparecido. A lo largo de la década de 1990, casi todos los proveedores de sistemas integrados de gestión bibliotecaria han venido desarrollando módulos en formato web. De este modo, los OPAC basados en la tecnología de Internet apenas suponen ya una innovación si se comparan con algunos de los servicios que se mencionan más adelante, pero son muchas las bibliotecas de todo el mundo

que todavía no han podido adquirir un sistema de gestión con un OPAC integrado en Internet. Este avance ha puesto punto final a uno de los debates más intensos que se venían manteniendo en el ámbito de la biblioteconomía profesional: en concreto, el que se seguía con respecto a la interfaz de usuario estándar que utilizarían los OPAC. Esta interfaz es ya el navegador de Internet.

Aspectos económicos

El OPAC en formato web suele ser un módulo integrado en un sistema moderno de catalogación bibliográfica. Por consiguiente, sus principales componentes económicos son la inversión necesaria para desarrollar e instalar el software específico y las cantidades adicionales que puedan pagarse al proveedor del sistema de gestión en concepto de mantenimiento.

Aspectos a considerar

En muchos casos, las facilidades de búsqueda que ofrece el acceso a catálogos bibliográficos a través de Internet no satisfacen las necesidades de los bibliotecarios profesionales. A veces, estos pueden considerar que el acceso por Internet constituye un paso atrás en comparación con la conexión desde un terminal, que dispone de un abanico más amplio de opciones de búsqueda. Las facilidades del acceso a través de Internet dependen en gran medida de las particularidades de cada sistema de gestión bibliotecaria.

Ejemplos

Un sitio de Internet norteamericano recopila catálogos electrónicos de bibliotecas todo el mundo. Pueden verse varios ejemplos en la dirección:

<http://www.lights.com/webcats>

Para niños

La empresa estadounidense CARL Corporation ha desarrollado un OPAC especial para niños. Contiene enlaces a más de 6.000 páginas web seleccionadas por bibliotecarios especializados en temas infantiles, de modo que los niños pueden acceder a materiales bibliotecarios y recursos de Internet desde un solo punto. Utiliza una interfaz intuitiva y diversas vías de búsqueda para satisfacer las necesidades educativas de niños de características diversas.

<http://www.carl.org/kcweb>

2.2.2 OPAC PLUS EN LA WEB

Se trata de un catálogo electrónico ampliado que combina archivos organizados en un formato estándar (como puede ser MARC) con enlaces directos a otros materiales publicados en Internet. Por ejemplo, desde el registro de un libro determinado es posible acceder a reseñas u otras informaciones útiles sobre el autor. Los registros del catálogo también pueden incorporar una imagen de la portada del propio libro.

Algunos OPAC están integrados con un servicio local de CD-ROM. Esto significa que si se realiza una búsqueda a través del OPAC, también se obtendrá información de los CD-ROM conectados. Normalmente, este tipo de integración sólo es posible en las búsquedas realizadas desde los terminales instalados en la propia biblioteca y no desde los ordenadores de los usuarios remotos.

Otro servicio que ofrecen los OPAC es la posibilidad de descargar un formulario de inscripción e incluso de registrarse en línea.

Un aspecto importante en el desarrollo de los OPAC es el autoservicio. Cada vez es más habitual que los usuarios puedan realizar pedidos y reservas de materiales bibliográficos a través del OPAC. Los sistemas modernos de automatización de bibliotecas también suelen disponer de una opción que permite al usuario conocer el estado actual de su cuenta; es decir, los préstamos (y las multas) que tiene registrados a su nombre en un momento determinado. Los últimos sistemas incorporan además la posibilidad de renovar los préstamos. Ello, junto con la posibilidad de enviar notificaciones por correo electrónico, facilita a las bibliotecas el desarrollo de nuevos servicios. En la actualidad existen ya sistemas de gestión bibliotecaria que permiten utilizar el correo electrónico incluso para notificar reservas y avisar los retrasos en las devoluciones.

Cada vez son más los sistemas bibliotecarios que aplican el estándar Z39.50. Esta norma permite al usuario realizar búsquedas en las bases de datos de varias bibliotecas. A largo plazo, el desarrollo de las normas XML y SGML [7], junto con la expansión de los recursos electrónicos (documentos digitales, publicaciones seriadas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos, documentos audiovisuales en red), podría dejar obsoletos los OPAC en formato web tradicionales, pero mientras una buena parte de las colecciones de la biblioteca estén formadas por materiales físicos no conectados en red, seguirá siendo necesario disponer de un OPAC.

Finalidad

Brindar a los usuarios la posibilidad de obtener información, en todo momento y lugar, sobre los diversos materiales que componen los fondos de la biblioteca, así como acceder a través de Internet a informaciones de texto, imagen o multimedia relacionadas con los mismos.

Requisitos

Un catálogo en línea con módulo web y registros de formato interactivo [8]. La creación de un catálogo "interactivo" útil requiere un gran esfuerzo por parte del personal bibliotecario para identificar y validar las fuentes de información en Internet. Todavía no se han desarrollado verdaderas herramientas de "recolección" adecuadas para facilitar el proceso de

asociación de los registros con enlaces a informaciones útiles, aunque en este aspecto se avanza muy rápidamente. El trabajo está cada vez más automatizado. Pero los bibliotecarios han de evaluar los enlaces e insertarlos en los registros propiamente dichos. Aunque se utilizan programas robot para automatizar la ingente tarea de verificar cada cierto tiempo que los enlaces permanecen activos, todavía es necesario el factor humano para valorar si la información a la que conducen es relevante.

En algunos países, es posible utilizar los registros de la bibliografía nacional sin cargo alguno y descargarlos en el catálogo propio. En otros, este servicio se cobra o no existe. Algunos países escandinavos han creado agencias -cuya propiedad corresponde conjuntamente a los municipios y al Estado- que se encargan de realizar anotaciones útiles para las bibliotecas en los datos bibliográficos nacionales, incorporando así servicios de valor añadido en los registros. Estos servicios podrían desarrollarse a fin de suministrar y mantener la información conexa publicada en Internet.

La tendencia general que se observa en el proceso de sustitución de los catálogos impresos por los catálogos en línea podría describirse como una evolución hacia la convergencia digitalizada. Muchos países eliminaron los catálogos a base de tarjetas a finales de la década de 1980 y los reemplazaron por catálogos en línea normalmente basados en un paquete comercial de software de gestión bibliotecaria y en un servidor Unix administrado por la propia biblioteca. Al principio, el acceso al catálogo era exclusivo desde terminales. Más tarde, algunos sistemas incorporaron una arquitectura cliente-servidor y muchas bibliotecas han ido sustituyendo gradualmente los antiguos terminales por ordenadores personales. Pero desde la eclosión de Internet, el acceso se basa cada vez más en el protocolo Internet y el navegador se ha convertido en la interfaz de búsqueda estándar. Para las bibliotecas, la modificación del catálogo estaba ligada a la automatización de varias rutinas administrativas relacionadas con la compra, el control de la circulación, la reserva de materiales y las reclamaciones. Se introdujeron servicios para facilitar y racionalizar las tareas rutinarias relacionadas con el catálogo automatizado. A mediados de la década de 1990 apareció la primera generación de máquinas automáticas de préstamo para el público y, a pesar de algunos problemas iniciales, han demostrado ser de gran utilidad porque liberan al personal bibliotecario de tareas manuales internas. En los últimos años, las grandes bibliotecas también han ido incorporando sistemas robotizados de entrega automática provistos de mecanismos de clasificación.

Aspectos económicos

Las horas de trabajo del personal son el elemento crucial de coste. Si el sistema de gestión bibliotecaria no admite registros de formato interactivo, el paso a una versión que sí los admita también ocasionará costes considerables.

Aspectos a considerar

Cuando la biblioteca se plantea enlazar los registros del catálogo con recursos de Internet, como reseñas bibliográficas, surge la cuestión de los derechos de autor. No hay ningún problema si los recursos se publican y se distribuyen normalmente a través de la WEB. Los problemas pueden aparecer si la biblioteca decide, por ejemplo, escanear reseñas y artículos publicados en papel y colgarlos en la WEB para que sea posible acceder a ellos desde un enlace insertado en el catálogo.

Si no se desarrollan herramientas adecuadas para administrar los enlaces del catálogo interactivo en los próximos años, la viabilidad de este tipo de catálogos será incierta. El coste de esta tarea en horas-hombre será inasumible y parece probable que surjan otras formas de combinar metadatos con información de texto.

Ejemplos

Integración en un OPAC de información adicional publicada en Internet relativa al autor, título o materia:

La biblioteca Lane Memorial Library, de EE.UU., incorpora en su OPAC enlaces a las reseñas bibliográficas publicadas en amazon.com.

<http://www2.hampton.lib.nh.us>

Varias bibliotecas incorporan enlaces a materiales útiles en los registros de su catálogo (MARC-field 856). Norköping (Suecia) y Aarhus (Dinamarca) son algunos ejemplos.

En Aarhus, el OPAC permite encontrar libros en papel y en Internet [9].

Integración de CD-ROM

Normal en bibliotecas francesas, como la BPI (Bibliothèque Publique d'Information) del Centro Pompidou. <http://www.bpi.fr>

En la Biblioteca Pública de Fresnes, el catálogo integrado combina la búsqueda en los registros bibliográficos con la búsqueda en Internet y en una red de CD-ROM. También incluye enlaces de Internet para usuarios remotos, mientras que el acceso a CD-ROM sólo es posible desde los terminales instalados en la propia biblioteca.

<http://www.mairie-fresnes.fr/scripts/opsys.pl?MODULE=3W9900>

Pedidos en línea

En Aarhus (Dinamarca), es posible -al igual que en muchas otras bibliotecas- solicitar y reservar materiales que figuran en el catálogo de Internet. Este ejemplo se refiere al registro, donde el hipervínculo "reserver materiale" situado al pie de la página permite al usuario registrado realizar un pedido del material en cuestión. Por razones de seguridad, el procedimiento de

pedido está protegido con un código secreto. El sistema bibliotecario de Aarhus consta de una biblioteca central y diecinueve sucursales. El material solicitado se envía a la biblioteca elegida por el usuario.

http://maxine.aakb.bib.dk/htbin/WWW_dan/full.sh?base=n-a&fn=22861999

2.2.3 SERVICIOS DE AVISO

Una parte cada vez mayor de la población accede a Internet desde su domicilio o desde su puesto de trabajo. Ello ha dado lugar a una demanda de servicios bibliotecarios de aviso. Una forma de prestar estos servicios puede consistir en utilizar el correo electrónico para avisar al usuario de que ya puede recoger el libro que ha reservado o de que ya ha vencido un préstamo, u otros casos similares. La clave de este tipo de servicios consiste en hacerlos funcionar sin sobrecargar los recursos disponibles. Para ello, es fundamental automatizar el proceso todo lo posible; por ejemplo, utilizando el sistema automatizado de gestión bibliotecaria para generar la información necesaria.

Finalidad

Lograr que la comunicación con el usuario sea más rápida y sencilla y que consuma menos recursos.

Requisitos

Instalar un sistema de automatización de la biblioteca que incluya el software de aviso o incorporar este tipo de software en el sistema existente.

Aspectos económicos

La adquisición o programación del software necesario genera costes, pero en muchos casos estos se ven compensados por la racionalización que dicho software permite en términos de gestión de personal y comunicación, incluso a corto plazo. Por supuesto, esto depende del grado de penetración de Internet entre la población usuaria.

Ejemplos

Aviso por correo electrónico de que el material solicitado está ya disponible en las bibliotecas de Auckland City.

Aviso por correo electrónico de los nuevos libros en catálogo, de acuerdo con las áreas temáticas de interés para los usuarios, y enviado automáticamente por el sistema de gestión de las bibliotecas municipales de Aarhus. Este servicio requiere contraseña.

<http://bogliste.bib.aarhus.dk:8080/servlet/HttpNotifier>

2.2.4 SMS, WAP Y OTROS SERVICIOS BASADOS EN EQUIPOS MÓVILES

Aunque los servicios basados en la telefonía móvil pueden parecer un poco alejados de las actividades tradicionales de las bibliotecas, apenas cabe duda de que las conexiones a Internet desde equipos móviles se convertirán en una forma de comunicación muy importante en los próximos años. La rápida penetración del teléfono móvil, junto con las nuevas aplicaciones que permiten conectarse a Internet, representa un formidable potencial para el desarrollo de servicios. Algunos sistemas de gestión bibliotecaria ya incluyen la posibilidad de enviar mensajes de correo a los usuarios para informarles de que pueden recoger un libro reservado o de que ha vencido un préstamo. En muchos casos, estos mensajes se convierten al formato SMS [10] en el teléfono móvil del usuario. El uso de mensajes SMS está muy extendido entre los jóvenes y adolescentes en especial.

Es importante que las bibliotecas desarrollen servicios basados en el estándar WAP [11] o similares, porque es muy probable que dentro de pocos años sea importante el número de usuarios de bibliotecas que se conecten a Internet a través de pequeños aparatos portátiles como el teléfono WAP. Este es un teléfono móvil provisto de un navegador y una pantalla parecida a la de un ordenador. En estos momentos, la penetración de este mercado es escasa, pero es previsible que aumente de forma radical. Los servicios en cuestión serán en parte los mismos que resultan interesantes como servicios "normales" accesibles a través de Internet, pero también se incorporarán otros nuevos, basados en las conexiones de corta duración y en el suministro de información "condensada". Un protocolo competidor del WAP será el I-Mode [12], que ya se ha hecho con una buena parte del mercado japonés de telefonía móvil y comienza a introducirse también en los mercados norteamericano y europeo. Con la introducción de las tecnologías GPRS y UMTS [13], todo el mundo podrá estar permanentemente conectado a Internet, a las intranets o a la red WAP desde su teléfono móvil. La transmisión de mensajes de correo electrónico o archivos es inmediata y ya no se cobra por tiempo de conexión, sino por las cantidades de datos que se transmiten. La introducción de esta tecnología en los países escandinavos está prevista para otoño de 2000 [14]. El reto para las bibliotecas públicas será desarrollar nuevos servicios basados en la telefonía móvil.

Ejemplos: Una de las primeras bibliotecas (si no la primera) en ofrecer acceso a su catálogo a través del protocolo WAP ha sido la austriaca Wiener Stadt- und Landesbibliothek.
<http://wap.wstlb.at>

2.3 RECURSOS ELECTRÓNICOS - COLECCIONES Y CONEXIONES

La función principal de la biblioteca consiste en localizar, evaluar, seleccionar, organizar, exponer y suministrar información al usuario en cualquier forma en que esté almacenada. Desde

luego, esta función se aplica igualmente a la información en formato digital distribuida a través de la WEB.

2.3.1 ACCESO A INTERNET

El suministro a los ciudadanos de un acceso general a Internet, constituye una de las principales actividades de todas las bibliotecas públicas. La importancia de esta actividad ha sido destacada en las políticas informativas o bibliotecarias de varios países desde comienzos y mediados de los años noventa [15]. El grado de acceso a Internet que las bibliotecas públicas ofrecen a los usuarios varía de un país a otro. Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Inglaterra y los países escandinavos son líderes en este ámbito.

2.3.2 REVISTAS ELECTRÓNICAS Y PERIÓDICOS ELECTRÓNICOS (BAJO LICENCIA)

Revistas electrónicas producidas por editoriales externas a las bibliotecas. Varias bibliotecas se suscriben (es decir, pagan una cuota) a diversas revistas electrónicas, distribuidas a menudo por proveedores como EBSCO y otros. En este sentido, la suscripción a revistas electrónicas puede compararse con las suscripciones a otras colecciones que las bibliotecas ofrecen a sus clientes. Algunas de estas revistas electrónicas sólo están disponibles, debido a las restricciones contempladas en los contratos de licencia, en los locales físicos de las bibliotecas (licencia de campus), mientras que otras pueden distribuirse a varios usuarios domésticos, generalmente en el marco de una organización o de una zona geográfica limitada.

En Internet existen numerosas revistas electrónicas gratuitas. Por supuesto, estas revistas pueden reunirse en una colección de enlaces. El valor añadido de la biblioteca consistirá, a corto plazo, en presentar al usuario una serie de revistas electrónicas sobre diversos temas. La biblioteca podría anotar los enlaces para facilitar el acceso. Esta anotación podría realizarse en una red de bibliotecas. Algunos usuarios prefieren buscar las revistas por sí mismos, pero numerosos usuarios estarían interesados en una especie de servicio de "filtro".

Finalidad

Desarrollar y ampliar los servicios principales de la biblioteca pública en Internet.

Requisitos

Servicio de Internet basado en un servidor propio o externo. Acuerdos con proveedores. Personal para seleccionar y anotar los enlaces, preferentemente en red con otras instituciones.

Aspectos a considerar

El riesgo estriba sobre todo en dedicar demasiada energía de la organización a desarrollar servicios que realmente no añaden valor a las revistas recopiladas, por ejemplo empleando

personal para realizar anotaciones de baja calidad que no ayudan a los usuarios. Otro escollo es la suscripción a varias colecciones de revistas electrónicas de distintos proveedores. Por una parte, esto puede ser necesario para cubrir una serie de intereses de los usuarios a un coste razonable, pero por otra es probable que exista una amplia coincidencia de títulos. Puede negociarse una composición distinta de los paquetes adquiridos, incluso si los proveedores no suelen permitir tal flexibilidad.

Ejemplos

Numerosas bibliotecas públicas ofrecen acceso a periódicos y revistas electrónicas a través de su sitio en la WEB.

La Biblioteca Pública de Skokie ofrece acceso a revistas electrónicas.

<http://www.skokie.lib.il.us/remote/index.html>

La Biblioteca Pública del Condado de Saint Joseph ofrece acceso a las revistas electrónicas de EBSCOhost.

<http://www.sjcpl.lib.in.us/homepage/ebscohost.html>

La Biblioteca Municipal de Helsinki tiene un sitio en la Web que presenta diarios y revistas, inclusive periódicos electrónicos.

<http://libpress.lib.hel.fi/new/search/index.asp>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus ofrecen una biblioteca de revistas electrónicas con publicaciones danesas e internacionales.

<http://www.aakb.dk/amt/elektroniske/>

2.3.3 REVISTAS ELECTRÓNICAS, BOLETINES Y OTROS SERVICIOS POR SUSCRIPCIÓN (PUBLICADOS POR LA BIBLIOTECA)

Las revistas electrónicas, boletines y otros servicios de suscripción producidos por la propia biblioteca son más que nada una continuación de la publicación de los boletines y revistas impresos que han constituido una actividad relativamente común en las grandes bibliotecas públicas. Normalmente, estas revistas han sido producidas para la promoción general de la biblioteca y publican anuncios sobre actos relacionados con ella. Las revistas electrónicas suelen basarse en la denominada "tecnología de empuje", pues son "empujadas" hacia los suscriptores mediante avisos por correo electrónico [16].

La aceptación de dichas actividades por parte de la dirección de la biblioteca dependerá mucho de las competencias y posibilidades con que cuente el personal. Lógicamente, el factor primordial que debe evaluarse en un principio es si la penetración del acceso a Internet

en la localidad ha alcanzado un nivel tal que el esfuerzo valga la pena. Una oferta especial que se encuentra en algunas bibliotecas consiste en libros electrónicos o clubes de lectores.

Finalidad

Promoción general de la biblioteca o de determinadas actividades y actos relacionados con ella.

Requisitos

Servicio de Internet basado en un servidor propio o externo. Personal o voluntarios para editar y suministrar textos y artículos.

Aspectos a considerar

La zona gris entre los servicios de información comerciales y públicos es objeto de una auténtica batalla a causa del desarrollo de la tecnología de la información, al igual que las funciones que desempeñan los agentes de la economía de la información o del conocimiento. Algunos consideran que las revistas electrónicas, como las mencionadas anteriormente, deben estar integradas (por ley o por tradición) a las actividades básicas definidas de las bibliotecas públicas, siempre que las bibliotecas sean capaces de mantener su legitimidad a largo plazo. Otros señalan que es sumamente importante que las bibliotecas públicas cuestionen las funciones tradicionales asignadas a los autores, editores, distribuidores e instituciones no comerciales, como las propias bibliotecas. La importancia de este cuestionamiento se debe a las formas totalmente diferentes en que se financiará, producirá y distribuirá el conocimiento en el futuro. En vista de esta evolución, las bibliotecas deberán desarrollar sus funciones tradicionales y, al mismo tiempo, explorar otras nuevas.

Un obstáculo muy frecuente de la transformación de un boletín o revista impreso en otro de formato electrónico es la falta de conocimientos sobre las características de los distintos medios. Con la nueva tecnología resulta muy fácil transformar texto digital en formato HTML y presentarlo en páginas WEB. Pero la lectura de textos largos en pantalla no resulta demasiado cómoda. Por ello, es necesario centrarse en la condensación y presentación de la información si se desea ofrecerla en Internet como algo más que un mero fichero para descargar e imprimir.

Ejemplos

Croydon Libraries News es una revista electrónica que promociona las múltiples actividades de una excelente biblioteca pública británica.

<http://www.croydon.gov.uk/cr-libnews6.htm>

Bogweb (Web de libros) es una revista electrónica que promociona el placer de leer buena literatura. Permite al usuario externo leer noticias sobre literatura, consejos y trucos, las

celebridades elegidas por los lectores, consejos del bibliotecario y otras muchas informaciones de gran valor añadido sobre libros y literatura. Esta revista, producida por los bibliotecarios de las Bibliotecas Municipales de Aarhus, en Dinamarca, aparece mensualmente con un aviso por correo electrónico y a ella están suscritos los usuarios de la biblioteca. Actualmente cuenta con más de 12.000 suscriptores en toda Dinamarca.

<http://www.bogweb.dk>

Bibnyt (Noticias de la biblioteca) es un ejemplo de un boletín distribuido por suscripción sobre actos relacionados con la biblioteca, publicado por la biblioteca central de Aarhus. Al igual que "Bogweb", se anuncia por correo electrónico con titulares interactivos que conducen a la información ampliada en la última edición de la página WEB de la revista.

<http://www.aakb.bib.dk/hb/bibnyt>

BookBrowser es un sitio WEB norteamericano dedicado a la lectura. Su oferta está muy diversificada y contiene listas de obras de ficción, reseñas de libros, títulos de próxima aparición, información sobre autores y muchas cosas más. Los bibliotecarios se encargan de su mantenimiento e incluye un forum *chat* por suscripción.

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

El sistema de la Biblioteca del Condado de Pascoe en Florida ofrece un Club del Libro gratuito en línea a través del que se distribuyen capítulos de libros de éxito mediante el correo electrónico.

<http://www.chapteraday.com/library/pasco>

La Biblioteca Municipal de Colonia ofrece un boletín distribuido por suscripción con información sobre las nuevas ofertas de la biblioteca. <http://www.stbib-koeln.de/newsletter.htm>

2.3.4 TEXTOS Y LIBROS ELECTRÓNICOS (BAJO LICENCIA)

Recientemente se ha establecido la primera versión de un formato común para los libros electrónicos [17]. Todavía son contadas las bibliotecas públicas que dan acceso a libros electrónicos en este formato, pero sin duda esto cambiará notablemente. Este formato requiere un lector de libros electrónicos, un dispositivo electrónico portátil que se parece a un libro tradicional (por ejemplo, Soft-book o Rocket,). Los libros electrónicos independientes de dispositivos suelen basarse en la WEB, pero también se han publicado en formato CD-ROM, DVD u otros. Uno de los principales distribuidores de libros electrónicos que no requieren un dispositivo especial es netLibrary.

Algunos nuevos programas de software que se pueden descargar de la red -como Glassbook Reader, disponible en bn.com o Microsoft Reader 1.5 [18]- permiten al usuario leer libros

electrónicos con alta resolución en ordenadores portátiles o personales, y son gratuitos. Este software transforma automáticamente los libros o textos en formato HTML o PDF descargados de la red en formato de libro electrónico (e-book), permitiendo así al usuario utilizar funciones de búsqueda y marcado de páginas, ampliación, hacer anotaciones, subrayar y crear una biblioteca personal de libros electrónicos.

Un desarrollo futuro podría ser la "tinta electrónica", un nuevo producto desarrollado por el famoso MediaLab del MIT. La tinta electrónica permite combinar las ventajas del libro tradicional con las del electrónico. Un libro con tinta electrónica podrá seguir teniendo páginas de papel (o de plástico u otros materiales). Podrá contener hasta 10.000 títulos. Cuando se desea cambiar de título se activa el dispositivo electrónico y el texto cambia. El nuevo texto quedará visible sin necesidad de consumir energía hasta que se desee realizar otro cambio.

Las bibliotecas públicas podrían adquirir derechos sobre determinados libros electrónicos, almacenarlos en un servidor y permitir que el público los descargue gratuitamente. El formato e-book puede resultar interesante para las bibliotecas, una vez que la penetración en el mercado de los dispositivos de lectura haya alcanzado un nivel razonable (quizá entre el 10 y el 15% de los hogares), para divulgar información que el mercado no considere comercialmente interesante. Podría tratarse, por ejemplo, de publicaciones históricas de interés local o destinadas a fomentar debates iniciados por personas o grupos no comerciales de la localidad.

Una vez más, el principal interés de la biblioteca radicará en añadir valor a la información. En el caso de los libros electrónicos, este valor añadido podría adoptar la forma de recopilaciones de textos electrónicos sobre un mismo tema, así como ofrecer portales individualizados de acceso a textos electrónicos para usuarios con intereses específicos determinados.

Finalidad

Desarrollar la biblioteca pública y ampliar los servicios principales de ésta en Internet.

Requisitos

Un servicio de Internet basado en un servidor propio con los textos pertinentes. Acuerdos con proveedores. Personal para seleccionar y anotar los enlaces, preferentemente en red con otras instituciones.

Aspectos a considerar

Puede suponer un excesivo esfuerzo de la organización para localizar y obtener los derechos para prestar este servicio a los usuarios de la biblioteca.

Ejemplos

La Biblioteca Pública del Condado de Charlotte y Mecklenburg presta un servicio bien estructurado de libros electrónicos de Rocket.

<http://www.plcmc.lib.nc.us/rocketebook/default.htm>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus han desarrollado un sitio WEB denominado "e-tekst" (biblioteca electrónica) y prestan al público lectores de libros electrónicos Rocket.

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

El programa europeo "Gutenberg" ofrece textos electrónicos de carácter literario sin cargo, generalmente material del siglo XIX y anterior.

<http://gutenberg2000.de/>

Un gran sitio WEB no comercial de libros electrónicos denominado "The Electronic Literature Directory" es una fuente de información para lectores y autores de textos digitales. Ofrece una base de datos de listas de obras electrónicas, sus autores y editoriales. Las entradas descritas abarcan la poesía, ficción, teatro y ensayo que utilizan significativamente las técnicas o avances electrónicos.

<http://directory.eliterature.org/>

Otra colección no comercial de textos digitales en línea se encuentra en Internet Public Library: <http://www.ipl.org/reading/books/>

Uno de los principales proveedores de libros electrónicos es NetLibrary. Varias bibliotecas norteamericanas colaboran con NetLibrary. Este servicio incluye una sección de libros electrónicos gratuitos.

http://www.netlibrary.com/free_reading_room.asp

Una de las bibliotecas que colabora con NetLibrary es la Biblioteca Pública de Seattle. Esta biblioteca tiene acceso a 1.500 títulos de NetLibrary en régimen de prueba. Los libros electrónicos contienen el texto completo, en ellos pueden realizarse búsquedas y son accesibles a través de cualquier navegador WEB. Para descargar los títulos encontrados es preciso tener abierta una cuenta.

<http://www.spl.org/catalog/ebooks.html>

Otro portal comercial de libros electrónicos está relacionado con Rocket eBook de NuvoMedia que contiene una gran cantidad de información general sobre libros electrónicos y edición electrónica.

<http://www.knowbetter.com>

2.3.5 TEXTOS Y LIBROS ELECTRÓNICOS (PUBLICADOS POR LA BIBLIOTECA)

Los formatos e-book y Glassbook facilitarán en gran medida que cualquier texto de cierta coherencia y longitud se considere un libro electrónico. Esto permite que la biblioteca tenga al menos dos opciones. Una es publicar textos largos a modo de promoción y publicidad para la biblioteca. Y la otra, mucho más interesante, consiste en publicar libros electrónicos no sujetos a derechos de autor, como materiales antiguos de dimensión histórica o materiales de actualidad carentes de interés comercial, pero que puedan ser importantes para la sociedad local como declaración y expresión democrática.

Finalidad

Desarrollar y ampliar los servicios principales de las bibliotecas públicas en Internet.

Requisitos

Un servicio de Internet basado en un servidor propio con los textos correspondientes. Acuerdos con proveedores.

Aspectos a considerar

Puede suponer un excesivo esfuerzo de la organización con objeto de generar recursos para prestar este servicio a los usuarios de la biblioteca.

2.3.6 GUÍAS TEMÁTICAS

Uno de los principales servicios de valor añadido prestados por la biblioteca del futuro será la organización de guías temáticas de recursos basados en Internet. Estas guías pueden diseñarse en colaboración con los usuarios. Quizá sean una forma viable de cooperar, por ejemplo, con los profesores de secundaria para crear una guía temática de recursos para las clases de historia o matemáticas de las escuelas de la localidad. Las guías y los portales podrían ampliarse mediante información de valor añadido, como clasificación, comentarios y notas que facilitarían el uso del servicio.

Una de las tareas de la biblioteca de cara a la creación de guías temáticas para centros de enseñanza podría consistir en ayudar a negociar licencias razonables para material educativo basado en la WEB. Otra podría ser la de ofrecer la infraestructura idónea para albergar dichas guías temáticas, por ejemplo prestando capacidad del servidor y apoyo técnico.

Numerosas bibliotecas públicas ya ofrecen este servicio a sus principales grupos de usuarios, los jóvenes estudiantes, con guías temáticas para la redacción de proyectos y solución de problemas.

Finalidad

Facilitar el acceso del público a la información sobre temas determinados.

Requisitos

Servicio de Internet basado en un servidor propio o externo. Personal para encontrar y evaluar el material pertinente en la WEB. Estrecha colaboración con los recursos de la comunidad, como por ejemplo instituciones y personas que poseen información de interés.

Aspectos a considerar

Existe el riesgo de dedicar demasiados recursos a la creación del servicio, averiguar si ya existe un servicio similar que pueda utilizarse.

Ejemplos

La Biblioteca Pública de Silkeborg en Dinamarca ha creado una guía temática general denominada "Mimers Broend" (El pozo de Mimer - Mimer era un gigante que custodiaba el pozo de la sabiduría en la antigua mitología nórdica).

http://www.silkeborg.bib.dk/netbib/afdbib/voksenudlaen/Top_100/

La Biblioteca Pública de Reedwood City ha establecido enlaces en Internet para niños y padres de familia.

<http://www.ci.redwood-city.ca.us/library/schaberg/kids.html>

La Biblioteca Regional de Halifax en Canadá elabora periódicamente listas de recursos de materiales basados en Internet sobre diversos temas.

<http://www.chebucto.ns.ca/Libraries/HCRL/list.html>

La Biblioteca Pública de San Antonio ofrece un sitio WEB bien desarrollado que se centra en las obras de ficción. <http://www.sat.lib.tx.us/Fiction/fictionindex.htm>

La Biblioteca Pública de Stuttgart tiene una guía temática denominada "Internet nach Themen" (Internet por temas)

<http://www.s.shuttle.de/buecherei/>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus tienen una guía de enlaces locales clasificada por temas.

<http://www.aakb.bib.dk/springbraet/Aarhus/>

2.3.7 REDES DE CIUDADANOS

Una excelente oportunidad para las bibliotecas de desempeñar una labor importante consiste en crear nuevas redes de información locales o participar en las ya existentes. La creación

de redes basadas en el conocimiento es una de las principales funciones de las bibliotecas públicas e incrementa considerablemente su legitimidad.

Finalidad

Facilitar el acceso del público a la información sobre temas determinados.

Requisitos

Servicio de Internet basado en un servidor propio o externo. Personal para encontrar y evaluar material de interés en la WEB. Estrecha cooperación con los recursos de la comunidad.

Aspectos a considerar

Hay riesgo de dedicar demasiados recursos a la creación del servicio; averiguar si ya existe un servicio similar que pueda utilizarse.

Ejemplo

La Asociación de Bibliotecas de Wilton, Estados Unidos, ofrece un sitio WEB especial de información para personas de la tercera edad denominado "Senior Center". En él se pueden encontrar recursos especialmente concebidos para las necesidades de la tercera edad de Wilton y las poblaciones adyacentes. <http://www.wiltonlibrary.org/senior/>

2.3.8 EXPOSICIONES ELECTRÓNICAS

Las bibliotecas públicas reciben a menudo solicitudes de publicaciones y revistas cuya reedición no presenta interés comercial para las editoriales. En tales casos podría ser una buena idea llegar a un acuerdo con los titulares de los derechos de edición para su digitalización. En Dinamarca existen ejemplos de cooperación entre los propietarios del copyright y las bibliotecas para la digitalización de números antiguos de una conocida revista de automóviles. El resultado de la digitalización está disponible en Internet.

La digitalización también ofrece la oportunidad de crear un servicio para los usuarios de la biblioteca con problemas visuales o disléxicos. La combinación del escaneado de textos y programas de generación de voz constituye la piedra angular de un servicio que ya existe en diversas bibliotecas que atienden a estos dos grupos de usuarios. De este modo, los usuarios pueden escanear y leer textos impresos y, en algunos casos, incluso cartas manuscritas.

Normalmente, la digitalización es un requisito previo para organizar exposiciones electrónicas como las que se mencionan a continuación. En general, son las bibliotecas universitarias y nacionales las que poseen los materiales interesantes y es posible (en términos de derechos de autor) digitalizarlos. Las bibliotecas públicas pocas veces tienen acceso a materiales que podrían ser interesantes en este contexto. Una excepción son las colecciones de imágenes de

interés local. Estas colecciones de imágenes de contenido histórico local permitirían a las bibliotecas públicas crear una presentación virtual y son fáciles de publicar en la WEB.

Ejemplos

El Centro de Digitalización de Imágenes de las Bibliotecas del Norte de California es un proyecto financiado por la LSTA (Library Services and Technology Act) gestionado por el Sistema de Bibliotecas de Mountain Valley, de Sacramento, California. Su propósito es permitir a las bibliotecas regionales acceder a una digitalización de calidad y desarrollar normas útiles y coherentes para la digitalización y para la grabación de datos recuperables que permitan acceder a las imágenes obtenidas.

<http://bancroft.library.ca.gov/diglib/>

En las bibliotecas públicas de Estados Unidos son muy comunes las exposiciones electrónicas de imágenes y obras de arte, sobre todo de interés histórico local.

La Biblioteca Pública de Los Ángeles tiene una galería virtual con varias exposiciones. (<http://catalog.lapl.org/gallery.html>).

La Biblioteca Pública de Cleveland presenta sus exposiciones en la sala de exposiciones virtuales. <http://www.cpl.org/ExhibitHall.asp?FormMode=Exhibit&ID=1>

La Biblioteca Pública de Denver ofrece una colección de unas 65.000 fotografías digitalizadas que documentan la historia de Colorado y el "Oeste americano". <http://gowest.coalliance.org>

La Biblioteca Pública de Nueva York da acceso a varias grandes colecciones y exposiciones temáticas de imágenes organizadas con una estructura de base de datos, en las que pueden realizarse búsquedas. <http://digital.nypl.org/stereoviews/browse.html>.

Algunas bibliotecas francesas muestran ejemplos o extractos de manuscritos medievales digitalizados, accesibles en la WEB del Patrimoine des Bibliothèques. (web.culture.fr/culture/pbf/biblioth.htm).

Asimismo, la Stadt- und Landesbibliothek de Viena tiene ejemplos en su sitio WEB. <http://www.wstlb.at/>

En Noruega, la Biblioteca Pública de Bærum posee una colección de unas 10.000 fotografías. <http://www.barum.folkebibl.no>

La Internet Library of Early Journals, una biblioteca digital de periódicos de los siglos XVIII y XIX, es uno de los numerosos proyectos amparados por English Elib.

<http://www.bodley.ox.ac.uk/ilej/>

Las Bibliotecas de West Lothian tienen una pequeña colección disponible en <http://www.wlonline.org/main/frames~1~34~0.htm>

2.3.9 BASES DE DATOS E ÍNDICES EN LA WEB (BAJO LICENCIA)

Las bases de datos son los servicios en línea más extendidos de las bibliotecas públicas. Desde comienzos de los años ochenta numerosas bibliotecas, en su mayoría de países occidentales, tienen acceso a bases de datos en línea. Estas bases de datos representan una forma muy estructurada de almacenar y recuperar grandes volúmenes de información y datos. Las bases de datos más comunes contienen descripciones o datos numéricos que suelen remitirse a fuentes impresas. La situación actual en las bibliotecas es que un número creciente de bases de datos son bases de texto completo, por ejemplo una colección de textos originales, música impresa o imágenes, desarrollo acorde con la digitalización generalizada de la información. El acceso a dichas bases de datos está en manos de los editores que ostentan la titularidad de los derechos de autor de los contenidos. Estos ofrecen a las bibliotecas (y a sus clientes) el derecho a utilizar esta información a cambio de una suscripción. La estructura empresarial de este sector comercial ha ido cambiando con los años y actualmente existe un menor número de empresas más grandes que, en ocasiones, detentan los derechos de numerosas bases de datos.

Ejemplos

La Biblioteca Pública del Condado de Charlotte y Mecklenburg, en Carolina del Norte, EE.UU., colabora con otras bibliotecas de este Estado para dar acceso a más de 50 bases de datos a través de la WEB. Para acceder a este servicio se requiere un carnet de la biblioteca. NC LIVE ofrece actualmente acceso en línea a artículos completos de más de 5.500 diarios, periódicos y revistas, dos enciclopedias y un índice de más de 10.000 títulos de publicaciones periódicas. <http://nclive.lib.ncsu.edu/cgi-bin/govalidate.pl?subject>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus facilitan el acceso a través de la WEB a 26 bases de datos de libre acceso -no se requiere inscripción- y a 17 bases de datos que requieren la previa inscripción. Este servicio es gratuito para el usuario final.

<http://www.aakb.dk/felles/online/baser/gratisbaser.htm>

<http://www.aakb.dk/felles/online/baser/password.htm>

Bases de datos de texto completo en la WEB

Un fenómeno relativamente reciente en la WEB son las bases de datos de texto completo que permiten acceder de forma gratuita, o a bajo coste, a artículos procedentes de fuentes

impresas. Estos servicios podrían ser los pioneros de una evolución prevista por los principales teóricos en el sentido de que la distribución gratuita de conocimientos es una característica de la sociedad del conocimiento y de que el precio del conocimiento tiende a cero.

Ejemplos

En FindArticles.com pueden realizarse búsquedas de artículos de más de 300 fuentes que se remontan hasta 1998 y visualizarlas gratuitamente.

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

En Northern Light se encuentra una colección más completa de publicaciones periódicas. Comprende unas 7.000 publicaciones con artículos que se remontan hasta 1995. Este servicio es de pago. <http://www.northernlight.com/>

La Biblioteca Estatal de Dinamarca tiene un servicio denominado PLADS, "Public Library Article Database Service" (Servicio de base de datos de artículos para bibliotecas públicas) que permite a las bibliotecas públicas hacer búsquedas en amplias bases de datos de artículos y hacer pedidos de los mismos, todo ello gratuitamente. Estos artículos procedentes de revistas internacionales se suministran a las bibliotecas públicas (por fax, a causa de los derechos de autor). <http://plads.dtv.dk>

2.3.10 BASES DE DATOS E ÍNDICES EN LA WEB (ELABORADOS POR LA BIBLIOTECA)

Puesto que una de las principales actividades de las bibliotecas es la organización de la información, en muchas de ellas existe una tradición de elaboración de bases de datos. Por supuesto, la principal base de datos de la biblioteca es el catálogo de sus fondos, pero también son frecuentes otras bases de datos.

Bases de datos de temas locales

Muchos bibliotecarios solían tener su catálogo de fichas, propio o compartido, sobre preguntas frecuentes de difícil respuesta. Generalmente, las bases de datos sobre información local son creadas y mantenidas por los bibliotecarios. Ante el enorme crecimiento de los recursos electrónicos y la falta de herramientas de búsqueda suficientemente sofisticadas, la necesidad de un acceso estructurado a la información basada en la WEB resulta obvia.

Ejemplos

La Biblioteca Pública de Salem, Oregón, tiene una base de fotografías históricas. Su estructura permite a los usuarios un gran número de opciones de búsqueda, mucho mayor que la de las exposiciones electrónicas mencionadas anteriormente.

<http://www.open.org/~library/fotofind.html>

Censuses on the Net es una base de datos que contiene censos de la región de Aarhus en Dinamarca. La base fue creada y es mantenida por las Bibliotecas Municipales de Aarhus utilizando voluntarios para la ardua tarea de trasladar los datos procedentes de manuscritos antiguos al formato digital. Esta base de datos comprende más de 190.000 registros.

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

Bases de datos en red

Con las nuevas posibilidades de distribución de recursos e información de la WEB, es probable que la producción de información de valor añadido en estructuras de bases de datos se realice en colaboración entre bibliotecas. Esto es lo que ha sucedido en Estados Unidos, Inglaterra y los países escandinavos.

Ejemplos

Probablemente la más grande y avanzada es CORC "Cooperative Online Resource Catalogue" producida por OCLC [19]. CORC es un sistema de tecnología punta basado en la WEB que ayuda a las bibliotecas a ofrecer un acceso guiado a los recursos presentes en la WEB mediante herramientas novedosas y automatizadas, en régimen de cooperación entre bibliotecas. CORC brinda a los bibliotecarios herramientas automatizadas para la creación, selección, organización y mantenimiento de recursos basados en la WEB de forma cooperativa. Varios centenares de bibliotecas, tanto universitarias como públicas, participan en la creación de este servicio. <http://www.oclc.org/oclc/corc/index.htm>

En Dinamarca existe un servicio similar, aunque menos voluminoso, denominado BibHit, que tiene la estructura de una base de datos en la que los bibliotecarios de varias bibliotecas añaden metadatos (utilizando Dublin Core Standard, el formato MARC y la norma Z39.50) a los recursos de Internet, así como registros en los catálogos de las bibliotecas. Parte de los sitios y enlaces correspondientes se localizan utilizando una tecnología de recolección automatizada (programas que buscan enlaces relacionados con URL). Los metadatos en formato Dublin Core se añaden a las pertinentes páginas principales WEB actuales.

<http://www.bibhit.dk>

Otro índice norteamericano en red es The Librarian's Index to the Internet. Se trata de un directorio temático con anotaciones y posibilidades de búsqueda que contiene más de 6.400 recursos en Internet seleccionados y evaluados por 95 bibliotecarios californianos según su utilidad para los usuarios de las bibliotecas públicas. <http://lii.org/>

Folkebibliotekernes Netguide (Guía de bibliotecas públicas en red) es otro servicio danés en el que 90 bibliotecarios de 21 bibliotecas colaboran para crear un índice jerarquizado de páginas principales WEB de calidad, en un amplio abanico de temas. <http://www.fng.dk/>

En Finlandia existe un servicio similar al de Netguide de las Bibliotecas Públicas Danesas.
<http://linkkikirjasto.lib.hel.fi/>

En Dinamarca existe asimismo una red de contenido multicultural destinada a los refugiados e inmigrantes. Este servicio reúne recursos de información procedentes de todo el mundo y, entre otras cosas, contiene una serie de herramientas con fuentes y alfabetos de numerosos idiomas para su descarga electrónica. De su mantenimiento se encargan bibliotecarios de las bibliotecas locales en cooperación con la Biblioteca Estatal y Universitaria de Aarhus. La iniciativa partió de las Bibliotecas Municipales de Aarhus. El índice de enlaces globales es muy utilizado por las minorías étnicas residentes en Dinamarca.
<http://www.finno.dk/verden/home.htm>

En Finlandia, la Biblioteca Municipal de Helsinki ofrece un servicio muy similar denominado "The Multicultural Library".
<http://www.lib.hel.fi/mcl/>

El Ministerio de Cultura danés acaba de inaugurar un interesante servicio de bibliotecas, "Bibliotek.dk". Se trata de una red basada en Internet en la que cualquier ciudadano puede buscar o pedir cualquier libro presente en las bibliotecas universitarias y públicas del país, el cual se remite a la biblioteca pública más próxima para su entrega. Este servicio se apoya en una base de datos común que contiene registros de todos los libros y demás materiales de las bibliotecas universitarias y públicas de Dinamarca. Bibliotek.dk se ampliará mediante otros servicios en red y se convertirá en un portal.
<http://www.bibliotek.dk/>

La base de datos de servicios comunitarios de Halton es fruto de la colaboración de cuatro servicios locales de información canadienses administrados por bibliotecas públicas. Esta base de datos contiene información sobre todo tipo de organizaciones establecidas en su zona de cobertura.
<http://www.halinet.on.ca/hcd/SQL/start.asp>

Para niños

Link Larder es una base de datos sueca con fines educativos y está destinada a ser un instrumento pedagógico para alumnos, especialmente los de 10 a 15 años de edad, que buscan información útil en Internet. Link Larder está formado por recursos de información presentes en Internet, estructurados por temas y evaluados según su calidad. El mantenimiento de esta base de datos es tarea de bibliotecarios y profesores. Link Larder es parte de la Red Escolar sueca y fue encargada por la Agencia Nacional de Educación, con cuyo apoyo sigue contando.
<http://lankskafferiet.skolverket.se/>

Las bibliotecas Municipales de Aarhus han desarrollado, por encargo del ayuntamiento, un sitio WEB compuesto por numerosas páginas principales con estructura de base datos. Se denomina "Brainz" y no es una "biblioteca de orientación" como la mayoría de páginas principales WEB de bibliotecas para niños. La información que contiene se basa en una red establecida entre instituciones que trabajan con niños y los propios niños.

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

2.3.11 PORTALES

Los portales generales de las bibliotecas podrían considerarse una puerta de entrada a la información general de la biblioteca en la WEB. Desde este punto de vista habría que ubicarlas en la misma tipología que las *Páginas principales* y *Páginas principales plus* en la WEB. Sin embargo, los portales también pueden ser considerados una especie de guías temáticas más amplias y especializadas. En este sentido, están más cerca del contenido de la información, por lo que habría que clasificarlos en la tipología correspondiente a colecciones y conexiones. Por supuesto, cada portal de acceso a recursos Internet para usuarios de bibliotecas deberá ofrecer buenas posibilidades para que los usuarios lo individualicen por sí mismos [20].

Finalidad

Facilitar el acceso del público a una mayor información sobre diversos temas.

Requisitos

Servicio de Internet basado en un servidor propio o externo. Personal para encontrar y evaluar el material pertinente en la WEB.

Aspectos a considerar

Hay riesgo de dedicar demasiados recursos para la creación del servicio; averiguar si ya existe un servicio similar que pueda utilizarse.

Ejemplos

LibraryPlace.com es un portal comercial norteamericano ofrecido por Informata.com que facilita servicios y productos destinados al sector bibliotecario.

<http://thelibraryplace.com/>

En el Reino Unido, Biblio Tech Review pretende informar y educar a todos aquellos que desean mantenerse al corriente de las novedades del sector de la automatización de bibliotecas. Este portal lo publica Biblio Tech Limited e incluye secciones fijas sobre nuevas tecnologías y normas con información actualizada sobre proveedores y exposiciones.

<http://www.biblio-tech.com>

Un sitio WEB algo similar, con sede en Estados Unidos, ofrece acceso a información sobre las páginas WEB de las bibliotecas, tendencias en materia de automatización, automatización del préstamo interbibliotecario, etc. Su mantenimiento corre a cargo de Marshall Breeding, el analista de tecnología de Jean y Alexander Heard, de la Universidad de Vanderbilt.
<http://staffweb.library.vanderbilt.edu/breeding/ltg.html>

En Finlandia existe un portal general relativo a las bibliotecas públicas, inaugurado en el otoño de 2000. Ofrece, por ejemplo, una sinopsis de todas las bibliotecas finlandesas con sitios WEB y OPAC en la WEB. Entre otras opciones, este portal permite crear un perfil propio de intereses. <http://www.kirjastot.fi/index.asp?languageid=2>

En Alemania, la Asociación de Bibliotecas tiene previsto crear un portal que incluya una base de datos en red denominada "Nanovib" (Nationale Netzwerkoffensive Virtuelle Bibliothek). Inauguración prevista en 2001.

2.3.12 SERVICIOS PERSONALIZADOS

La variedad de recursos de información en línea dentro de las bibliotecas públicas puede causar confusión entre los usuarios. Algunas soluciones, como la de crear directorios y guías, ya han sido descritos. Otro enfoque consiste en permitir que los usuarios creen sus propios sitios WEB o interfaces con la biblioteca. Hasta ahora han sido sobre todo las bibliotecas universitarias las que han creado dichos servicios, pero nada impide implementarlos en las bibliotecas públicas. Sin duda, la tendencia apunta a sitios WEB que permitan al usuario personalizar su acceso a los recursos, creando así una biblioteca digital personalizada.[21].

Ejemplos

La Biblioteca Pública del Condado de Charlotte y Mecklenburg ha creado "Brarydog", una interfaz creativa para acceder a los recursos de la biblioteca en Internet. La idea es crear una biblioteca personal y un acompañante en la WEB. Así, el sitio está diseñado para ofrecer al usuario un acceso fácil a los mejores recursos electrónicos y sitios encontrados en la WEB.
<http://www.brarydog.net/>

La Universidad del Estado de Carolina del Norte cuenta con el proyecto MyLibrary.
<http://my.lib.ncsu.edu>

MyLibrary en la Virginia Commonwealth University.
<http://www.library.vcu.edu/mylibrary/test.html>

La Virginia Commonwealth University también ofrece un sitio WEB con enlaces a otros proyectos Mylibrary. <http://www.library.vcu.edu/mylibrary/cil99.html>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus han desarrollado un prototipo de biblioteca virtual protegida con una contraseña que se encuentra en fase de prueba.

<http://aakb.dk/html/netscape.htm>

La Bibliotecas Públicas de Toronto han creado la pasarela "Career Bookmarks" para acceder a información sobre empleos y estudios como una interfaz especializada. El personal de la biblioteca utiliza sus conocimientos y experiencia para encontrar, seleccionar y organizar información con miras a desarrollar y mantener un sitio WEB que combina Internet y recursos bibliotecarios de forma bien organizada y coherente.

<http://careerbookmarks.tpl.toronto.on.ca/>

2.4 SERVICIOS DE REFERENCIA

Tradicionalmente, las bibliotecas ofrecen servicios con los que el público puede obtener respuestas a casi cualquier pregunta planteada, tanto en la propia biblioteca como por teléfono. Asimismo resulta relativamente común ofrecer dicho servicio directamente en la WEB, a través de formularios, sistemas de conferencia o correo electrónico. Algunas de las bibliotecas más avanzadas utilizan un sistema de conferencia como AOL Instant Messenger para realizar la comunicación entre el usuario y el servicio de referencia o consulta. Este sistema permite una comunicación más rápida que el correo electrónico.

Algunas bibliotecas colaboran en un entorno de red para responder a las preguntas por medio de los servicios denominados Stumpers-L [22], que se basan en la idea de grupos de noticias ubicados en Internet. Otras bibliotecas ofrecen este servicio de forma abierta a través de un enlace con su página principal en la WEB, donde la tecnología utilizada es un software de conferencia combinado en ocasiones con una base de datos para recopilar y presentar las preguntas a las que ya se ha contestado.

Finalidad

Desarrollar y ampliar los principales servicios de consulta de la biblioteca pública en Internet.

Requisitos

Un servicio de consulta tradicional eficaz con personal capacitado y competente.

Aspectos económicos

El personal es una vez más el componente crítico. Desde luego, las herramientas de consulta deben ser adecuadas en términos de acceso a las conexiones a las bases de datos y manuales pertinentes, pero el principal coste es el tiempo del personal.

Aspectos a considerar

Al establecer estos servicios, la biblioteca corre peligro de generar grandes expectativas entre el público. Las "limitaciones naturales" de los servicios de referencia de respuesta inmediata, en términos de desplazamiento a la biblioteca, superación de los límites naturales que implica dirigirse al bibliotecario y otros factores inhibitorios, han desaparecido con la velocidad de Internet. Para una sola biblioteca, la tarea de responder a un número creciente de preguntas puede resultar imposible. La organización que impulsa este servicio de referencia debe estar preparada para hacer frente a la presión extra generada por la facilidad de comunicación que provee Internet. También se planteará la cuestión de la financiación de dicho servicio. Algunos políticos europeos encontrarán extraño que el dinero de los contribuyentes se gaste en responder a preguntas de personas que no son residentes de la localidad, un efecto que podría derivarse del hecho de prestar el servicio en Internet. Por otra parte, dichos servicios se han prestado por teléfono durante años y normalmente han experimentado un nivel de actividad razonable. Por último, el servicio podría restringirse sólo a los usuarios inscritos y de pago, como sucede a menudo en Estados Unidos.

2.4.1 SERVICIOS DE RESPUESTA

Los servicios de consulta digital, o "Ask a", son servicios de pregunta y respuesta basados en Internet que conectan a los usuarios con expertos y especialistas en un tema. Los servicios de consulta digital utilizan Internet para conectar a una persona con otras que pueden responder a sus preguntas, contribuyendo así al desarrollo de capacidades. Estos servicios son muy útiles para recopilar información, darle valor añadido y distribuirla entre públicos especializados.

Ejemplos

La Biblioteca del Condado de Saint Louis ofrece un servicio de consulta a sus miembros.

http://www.slcl.lib.mo.us/reference/Ask_a_Question/index.html

En Finlandia, la Biblioteca Municipal de Helsinki ofrece el servicio "Ask a Librarian" como servicio nacional de referencia para el público.

<http://tietopalvelu.kirjastot.fi/>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus ofrecen un servicio de respuesta en Internet, en el que las preguntas y respuestas se almacenan en una base de datos y los clientes y bibliotecarios pueden "reciclarlas". <http://www.aakb.bib.dk/respons/>

Otro servicio de respuesta ofrecido por las Bibliotecas Municipales de Aarhus está conectado a un e-Port (puerto electrónico) de las Pequeñas y Medianas Empresas de la región. En él, las PYME pueden plantear preguntas relacionadas con el mundo de los negocios a través de un formulario. <http://www.eport.dk/eport/ekspert/index.htm>

Para niños

"Ask a children's librarian" de las Bibliotecas Municipales de Auckland, Nueva Zelanda, es un servicio atractivo y bien diseñado.

<http://www.akcity.govt.nz/library/kids/ask/index.html>

Servicio de correo electrónico para jóvenes en la Biblioteca del Condado de Pasco, Estados Unidos. power.pasco.lib.fl.us/carolanmail.html

2.4.2 SERVICIOS DE RESPUESTA EN COLABORACIÓN Y STUMPERS-L (REGIONALES, NACIONALES)

La labor de referencia es una de las actividades principales de las bibliotecas públicas que mejor se prestan a un método de producción en colaboración. Al establecer alianzas y asociaciones, las bibliotecas pueden especializarse en ámbitos limitados, añadiendo así valor y calidad al producto en su conjunto. Pueden dividirse entre ellas las horas de apertura de la ventanilla de consulta virtual con asistencia personalizada, utilizando así los recursos humanos de forma más eficaz.

Ejemplos

En Suecia, 14 bibliotecas trabajan conjuntamente en un servicio de Ask a:

<http://www.dds.se/bibl/fraga.htm>

Una servicio de respuestas en red de las bibliotecas danesas se denomina "Biblioteksvagten" y se puede acceder a él a través de todo tipo de canales de comunicación.

<http://www.biblioteksvagten.dk/sporgsmaal.asp>

"Stumpers-L" es un grupo de correo electrónico o conferencia en que bibliotecarios referencistas plantean preguntas para las que no han encontrado respuesta. Con una comunidad de más de 1.000 bibliotecarios y expertos de todo el mundo que comparten sus conocimientos y recursos, "Stumpers-L" se considera la ventanilla de consulta más grande y versátil del mundo. Es una buena fuente para preguntas repetitivas, en particular poemas, citas, leyendas urbanas, etc. "Stumpers-L" está dirigida por un estudiante de postgrado del programa de Ciencias de la Información y Bibliotecas de la Universidad Dominicana. <http://www.cuis.edu/~stumpers/>

Se ha creado un equivalente alemán de "Stumpers-L" para ayudar a los bibliotecarios referencistas. Este servicio se denomina "RABE" (Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen - Búsqueda e información en instituciones bibliotecarias) y se inició en 1998. Participa personal de las bibliotecas ZLB Berlín, StLB Dortmund, UB Dortmund, StB Wuppertal, StB Altena, UB Oldenburg, StB Colonia y HBZ-NRW.

<http://www.hbz-nrw.de/fortbildung/rabe/>

2.4.3 VENTANILLAS DE REFERENCIA VIRTUALES

Una ventanilla de referencia virtual es un sitio que orienta hacia todo tipo de herramientas e instrumentos de consulta. La estructura y contenido de estas ventanillas de consulta virtuales es más similar a los de las guías temáticas o portales que a los de los servicios de respuesta. A menudo incorporan un servicio de respuesta.

Ejemplos

Las Bibliotecas Públicas de Toronto tienen uno de los sitios WEB de referencia virtuales más desarrollados del mundo. Ofrece una gran ayuda interactiva combinada con la posibilidad de plantear preguntas en línea.

http://vrl.tpl.toronto.on.ca/internet/01net_f.html

En Estados Unidos, The Virtual Reference Desk (VRD) es un proyecto dedicado al avance de las referencias digitales. VRD está patrocinada por el Ministerio de Educación de Estados Unidos y cuenta con el apoyo de la Oficina de Política Científica y Tecnológica de la Casa Blanca. Entre otros, VRD ofrece un servicio de respuesta de preguntas en colaboración.

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

Uno de los servicios más completos es el servicio privado "refdesk.com", cuyos fines coinciden en gran parte con los valores e ideas de las bibliotecas públicas.

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

2.4.4 SITIOS EXPERTOS (NO ADMINISTRADOS POR LAS BIBLIOTECAS)

Han aparecido servicios de consulta basados en Internet que compiten con las bibliotecas. Se trata de los denominados "sitios expertos" [23] o "redes de conocimiento" en los que "personas reales" responden a las preguntas de los usuarios. Los sitios expertos son un fenómeno derivado de las redes establecidas al amparo de Internet. Generalmente, estos sitios WEB son ofrecidos por empresas privadas o por mero interés. Algunos de estos sitios WEB son impulsados por comunidades o grupos de interés de la sociedad civil, otros comportan un planteamiento más comercial. La idea consiste en conectar a las personas que tienen preguntas con las personas que tienen las respuestas (¡o que creen tenerlas!). Dichos sitios expertos pueden completar o competir con el servicio prestado por las bibliotecas. Por supuesto, existe el riesgo de respuestas dudosas, pero ¿no sucede lo mismo con las respuestas que facilitan las bibliotecas?

Ejemplos

He aquí algunos sitios expertos de Estados Unidos:

<http://www.webhelp.com/home.html>

<http://www1.askme.com/>

<http://www.keen.com/web/default.asp>

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

2.5 CONSEJOS Y RESEÑAS

2.5.1 ASESORAMIENTO BIBLIOTECARIO

Las bibliotecas públicas están adaptando algunos de los servicios asociados a los servicios normales de una biblioteca a Internet. Los servicios de asesoramiento bibliotecario son uno de ellos. Utilizando la experiencia de los bibliotecarios, combinada a veces con nuevas posibilidades tecnológicas, muchas bibliotecas han creado "Si usted quiere...., escoja...." con listas de autores recomendados. Dichos servicios van desde los chat y libros invitados a consejos de lectura, debates sobre libros, clubes de lectores y reseñas de libros realizadas por los propios lectores.

Finalidad

Crear servicios atractivos para el público y establecer conexiones y relaciones con los usuarios y no usuarios de la biblioteca. Asimismo, utilizar el servicio bibliotecario basado en Internet como complemento del servicio de la biblioteca física, mediante la participación de fuerzas de la "sociedad civil", por ejemplo, usuarios y amigos de la biblioteca.

Requisitos

Acceso a Internet a través de un servidor propio o externo. Buenas relaciones con el público a través de personal instruido. Edición de las contribuciones de los usuarios.

Ejemplos

La Biblioteca Pública de Brantford (Ontario) ha ubicado su servicio de asesoramiento en la WEB y ha añadido enlaces con los sitios WEB de los autores correspondientes.

<http://www.brantford.library.on.ca/authors.htm>

La lista de autores elaborada por la Biblioteca de Canterbury en Christchurch, Nueva Zelanda, es un ejemplo de extensión al WEB de los servicios de asesoramiento a los lectores.

<http://www.ccc.govt.nz/Library/IfYouLike/>

El Departamento de Bibliotecas y Patrimonio del Condado de Suffolk apoya las buenas lecturas.

http://www.suffolkcc.gov.uk/libraries_and_heritage/goodread.html

Una de las características de "Bookweb" de las Bibliotecas Municipales de Aarhus es un archivo de libros favoritos reseñados por los miembros del personal.

<http://www.bogweb.dk/Arkiv/favoritter/home.htm>

La Biblioteca Pública de Hamm en Alemania presenta una reseña semanal denominada "Mein Buch des Jahrhunderts" (Mi libro del siglo) escrito por personalidades de la localidad durante el año 2000.

<http://www.hamm.de/stadtbuecherei/archiv.html>

Por delante

El Sistema de Bibliotecas Regionales del Distrito de Thompson Nicola en Canadá cuenta con un Robot de Lectores avanzado. Se creó en 1996 a modo de foro para que los lectores intercambiaran información sobre los libros que les habían gustado. Otras de sus finalidades son estudiar métodos para apoyar al personal del Servicio de Asesoramiento al Lector de las bibliotecas públicas y estudiar los métodos de prestar servicios de asesoramiento a los lectores a través de Internet.

<http://www.tnrplib.bc.ca/rr.html>

El "Branching Out-project" es el primer programa nacional del Reino Unido de formación en materia de desarrollo de los lectores destinado al personal de las bibliotecas públicas y ofrece un servicio especial denominado "Book Forager". Este permite a los lectores seleccionar novelas de acuerdo con sus intereses mediante una serie de escalas que van desde alegre/triste, apacible/violenta, con sexo/sin sexo, etc.

<http://www.branching-out.net/forager/>

2.5.2 CONSEJOS Y RESEÑAS DE LECTORES

A menudo, los servicios de asesoramiento de las bibliotecas incorporan a la sociedad civil a través de los usuarios. El resultado puede ser un servicio que resulte más interesante para el usuario, más diverso y más atractivo. Una parte muy importante de estos servicios es la posibilidad democrática de que los usuarios hagan sugerencias sobre los servicios y sean escuchados. Los bibliotecarios que trabajan en la asesoría de lectores a menudo utilizan un modelo de participante-observador a fin de motivar a los usuarios. Por supuesto, esto requiere que el personal tenga diversas habilidades, como la capacidad de comunicarse y relacionarse con facilidad a través de la WEB, conocimientos sobre la comunidad de lectores, capacidad de presentación y debate, etc.

La Biblioteca Pública de Los Ángeles ofrece un Servicio de Asesoramiento a los Lectores.

<http://www.colapublib.org/services/advisory/index.msql>

Las bibliotecas de Essex presentan una selección de reseñas y sugerencias efectuadas por el personal y los clientes:

http://www.essexcc.gov.uk/infoserv/ecc_lib/whatsin/getread.htm

Reseñas hechas por y para niños

La Biblioteca Pública de Toronto presenta una reseña de libros realizada por niños.
<http://www.tpl.toronto.on.ca/KidsSpace/forum/reviews.htm>

La biblioteca de Ronneby en Suecia presta una ayuda avanzada para que los niños seleccionen sus libros. Este servicio, denominado "Bokväljaren Junior" (Selector de libros infantiles), es una guía interactiva que se maneja con el ratón, en la que el usuario puede indicar sus ámbitos de interés, el tamaño de las letras y el nivel de dificultad antes de que el sistema le presente algunos posibles libros. El sistema está integrado en el catálogo.
<http://www.ronneby.se/ol/bokvaljr/default.htm>

La Biblioteca Pública del Condado de Charlotte y Mecklenburg ofrece un excelente sitio WEB de asesoramiento de lecturas para niños. "BookHive" es un sitio WEB diseñado para niños hasta los doce años, sus padres, profesores y cualquier persona interesada en literatura infantil.
<http://www.bookhive.org/>

2.5.3 GRUPOS DE DEBATE DE LECTORES

Es un tipo de servicio relacionado con el de "Consejos y reseñas de lectores" ya mencionado. La idea consiste en establecer un servicio continuo basado en gran parte en la capacidad de la biblioteca para involucrar a la "sociedad civil" en la labor de la biblioteca. Al crear un marco de debate entre los lectores en Internet, la biblioteca pública cumple su obligación de promover y estimular la lectura y la literatura. De este modo, la biblioteca puede crear una potente herramienta para sus fines a través de un minucioso trabajo editorial, por ejemplo mediante la selección de las obras sobre las que se debatirá y/o moderando o participando en el debate.

Requisitos

Acceso a Internet a través de un servidor propio o externo. Buenas relaciones con el público a través de un personal instruido. Edición de las contribuciones de los usuarios.

Ejemplos

La Biblioteca Pública de Morton Grove en Estados Unidos tiene un foro de debate:
<http://www.webrary.org/rs/TOL.html>

La Biblioteca Pública de Morton Grove también mantiene un sitio WEB para los amantes de los libros que, entre otras cosas, recopila enlaces con otros grupos de debate entre lectores:
<http://www.webrary.org/rs/rslinks.html#6>

La Biblioteca del Condado de Saint Louis ofrece un servicio denominado Books Reviewed by Teens for Teens:
<http://www.slcl.lib.mo.us/teens/bkreviews/index.html>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus ofrecen un club interactivo de lectura en el que los bibliotecarios actúan como moderadores. Los usuarios deben inscribirse, pero la participación es gratuita.

<http://www.aakb.bib.dk/hb/klubben/>

2.6. FORMACIÓN Y CURSOS

En vista de que el sistema educativo en algunas partes del mundo está sufriendo rápidos cambios a raíz de la revolución digital, cada vez aparecen más proveedores de enseñanza. No muchas bibliotecas públicas tienen experiencia en el desarrollo y seguimiento de cursos basados en la WEB o a distancia. Generalmente no se considera que la enseñanza forme parte de las actividades principales de las bibliotecas públicas. Sin embargo, las bibliotecas públicas cuentan con una tradición de enseñanza de las herramientas bibliotecarias a los usuarios. En muchos países, las bibliotecas públicas se asocian directamente a la idea de "ilustrar al público", y en ellas se organizan cursos sobre numerosos temas. En algunos casos, la biblioteca sólo facilita los locales a otros proveedores, en otros es la responsable del curso en su conjunto.

Numerosas bibliotecas universitarias y sus organizaciones imparten cursos en la WEB. Dos de los principales temas de dichos cursos son la enseñanza/aprendizaje del propio WEB y la instrucción en biblioteconomía. En vista de que la idea del aprendizaje a distancia ya está desarrollada y se ha establecido en el sector de la enseñanza, las bibliotecas deberían tener ocasión de aprovechar la educación a distancia a favor de su personal así como de sus usuarios.

2.6.1 CURSOS Y SERVICIOS DE APRENDIZAJE

El desarrollo inicial de cursos interactivos en los que no participan moderadores o profesores resulta oneroso, pero su funcionamiento es muy económico. Una vez desarrollado, el curso corre en un servidor y sólo requiere una ligera supervisión. Desgraciadamente es probable que este servicio se utilice muy poco. Para que el servicio se conozca y utilice es necesario un marketing y un desarrollo que sólo puede adquirirse a través de la interacción humana. Para la mayoría de los usuarios resulta muy difícil mantener el entusiasmo y el interés en un curso que no es introducido ni supervisado constantemente por una persona o un profesor.

Finalidad

Desarrollar habilidades y competencias para el establecimiento de servicios de aprendizaje basados en Internet.

Requisitos

Capacidad e interés por la enseñanza entre el personal. Algunos conocimientos tecnológicos.

Ejemplos

La Cooperativa de Bibliotecas Regionales de South Jersey [24] ofrece un servicio de formación basado en la WEB para los clientes de bibliotecas y su personal. En estos cursos no hay contacto con los profesores. <http://www.sjrlc.org/wbt.htm>

La Wolfgram Memorial Library de la Widener University ofrece un sistema modular de enseñanza/aprendizaje sobre la WEB. Consiste en una "pirámide docente" y ocho módulos. <http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/pyramid.htm>

La American Library Association ofrece un sitio WEB con ejemplos y consejos sobre cursos de aprendizaje basados en la WEB. <http://diogenes.baylor.edu/Library/LIRT/lirtproj.html>

Desde varias bibliotecas británicas se puede acceder a la red "Learndirect network". Se trata de un servicio nacional creado para fomentar el aprendizaje y la educación entre la población. <http://www.croydononline.org/learning/index.html>

Para niños

El Sistema de Bibliotecas de Ramapo Catskill presta un servicio para niños llamado "KidsClick! Worlds of Web Searching". Se trata de un curso espectacular y ejemplar. <http://www.worldsofsearching.org/>

2.6.2 CURSOS DE APRENDIZAJE A DISTANCIA

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus imparten cursos a distancia compuestos de 12 módulos destinados a los profesionales de las bibliotecas danesas. Este recurso requiere que el personal de la biblioteca esté capacitado para la docencia. Actualmente se traduce al inglés y al lituano con apoyo de la Comisión Europea. <http://www.distancelearning.dk/kursus-01.htm>

En Alemania, la Bertelsmann Stiftung ha desarrollado en colaboración con ekz.bibliothekservice GmbH un curso de formación en Internet para el personal bibliotecario. <http://www.bibweb.de>

2.7 OTRAS OPCIONES DE SERVICIOS INTERACTIVOS

Las bibliotecas ofrecen servicios que generalmente no suelen considerarse servicios "normales" o básicos. A menudo, dichos servicios pueden complementar otros servicios de la biblioteca o facilitar a los ciudadanos de la localidad información necesaria y valiosa. Al prestar dichos servicios, la biblioteca pública puede obtener experiencia y competencias para su

personal y legitimidad en la opinión y la administración locales, siempre que, por supuesto, el servicio resulte útil y se presente de forma adecuada.

Ejemplos

Sistema de información GIS

Las Bibliotecas de Cambridgeshire ofrecen un Servicio de Información y Bibliotecas GIS, en el que los clientes pueden obtener extractos de mapas a gran escala de todo el condado. Este servicio es de pago. GIS está enlazado a un sistema de base de datos gráfico que facilita información sobre objetos y características en su contexto geográfico. GIS se utiliza para la elaboración de mapas, registros catastrales y gestión de recursos.

<http://www.camcnty.gov.uk/library/nclib/gis.htm>

Calendarios de actividades locales

La Biblioteca Pública de Baldwin ofrece un calendario de actividades locales.

<http://www.macrosolve.com/bpl/calendar/>

Base de datos de Conexiones Locales de la Biblioteca Pública del Condado de Saint Joseph.

<http://sjcpl.lib.in.us/CommConn/>

Otros servicios

Bibliotecas Generales de la GGGG (Gesellschaft für das Gute und Gemeinnützige - Sociedad por el bienestar y la utilidad pública), Basilea: libro de invitados, foro de libros, chiste del día.

<http://www.abg.ch/>

La Biblioteca Municipal de Karlsruhe organiza un concurso de acertijos literarios para los usuarios en su sitio WEB. <http://www.karlsruhe.de/Bildung/Bib/raetsel.htm>

La Biblioteca Central y del Estado Federado de Berlín tienen una lista de destinatarios para el debate sobre temas políticos de actualidad con un moderador.

<http://www.zlb.de/generaldirektion/schloss.htm>

La Biblioteca Pública de Toronto presta un servicio en el que los niños pueden emitir su opinión en todo momento.

<http://www.tpl.toronto.on.ca/KidsSpace/forum/say.htm>

Las Bibliotecas Públicas de Hamburgo mantienen una iniciativa que promueve la lectura entre los jóvenes denominada "Lesemöwenbuch" (Libro de la gaviota lectora).

<http://www.rrz.uni-hamburg.de/hoeb/welcome.htm>

Nethotel

Siempre que dispongan de su propio servidor de Internet, las bibliotecas pueden ofrecer un servicio de "nethotel" a diversas organizaciones no comerciales y grupos de interés social. Un nethotel es un servicio que ofrece a terceros espacio en un servidor para sus páginas principales WEB y servicios en línea. La biblioteca puede aprovechar la experiencia y conocimientos acumulados en este ámbito para promover las iniciativas de redes locales derivadas del cambio democrático. Si el personal cuenta con habilidades suficientes, se podrían ofrecer servicios adicionales, como la elaboración de páginas principales WEB o el suministro de modelos para páginas principales que los clientes mantendrán y actualizarán por sí mismos.

Finalidad

Complementar y apoyar la conocida función de la biblioteca pública como centro democratizador de redes de trabajo virtuales y humanas por su papel de proveedor de medios y conocimientos técnicos relacionados con las instituciones de la sociedad civil, incrementando así la legitimidad y el apoyo financiero de la biblioteca.

Requisitos

Un servidor de Internet con suficiente capacidad de software, procesador de datos, memoria RAM y disco duro. El precio de estos productos ha bajado mucho en los últimos años. El personal puede desempeñar funciones de superusuarios y mantener el servidor, así como prestar asistencia y servicio en línea a los clientes.

Aspectos económicos

Los componentes tecnológicos son probablemente los menos onerosos de los recursos necesarios. Las horas de trabajo del personal pueden llegar a superar una medida razonable, sobre todo para los contactos con los clientes, el desarrollo y mantenimiento del producto, etc. Es muy importante controlar en detalle las horas-hombre invertidas.

Aspectos a considerar

No es probable que las bibliotecas públicas puedan gestionar un nethotel puramente comercial. En la mayoría de los países, las bibliotecas públicas se financian en mayor o menor grado con dinero del contribuyente, por lo que es probable que un planteamiento directamente comercial se considere una competencia desleal para la iniciativa privada, dañando así gravemente la imagen de la biblioteca pública como actor independiente y neutral. Sin embargo, la prestación de servicios de nethotel a instituciones de la sociedad civil como parte de la legitimidad de la biblioteca probablemente no supondrá ningún problema. Estas actividades pueden ayudar a cubrir los propios costes que ello genere.

Ejemplos

Normalmente, los sitios albergados en *nethotels* gestionados por bibliotecas tienen su dominio propio. De este modo no aparecerán como partes del sitio WEB de la biblioteca. Un ejemplo es la página principal de Faellesraad de Beder (una cooperación de las organizaciones civiles locales del municipio de Aarhus) que está albergada en el servidor de la biblioteca.
<http://www.bma.dk/>



3 CÓMO ORGANIZAR LOS SERVICIOS DE INTERNET PRESTADOS POR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Algunos tipos de servicios prestados por las bibliotecas públicas aquí mencionados están más avanzados que otros en términos de interactividad y participación de los usuarios. Unos implican mayores gastos de personal e inversión en tecnología y otros se relacionan más con grupos especiales de usuarios. Si la biblioteca pública se propone un servicio virtual avanzado, probablemente no hay una forma sencilla de conseguirlo, sino que será necesario concentrarse en casi todos los servicios descritos anteriormente e integrar la producción de servicios de Internet en las actividades "normales" de la biblioteca. Algunos de los servicios de Internet de las bibliotecas públicas parecen ser una especie de "mejora" de los servicios y departamentos ya existentes. Servicios como el de "respuesta a preguntas" suelen organizarse en el departamento de referencia y forman parte de la compleja página WEB principal de la biblioteca. Los sitios WEB para niños son, desde luego, responsabilidad del departamento infantil. Lo lógico es que la responsabilidad de la organización y estructura de servicios como el "asesoramiento de lectores" recaiga sobre el departamento de literatura de ficción. Sin embargo, podrían existir otros servicios que no encajan necesariamente en el organigrama existente de la biblioteca física. ¿Dónde se ubicarían los servicios basados en conexiones móviles? ¿O los servicios que requieren una configuración técnica avanzada?

Un departamento específico

¿Se beneficia realmente la biblioteca pública al crear un departamento específico para la "biblioteca virtual" como un departamento responsable de los servicios basados en Internet? Podría resultar ventajoso para una organización con un departamento dedicado en exclusiva a los servicios en línea, que dichos servicios ya no se consideren una especie de complemento o extensión de servicios similares ofrecidos por la biblioteca física. El riesgo de presentar al público servicios poco profesionales y rudimentarios en Internet disminuiría una vez que el personal se dedique primordialmente a la creación y mantenimiento de la "biblioteca virtual". Otra ventaja sería el hecho de que los servicios basados en Internet -una vez establecidos- pocas veces requieren el mismo esfuerzo en términos de personal que los servicios de la biblioteca física. Esto significa que un departamento de dedicación exclusiva no tendría que ser demasiado grande. Por ejemplo, Internet Public Library ha sabido crear un

servicio con un gran número de enlaces con fuentes pertinentes contando con un personal sumamente reducido en comparación con la cantidad de personal necesario para mantener los servicios interpersonales de la biblioteca física. Para que este departamento sea verdaderamente eficaz debe estar bien conectado con los demás departamentos de servicio de la biblioteca pública a fin de aprovechar las experiencias acumuladas a través del contacto con los usuarios. El riesgo de organizar la "biblioteca virtual" como un departamento aparte reside, desde luego, en que disminuye la coherencia con el resto de la biblioteca. Si la responsabilidad del desarrollo de servicios en Internet se concentra en un solo departamento, el riesgo estriba en que el resto de la organización ya no se siente en la obligación de desarrollar actividades basadas en Internet.

Organización del proyecto

Una manera de mantener la estructura tradicional de la biblioteca física y combinarla al mismo tiempo con las ventajas de concentrarse en los servicios basados en Internet que ofrece un departamento aparte, podría consistir en organizar el desarrollo y la producción de los servicios de Internet en equipos o grupos de proyecto. Este tipo de organización trascendería las fronteras existentes entre los departamentos y permitiría que la dirección de la biblioteca asignara recursos, fijara plazos y evaluara el desarrollo y producción de servicios de una forma relativamente sencilla. En lo que respecta al personal, este tipo de labor interdepartamental a menudo resulta ejemplar y fomenta el espíritu de iniciativa y pertenencia a la organización.

Redes

En los países escandinavos, al igual que en Estados Unidos, existe una tradición de cooperación entre las bibliotecas públicas. Con las posibilidades de distribución e intercambio de información a través de la WEB resulta obvio que las bibliotecas públicas podrán adoptar el método de producción basado en redes.



4 FACTORES DE ÉXITO DE LOS SERVICIOS BASADOS EN INTERNET

Antes que nada hay que señalar que resulta muy difícil establecer criterios fijos de éxito para los servicios de las bibliotecas basados en Internet. Varios factores influyen en el uso de un servicio determinado. Uno es el grado de penetración del acceso a Internet en la localidad, otro la forma en que la biblioteca ha promocionado el servicio, un tercero es el contenido y la calidad del servicio ofrecido.

Para que un servicio basado en Internet adquiera popularidad ha de reunir algunas condiciones necesarias. Una está relacionada con la infraestructura: en la localidad debe existir un acceso constante y de buena calidad a Internet. El grado de penetración del acceso a Internet en la zona de influencia de la biblioteca pública, es decir, la localidad y la región, debería superar el 20 ó 25%. Esto implica que más del 20% de la población debe contar con acceso a Internet en el hogar, en el trabajo o en el centro de enseñanza. Un grado de penetración inferior significa que el grupo de usuarios potenciales será menos representativo de la población, concentrándose en los innovadores y adictos tempranos a esta nueva tecnología, por lo que no resultaría un grupo de destinatarios tan interesante como un grupo de composición más amplia.

Para dar una idea del número de visitantes previsto, se podría utilizar un ejemplo procedente de las Bibliotecas Municipales de Aarhus. La población del municipio de Aarhus es de 284.000 habitantes. Se calcula que más del 65% de la población mayor de 15 años utiliza Internet con regularidad [25]. El número de usuarios inscritos en la biblioteca es de 102.000, es decir, un 36% de la población, pero las encuestas realizadas entre los usuarios muestran que las bibliotecas físicas son utilizadas con regularidad por unos dos tercios de la población. En 1999 hubo 706.356 visitas o sesiones en la páginas Web de las Bibliotecas Municipales de Aarhus, lo que representa 4,3 millones de accesos. Esto arroja una media de 4,5 visitas y 28 accesos por usuario de Internet al año.

Las estadísticas correspondientes al primer semestre de 2000 reflejan un incremento de casi el 76% de las visitas y 72% de los accesos. Las páginas en la WEB contienen un catálogo

interactivo, revistas electrónicas, al menos 20 servicios distintos y un gran número de otros materiales e información. De este modo, con una penetración de Internet superior al 50% entre la población, con servicios diferenciados de alta calidad y un servicio análogo bien establecido en la biblioteca, cabe suponer una tasa de utilización de más de 7 visitas y 40 accesos por habitante y año.

Desde un punto de vista práctico, los servicios:

1) Deben ser abarcables y fácilmente comprensibles

En algunos casos, los servicios de Internet de las bibliotecas públicas pueden resultar confusos y difíciles de abarcar. Al utilizar el servicio puede resultar difícil conocer el resultado de los esfuerzos realizados y cuáles son las necesidades de información o problemas que pretende satisfacer dicho servicio. Es sumamente importante que el diseño de la interfaz de usuario se ajuste al contenido y a la idea del servicio.

2) Deben ser dinámicos en su contenido y forma

Deben incorporar elementos de entretenimiento activo, sobre todo para niños. Estas actividades pueden consistir en accionar el ratón, mover palabras o manipular imágenes. Los juegos educativos ya forman parte de los sitios WEB del sector de la enseñanza. La narración interactiva de historias (un texto narrativo en línea que el usuario puede construir y cambiar) podría ser un ámbito especial que las bibliotecas públicas deberían investigar.

3) Deben facilitar respuestas e información rápidos

Cuando acceden a un servicio a través de un medio de gran velocidad como Internet, los usuarios suelen esperar una respuesta rápida. En el caso de los servicios basados en programas o bases de datos interactivos, esta respuesta se producirá automáticamente. Cuando hay intervención humana en el servicio, cosa que sucede en la mayoría de los servicios de "preguntas y respuestas", se corre el riesgo de confundir las expectativas de los usuarios con la realidad. A fin de no decepcionar a los usuarios es muy importante indicar claramente el tiempo de respuesta, por ejemplo que una respuesta se enviará por correo al cabo de un determinado número de días u horas.

4) Deben dar muestras de profesionalidad y sentido estético

El valor mercadotécnico de los servicios de Internet tanto para el usuario como para las autoridades y los políticos es inmenso. Por ello es muy importante que el servicio tenga una apariencia profesional y de alta calidad. El valor que otorgue la opinión pública a la biblioteca pública estará relacionado sin duda con el uso general y los valores de esta última, pero también con su imagen. Los servicios de Internet se están convirtiendo probablemente en uno de los canales más importantes para la difusión de la imagen de la biblioteca pública.

Es probable que un nuevo servicio de valor añadido y bien presentado, dirigido a grupos especiales de usuarios, podría aumentar la reputación y prestigio del servicio, influyendo así positivamente en la legitimidad a largo plazo de la biblioteca pública.



5 CÓMO MANTENERSE AL DÍA

Para que los profesionales de las bibliotecas se mantengan al día con respecto al desarrollo de servicios digitales, unos cuantos sitios WEB pueden ser de gran utilidad. Suscribiéndose a servicios de aviso y servidores de listas y manteniéndose al corriente en general de los cambios que experimentan estos sitios, se obtendrán buenas perspectivas de actualización y acierto temático.

Asimismo puede resultar útil visitar unos cuantos sitios WEB de bibliotecas públicas avanzadas.

Ejemplos

Un sitio WEB norteamericano de la Biblioteca Wilton de Connecticut ofrece numerosos ejemplos de aplicación y acceso a Internet en las bibliotecas. Los enlaces están divididos en categorías.

<http://www.wiltonlibrary.org/innovate.html>

La Association of Research Libraries gestiona una base de datos que es un índice basado en la WEB de descripción de iniciativas digitales en las bibliotecas, o en las que estas participan.

<http://www.arl.org/did/>

Otro sitio WEB norteamericano está más orientado a la investigación. Se trata de D-Lib Forum que apoya a la comunidad de investigadores y programadores que trabajan en la creación y aplicación de las tecnologías que conducen a la biblioteca digital global. Su objetivo es el apoyo de actividades de colaboración, el intercambio de información y las comunicaciones dentro de esta comunidad.

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

Por supuesto, el archivo de la sección correspondiente a la biblioteca digital de Library Journal tiene artículos muy interesantes.

<http://www.libraryjournal.com/articles/infotech/digitallibraries/digitallibrariesarchive.asp>

El programa de búsqueda Google posee una sección denominada Library and Information Science. Una de sus categorías es Digital Library Development. Esta información se facilita a través de una red de voluntarios del denominado proyecto Open Directory.

http://directory.google.com/Top/Reference/Libraries/Library_and_Information_Science/

La Oficina de Redes de Bibliotecas e Información del Reino Unido es un centro nacional especializado en gestión de información digital. Ofrece servicios relacionados con políticas, investigación y sensibilización a las bibliotecas británicas y comunidades de información y de patrimonio cultural. <http://ukoln.bath.ac.uk/>

Un programa a gran escala financiado por el Estado británico es Electronic Library "e-Lib", que facilita información sobre la evolución en esta materia en el Reino Unido.

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

La revista Ariadne esta dirigida tanto a los bibliotecarios como a los profesionales de ciencias de la información de las bibliotecas académicas, así como a las personas interesadas del mundo académico del Reino Unido.

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

Exploit Interactive es una revista en la WEB de ámbito paneuropeo destinada a fomentar la sensibilización, difundir y aprovechar las aplicaciones y resultados de proyectos de la UE que puedan volver a utilizarse.

<http://www.exploit-lib.org/>

Y si los numerosos términos técnicos relacionados con las tecnologías de la información y de las comunicaciones resultan un problema, se puede encontrar ayuda en whatis.com-

<http://whatis.techtarget.com/>

Bibliotecas Públicas

La Biblioteca Pública del Condado de Charlotte y Mecklenburg, EE.UU., es muy innovadora y presenta numerosos servicios bajo una buena estructura.

<http://www.plcmc.lib.nc.us>

Las Bibliotecas Municipales de Aarhus, Dinamarca, tienen una colección muy completa de servicios en su sitio WEB.

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

La Biblioteca Pública de Stuttgart en Alemania es un buen ejemplo práctico en dicho país.

<http://www.s.shuttle.de/buecherei/>



6 CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

Los numerosos ejemplos de servicios basados en Internet que ya están disponibles en las bibliotecas públicas de los países más avanzados señalan la evolución que seguirá la biblioteca pública virtual. Es probable que en un futuro próximo la conexión entre los servicios de la biblioteca física y los de la virtual permita que éstos se apoyen mutuamente. El catálogo basado en Internet facilita a los usuarios el acceso a los materiales de préstamo de la biblioteca y la página principal WEB de la biblioteca facilita información en materia de direcciones, horarios de apertura y servicios prestados. Por ello podría decirse que en la mayoría de los casos los servicios basados en Internet constituyen una mejora de la biblioteca física. Sin embargo, la revolución de Internet apenas ha empezado para las bibliotecas. Resulta mucho más difícil predecir lo que sucederá cuando los libros electrónicos hayan penetrado en el mercado. La competencia con las editoriales y los productores para aportar valor añadido al trabajo intelectual básico -sea real o ficticio- será muy dura para las bibliotecas. Las ventajas competitivas de las bibliotecas públicas se deben ante todo a sus valores generales, como la garantía de un acceso gratuito y equitativo a la información, el fortalecimiento del hábito lector y el fomento del conocimiento de la literatura y la herencia cultural. Así, las bibliotecas públicas, como un bien financiado principalmente con fondos públicos, no están sometidas a las presiones del mercado y, por ende, pueden desempeñar actividades no comerciales como los servicios gratuitos de forma no competitiva, por ejemplo colaborando en una red o utilizando a personal voluntario.

Al crear nuevos servicios basados en las posibilidades de Internet, las bibliotecas públicas podrán mantener sus valores e ideas fundamentales, utilizando para ello las tecnologías de la información y de las comunicaciones del momento. Si las grandes bibliotecas públicas y organizaciones relacionadas con este sector no emprenden estas actividades, probablemente el resultado será devastador, pues las bibliotecas públicas corren el riesgo de perder su función principal y crucial como protagonistas en el proceso de ilustración de las personas en las sociedades modernas. En pocas palabras, el desarrollo de la biblioteca virtual basada en Internet es probablemente el principal cometido de las bibliotecas públicas en este comienzo del siglo XXI. Los protagonistas de este desarrollo serán los directores de las bibliotecas

públicas. El personal directivo de las bibliotecas públicas tiene la tremenda responsabilidad de tomar las decisiones necesarias en el marco de la organización de las bibliotecas y de explicar y difundir las ventajas de las bibliotecas digitales entre el público y en la esfera política.

La cuestión de la igualdad de acceso al conocimiento en forma digital en Internet es crucial para las sociedades democráticas. Muchas personas, de hecho la mayoría de ellas en algunos países, no tienen y no tendrán en un futuro próximo acceso a Internet en su casa o trabajo. Un análisis realizado por el Observatorio Europeo de las Tecnologías de la Información (OETI) muestra que en el año 2005 sólo un 27% de la población de Europa Occidental será usuaria habitual de Internet [26]. Un estudio similar llevado a cabo por Warburg Dillon Read estima una tasa superior de usuarios de Internet en Europa, a saber, un 35,1% al finalizar 2002 [27]. Generalmente se cree que la velocidad de penetración aumentará gracias a las conexiones móviles y que dichas conexiones pronto superarán las conexiones a través de ordenadores personales [28]. Por supuesto, otras fuentes tienen puntos de vista diferentes sobre la celeridad con que Internet penetrará en la sociedad [29], pero está claro que incluso las estimaciones más optimistas prevén que un gran número de personas de Occidente no contará con dicho acceso, ni siquiera en 2005. Esto significa que las bibliotecas públicas podrían ser los principales proveedores de acceso a Internet para el público. Por consiguiente, la función de las bibliotecas públicas como proveedores de infraestructura para los ciudadanos menos favorecidos de las sociedades desarrolladas reviste una gran importancia, aunque la finalidad de este estudio no es investigar dicha función.

LOS AUTORES

Thierry Giappiconi, director de la Biblioteque Municipale de Fresnes, Francia.

Thierry Giappiconi, licenciado en biblioteconomía, es director de la Biblioteca Pública de Fresnes. Asimismo, Giappiconi realiza investigaciones sobre bibliotecas, utilizando la biblioteca pública de Fresnes como modelo de demostración. Miembro del ISO TC 46/SC 8 WG4, encargado de la elaboración de la norma internacional ISO 11620: "Información y documentación: Indicadores del rendimiento de las bibliotecas"; miembro de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas de la Bertelsmann Stiftung de Alemania; miembro los grupos de trabajo nacionales "Evaluer pour mieux gérer" (sobre la mejora del software para la toma de decisiones) y "Poldoc" (sobre la mejora del método estadístico Conspectus). Colaborador de la IFLA desde 1990, Thierry Giappiconi ha sido miembro de la sección Bibliotecas Públicas (en su calidad de miembro del grupo de trabajo del Manifiesto de la UNESCO para las bibliotecas públicas) y desde 1999 miembro permanente de la más reciente sección de la IFLA: "Gestión y marketing".

Es coautor (junto con Pierre Carbone) de las Directrices de Gestión de Bibliotecas y ha publicado artículos en publicaciones periódicas de biblioteconomía e información en varios idiomas. Uniendo investigación y práctica, dirige una innovadora biblioteca pública en las afueras de París. El nuevo edificio de la biblioteca ofrece la oportunidad de mejorar y desarrollar buenas experiencias de gestión de bibliotecas ejerciendo influencia en los círculos internacionales de biblioteconomía. Giappiconi mejora los parámetros para la evaluación del rendimiento a través del desarrollo teórico y la práctica cotidiana dentro del entorno de una biblioteca en funcionamiento. La biblioteca pública de Fresnes es considerada "modélica" en Francia y Europa.

Correo electrónico: thierry.giappiconi@mairie-fresnes.fr

Página principal WEB de la biblioteca: <http://www.mairie-fresnes.fr/bibliotheque>

Dr. Volker Pirzig director de la Biblioteca Municipal de Hamm, Alemania.

Nacido en Geesthacht, cerca de Hamburgo, en 1952.

Estudios de psicología (licenciatura en 1977), lengua y literatura alemana (doctorado en 1984) y biblioteconomía (1985-1986).

1986, bibliotecario en las bibliotecas públicas de Lübeck;

1989-1991, director de la Biblioteca Pública de Offenburg;

1991, director de la Biblioteca Pública de Hamm;

1998, presidente de la Sección 2 de la Asociación Alemana de Bibliotecas (Deutscher Bibliotheksverband, DBV). Miembro de varios consejos nacionales.

Autor de libros sobre círculos vanguardistas, arte, literatura y artistas en las décadas de 1910 y 1920. Labor en biblioteconomía: procesos de trabajo en las bibliotecas públicas ("Arbeitsvorgaenge in Oeffentlichen Bibliotheken" - coautor); artículos sobre métodos de gestión de bibliotecas públicas, cálculo de costes. Actualmente es miembro de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas de la Bertelsmann Stiftung de Alemania.

Correo electrónico: pirsichdr@stadt.hamm.de

Página principal WEB de la biblioteca: <http://www.hamm.de/stadtbuecherei/>

Rolf Hapel, director de las Bibliotecas Municipales de Aarhus (Aarhus Kommunes Biblioteker), Dinamarca.

Nacido en 1954. 1977-78: Bibliotecario en la Biblioteca Pública de Hjoerring; 1978-1990: Bibliotecario en la Biblioteca Pública de Frederikshavn; 1990-1994: Subdirector de las Bibliotecas Públicas de Aalborg; 1994: Director de las Bibliotecas Municipales de Aarhus; 1994-1996: miembro del grupo directivo para la "Biblioteca pública del futuro", bajo los auspicios del Consejo de Tecnología danés; 1995-1997: miembro del Comité del Ministerio de Cultura danés encargado de estudiar el papel de las bibliotecas en la sociedad de la información, estudio que constituyó la base de la Ley relativa a las bibliotecas danesas de mayo de 2000. Miembro de varios grupos de trabajo nacionales que elaboran estrategias para el nuevo sistema cooperativo de catálogos de Dinamarca, DANBIB, y que formula estrategias informáticas para la Autoridad Nacional de Bibliotecas de Dinamarca. 1997-1999: miembro del grupo directivo de la Acción Concertada sobre Bibliotecas Públicas (PubliCA) de la Comisión Europea. Actualmente es miembro de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas de la Bertelsmann Stiftung de Alemania. Colaborador en materia de desarrollo estratégico de EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations).

Tareas estratégicas: introducción de la informática y la telemática en las bibliotecas públicas y desarrollo de nuevos servicios en las bibliotecas públicas basados en la sociedad del conocimiento; desarrollo estratégico para la transformación de la tecnología de la información en nuevos servicios de las bibliotecas destinados a diversos grupos de usuarios; desarrollo de una superestructura digital para la biblioteca nacional. Autor de numerosos artículos sobre cuestiones relacionadas con las bibliotecas y numerosas contribuciones en conferencias tanto nacionales como internacionales.

Correo electrónico: hapel@bib.aarhus.dk

web principal WEB de la biblioteca: <http://www.aakb.dk/>

APÉNDICE

La encuesta

El objetivo fundamental del proyecto era analizar los sitios WEB de las bibliotecas públicas en aquellos países en que existen miembros de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas de la Bertelsmann Stiftung de Alemania. Este análisis se llevó a cabo sobre la base a un cuestionario elaborado por Rolf Hapel y Volker Pirsich.

La finalidad del cuestionario era obtener una buena visión de conjunto de la estructura de los sitios WEB de las bibliotecas públicas. El cuestionario se redactó en inglés, francés y alemán y se envió simultáneamente a diversas listas de correo nacionales e internacionales: Biblio-net para llegar a los miembros de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas, ForumÖB e InetBib para recibir información de las bibliotecas públicas de Alemania y Biblio.fr para obtener una sinopsis de la zona de habla francesa.

Se pidió a los miembros de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas que cumplimentaran el cuestionario por sí mismos y que lo transmitieran a colegas que pudiesen estar interesados en los servicios basados en Internet en sus respectivos países.

El Grupo de trabajo no quedó muy impresionado por los resultados, ya que sólo se recibieron 32 respuestas válidas. Estas respuestas procedían de los siguientes países (el número de respuestas aparece entre paréntesis):

Bélgica (1), Dinamarca (1 = Red Internacional), Finlandia (2; 1 = Red Internacional), Francia (2; 1 = Red Internacional), Alemania (14; 2 = Red Internacional), Países Bajos (1 = Red Internacional), Nueva Zelanda (7; 2 = Red Internacional), Suecia (1 = Red Internacional), Reino Unido (2 = Red Internacional)

Para ampliar esta modesta base, el Grupo de trabajo emprendió un análisis de una selección de bibliotecas públicas de todo el mundo (en países desarrollados en términos de número de bibliotecas y biblioteconomía).

Estos países fueron: Alemania (31), EE.UU. (30), Reino Unido (20). Aparte de estos 81 sitios WEB, en la encuesta se incluyeron algunos ejemplos aislados de bibliotecas públicas de

Australia, Austria, Canadá, Dinamarca, Francia, Islandia, Países Bajos, Noruega, Suecia y Suiza (entre una y seis por país, con un total de 31 bibliotecas). En el caso del Reino Unido y EE.UU., el Grupo de trabajo utilizó como base una lista de sitios WEB de bibliotecas recomendados.

En total se utilizaron para el análisis 145 sitios WEB de bibliotecas públicas de 16 países. Los resultados y ejemplos que figuran en el presente estudio se derivan de dicho análisis.

Cuestionario

Ofertas de Internet en las bibliotecas públicas
<p>Un Grupo de trabajo de la Red Internacional de Bibliotecas Públicas formado por bibliotecarios de Dinamarca, Francia y Alemania está evaluando las ofertas de Internet de las bibliotecas públicas a escala mundial. Este grupo pretende recopilar las ofertas más innovadoras, atractivas y rentables. Estas ofertas se clasificarán y publicarán en el año 2000 bajo el epígrafe de "buenas experiencias". Rogamos colabore en esta evaluación respondiendo al siguiente cuestionario.</p> <p>Suponemos que su biblioteca cuenta con un sitio en la WEB que presenta aquellos aspectos y datos más importantes de su biblioteca. ¿Qué tipo de ofertas, aparte de la información general antes mencionada, constituyen la parte fundamental de su sitio WEB?</p>
1. Información especial para sus usuarios (por ejemplo: temas regionales, información de especial interés para su biblioteca / localidad).
2. Creación de índices y/o directorios de Internet para temas específicos, incluyendo pasarelas y portales temáticos.
3. Una combinación de 1 y 2.
4. Acceso a bases de datos bibliográficas y/o de texto completo (¿qué tipo de bases de datos? ¿qué bases de datos?)
5. El catálogo de su biblioteca es un OPAC WEB local o regional (si es un OPAC regional: ¿cuáles son sus asociados? ¿quién es el responsable?) ¿Debe actualizar su OPAC WEB (¿con qué frecuencia?) o bien ofrece acceso en tiempo real? ¿Existen servicios especiales para los usuarios de su OPAC WEB, como control de los préstamos en línea, renovaciones en línea, reservas en línea, otros?

6. Su OPAC WEB está integrado en un programa de metabúsqueda (OPAC plus índices/directorios de Internet + bases de datos bibliográficas o textuales)
7. Otros servicios conectados al OPAC WEB de su biblioteca
8. ¿Pueden los usuarios de Internet establecer y mantener contactos en línea con su biblioteca (por ejemplo, preguntas a la biblioteca, etc.)? ¿Qué tipo de servicios?
9. ¿Tiene algún servicio que utilice tecnología de aviso, por ejemplo: aviso de devolución de libros prestados, o correos electrónicos a los suscriptores de determinados servicios, o boletines / revistas electrónicas?
10. ¿Utiliza Internet como medio de comunicación (sobre temas específicos) entre la biblioteca y sus usuarios (por ejemplo: foros en línea)? ¿Qué tipo de servicios?
11. ¿Están conectadas las ofertas de Internet de su biblioteca a las ofertas de Internet de su ayuntamiento o ciudad? ¿Participa la biblioteca en la constitución de redes cooperativas de la comunidad, por ejemplo: red sanitaria, red de historia local, red educativa, etc.?
12. ¿Imparte su biblioteca algún tipo de cursos de aprendizaje a distancia o cursos que utilizan nuevas tecnologías destinados a los usuarios, al personal de la biblioteca u otras personas?
13. ¿Participa su biblioteca de alguna forma en actividades formalizadas o estructuradas de apoyo a cursos de aprendizaje a distancia impartidos por otras instituciones educativas?
14. ¿Utiliza su sitio WEB para generar ingresos, por ejemplo mediante la venta de materiales afines a la biblioteca?
15. ¿Presta servicios de Intranet para su biblioteca y/o municipio? ¿Qué tipo de servicios presta? ¿Qué diferencias existen en comparación con sus servicios de Internet?
Rogamos nos facilite información detallada sobre todas las preguntas relativas a su biblioteca, en particular sobre los grupos de destinatarios de cada oferta, los costes de producción (gastos de personal y otros) y del servicio (mensual).

NOTAS

[1] Sobre este tema se encuentra más información en *Official Journal of the International Neural Network Society*.

<http://cns-web.bu.edu/inns/nn.html>

[2] Bateson, G. (1991). *A sacred unity: further steps to an ecology of mind*. (R. Donaldson, Ed.). Nueva York: Harper Collins.

Según Bateson, la interacción entre las partes de la mente se activa por la diferencia. Todo conocimiento está relacionado con la discriminación y todo aprendizaje se basa en la detección de diferencias y la actuación respecto a ellas. Los procesos mentales implican la ubicación de diferencias y la creación de categorías con el fin de dar sentido a la información. Las diferencias que percibimos están situadas en la relación entre las cosas y no dentro de las cosas. Como señala Bateson: "Los datos primordiales de la experiencia son las diferencias. A partir de dichos datos construimos nuestras hipotéticas (siempre hipotéticas) ideas e imágenes del mundo exterior" (p. 188).

[3] Artículo "Divide or deluge?". *Financial Times*, 27 de abril de 2000.

[4] SRI Consulting. *Road mapping for product development and long-term growth*. SRI, 1999.

[5] J. Thorhauge, G. Larsen, H.-P. Thun y H. Albrechtsen. *Public Libraries and the Information Society*. Comisión Europea, DG XIII/E.4, 1997.

[6] Un excelente libro electrónico sobre el tema: *Writing for the Web: A Primer for Librarians* de Eric H. Schnell, se puede encontrar en:

<http://bones.med.ohio-state.edu/eric/papers/primer/toc.html>

[7] Un proyecto financiado por la UE llamado "COVAX" (Contemporary Culture Virtual Archive in XML), dentro del programa Tecnologías de la Sociedad de la Información, tiene por objeto analizar y describir las soluciones técnicas necesarias para ofrecer a través de Internet acceso a descripciones de documentos codificados homogéneamente de colecciones de archivos, bibliotecas y museos basados en la aplicación de SGML/XML.

<http://www.cordis.lu/ist/projects/99-11820.htm>

[8] El formato USMARC o UNIMARC - campo 856 para URL implementado en bases de datos relacionales (por ejemplo: Oracle, Informix, Sybase u otras) a partir de las cuales se desarrolla el sistema de la biblioteca.

[9] Una búsqueda del autor Svend Palm y del título *Human Origin* comporta dos accesos. Uno es una referencia a la versión impresa que puede pedirse por Internet y recogerse en la biblioteca más próxima. El otro es la versión para Internet de la publicación a la que se puede acceder directamente a partir del registro recogido en el OPAC. Basta con hacer clic en el enlace interactivo denominado "Adgangmaade Internet" (Modo de acceso a Internet) y aparece la versión para Internet de la publicación.

Un ejemplo:

http://maxine.aakb.bib.dk/htbin/WWW_dan/full.sh?base=n-a&fn=22705989

Actualmente (agosto de 2000), el catálogo de las Bibliotecas Municipales de Aarhus ofrece tan sólo unos 1.500 ejemplos de dichas publicaciones basadas en Internet, pero este número esta creciendo rápidamente.

[10] SMS = Short Message Service (Servicio de Mensajes Cortos), método para enviar o recibir mensajes alfanuméricos mediante teléfonos móviles.

[11] WAP = Wireless Application Protocol (Protocolo para Aplicaciones Inalámbricas), protocolo que permite, por ejemplo, acceder a Internet con teléfonos móviles especiales u otros dispositivos portátiles inalámbricos.

[12] Un artículo aparecido recientemente presenta una introducción a las diferencias y semejanzas entre WAP e I-Mode: *I-mode: A cautionary tale*, Ephraim Schwartz, 7 de julio de 2000, en InfoWorld.com.

<http://www.infoworld.com/articles/op/xml/00/07/10/000710opwireless.xml>

[13] GPRS = General Packet Radio Service (Servicio General de Radio por Paquetes) se trata de un servicio de comunicación inalámbrica por paquetes que permitirá velocidades entre 56 y 114 Mbps y conexión continua a Internet para los usuarios de teléfonos móviles y ordenadores. UMTS = Universal Mobile Telecommunications System (Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles), es un sistema denominado de "tercera generación" de transmisión inalámbrica de paquetes de texto, voz digitalizada, vídeo y multimedia a velocidades de hasta 2 Megabits por segundo y quizá más, y que ofrece una serie constante de servicios a los usuarios de ordenadores portátiles y teléfonos móviles independientemente del lugar en que se encuentren.

[14] Artículo titulado *Tele Danmark tilføjer Ericsson et nyt slag* (Tele Danmark da un nuevo golpe a Ericsson), Computerworld, edición danesa, 21 de julio de 2000.

[15] Por ejemplo, la idea de la National Information Infrastructure (NII) o autopista de la información del gobierno Clinton/Gore de Estados Unidos o su equivalente, "Danish Info Society 2000", una iniciativa gubernamental de 1994.

[16] Para algunos artículos aún válidos sobre las implicaciones de esta tecnología, véase: *Push me, Pull you* de James Gleick, publicado por primera vez en New York Times Magazine, 23 de marzo de 1997

<http://www.around.com/push.html>

o

Web Push Technology de David Lidsky, publicado en PC Magazine, abril de 1997

<http://www.zdnet.com/products/content/pcmg/16iu/pcmg0033.html>.

[17] Un artículo ofrece una sinopsis sobre los libros electrónicos y su posible uso en las bibliotecas públicas: *The Emerging Role of E-Books* de Roy Tennant, 1 de agosto de 2000, publicado en Library Journal Digital

<http://www.ljdigital.com/articles/infotech/digitallibraries/digitallibrariesindex.asp>

[18] La versión publicada por Microsoft en agosto de 2000 de *Microsoft Reader 1.5* puede descargarse gratuitamente en <http://www.microsoft.com/reader/>

[19] OCLC = Online Computer Library Center. Con sede en Dublín, Ohio, OCLC es un servicio de bibliotecas informatizadas y una organización de investigación sin fines lucrativos cuya red informática y servicios enlazan más de 36.000 bibliotecas de 74 países y territorios.

[20] Durante el otoño de 2000, las Bibliotecas Municipales de Aarhus han estado probando un primer equipo para establecer portales individuales para los usuarios de la biblioteca.

[21] Artículo: *Personalizing the Digital Library* de Roy Tennant, 1 de julio de 1999, publicado en Library Journal Digital

http://www.ljdigital.com/articles/infotech/digitallibraries/19990701_4881.asp

[22] Normalmente se trata de un servicio de listas en línea basado en el correo electrónico, en el que los bibliotecarios se ayudan mutuamente para encontrar respuestas a preguntas difíciles y capciosas (Stumpers).

[23] Un artículo sobre los sitios expertos temáticos presenta una buena *visión de conjunto*: *Suddenly, Everybody's an Expert on Everything* de Lisa Guernsey, 3 de febrero de 2000, publicado en New York Times on the Web

<http://www.nytimes.com/library/tech/00/02/circuits/articles/03info.html>

[24] La South Jersey Regional Library Cooperative (SJRLC) es una cooperativa de bibliotecas de diversos tipos que da servicio a 550 instituciones bibliotecarias de los condados de Atlantic, Burlington, Camden, Cape May, Cumberland, Gloucester y Salem. Esta cooperativa es parte de la Red de Bibliotecas de Nueva Jersey que reúne a más de 2.500 bibliotecas de ese Estado.

[26] Cuadro 102, "Usuarios de Internet" del Observatorio Europeo de las Tecnologías de la Información 2000, edición del milenio.

[27] "Web users in Western Europe", 1997 a 2002), publicado en *Internet in Europe*, UBS Warburg Global Equity Research, enero de 2000, p. 23.

http://www.ubswarburg.com/e/home_store/news/internet.pdf

[28] Por ejemplo, como señaló el Director General del Comisionado de la Unión Europea para la Sociedad de la Información, Erkki Liikanen, en un discurso titulado "Challenges after Lisbon", Business Futures 2000, British Chambers of Commerce National Conference, Londres, 4 de abril de 2000 (DN: Speech/00/120): "En 2003 habrá 1.000 millones de teléfonos móviles en todo el mundo, de los cuales 230 millones estarán en Europa. Dos tercios de los europeos dispondrán para entonces de un teléfono móvil. Y un 85% de estos teléfonos de tercera generación utilizarán el protocolo WAP, es decir, que tendrán acceso integrado a Internet".

http://europa.eu.int/rapid/start/cgi/guesten.ksh?p_action.gettxt=gt&doc=SPEECH/00/120|RAPID&lg=EN

[29] NUA, una empresa irlandesa especializada en encuestas a través de la WEB, dispone de la cifra actualizada de usuarios de la WEB en todo el mundo. Se utilizan fuentes como IDC y otras.

<http://www.nua.ie/surveys/>

Colección "Biblioteca y Gestión"

1. **Reforma Organizativa y Estrategias de Gestión en las Bibliotecas Públicas**
2. **Gestión de calidad y marketing en las Bibliotecas Públicas**
3. **El papel de las Bibliotecas Públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las Bibliotecas Públicas**
4. **Alternativas de financiación de las Bibliotecas Públicas**
5. **Fidelizar clientes en la Biblioteca Pública**
6. **Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la Biblioteca Pública**
7. **Directores de Biblioteca Pública en la arena política**
8. **Aprendiendo de otros en las Bibliotecas Públicas**
9. **Servicios de futuro basados en Internet en las Bibliotecas Públicas**

Otros títulos publicados por la Fundación Bertelsmann:

1. **Biblioteca Pública y Políticas Culturales: un compromiso político.** Primeras Jornadas sobre Biblioteca Pública y Políticas Culturales. Barcelona, abril 1997.
2. **Biblioteca Pública y Escuelas: una cooperación necesaria.** Segundas Jornadas sobre Biblioteca Pública y Políticas Culturales. Barcelona, abril 1998.
3. **La Biblioteca Pública, puerta de acceso al conocimiento.** Terceras Jornadas sobre Biblioteca Pública y Políticas Culturales. Barcelona, mayo 2000.



*Fundación
Bertelsmann*