

**IV PONENCIA**  
**19 de Noviembre de 2005**  
**LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LÍNEA :**  
**VIRTUALIDAD REAL EN EL MUNDO DE LA INFORMACIÓN**



por Antonio Luis Galán Gall  
Director de la Biblioteca Universitaria  
de la Universidad de Castilla-La Mancha  
([Antonio.Galan@uclm.es](mailto:Antonio.Galan@uclm.es) )

## **1. Introducción**

Al plantearme el título que debía utilizar para este trabajo, quería reflejar en él dos ideas esenciales: por un lado, la postura que mantengo desde hace tiempo, según la cual sólo podemos hablar de Biblioteca Virtual si a la colección de documentos le unimos los servicios; por otro, deseaba jugar con el sentido que, en el lenguaje cotidiano, se le viene dando al término “virtual”, como sinónimo de no existente o “irreal”.

A partir de estos dos puntos, intentaré mostrar cómo la biblioteca virtual es, hoy día, una realidad cotidiana e incontestable y, sobre todo, que recibe el nombre con pleno derecho, es decir, como el conjunto de colecciones, servicios y personas que definen a una biblioteca.

No pretendo, en modo alguno, realizar un alegato a favor o en contra de ningún modelo, sino analizar hasta donde nos ha llevado el esfuerzo común de muchos trabajadores y de sus instituciones, que han confiado en superar, con la aplicación de las denominadas “nuevas tecnologías de la información”, las fronteras del mundo de la documentación, en general, y de las bibliotecas en particular. Si los avances conseguidos

en este empeño y los beneficios que reporta a la sociedad no fuesen evidentes, podemos estar seguros de que los proyectos emprendidos, hace tiempo que habrían caído en el olvido. La perseverancia de instituciones y bibliotecarios no es sólo la prueba de su éxito, es además su garantía.

## 2. ¿Qué es una Biblioteca Virtual?

Sin entrar en la tan manida disquisición terminológica (biblioteca digital, virtual, electrónica, etc.) a la que nos hemos acostumbrado en los últimos años, con poco que manejemos algo de bibliografía, nos resulta sencillo encontrar diversas definiciones de Biblioteca Virtual, más o menos elaboradas, tales como las siguientes:

*“Es una biblioteca que utiliza recursos electrónicos, en otras palabras, una biblioteca que se encuentra en una red informática o en Internet. La oferta depende de cada proyecto, pero todas las bibliotecas digitales suelen ofrecer una gran cantidad de información incluyendo libros y trabajos digitalizados, catálogos de bibliotecas, y enlaces a otros recursos relacionados con los libros electrónicos en Internet.”<sup>1</sup>*

*“... una colección de textos con soporte electrónico y conectados por Internet, a disposición del lector”<sup>2</sup>*

*“Es posible definir Biblioteca Digital como una colección de documentos electrónicos convenientemente organizada y dispuesta para su uso.”<sup>3</sup>*

En estas definiciones, si bien consiguen sintetizar la idea original, echamos de menos algo esencial a la biblioteca misma: los servicios y las personas, aunque es cierto que en la última de ellas, José Antonio Merlo y Ángela Sorli consideran ya algo también fundamental, y es que se trata no sólo de una colección de documentos, sino de una colección debidamente organizada.

Ante estos ejemplos se me puede replicar que han sido elegidos de manera intencionada, entre las decenas que podemos encontrar. Y es cierto, pues deseo utilizarlos para iniciar el camino hacia una definición más completa y acorde con la realidad, con la que hoy día nos encontramos. Para ello no es necesario ser original, basta con partir de la que considero la definición de biblioteca más acertada y concreta

---

<sup>1</sup> Definición recogida de la B.V. Miguel de Cervantes

<sup>2</sup> Definición recogida de lodigital.com

<sup>3</sup> Merlo Vega, José Antonio y Sorli Rojo, Ángela. Bibliotecas digitales (I): colecciones de libros de acceso público. En: revista Española de Documentación Científica, enero-marzo 2000, vol. 23, n. 1.

de cuantas conozco, y llevarla al terreno de la virtualidad. Se trata de la aportada por la A.L.A (American Library association) y que, traducida, viene a ser:

*“Una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo fin es ayudar a los usuarios a transformar la información en conocimiento”*

Si a esto le añadimos al final algo así como “utilizando para ello soportes electrónicos y una red telemática”, conseguimos una definición que considero bastante adecuada a lo que aquí deseo defender.

Esto no significa que la Biblioteca Virtual sea un remedo de la que podríamos denominar Biblioteca Tradicional, con el único añadido de ser accesible en red. Muy al contrario, las diferencias son fundamentales y de ellas hablaremos después, pero los elementos iniciales son los mismos. En esta misma línea cabe destacar otra definición, omitida aposta entre las anteriores, procedente de la web del Digital Library Project: “El concepto de biblioteca digital no es únicamente el equivalente de repertorios digitalizados con métodos de gestión de la información. Es más bien, un entorno donde se reúnen colecciones, servicios y personal que favorece el ciclo completo de la creación, difusión, uso y preservación de los datos, para la información y el conocimiento”.<sup>4</sup>

### **3. Paradigma tradicional vs. paradigma virtual**

Antes he empleado el término “Biblioteca tradicional” para referirme a aquella que no es virtual o digital. Lo cierto es que es difícil encontrar en la actualidad, en el mundo desarrollado, una biblioteca que no tenga, en mayor o menor medida, algún tipo de implantación informática, y en la mayoría de los casos nos encontraremos con lo que algunos autores han denominado “Biblioteca Híbrida”. Por este motivo, y para establecer claramente las diferencias entre una y otra, debemos partir de modelos ideales. Así pues, llamaré biblioteca tradicional a aquella que no tiene informatizado ninguno de sus servicios, y biblioteca virtual a un modelo en permanente evolución, en el que todos sus servicios están plenamente desarrollados en un entorno automatizado y, por lo tanto, accesibles desde un ordenador conectado a una red.

Considerando estos modelos idealizados, encontramos enseguida una serie de elementos que caracterizan a cada uno de ellos, no en sí mismos, sino por comparación con el otro. De forma resumida, para la biblioteca tradicional serían:

---

<sup>4</sup> Citado por Dora Pérez en “La biblioteca digital” [http://www.uoc.edu/web/esp/la\\_biblioteca\\_digital.htm](http://www.uoc.edu/web/esp/la_biblioteca_digital.htm)

- Escasez de servicios frente a la virtual, limitándose, en general, a la consulta y lectura de documentos en sala, el préstamo a domicilio, un servicio de préstamo interbibliotecario limitado por la dificultad de acceso a los catálogos de otras bibliotecas, servicios de referencia y asesoramiento, etc.
- Servicios casi exclusivamente locales, determinados por la distancia geográfica, de tal modo que el usuario accede a los fondos y servicios ofrecidos en el lugar en que reside o trabaja, con una extensión de los mismos que, si bien han demostrado su utilidad en otros momentos, hoy resultan escasos: bibliobuses, préstamo interbibliotecario a partir de catálogos impresos, consultas telefónicas...
- Escasa rentabilidad debida a varios factores, tales como la necesidad de adquirir y procesar todo el material necesario (con lo que la conocida Ley de Lotka cobra gran protagonismo), existencia de procesos lentos y costosos, excesiva dependencia de las limitaciones presupuestarias, y todo esto para que la población que accede a los fondos y servicios sea siempre menor de la que podría aprovecharlos.
- Mayores cargas de trabajo para el profesional y con más errores debido a las tareas reiterativas, lentas y costosas: repetición de las labores de catalogación y clasificación, ordenación de fichas, préstamo y reclamaciones manuales, generación problemática de estadísticas y de sistemas de evaluación de la colección y los servicios.
- Grandes limitaciones a la cooperación bibliotecaria por la inexistencia de catálogos en línea, que imposibilita la creación de verdaderos catálogos colectivos, la adquisición compartida o cooperativa efectiva, y un préstamo interbibliotecario eficaz.

#### **4. Razones para una Biblioteca Virtual**

Escribía Miguel Jiménez hace unos años que “Uno de los temas que más éxito tiene hoy en artículos y congresos, es el enunciado de lo que el futuro nos depara. La incertidumbre provocada en las bibliotecas por más de una década de cambios técnicos, de organización y de funciones, ha vuelto a los profesionales muy ansiosos ante lo por venir”<sup>5</sup>. Es cierto que la implantación de sistemas telemáticos de acceso a la información crea ciertos reparos, por no decir miedos. Sin embargo, las posibilidades que tenemos en nuestras manos, hacen más que razonables los esfuerzos que profesionales e instituciones realizamos por integrarlos en nuestras unidades de información.

---

<sup>5</sup> Jiménez, Miguel. Las normas que vienen: la integración y el acceso a los recursos digitales. II Coloquio Internacional de Ciencias de la Documentación. Salamanca, noviembre de 2001. (<http://biblioteca.uam.es/documentos/salamanca2001.pdf> )

Aunque más adelante analizaremos los problemas que este cambio nos plantea, veamos primero las ventajas:

#### 4.1. Fondos

En cuanto a los fondos, en el paradigma virtual son similares al tradicional. Los fondos continúan siendo textos, imágenes y multimedia en general, que ofrecen unas posibilidades antes insospechadas, aunque, no lo olvidemos, también grandes limitaciones. Sin embargo, donde la diferencia se hace más notoria no es en los llamados “documentos primarios” que son, en general, poco dados a modificaciones. Es en los tradicionalmente denominados secundarios (enciclopedias, diccionarios...) y terciarios (catálogos, bases de datos...) donde, las enormes posibilidades de actualización inmediata, nos ofrecen una forma de entenderlos y emplearlos que antes no existía.

En este aspecto, y sin tener en cuenta los condicionamientos económicos de los que hablaremos más tarde, veremos cómo la digitalización de textos que por su carácter único, su valor, su conservación y otros factores, estaban vedados a unos pocos investigadores, e incluso a estos de forma muy restringida, los ponen al alcance de todos. Me refiero aquí, especialmente, a manuscritos, fondos valiosos, mal conservados, e incluso a la posibilidad de disponer, de manera unificada, con colecciones dispersas.

También existen otros tipos de documentos que se han integrado rápidamente en las colecciones digitales, debido a razones como su menor difusión o la necesidad de una distribución masiva e incluso gratuita de los mismos. En el primer grupo podemos hablar de las tesis doctorales, que la mayoría de las universidades españolas ofrecen en línea<sup>6</sup>, bien directamente o bien a través de acuerdos con terceros, o de repositorios de información. En el segundo, podríamos hablar de los Boletines Oficiales, cuya difusión es hoy universal gracias a que están en línea de forma gratuita.

Aunque hemos expuesto algunos ejemplos donde el acceso en línea resulta especialmente interesante, lo cierto es que desde colecciones de revistas (Science Direct, revistas de la IEEE...), de monografías (E-libro, colección de textos castellano manchegos del CECLM<sup>7</sup>...), imágenes, y todo tipo de documentos, configuran una colección bibliográfica inmensa, accesible desde la red.

#### 4.2. Economía

---

<sup>6</sup> Las de la UCLM están a texto completo en la base PQ Digital Dissertations (<http://www.lib.umi.com/cr/uclm/main> )

<sup>7</sup> <http://www.uclm.es/ceclm/virtual/libros/index.htm>

La economía puede ser una de las principales razones para apostar por las bibliotecas virtuales, dado que la necesidad de inversión en bibliotecas y recursos de información crece, a la vez que los presupuestos de las diversas administraciones se estancan o, incluso, disminuyen. Ann Okerson de la Universidad de Yale, nos pone sobre aviso: "Hasta cierto punto, el comportamiento de los usuarios viene condicionado por los recursos que las autoridades responsables están dispuestas a asignar a las bibliotecas y existen indicios de que dichas autoridades están menos dispuestas a hacerlo que en el pasado y pienso que tanto éstas como los usuarios tienen algo que decirnos a los bibliotecarios"<sup>8</sup>. Así pues, y ante el estancamiento de las inversiones, que podemos arriesgarnos a predecir que aún continuará por bastante tiempo, las bibliotecas virtuales nos ofrecen, a la larga, un abaratamiento de los costes, si bien es cierto que requieren de inversiones iniciales más elevadas debidas, tanto a las infraestructuras necesarias, como a la adquisición de software y fondos.

Algunos de los aspectos destacables en los que ese ahorro se refleja claramente, son:

- La necesidad de actualización de las bibliotecas con inversiones fijas y sin que crezcan nuestras necesidades de almacenamiento y preservación. Al tiempo que el espacio físico de almacenamiento se encarece, crece el número de documentos impresos editados; por el contrario, el espacio virtual es cada vez mayor (elementos con mayor capacidad: discos, periféricos...) y más barato.
- Al mismo tiempo, existen colecciones electrónicas en las que, partiendo de paquetes iniciales, y sin variar el precio, podemos modificar periódicamente la selección de los fondos a los que deseamos acceder, adecuando la colección a las necesidades de la biblioteca en cada momento.
- La velocidad de acceso también crece, así como la independencia del usuario para llegar a los fondos y servicios. Esto repercute a la hora de economizar personal dedicado a labores mecánicas de ordenación, préstamo, etc. Aunque es cierto que se requiere otro tipo de personal especializado, esta cualificación ha ido creando un modelo de bibliotecario del que la sociedad, que al fin y al cabo es la inversora, obtiene unos beneficios más elevados.
- La proliferación de los puntos de servicio bibliotecarios, que de forma absolutamente encomiable se produce en las sociedades avanzadas, conlleva la necesidad de duplicar títulos y suscripciones. Si utilizamos como ejemplo el mismo lugar en que desarrollo mi labor profesional, es decir, la Universidad de Castilla-La Mancha, nos

---

<sup>8</sup> Okerson, Ann. La Biblioteca Digital : asteroides, la ley de Moore y la Star Alliance. En: Anales de documentación. -- ISSN 1575-2437. -- N<sup>o</sup>. 7 (2004), p. 263-273

encontramos con una institución que debe ofrecer los mismos fondos a una población dispersa, y esto centrándonos exclusivamente en los lugares donde se imparte docencia, en siete poblaciones distintas. Esto, y en ausencia de un sistema de biblioteca digital soportado por una red adecuada, nos llevaría a tener que prescindir de determinados fondos y servicios en algunos lugares, elevar enormemente las inversiones o, en el mejor de los casos, habilitar sistemas mucho más costosos y lentos para garantizar el acceso desde todos y cada uno de los puntos de servicio. En este apartado es preciso insistir en una de las cuestiones que aportan un ahorro más significativo en el mundo bibliotecario: la cooperación:

- La adquisición cooperativa de recursos, facilitada extraordinariamente por la creación de consorcios de bibliotecas, reduce los precios de forma tan significativa que no sólo supone un ahorro para las instituciones, sino que, en ocasiones, son el único modo de que algunas de ellas los puedan ofrecer a sus usuarios.
- El trabajo cooperativo, con la creación de catálogos colectivos como elemento destacado, supone también una reducción importante de los costes derivados de las labores bibliotecarias más repetitivas, posibilitando además la reinversión de los tiempos que se ganan, en otras que suponen valores añadidos al concepto tradicional de biblioteca, mejorando, entre otras cosas, la atención al público.
- Pero no sólo a estos asuntos afecta la cooperación, también posibilita la creación de servicios que instituciones individuales no podrían afrontar, o lo harían con mínimas posibilidades de éxito. Un proyecto en el que la Universidad Regional se encuentra inmersa, sólo posible desde un sistema digital, es el servicio DIALNET<sup>9</sup>, donde varias universidades del entorno del consorcio G9, vacían revistas y otro tipo de documentos, creando una base de datos en la que actualmente se vacían más de 2.800 revistas y 7.000 monografías colectivas, y que cuenta con más 720.000 artículos que han generado unas 900.000 alertas.
- El préstamo interbibliotecario ha sido ya, desde hace muchos años, uno de los elementos que más dinero ha ahorrado a las bibliotecas, evitando la adquisición de fondos de poco uso. Sin embargo, era un procedimiento lento y costoso en horas de trabajo. La automatización de las tareas y la digitalización de los documentos ha contribuido de forma notable al crecimiento de este servicio con una repercusión en sus costes y posibilidades

---

<sup>9</sup> <http://dialnet.unirioja.es>

que probablemente no se ha estudiado lo suficiente, pero que nos sorprendería si lo hiciéramos.

- A todo esto debemos añadir otro tipo de gastos en tiempo y dinero que no repercuten directamente sobre la biblioteca, y que son los que derivan de los desplazamientos de los usuarios, o el envío de libros o fotocopias, por ejemplo.
- La rentabilidad (que no es lo mismo que la economía), de los fondos y servicios es también mucho mayor. Puede suceder que una inversión, es decir un gasto, sea inevitable en cualquiera de los dos paradigmas, pero el provecho que obtengamos del mismo hace que resulte más o menos rentable. Al mejor aprovechamiento de los fondos se une una menor reiteración en las labores bibliotecarias: catalogación (Z39.50), adquisición (normas EDI. *Electronic Data Interchange* utilizadas para intercambiar transacciones o documentos tales como facturas o reclamaciones), préstamo automatizados y en línea, préstamo interbibliotecario. En general, y como señalábamos en el apartado anterior, esto no suele traducirse en una disminución de las plantillas, pero sí en la oferta de nuevos y mejores servicios.

#### 4.3. Preservación

Otra de las cuestiones a tener en cuenta es la referente a la preservación. Hablábamos antes de las posibilidades de acceso a fondos que requieren especial protección, gracias a la digitalización de los mismos, pero esto también conlleva garantizar que cada vez son menos las ocasiones en que el original tendrá que ser utilizado, por lo que los riesgos de deterioro son menores.

Sin embargo, no sólo es en los fondos hoy denominados de reserva, donde la preservación es importante. Creo que, si nos pusiéramos a hablar de inundaciones, roturas de cañerías, e incluso incendios, todos tendríamos anécdotas que contar. Seguramente nadie o casi nadie tenga datos concretos de la pérdida patrimonial que estos accidentes han supuesto, y aun menos de la consecuente pérdida de información. El crecimiento del espacio virtual, su abaratamiento y, sobre todo, la posibilidad que esto supone, a la hora de mantener varias copias de los documentos, hace que el problema de la preservación nos parezca mucho menor.

Soy consciente de que a esto se pueden objetar razones muy variadas: si antes se nos estropeaban los libros y las revistas, hoy sucede lo mismo con los servidores y los equipos desde los que accedemos a ellos, pero si consideramos el tamaño que ocupa cada soporte y su coste, comprenderemos que es más sencillo y económico defender y duplicar servidores, que colecciones. Otro reparo que suele esgrimirse contra la solución



digital, se basa en lo que observa Paul Conway, responsable durante muchos años de preservación en el servicio bibliotecario de la Universidad de Yale, y que se refiere a la duración de los nuevos soportes y unidades de almacenamiento: cuanto más nuevo es el soporte, más breve su esperanza de vida<sup>10</sup>. Esto no significa sólo que, como se ha dicho muchas veces, conocemos el tiempo de vida del papel, pero desconocemos el de un CD-ROM o un disco duro, también, y sobre todo, se refiere a la obsolescencia de los soportes, y como ejemplo bástenos uno reciente: hoy día es prácticamente imposible encontrar lectores para los primeros discos flexibles y en breve lo será para los actuales. Sin embargo, la migración de un soporte a otro es mucho más sencilla y rápida de lo que pueda ser si trabajamos con el soporte más clásico, el papel.

Otra consecuencia de este fenómeno, es el hecho de que se va adquiriendo, poco a poco, una idea distinta de la información, que la independiza de su soporte y, con ello, una mentalidad que no nos constriñe tanto en materia patrimonial. Si en general, y de modo especial en la administración, se le daba una importancia enorme a la posesión de un determinado número de volúmenes, y éramos especialmente reacios a la eliminación de fondos mediante el expurgo, a partir de ahora comenzaremos a darle más importancia a la salvaguarda de la información y a su utilidad y pertinencia, que a los soportes físicos que la contienen.

#### 4.4. Accesibilidad

Hemos hablado antes de accesibilidad, pero lo hemos hecho en términos de economía. Centrémonos ahora en las posibilidades, económicas o no, que la Biblioteca Virtual nos ofrece. Tanto en lo que se refiere a fondos como a servicios, es una de las características esenciales de este cambio. La universalización de las redes de información (y nos referimos, claro está, al mundo desarrollado, pues este enorme avance contribuye también a agrandar las diferencias entre las diversas regiones del planeta) supone, además de una simple cuestión de comodidad, una mayor rapidez en el acceso a la información y, sobre todo, la eliminación de barreras físicas y geográficas, así como de horarios:

- En primer lugar, la distancia se reduce. La internacionalización de la información, de las redes que dan acceso a las mismas, permite que personas alejadas del entorno físico de la biblioteca puedan acceder a la información, en las mismas condiciones, o muy semejantes, que quienes están cerca. En el entorno universitario, esto supone que el estudiante que vive fuera de la población donde desarrolla sus estudios, o el

---

<sup>10</sup> Conway, Paul. Preservation in the Digital World. New Cork: CLIR Publication 62, March 1996

investigador que viaja, no se ven obligados a prescindir del servicio bibliotecario. Del mismo modo, las bibliotecas públicas provinciales, las regionales, o cualquiera otra que deba ofrecer servicios a una población dispersa, puede llegar hasta los lugares más recónditos de la geografía, allí donde las pequeñas bibliotecas municipales no pueden ofrecer más de lo que ofrecen.

- La rapidez de las redes y equipos informáticos es otra de las razones que se han utilizado para criticar a las Bibliotecas Virtuales. Tal vez hace años, fuera un motivo para dudar de su eficacia, pero si observamos la evolución de estos sistemas, en seguida podemos rebatirla. La denominada “Ley de Moore” establece que la velocidad de los ordenadores personales se duplica cada dieciocho meses, y en la misma proporción avanzan las redes telemáticas, los servidores y los lugares del mundo que acceden a todos ellos<sup>11</sup>.
- El concepto de “Brecha digital”, referido a los problemas que las tecnologías de la información plantean para personas con determinadas minusvalías, escaso poder adquisitivo y/o cultural, o residentes en zonas geográficas deprimidas al no poder acceder a las mismas, también son cada vez menores, al menos ahí donde los intereses políticos no los agravan. La legislación europea obliga a que los entornos www de todas las administraciones sean totalmente accesibles<sup>12</sup>; el desarrollo de potentes sintetizadores de voz consiguen que, para un invidente, un texto digital sea más accesible que uno impreso en braille; personas con problemas de movilidad emplean con mejores resultados los ordenadores personales que los soportes tradicionales. Incluso a las más lejanas aldeas de los países del tercer mundo, es más fácil hacer llegar señales desde satélites que libros y revistas.

#### 4.5. Cooperación

También de la cooperación hablamos refiriéndonos a la rentabilidad de los sistemas, pero los beneficios de la Biblioteca Virtual no sólo se refleja en las propias bibliotecas, también en el trabajo cotidiano del investigador aparecen nuevas oportunidades, que van más allá del acceso a la información. La Edición Variorum Electrónica del Quijote<sup>13</sup>, producto de la colaboración entre la Universidad de Castilla-La

---

<sup>11</sup> La “Ley de Moore” se suele expresar en los siguientes términos: “La capacidad de proceso de los equipos informáticos se duplica cada dos años y medio, mientras los costos se mantienen”. Este enunciado se ha cumplido de manera irrefutable en los últimos años.

<sup>12</sup> En España, es la Ley 34/2002, de 11 de julio, conocida como LSSICE, la que establece la obligación de cumplir con los requisitos de accesibilidad en todas las páginas de la administración, o financiadas con fondos públicos.

<sup>13</sup> <http://www.csd1.tamu.edu/cervantes/V2/variorum/index.htm>

Mancha y la Texas A&M University, o los repositorios de información, que almacenan grandes volúmenes de datos que cambian constantemente, son un buen ejemplo de ello.

#### 4.6. Ecología

Y aún hay más, aunque debido a la limitación de tiempo, sólo voy a referirme a otra cuestión importantísima desde mi punto de vista, y es la protección del medio ambiente. El crecimiento de la literatura, especialmente la científica, supone unas inversiones en papel y en transporte que afectan sobremanera al medioambiente. Si consideramos la obsolescencia de gran parte de esta información, podremos comprender la inutilidad, en multitud de ocasiones, de los enormes depósitos de papel existentes en miles de bibliotecas repartidas por todo el mundo, de la tala indiscriminada de bosques para conseguirlo, y de las emisiones contaminantes que su transporte provoca. En un mundo amenazado por el cambio climático, y donde, afortunadamente por cierto, los mismos sistemas de evaluación bibliotecaria apuestan por la ecología, es algo que debemos tener en cuenta al gestionar nuestros centros de información.

### 5. Los Servicios en la Biblioteca Virtual

Al principio de este trabajo, me he referido a la intención, reflejada en el título, de prestar una especial atención a los servicios como parte esencial de la Biblioteca Virtual, frente a concepciones de la misma, tal vez un tanto antiguas (y hablamos de pocos años para denominar “antiguo” a algo). En este nuevo paradigma son, sobre todo, los servicios los que cambian, aunque la finalidad de estos sea la misma: si antes habíamos de préstamo de un documento, hoy habrá que referirse al acceso como “descarga” o lectura. Es este punto, el de los servicios, el que hace que el concepto evolucione desde el inicial de “biblioteca electrónica”, donde sólo se consideraban documentos, al actual.

Y es aquí donde las posibilidades son tantas y tan cambiantes, que las reflexiones sobran. Hace poco tiempo, en el año 2002, un grupo de bibliotecarios de la UCLM presentábamos una comunicación en la que analizábamos los servicios en línea que las bibliotecas universitarias españolas ofrecían a sus usuarios<sup>14</sup>. En aquel entonces distinguíamos entre tres tipos de bibliotecas:

---

<sup>14</sup> Arévalo Molina, Julio (et al.) Servicios bibliotecarios en las bibliotecas digitales. En: Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios. XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Málaga, 23, 24, 25 de mayo de 2002. -- Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios, [2002]

- Bibliotecas que ofrecen únicamente acceso a determinadas colecciones de documentos, más cerca de la definición UNE<sup>15</sup> que de la ALA.
- Bibliotecas tradicionales que ofrecen determinados accesos y servicios electrónicos a sus usuarios, de forma no integrada.
- Bibliotecas que, aun estando concebidas en ocasiones como complemento de las tradicionales, poseen vocación integradora e intentan ofrecer documentos y servicios desde un único acceso, que están en la línea de la definición más actual en la que documentos, personal y servicios son elementos complementarios para un fin común.

A grandes rasgos, tal vez esta sucinta clasificación sirva aún, pero si entonces las del tercer grupo constituían una excepción, ahora son las que realmente nos deben interesar. La variedad de los servicios ofrecidos y el número de instituciones que los ofertan ha crecido tanto en estos tres años, que nos limitaremos a una enumeración, brevemente comentada, de las posibilidades y realidades con que nos encontramos.

### 5.1. Información General

En toda biblioteca que desee utilizar este nombre con propiedad, la información general, la que orienta al usuario sobre el empleo de sus instalaciones, fondos y servicios, es esencial. Si cualquiera de nosotros entrase en una biblioteca sin una adecuada señalización y sin profesionales que pudieran orientarnos, aun siendo nosotros mismos profesionales del gremio, terminaríamos por desistir de nuestra intención de utilizarla. Lo mismo sucede con una Biblioteca Virtual en la que, además de informar sobre los recursos en línea existentes, se puede (y debe) informar sobre los de la biblioteca física, tradicional, que suele existir también, pues casi siempre se trata de sistemas híbridos en los que coexisten los dos paradigmas.

Entre los más frecuentes encontramos:

- Calendarios y horarios, en general de las instalaciones de la biblioteca tradicional coexistente, aunque también, a veces, del empleo de determinados servicios en línea, que puedan tener limitaciones horarias o de fechas.
- Directorios de personal y servicios que nos servirán para dirigirnos a los profesionales más adecuados a la hora de resolver cualquier problema. También mapas y planos de situación que orientarán al usuario cuando necesite acceder al edificio.

---

<sup>15</sup> La norma UNE 50-113-92, sobre Conceptos básicos de Información y Documentación la define como: "Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos, u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta"

- Normativas y reglamentos que nos orienten sobre el uso de la biblioteca, tanto en lo que refiere a las instalaciones y recursos de la biblioteca tradicional, como a los de la virtual.
- Tutoriales en línea que resuelven nuestras dudas sobre el modo de acceso y consulta de catálogos, bases de datos, portales de revistas, o cualquier software necesario para llegar hasta la información que necesitamos.
- FAQs (Preguntas más frecuentes) que responden a cuestiones planteadas continuamente y que, por su reiteración, no requieren una atención personalizada.
- Noticias y novedades sobre la misma biblioteca, así como sobre otras cuestiones que puedan interesar a nuestros usuarios, y que dependerán, en gran medida, del tipo de biblioteca y su especialización: nuevos recursos adquiridos, legislación, noticias sobre la propia institución, novedades científicas, etc.
- Servicios varios de información del tipo “sabías qué...” que ofrecen datos sobre opciones poco conocidas, o de referencia en línea como el servicio “La Biblioteca responde”<sup>16</sup>
- Documentos generados por la propia gestión de la biblioteca, como pueden ser memorias, estadísticas, cartas de servicio o informes de todo tipo.

## 5.2. Información bibliográfica

Si bien la información sobre como llegar hasta ellos es fundamental, el fin último de una biblioteca está en sus fondos y la información que estos contienen. Por eso, el acceso a las herramientas que nos permiten localizarlos, es el punto de partida de la informatización de las bibliotecas.

Los primeros SIGB existentes no permitían muchas de las funciones que hoy consideramos habituales en un entorno automatizado, pero sí la creación de catálogos, como primer y elemental instrumento en la organización de la información. Después de un periodo de tiempo en el que el usuario sólo podía consultarlos desde las mismas instalaciones de la biblioteca, los catálogos se hicieron accesibles mediante diversos protocolos (conexiones telnet sobre todo), hasta llegar a la utilización universal del protocolo http, que los integra en nuestras páginas web, como protagonistas indiscutibles de las mismas.

Actualmente podemos ofrecer todo tipo de información bibliográfica, de manera eficaz y, sobre todo, actualizada en el mismo momento en que la generamos, y hacerlo por distintas vías:

---

<sup>16</sup> Puede encontrarse en varios servicios de bibliotecas, como en la Biblioteca de Andalucía (<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde/>) y en su web específica (<http://www.pregunte.es>)

- En cuanto a lo que son los catálogos en sí mismos, es posible delimitarlos con mayor precisión. Si antes habíamos de catálogos por autores, por materias o topográficos, en estos momentos es una distinción que resulta innecesaria, pues podemos dirigir las búsquedas hacia los campos del registro que deseemos, o a todos en ellos a la vez. Por eso hoy solemos hablar de catálogos generales, de publicaciones periódicas, de novedades, especializados por materias, tipos de soportes, de distintas sucursales de la misma biblioteca, colecciones en particular o destinadas a un tipo concreto de público, y realizamos todas las acotaciones necesarias sin repetir una y otra vez la impresión de asientos y su ordenación.

- Si hablamos de recursos electrónicos, la labor del catálogo trasciende su concepción tradicional, ya que la misma herramienta de búsqueda es la que nos permite su descarga. En este sentido solemos encontrar catálogos de revistas electrónicas, de libros electrónicos o de otro tipo de recursos como bases de datos. Sin embargo, esto nos obliga, al igual que en el modelo tradicional, a consultar cada uno de los documentos que el catálogo referencia. Para evitarlo, y con el fin de llegar a la información última, sin necesidad de consultar cada documento de forma individual, en los últimos años han surgido instrumentos que localizan, gracias al empleo generalizado del protocolo OpenURL que, en palabras de Miguel Jiménez, pretende “codificar las referencias (típicamente bibliográficas) en el entorno electrónico “dentro” de las URLs”<sup>17</sup>, los datos dentro de los mismos documentos. Estas aplicaciones, conocidas como URL-resolver, Links-resolver o, simplemente, revolvedores de enlaces, pueden ir sustituyendo, en un futuro, a los catálogos tal y como ahora los entendemos, en lo que a recursos electrónicos se refiere.

- Además del acceso a los catálogos, en la forma que sea, otras posibilidades de información bibliográfica que mejoran sustancialmente en la Biblioteca Digital, son:

- La generación de ayudas en línea, cada vez más necesarias, pues el usuario se encuentra continuamente con nuevas opciones, aplicaciones o interfaces de consulta.
- La difusión de alertas informativas, que pueden llegar al usuario por medio del correo electrónico o mediante tecnología SMS.
- La Difusión Selectiva de la Información (DSI), que aun siendo uno de los servicios más anunciados por la mayoría de las bibliotecas, casi nunca se resuelve adecuadamente dentro de los sistemas tradicionales.

### 5.3. Servicios bibliotecarios

---

<sup>17</sup> Jiménez, Miguel. O.C.

Aunque son los últimos en llegar a la realidad virtual de las bibliotecas, los servicios se incorporan a la misma a gran velocidad. Se trata, en principio, de que, dentro del paradigma virtual, el usuario pueda realizar las mismas labores y obtener los mismos resultados que obtendría acudiendo a las instalaciones de la biblioteca. Sin embargo, y aunque quedan muchos puntos por resolver, podemos afirmar que no sólo se obtienen los mismos resultados, sino que se superan en gran medida.

Para no ser exhaustivos, trataremos sólo algunos de ellos, tal vez aquellos a los que se ha dado más importancia en las bibliotecas tradicionales.

- El préstamo es, probablemente, el servicio que más ha requerido hasta ahora de la presencia del usuario en las instalaciones de la biblioteca. Incluso si nos referimos al préstamo de documentos impresos, las diversas limitaciones, muchas de ellas debidas a incapacidades físicas de los usuarios, podemos superarlas, pues la Biblioteca Virtual nos permite gestionarlo en red y enviar el documento a su destino. Además, podemos ofrecer la renovación del mismo, la realización de reservas, información sobre los préstamos del usuario, etc. Si se trata de documentos digitales, o susceptibles de ser digitalizados, el envío de estos puede ser inmediato.

- Para el préstamo interbibliotecario, que por sus características se realiza entre puntos distantes, y requiere de mayores tiempos para su realización, podemos ofrecer el acceso a catálogos colectivos que permitan al usuario localizar su búsqueda en una institución concreta, formularios en línea para su solicitud, información sobre tarifas y tiempos de realización, y resolverlo casi con la misma prontitud que el de fondos propios.

- Tal vez el servicio más notable sea el acceso directo a los recursos electrónicos existentes, como bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos o servicios de sumarios. Como señalábamos antes, en este punto es difícil hablar de préstamo en el sentido en que hemos venido hablando de él, pues no se trata de la posesión temporal de un bien perteneciente a la biblioteca, sino del empleo de la información.

- El servicio de adquisición de fondos, con sus desideratas, avisos y demás trámites, puede ser gestionado también a distancia. La solicitud del servicio puede realizarse mediante formularios en línea, y podemos ofrecer toda la información necesaria para su realización: estado de la adquisición, tiempos de espera, disponibilidad, acceso a catálogos comerciales donde el usuario puede localizar el documento de su interés, etc.

- La formación de usuarios, absolutamente necesaria en cualquier contexto, cobra mayor importancia cuantas más posibilidades, y por tanto más problemas, existen. Si hasta hace poco enseñábamos al usuario a utilizar catálogos de tres o cuatro tipos, a

solicitar préstamos en un mostrador, o localizar un documento en estanterías de libre acceso, ahora debemos extender esta formación a todo aquello que la informatización de los servicios y la digitalización de los recursos supone de novedoso, teniendo siempre en cuenta que lo que para el profesional de la información son progresos, para el público que utiliza nuestras bibliotecas, puede convertirse en una barrera difícil de superar. Es en este sentido, en el que la formación de usuarios, la existencia de guías, tutoriales y ayudas en línea, deja de ser un valor añadido para convertirse en algo fundamental. El entorno virtual, que constituye una dificultad en sí mismo, nos permite sin embargo superar algunas limitaciones de la formación tradicional, como son los horarios o la presencia física del usuario. Además, podemos descender en esta formación, personalizándola para cada tipo de recurso o de usuario, especializándola por materias o por necesidades, y creando diversos niveles de formación para que sea el cliente de nuestros servicios quien elija hasta donde quiere, o necesita profundizar.

- Como hemos dicho antes, la posibilidad de servicios a ofrecer se abre casi ilimitadamente. Sólo por enumerar algunos más, las Bibliotecas Virtuales ofrecen, o pueden ofrecer: la gestión de las sugerencias y reclamaciones, exposiciones virtuales, listas de distribución por medio de las cuales se pueden difundir novedades de la biblioteca y fomentar la discusión entre sus usuarios, acceso a Internet limitado o sin limitaciones, acceso a los servicios y recursos de otras bibliotecas, y con el tiempo otros muchos que hoy ni siquiera nos planteamos.

- Para terminar con este punto, deseo recalcar las oportunidades que el entorno digital nos ofrece para hacer llegar nuestros servicios a personas que habitualmente han sido marginadas, por su edad, condición física o situación geográfica, de los mismos. Ancianos impedidos, inválidos, enfermos recluidos en sus casas o en hospitales, reclusos y muchos otros, pertenecen a una población cuyas posibilidades de acceso a la información se multiplican extraordinariamente gracias a las Bibliotecas Virtuales.

## **6. Problemas y limitaciones**

No podemos olvidarnos, sin embargo, de los problemas que este nuevo paradigma conlleva. Afectan a todo el sistema bibliotecario en general, y conforme solventamos unos, surgen otros derivados de las nuevas opciones que el entorno virtual va ofreciendo. Abrir nuevos horizontes supone siempre enfrentarnos a nuevas dificultades, de modo que trataremos de exponer los más habituales, para los que poco a poco, se van vislumbrando soluciones.

### **6.1. Concepto de documento virtual**



Son aquellos que surgen de la necesidad de modificar la concepción tradicional que tenemos del documento, y que ha unido en ella siempre el contenido o información, y el soporte sobre la que ésta aparece. Si consultamos cualquier diccionario nos encontraremos con definiciones como las siguientes:

“Expresión del pensamiento [...] por medio de signos gráficos [...] sobre un soporte”<sup>18</sup> o “Material de distintas clases en el que se registra un trabajo, parte de este, o muchas obras”<sup>19</sup>

Estas definiciones han servido hasta ahora, pero en el caso de los documentos digitales, si bien no puede afirmarse que carezcan de soporte, sí es cierto que éste resulta difícil de definir. La información, los datos, no están “impresos” sobre el soporte como en un documento sobre papel, un cuadro o un petroglifo. Tampoco permanecen constantes como en el caso de soportes más modernos, tales como un disco o una cinta magnética. Los datos viajan de un lado a otro por medio de una red a base de impulsos eléctricos, o incluso de ondas, aunque en origen permanezcan grabados en una unidad de almacenamiento de cualquier tipo.

Incluso si nos apoyamos en una definición más abierta, como la de Finó y Houcade, que dicen que es “todo aquello que bajo una forma de relativa permanencia puede servir para suministrar o conservar una información”<sup>20</sup>, topamos con una limitación, la “relativa permanencia”, que impide que se ajuste del todo al documento virtual.

Esta virtualidad que hace que los documentos sean intangibles, que no podamos aislarlos y tocarlos, y que en muchas ocasiones ni siquiera nos pertenezcan, es el primero de los muchos problemas con los que nos encontramos. ¿Cómo aislar que parte, qué contenido forma una unidad documental, por ejemplo en una página web?. Por otra parte, los documentos virtuales pueden combinar varias formas de ofrecer información: texto, imagen, y sonido en un solo documento ¿Cómo debemos tratarlo?. Tal vez una solución la encontremos en el empleo de metadatos, y podamos afirmar que un documento virtual es aquel al que hace referencia el mismo grupo de metadatos, pero incluso ésta me parece una definición arriesgada.

---

<sup>18</sup> Martínez de Sousa, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Salamanca; Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989

<sup>19</sup> Young, Hearssill (ed.). Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid: Díaz de Santos, 1988

<sup>20</sup> Finó, J. Frederic y Hourcade, Luis A. Tratado de bibliología. Historia y técnica de la producción de los documentos. Santa Fé: Castellví, 1954. Citado por Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología. Buenos Aires: Marimar, 1976

El problema de la definición de documento no es pueril, pues de ella depende cómo tratemos la información en los productos que elaboramos para que el usuario llegue hasta ellos, es decir, de cómo los cataloguemos. También nos afecta en el momento de adquirirlos. Es habitual que, sobre todo en las instituciones que dependen de la administración, existan dificultades a la hora de suscribirse a revistas electrónicas o bases de datos en línea, ya que al no poseerlos físicamente no generan patrimonio. La solución ha pasado por considerar que estas empresas no venden nada, sino que ofrecen servicios de igual modo que lo hace una empresa de limpieza o de mantenimiento.

## 6.2. Infraestructuras tecnológicas

En este terreno nos encontramos con los problemas más frecuentes de una Biblioteca Virtual. Afectan a todo el servicio en su conjunto, desde la generación de los productos, los proveedores o el tratamiento documental, hasta el acceso a los mismos por parte del usuario final.

En cuanto a la infraestructura necesaria para ofrecer el servicio, hay que considerar las aplicaciones informáticas que los gestionan, y que se actualizan y cambian continuamente, haciendo necesaria, en ocasiones, la actualización por parte del usuario de las aplicaciones para su acceso. También cambian los formatos en que los documentos se ofrecen (htm-html, txt, pdf, gif, jpg, wav, mp3, avi,...), y en muchas ocasiones aparecen varios de ellos en un mismo documento. La normalización parece algo imposible, dado que detrás de la decisión de qué formato emplear existen gran cantidad de condicionamientos: intereses comerciales, público al que el documento va destinado, calidad del documento, etc.

Si a esto añadimos la parte más física del problema, la que tiene que ver con las unidades de almacenamiento de la información, la potencia de los servidores o la capacidad de las redes, tendremos que concluir que estamos ante una cuestión que, por sus características, no puede ser resuelta de una sola vez, sino que se trata realmente de infinidad de dificultades, grandes o pequeñas, que se solventan a veces sobre la marcha.

Sucede, además, que tenemos que contar también con la otra parte, es decir, con el usuario. También él se ve obligado a actualizar las aplicaciones mediante las cuales accede a la información, y depende del lugar desde el que acceda, las soluciones serán más o menos sencillas. En las bibliotecas podemos ofrecer accesos que alcancen un

cierto grado de normalización y que creen la ilusión de que a todos los documentos se llega del mismo modo<sup>21</sup>.

Sin embargo esto, posible dentro de una red local, resulta casi imposible cuando el usuario accede desde un punto y un PC que está fuera de esa red. En esos casos, se encontrará con problemas que afectan a los programas clientes que utiliza, a los formatos en que se ofrece la información, la capacidad de su equipo, o de su conexión a la red. Además están los diversos modos de acceso (ftp, telnet, http...) y el frecuente cambio en los contenidos y en la ubicación de los mismos, que pasan de un servidor a otro, no siempre con la misma dirección. Parece, para nuestro consuelo, que en estos momentos se vislumbra una cierta uniformidad, y que el protocolo http, con productos basados en OpenURL, se impone sobre otros sistemas empleados anteriormente.

Y al final, y en la base de todo ello, nos encontramos con la red. Ya hemos señalado antes que la pretendida universalización de Internet no es tal. La "globalización" extiende sus manazas de modo caprichoso, de tal forma que llega sólo ahí donde interesa que llegue, y una vez que llega la velocidad de las comunicaciones, las caídas de servidores o los problemas de seguridad, la convierten, a veces, más en un enemigo que en un aliado.

### 6.3. Tratamiento y proceso de la información

Hasta aquí, podría parecer que estos problemas no van con nosotros, los bibliotecarios, y que deben resolverlos las administraciones, los productores y distribuidores de información, o los informáticos. Si acaso, el primero de ellos, el que se refiere al concepto de documento virtual, que en cualquier caso puede reducirse a algo de tipo intuitivo, y que podríamos zanjar afirmando que una unidad documental es aquello que el productor ha decidido que lo sea, y hablando de documentos "multimedia". Pero no es así, el profesional de las bibliotecas también se da de bruces continuamente con dificultades para tratar la información y ofrecerla de un modo uniforme y adecuado.

El primero de ellos surge por la propia limitación de los SIGB con los que trabajamos, y que no ofrecen soluciones para todo. Ello nos obliga al empleo de herramientas complementarias, que hay que adquirir, administrar y mantener aparte (p.e. para digitalización), y aplicaciones específicas para determinadas labores (envío de documentos, gestión del préstamo interbibliotecario...) que afectan también a la

---

<sup>21</sup> Sobre este aspecto, intentamos ofrecer una aproximación en: Galán Gall, Antonio L. (et. Al.) Acceso a productos electrónicos en una red local: soluciones en la Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha. En: Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios. XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Málaga, 23, 24, 25 de mayo de 2002. -- Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios, [2002]

capacidad de nuestros equipos informáticos, que se ven rebasados por la gran cantidad de programas que necesitamos para trabajar.

Además, todas estas aplicaciones, los SIGB y las demás, precisan de actualizaciones o de nuevas compras cuando desaparecen del mercado o no se adaptan a las nuevas necesidades. Los costes de adquisición son elevados, y los de mantenimiento no son menores.

#### 6.4. Formación de bibliotecarios y usuarios

El paradigma bibliotecario tradicional ofrece una gran ventaja sobre el virtual en materia de formación: el usuario formado en el uso de la biblioteca lo está para siempre. Los pequeños cambios a los que se enfrenta suceden tan distanciados en el tiempo, que la adaptación a los mismos no resulta traumática. Lo mismo sucede con el bibliotecario, cuya formación supone más una especialización en tareas que ya conoce, que el aprendizaje de otras nuevas.

En el mundo virtual, por el contrario, los cambios se suceden a una velocidad tal que el esfuerzo por mantenerse al día es enorme. Por otra parte, la cantidad y variedad de servicios, de aplicaciones y de técnicas está creando, dentro de la profesión, verdaderos especialistas en distintas áreas de gestión. Pero si esto es algo que dentro de las bibliotecas podemos permitirnos, aunque sea con dificultad, no podemos exigir al usuario la misma capacidad de adaptación que tenemos los profesionales y las instituciones.

Por este motivo, la formación se convierte en algo cada vez más necesario, y las acciones destinadas a ella deben realizarse con mayor frecuencia. No se trata ya sólo de que un usuario busque en un catálogo, se oriente dentro de una sala de lectura o sepa de sus derechos y deberes, sino de que conozca las herramientas informáticas con que gestionamos la información, los sistemas y protocolos que les permiten llegar hasta ellas, y las manejen de tal forma que puedan obtener el mayor provecho posible. Este extremo se traduce en la Biblioteca Virtual, en el hecho de que todas ellas están repletas de enlaces que conducen a ficheros de ayuda y tutoriales, que tratan de orientar creando, a veces, mayor confusión.

Esta necesidad se refleja también en el curriculum de los profesionales y en la economía de las instituciones, que han tenido que modificar sus pautas de comportamiento en cuanto a la formación de los empleados, y convertir lo que antes era ocasional en algo habitual, haciendo de la formación un elemento cotidiano en la vida laboral. El bibliotecario, ya no sólo debe conocer las aplicaciones de gestión documental, sino también las de digitalización de documentos, comercio electrónico, administración de

terminales, creación de productos web, y un sin fin de ellas que lo sitúan a medio camino de su profesión y de otras con las que compartimos muchos de nuestros problemas y soluciones, relacionándonos con ellas no sólo de modo tangencial, sino creando verdaderas intersecciones en el conjunto de nuestras labores cotidianas.

## 6.5. Limitaciones legales

Aprovechando las fechas en que nos encontramos, me voy a permitir parafrasear a Cervantes, y decir “amigo Sancho, con la legislación hemos topado”. La aparición del entorno digital no ha hecho desaparecer, en ningún caso, las medidas que protegen los derechos de autor. Muy al contrario, ha supuesto un cambio de mentalidad, y una persecución más constante y dura de las infracciones que se producen.

García Camarero y García Melero afirman que “Los bibliotecarios son los intermediarios naturales entre los derechos de los propietarios y de los usuarios”<sup>22</sup>, y en cierto modo tenemos que estar de acuerdo con ellos, aunque los recientes abusos que se han producido en este sentido, por parte de las sociedades que defienden los derechos de los autores, puedan situarnos en una posición de escasa simpatía, o incluso de rechazo ante las medidas proteccionistas. Si bien es cierto que los bibliotecarios debemos ayudar a que los derechos de autor sean respetados, no lo es menos que debemos luchar por los derechos de nuestros usuarios e instituciones. No hay que irse muy lejos, el pretendido canon por préstamo de libros en las bibliotecas, que tanto ha dado que hablar, y que ha unido a la práctica totalidad de la comunidad bibliotecaria en un frente común, podría convertirse pronto en uno nuevo por el acceso a la información en línea.

La primera limitación ante la que nos encontramos es que no todo puede ofrecerse en formato digital. Si un documento ha aparecido en otro formato, la digitalización del mismo es una copia y debe ser autorizada por el propietario de los derechos, dentro de lo que marca la legislación. Pero hay otro problema, y es la consideración de copia en sí misma, es decir, si el envío de documentos digitales supone o no una nueva copia del mismo. En este sentido, los proveedores de información virtual, suelen establecer cláusulas contractuales que limitan el acceso a sus recursos dentro de la propia institución, o que establecen las condiciones para el préstamo interbibliotecario, habitualmente de forma restrictiva.

Uno de los inconvenientes más habituales, cuando se trabaja con recursos en línea, se debe al empleo de las direcciones IP, o rangos IP, por parte de las empresas, para

---

<sup>22</sup> García Camarero, Ernesto y García Melero, Luis ángel. La biblioteca digital. Madrid: Arco/Libros, 2001

proporcionar el acceso. Este rango IP viene a ser el prefijo del número de la institución que ha contratado el servicio, por lo que desde fuera de su intranet no se pueden utilizar las revistas electrónicas, bases de datos o cualquier otro producto contratado. De este modo, el usuario se convierte en una especie de rehén de la propia biblioteca, ya que tiene que acudir a sus instalaciones para utilizar los documentos. Dicho de otro modo, estos se convierten en documentos sólo de consulta en sala, o como mucho desde puntos de conexión de la misma institución.

Tecnológicamente tiene solución, la identificación del usuario en una red por medio de una VPN (Virtual Private Network), que es un sistema que simula una red privada sobre una red pública, resuelve el problema y permite el acceso, incrementando, eso sí, la necesidad de formación que veíamos antes. Pero este tipo de soluciones son sólo un ejemplo de cómo las nuevas oportunidades levantan al mismo tiempo nuevas barreras que tenemos que superar, y cómo esto sólo se consigue mediante la cooperación de los bibliotecarios con profesionales de otras ramas.

En otras ocasiones son las propias instituciones las que establecen cortapisas. Como vimos antes, la suscripción de recursos en línea se considera más un servicio que una compra, y esto se debe a que, frecuentemente, la institución no es propietaria de la información por la que se paga. Aunque en ocasiones se conservan derechos de acceso a esa parte de la información por la que se ha pagado, o se envían copias que permiten inventariar el producto, y por lo tanto poseerlo, en la mayoría de los casos esto crea problemas patrimoniales debido a que, una vez que la suscripción es cancelada, la biblioteca no posee nada. Ha sido necesario modificar normativas y presupuestos para poder adquirir este tipo de productos, y más aún, forzar cambios en la mentalidad de muchos gestores, para los que lo que no se puede colocar en una estantería no existe.

## **7. A modo de conclusión (Predecir ¿para qué?)**

Después de lo que hemos visto, uno se queda con la sensación (al menos a mí me sucede) de no saber muy bien donde estamos, y menos aún hacia donde vamos. El debate abierto hace años sobre la coexistencia de los formatos tradicionales y digitales, ha llevado a algunas personas a realizar afirmaciones extremas que auguraban la desaparición del texto impreso o, al contrario, que los problemas de difusión de la información digital, la constreñiría tanto que al final sólo sería útil para una minoría.

A mí sólo me queda realizar una pequeña reflexión al respecto, y es esta: A lo largo de los siglos el documento escrito, impreso sobre una superficie o soporte, ha sido el medio habitual de comunicación entre personas, generaciones y geografías; hoy somos testigos de que una gran revolución está cambiando nuestro entorno, y la

generalización de las redes inalámbricas o de la televisión digital, pronto llevarán la Biblioteca Virtual a las camas de los enfermos, los parques y las piscinas, como ahora se hace en muchos lugares con los fondos de bibliotecas municipales. Pero ¿Sustituirá la Biblioteca Virtual a la tradicional? Estoy seguro de que no.

Me viene a la memoria una canción de moda hace ya muchos años que se titulaba algo así como “El video mató la estrella de la radio”. Y sin embargo eso no sucedió nunca. Al igual que se predijo que la televisión acabaría con la radio y no sólo no ha sucedido, sino que la radio se escucha cada día más; o se temió que el video acabara con el cine, y lo que ha hecho ha sido potenciarlo creando mayor afición entre la gente, la oferta de más y mejores oportunidades, que proporciona el entorno virtual, servirá para acercar cada vez a más personas a los servicios bibliotecarios, y sacar a nuestras bibliotecas de ese lugar oscuro que aun ocupan en la sociedad, convirtiendo su uso en algo habitual para la mayoría.

En estos momentos, la Biblioteca Virtual no es ya un servicio de valor añadido de la tradicional, sino que ambas son complementarias y coexistirán juntas, aunque inevitablemente una cambie más deprisa que la otra. Y este cambio ¿Hasta cuando? ¿Podremos decir algún día, esto es una biblioteca, y ya no hay más? Espero que no. Eso significaría que los bibliotecarios y los usuarios hemos dejado de exigirnos más cada vez. En todo caso, predecir ¿para qué?