

# Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?\*

FCO. JAVIER GARCÍA GÓMEZ.

Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

En el presente artículo estudiamos, describimos y analizamos algunos de los más importantes servicios Web que ofrecen las Bibliotecas Públicas del Estado y las Bibliotecas Regionales o Autonómicas. En primer lugar tuvimos que averiguar qué bibliotecas contaban con presencia en Internet, es decir, que bibliotecas cuentan con sede Web, y a partir de ahí, se fueron analizando sus servicios más destacados. El estudio lo realizamos durante el mes de agosto de 2002. Se concluye resaltando la importancia que en el futuro tendrán nuestras bibliotecas públicas en el entorno de Internet y sus posibilidades de servicio público.

**PALABRAS CLAVE:** Bibliotecas Públicas / España / Bibliotecas Públicas del Estado / Bibliotecas Regionales / Internet / Biblioteca Virtual / Sedes Web / Servicios Bibliotecarios / Servicios Web

Some of the most important Web services provided by state-run public libraries and regional libraries are studied, described and analysed. First, libraries with a presence on the Internet had to be ascertained, i.e., which libraries had a Web site, and then their most prominent services were analysed. The study was carried out in August 2002. By way of conclusion the importance that our public libraries will have in the context of Internet in the future and their public service possibilities is highlighted.

**Keywords:** Public Libraries. Spain. State-run Public Libraries. Regional Libraries. Internet. The Virtual Library. Web Sites. Library Services. Web Services.

## INTRODUCCIÓN

La incursión de las tecnologías de la información y comunicación, especialmente Internet, en los distintos ámbitos laborales y profesionales, y su aplicación a los distintos procedimientos de almacenamiento, recuperación, distribución, edición y difusión de información, ha propiciado un cambio acentuado en el rol tradicional de las unidades de información y documentación y de los profesionales que, desde

---

\* Texto enviado al Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios el 21 de agosto de 2002. Versión corregida el 12 de septiembre de 2002.

siempre, vienen realizando estas tareas<sup>1</sup>. La biblioteca pública, auténtico centro de acceso a la información para la ciudadanía en general, ha tenido que modificar sus estructuras de trabajo y de servicio público para adaptarse a la nueva situación socio-cultural y atender convenientemente las necesidades, nuevas y muchas, que hoy presentan sus usuarios.

Estimular al usuario de Internet para que utilice nuestras bibliotecas públicas es un reto que debe abordarse de inmediato. La implantación de servicios y recursos, propios o rescatados y seleccionados de la Red, es una tarea que ya realizan algunas bibliotecas públicas españolas<sup>2</sup> que han visto en Internet un auténtico escaparate de posibilidades, aunque también de nuevos requerimientos y exigencias<sup>3</sup>.

La clave, pues, estaría en orientar nuestros servicios bibliotecarios hacia Internet. Con ello conseguiremos atraer a un amplio porcentaje de personas que, por razones económicas o coyunturales, no tienen posibilidad de acceso a las tecnologías avanzadas de la información y comunicación y que, por tanto, necesitan ser formados en el uso de estas herramientas tecnológicas. Asimismo, llamaremos la atención de aquellos otros ciudadanos que, aún teniendo acceso habitual a la Red Internet, precisen ser guiados y orientados por entre el maremagnum de información que abunda en el universo Web.

No cabe duda que Internet aportará a las bibliotecas públicas españolas nuevos y más usuarios. Ampliar nuestros horizontes y llegar cada vez más a un número mayor de usuarios es una tarea que conseguiremos a través de la sede Web: la bibliote-

1. El factor humano es algo que se está minusvalorando en el desarrollo de las nuevas bibliotecas digitales hasta el punto de que, debido a la inmensa facilidad de recabar todo tipo de información a través de Internet, plataforma que permite el desarrollo de estas bibliotecas digitales, ha hecho pensar a los usuarios que la función intermediaria que viene realizando el profesional de las bibliotecas había llegado a su fin. Ni mucho menos. La figura intermediaria del profesional de las bibliotecas y demás servicios de información se mantiene totalmente intacta ya que, a una mayor cantidad de información accesible y recuperable, le corresponde una mayor necesidad de encontrar la información realmente relevante y pertinente a las necesidades del usuario. Aquí, en esa labor de selección y conversión de la información en auténtico conocimiento, es donde seguimos siendo imprescindibles.
2. Las bibliotecas públicas españolas, adscritas al Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, y gestionadas por las Comunidades Autónomas, son en total 52 – un 1,5% del total de bibliotecas públicas existentes en España que, curiosamente, aglutinan el 20% del total de recursos existentes para todas las bibliotecas públicas españolas (HERNÁNDEZ. 2001) –, se ubican principalmente en las capitales de provincia, salvo raras excepciones, y se rigen por el Real Decreto 582/1989 que aprueba el Reglamento de las Bibliotecas Públicas del Estado (BPE) y del Sistema Español de Bibliotecas (B.O.E., 31/05/1989). Algunas de estas bibliotecas se han constituido, al tiempo, en bibliotecas “nacionales” de regiones o comunidades autónomas.
3. Igual que Internet ya ofrece infinidad de posibilidades a desarrollar en nuestras bibliotecas públicas, el usuario exigirá la prestación de esos nuevos servicios que colmen sus expectativas de información: la biblioteca pública no sólo debe satisfacer necesidades, sino que debe crearlas también.

ca virtual en su estado más puro, una biblioteca pública que estará accesible las 24 horas del día los 365 días del año.

#### **BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPAÑOLAS EN INTERNET<sup>4</sup>**

Según se desprende de la información que hemos podido recabar, a día de hoy<sup>5</sup>, son 21 las bibliotecas públicas españolas de titularidad estatal y gestionadas por las Comunidades Autónomas las que cuentan con presencia en Internet a través de su sede Web. Son las denominadas Bibliotecas Públicas del Estado y las denominadas Bibliotecas Regionales y/o Autonómicas (en adelante, BPER). Todas las BPER, las 52, permiten el acceso en línea a sus respectivos catálogos<sup>6</sup>, por lo que, al menos, el acceso a la información bibliográfica y documental que atesoran sí es un hecho ya real. No obstante, la gran mayoría de ellas tienen aún pendiente una labor importante como es la de “mostrarse” en Internet, sobre todo teniendo en cuenta la importancia que hoy tiene la Red como medio de promoción y difusión de información. Es decir, tan sólo un 40,38% de las BPER ofrecen la posibilidad de consultar en línea información sobre las mismas y sus servicios.

Las 21 BPER presentes en Internet son las siguientes (en orden alfabético por lugares geográficos):

- La Biblioteca Pública de Albacete <<http://olmo.pntic.mec.es/%7Ebpbab/index.htm>>
- La Biblioteca Regional de Andalucía (Granada) <<http://www.sba.junta-andalucia.es/>>
- La Biblioteca Regional de Aragón (Instituto Bibliográfico Aragonés) <<http://www.aragob.es/edycul/bibara/pagiba/prima.htm>>
- La Biblioteca Central de Cantabria (Santander) <<http://www.bcc.gobcantabria.es/>>

- 
4. Para localizar la existencia de BPE en Internet hemos utilizado tres fuentes de información fundamentalmente: el servidor Web del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes <<http://www.mcu.es/bpe/info.html>>, los motores de búsqueda de Internet, especialmente los más afamados y eficaces como Altavista, Google o Lycos, entre otros <<http://www.altavista.digital.com>>, <<http://www.google.com>>, y <<http://www.lycos.es>>, y los directorios electrónicos Bibliotecas españolas...y de todo el mundo mantenido por Merlo y Sorli <<http://exlibris.usal.es/bibesp>>, y de Travesía, portal de las bibliotecas públicas españolas en Internet <<http://travesia.mcu.es/portulano.asp>>.
  5. La visita a cada una de las sedes Web de las BPE se ha realizado durante el mes de agosto de 2002
  6. La última actualización de los catálogos Web de las BPE se realizó a finales del mes de mayo de 2002, consultable desde el servidor Web del MECED [Consulta: 04/06/2002]

- La Biblioteca Regional de Castilla y León (Valladolid) <<http://www.bcl.jcyl.es/>>
- La Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha (Toledo) <<http://www.jccm.es/biblioclm/>>
- La Biblioteca Nacional de Catalunya (Barcelona) <<http://www.gencat.es/bc>>
- La Biblioteca Pública Provincial de Córdoba <<http://bpcordoba.sistelnet.es/index.htm>>
- La Biblioteca Pública Provincial de Granada <<http://bpgr.sba.junta-andalucia.es/indexprincipal.htm>>
- La Biblioteca Pública Provincial de Huelva <<http://bphuelva.sistelnet.es/>>
- La Biblioteca Pública Provincial de Jaén <<http://bpjaen.sistelnet.es/>>
- Directorio de Bibliotecas Públicas de Madrid <[http://www.comadrid.es/las\\_artes/archivos\\_museos\\_bibliotecas/biblio/bibp.htm](http://www.comadrid.es/las_artes/archivos_museos_bibliotecas/biblio/bibp.htm)>
- La Biblioteca Regional de Murcia <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/>>
- La Biblioteca General de Navarra <<http://www.cfnavarra.es/cultura/cas/accion/biblio.htm>>
- La Biblioteca Central de la Rioja (Logroño) <<http://www.bcr.calarioja.es/>>
- La Biblioteca Pública Provincial “Infanta Elena” de Sevilla <<http://bpsevilla.sistelnet.es/>>
- La Biblioteca Pública de Tarragona <<http://www.biblio.fut.es/castella/>>
- La Biblioteca Pública de Valencia <<http://xlpv.cult.gva.es/cgi-bin/abwebp/L1/T1/S0105>>
- La Biblioteca Valenciana <[http://bv.gva.es/screens/biblioteca\\_val.html](http://bv.gva.es/screens/biblioteca_val.html)>
- La Biblioteca Pública de Valladolid <<http://bpval.bcl.jcyl.es>>
- La Biblioteca Pública de Zaragoza <<http://www.aragob.es/edycul/bibara/primer.htm>>

Hay que mencionar que durante el proceso de búsqueda y localización de sedes Web de BPER localizamos algunas, como por ejemplo las de Madrid, Navarra, Almería o Málaga, que tan sólo ofrecían acceso a su página inicial sin ningún enlace, recurso o servicio operativo en línea por lo que no fueron consideradas a efectos de estudio. Asimismo, intentamos localizar otras que, en un principio y según nuestras fuentes de información, debían de contar con sede Web resultando que realmente no contaban con presencia de Internet, al menos, cuando procedimos a localizarlas, tal y como sucedió con las bibliotecas de Las Palmas de Gran Canaria o de Cádiz.

## PANORÁMICA GENERAL DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN INTERNET

Puesto que nuestras BPER van entendiendo que Internet es una manera original y eficaz de prestar sus servicios y recursos, conviene saber qué ofrecen estas bibliotecas a sus usuarios reales y potenciales en un entorno cambiante y dinámico como es el de la WWW. Hay que tener en cuenta que nuestros usuarios son cada vez más exigentes por lo que la calidad debe ser nuestra máxima a la hora de la prestación de servicios en Internet.

La mayoría de las BPER digitales han sido diseñadas para proporcionar información acerca de la biblioteca y sus servicios presenciales y no presenciales a sus usuarios reales y potenciales. Algunas proporcionan información de interés local y para la comunidad, incluso información sobre la institución u organismo del que dependen o forman parte. Asimismo, es posible encontrar bibliotecas que ofrecen información y recursos electrónicos destinados para sectores o grupos de usuarios con unas necesidades informativas muy determinadas. Por supuesto, todas permiten el acceso y búsqueda de información en sus respectivos catálogos y bases de datos, además de facilitar el acceso a catálogos y bases de datos externas. Igualmente es posible contactar con el personal bibliotecario y con el personal encargado del mantenimiento de la Web en la mayoría de los casos.

Los servicios que, en líneas generales, podemos encontrarnos mayoritariamente en las sedes Web de las BPER son los de información general, servicios y secciones presenciales, fondo documental, catálogo/s, directorio de personal, recursos Internet, actividades culturales, etc<sup>7</sup>.

Ahora bien, algunas de estas bibliotecas, no todas, han desarrollado lo que podríamos denominar servicios diferenciados, servicios avanzados y/o añadidos a los servicios tradicionales de la biblioteca que permiten interactuar con el usuario a través de la Red, sin la presencia del mismo en nuestra biblioteca, proporcionándoles servicios remotos y virtuales que enriquecen la oferta de servicio de la biblioteca pública. Son precisamente estos nuevos servicios diferenciados los que describimos y analizamos a continuación.

---

7. Este tipo de información está muy presente en todas las sedes Web de las BPE. No obstante, quisiéramos destacar, a título de ejemplo, el servicio ofrecido por la Biblioteca Regional de Cantabria <<http://www.bcc.gobcantabria.es/servicios/servicios.htm>>, la Biblioteca Pública de Valencia <<http://www.gva.es/bpv/servicios.htm>>, o la de Tarragona <[http://www.biblio.fut.es/castella/serveis\\_biblio/index.html](http://www.biblio.fut.es/castella/serveis_biblio/index.html)> entre otras

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS WEB DESTACADOS (EN ORDEN ALFABÉTICO)

### Ayudas en línea

Consultar y hacer uso de los servicios en línea que ofrecen las sedes Web de las BPER puede resultar, en algunos casos, una tarea difícil y áspera para determinados usuarios no muy familiarizados con el uso de recursos digitales de cualquier tipo. Hasta el momento presente, nuestras BPER asisten a sus usuarios virtuales en la consulta de ciertos servicios muy específicos.

Por ejemplo, hoy en día, todas las BPER ofrecen una ayuda en línea para realizar consultas y búsquedas de información en los catálogos en línea existentes. Aunque desde el servidor Web del MEC, desde donde son consultables todos los catálogos de las BPER, se ofrece una ayuda en común<sup>8</sup> para interrogar a cualquiera de los catálogos existentes, algunas de nuestras BPER ofrecen sus propias recomendaciones y consejos prácticos para el uso de sus catálogos.

Así sucede, por ejemplo, con la Biblioteca Regional de Murcia<sup>9</sup>. Uno de sus servicios en línea más conseguidos es, sin lugar a dudas, la ayuda en línea para buscar y localizar información en su catálogo. La ayuda en línea abarca todos los aspectos referentes al proceso de búsqueda documental vía Web incluyendo consejos y recomendaciones a la hora de realizar estrategias de búsqueda. La información que se proporciona es muy completa y fácilmente comprensible para cualquier usuario indicando además los datos necesarios para localizar fehacientemente el documento requerido.

Pero nuestros usuarios no sólo buscan información en los catálogos Web de nuestras BPER. La búsqueda de información en Internet es una actividad muy habitual y muchos de nuestros usuarios remotos suelen desconocer la forma más adecuada de interrogar, por ejemplo, los buscadores de Internet. La Biblioteca Regional de Cantabria ha hecho suyo un recurso muy útil a tal fin proporcionado por la Biblioteca de la Universidad de Cantabria: una ayuda en línea sobre cómo buscar en Internet<sup>10</sup>. Desde esta ayuda en línea se marcan las pautas básicas y necesarias para plantear una buena estrategia de búsqueda en Internet ofreciendo consejos prácticos para su mejor uso y aprovechamiento.

---

8. La ayuda en línea ofrecida para todos los catálogos en línea de las BPE es accesible desde cualquier catálogo desde su icono concreto. La información ofrecida para tal fin es bastante amplia y muy útil para cualquier tipo de búsqueda

9. <[http://www.bibliotecaregional.carm.es/absys/ayudas/abwh001\\_01.html](http://www.bibliotecaregional.carm.es/absys/ayudas/abwh001_01.html)>

10. <<http://www.buc.unican.es/par/buscar/comobuscar.htm>>

También es posible ayudar a nuestros usuarios a moverse y desenvolverse con agilidad por nuestra Web. Así es posible con el servicio tu bibliotecario virtual <sup>11</sup> de la Biblioteca Regional de Murcia, el cual, es un original servicio de atención y orientación para usuarios de la Red que proporciona respuesta a cualquier duda planteada por el usuario a la hora de cómo orientarse en la Web de la biblioteca, cómo localizar información o cómo usar los servicios de la misma. Para ello ofrece un formulario de solicitud en el cual, el usuario puede plantear su consulta sobre cualquier aspecto relacionado con la biblioteca.

### **Buscadores internos**

Además de buscar información sobre los documentos y recursos informativos existentes en una biblioteca, también podemos estar interesados en buscar información sobre cualquier otro aspecto relacionado con la biblioteca y su sede Web. Para ello nada mejor que contar con un motor de búsqueda interno que permita al usuario interrogar al sistema sobre cualquier aspecto de su interés, siempre y cuando no sea información bibliográfica.

La Biblioteca Pública de Valladolid<sup>12</sup> y la Biblioteca Regional de Castilla y León<sup>13</sup> ofrecen este servicio Web a sus usuarios. A través de este buscador interno, presente en la Web inicial, podemos preguntar sobre cualquier cuestión concerniente con la biblioteca. Este buscador interno no proporciona información bibliográfica por lo que remiten a los catálogos para este tipo de consultas.

### **FAQs (Preguntas más frecuentes)**

Los profesionales de las bibliotecas solemos dar respuesta a un número importante de preguntas, dudas, consultas, etc. que a diario se nos plantean en nuestros centros de trabajo por parte de nuestros usuarios. Una forma de servir mejor a nuestros usuarios y ahorrar tiempo y esfuerzo mejorando el servicio es la de ofrecer respuesta, por adelantado, a aquellas cuestiones, preguntas o consultas que se producen con más frecuencia en nuestras bibliotecas.

La Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha, la Biblioteca Regional de Murcia y la Biblioteca Pública de Tarragona son tres claros exponentes de este servicio que ofrecen ya en su sede Web. La respuesta a las preguntas más frecuentes que se producen en estas bibliotecas es un servicio directo mediante una serie de preguntas

---

11. <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/informacion/tubibliotecario.htm>>

12. <<http://bpval.bcl.jcyl.es/>>

13. <<http://www.bcl.jcyl.es/>>

tipo que suelen plantearse habitualmente, proporcionando al mismo tiempo la respuesta a cada una de estas preguntas.

### **Formularios electrónicos<sup>14</sup>,**

Una forma sencilla, útil, práctica y ágil de mantener una relación estrecha y directa con el usuario es facilitarles la posibilidad de plantear sus cuestiones y consultas a través de formularios en línea mediante los cuales nos permitan saber cuáles son sus necesidades formativas e informativas. Con esta finalidad, varias BPER permiten la posibilidad de que los usuarios planteen sus demandas por medio de formularios electrónicos disponibles en la Web de la biblioteca. Así sucede con la Biblioteca Pública Provincial de Huelva, la Biblioteca Pública de Sevilla, la Biblioteca Regional de Murcia o la Biblioteca Pública de Tarragona, por citar algunos ejemplos. Estas bibliotecas ofrecen formularios electrónicos para solventar diversas cuestiones que puedan ser planteadas por sus usuarios virtuales: sugerencias de compra, visitas didácticas, consultas bibliográficas, préstamos, y un largo etcétera.

### **Guías informativas**

La edición de documentos informativos ha sido una de las prácticas habituales de las bibliotecas durante las últimas décadas. Con estos documentos informativos se pretendía difundir al máximo la actividad diaria de la biblioteca y cualquier elemento destacable de la misma. Ahora, con Internet, la creación de estas guías en forma de página Web se está convirtiendo en una razón más del potencial informativo y formativo que la biblioteca puede ofrecer a sus usuarios no presenciales. Las Bibliotecas Regionales de Castilla-La Mancha y de Murcia han sabido ofrecer dos servicios muy aprovechables en este sentido.

La Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha ofrece la guía del lector <sup>15</sup>, guía informativa y de orientación bibliotecaria proporcionada a través de la Red sobre el funcionamiento y uso de la biblioteca. Esta guía del lector proporciona todo tipo de información al visitante virtual sobre la biblioteca toledana, sus normas de uso y servicios disponibles. Proporciona recomendaciones sobre cómo utilizar cada uno de los servicios bibliotecarios, salas y secciones existentes. La información se completa con un paseo fotográfico o una visita virtual por cada una de las instalaciones de la biblioteca con lo que nos podemos hacer una idea fidedigna y real de lo que nos vamos a encontrar en la sede física de la misma.

---

14. <<http://bphuelva.sistelnet.es/serviciosenlinea/>>, <<http://bpsevilla.sistelnet.es/serviciosenlinea/>>, <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/informacion/desideratas.htm>>, <<http://www.biblio.fut.es/castella/serveisl.html>>

15. <[http://sacm.jccm.es/biblioteca\\_regional/guia.htm](http://sacm.jccm.es/biblioteca_regional/guia.htm)>

La Biblioteca Regional de Murcia presenta la guía fácil <sup>16</sup>, excelente recurso de la misma y sobre la misma, diríamos que casi a modo de mapa Web, que permite, de un solo vistazo, visualizar todas y cada una de las secciones y servicios de los que consta la biblioteca. Presenta los recursos accesibles por medio de un gráfico informativo distribuyéndolos en cuatro apartados: ¿qué buscas?; ¿dónde está?; ¿qué necesitas?; ¿qué tienes?, constituyéndose en una guía muy práctica sobre lo que nos podemos encontrar en la biblioteca.

### **Infantil y Juvenil**

Como no podía ser menos, nuestras BPER también ofrecen servicios Web dirigidos específicamente al sector de usuarios infantil y juvenil proporcionándoles toda una gama de recursos y servicios adaptados a sus necesidades. Destacamos aquí el servicio de biblioteca infantil y juvenil que ofrecen vía Web las Bibliotecas Públicas de Zaragoza<sup>17</sup> y Valladolid<sup>18</sup>, y la Biblioteca Regional de La Rioja<sup>19</sup>.

La biblioteca aragonesa ofrece un servicio muy completo, con una amplia gama de recursos para los niños y jóvenes, incluso recomendaciones a los padres de los niños para promover el hábito de la lectura sobre ellos, concursos, actividades, visitas escolares, etc., todo ello con un diseño sencillo, ameno y, al mismo tiempo, atractivo.

Por su parte, la biblioteca vallisoletana informa ampliamente de todos sus servicios para este sector de población apuntando recursos en Internet de gran interés para los más pequeños. Destacable es el recurso sitios guay para navegar , clasificación temática de recursos disponibles en Internet de interés para los más jóvenes, así como el apartado guías de lectura ideadas para alentar sus hábitos lectores.

Mucho más conseguido se encuentra este servicio en la Biblioteca Regional de La Rioja quien ha conseguido plasmar de manera amena y atractiva una sede Web particular para los jóvenes, con multitud de recursos y servicios, y con una calidad perceptible y ejemplar. Recursos como sírvete , revista u otros sitios demuestran el acierto alcanzado en el servicio ofrecido.

---

16. <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/informacion/guia/>>

17. <<http://www.aragob.es/edycul/bibara/infantil.htm>>

18. <<http://bpval.bcl.jcyl.es/Infantil/index.html>>

19. <<http://biblioteca.larioja.org/infantil.htm>>

### **Información Local/Comarcal/Regional**

Aunque está claro que la biblioteca pública debe dar solución a todas las demandas informativas que se plantean por parte de los usuarios, es cierto que la información sobre cuestiones más cercanas y próximas al usuario debe ser resuelta con especial acierto. La puesta en marcha de un servicio de información local, comarcal o regional, según el área de influencia de la biblioteca, es una estupenda solución para tal fin. Así lo han entendido varias BPER.

La Biblioteca Pública de Tarragona<sup>20</sup> ha puesto en marcha un servicio de información local y comarcal espléndido que se ha constituido en todo un referente de servicio de información local en línea. La información sobre Tarragona y su comarca es completa, útil, eficaz y actualizable constantemente por lo que se convierte en un servicio y un recurso informativo de gran interés y valía. Desde este servicio también es posible realizar consultas concretas sobre Tarragona, realizar consultas bibliográficas, acceder a los catálogos de la biblioteca y permite al usuario enviar comentarios, sugerencias, quejas o reclamaciones relacionadas con el mismo.

Asimismo, merecen ser mencionados, por su calidad y cantidad de recursos presentados, los servicios sobre información local o regional de las Bibliotecas Públicas de Zaragoza<sup>21</sup> y Valladolid<sup>22</sup>, y de las Bibliotecas Regionales de La Rioja<sup>23</sup> y Cantabria<sup>24</sup>.

### **Información y Referencia**

Tradicionalmente, la biblioteca ha proporcionado a sus usuarios un servicio de información y referencia de manera directa y presencial y, en algunos casos, también por medio del teléfono y correo postal. Hoy en día, con la incursión de las tecnologías de la información en la gestión diaria de las bibliotecas, especialmente Internet, es posible prestar un servicio de información y referencia vía telemática haciendo uso del correo electrónico, la Web y la mensajería instantánea. Son destacables, a este respecto, los siguientes servicios Web:

Pregunte, las bibliotecas responden<sup>25</sup>, servicio cooperativo de información de carácter público disponible en Internet, a través de E-Mail y Web, gestionado de manera mancomunada entre bibliotecas de las diferentes CCAAs, con la coordinación técnica e informática de la Biblioteca Regional de Murcia.

---

20. <[http://www.biblio.fut.es/sil\\_c/sil8\\_c.html](http://www.biblio.fut.es/sil_c/sil8_c.html)>

21. <<http://www.aragob.es/edycul/bibara/aragon.htm>>

22. <<http://bpval.bcl.jcyl.es/Valladolid.html>>

23. <<http://biblioteca.larioja.org/larioja.htm>>

24. <<http://www.bcc.gobcantabria.es/cantabria/cantabria.htm>>

25. <<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml>>

Este servicio Web pone al alcance de cualquier usuario, no sólo la colección de referencia de varias bibliotecas, sino que permite tener atendido al mismo constantemente las 24 horas del día, los 365 días del año. Desde este servicio pueden plantearse búsquedas bibliográficas e informativas que son gestionadas y resueltas por profesionales de bibliotecas expertos en información y referencia.

La biblioteca responde <sup>26</sup>, servicio de referencia en línea que ofrece la Biblioteca Regional de Andalucía dirigido a cualquier usuario con dirección de correo electrónico que desee formular alguna pregunta sobre temas relacionados con Andalucía que no exijan una investigación profunda y no requieran emitir algún juicio u opinión. Estamos, pues, como en el caso anterior, ante un servicio de referencia prestado a través de la Red, objetivo, gestionado por profesionales bibliotecarios, con la salvedad de que en este caso las preguntas y respuestas son sobre cualquier temática relacionada de manera exclusiva con Andalucía.

La puesta en marcha de este servicio, como en el anterior, abre nuevos horizontes en las perspectivas profesionales y laborales de los profesionales de las bibliotecas, llevándonos a plantearnos seriamente, si queremos conseguir la eficacia y efectividad total de nuestros servicios de información, si nuestras colecciones y fuentes de información de referencia son las adecuadas a las demandas y necesidades informativas de nuestros usuarios reales y potenciales, presenciales y virtuales.

### **Renovaciones y reservas**

Una de las tareas bibliotecarias más practicadas son las renovaciones en los préstamos realizados a nuestros usuarios, así como la reserva de determinados documentos, presentes o no en el recinto bibliotecario, en el momento de la solicitud. Esto también es posible hoy día a través de Internet, sin necesidad de desplazarnos físicamente hasta la biblioteca. La Biblioteca Pública de Valladolid<sup>27</sup> permite realizar renovaciones y reservas a través de Internet a sus usuarios inscritos en la biblioteca. Igualmente, la Biblioteca Regional de La Rioja<sup>28</sup> proporciona este servicio en línea a sus usuarios. En ambos casos, el procedimiento a seguir es bastante similar y fácil de llevar a cabo.

También la Biblioteca Regional de Murcia permite gestionar en línea la renovación de los documentos dejados en préstamo al usuario a través de su servicio mi biblioteca <sup>29</sup>, aunque, por el momento, la reservas no pueden realizarse en línea.

---

26. <<http://www.sba.junta-andalucia.es/bgandalucia/servicios/referenciaibibliografica/bibliotecaresponde.htm>>

27. <<http://bpval.bcl.jcyl.es/Reservas.html>>

28. <<http://biblioteca.larioja.org/Reservas.HTM>>

29. <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/mibiblioteca/>>

### **Tablón de anuncios**

La existencia de tabloneros de anuncios en nuestras bibliotecas públicas se ha convertido en un recurso informativo cada vez más utilizado, pues sirve como un elemento difusor de gran relevancia, y cuya utilidad y aceptación por parte de los usuarios es claramente perceptible. También Internet nos permite colgar en nuestra Web este servicio básico, sencillo y utilísimo donde informar de cualquier actividad, evento o cuestión de interés para nuestros usuarios.

Sobresalientes son, por citar algunas, las aportaciones de la Biblioteca Pública de Huelva<sup>30</sup> y de las Bibliotecas Regionales Valenciana<sup>31</sup>, a través de su agenda, y Castellano Leonesa<sup>32</sup>, las cuales, aprovechan la existencia de estos tabloneros electrónicos de anuncios para dar cuenta de todo tipo de actividades, informaciones y manifestaciones culturales, educativas, sociales, etc. para que puedan ser consultados de forma inmediata y rápida.

### **A MODO DE CONCLUSIÓN**

Dicen Bertot, McClure y Zweizig que los servicios Web que vienen ofreciendo las bibliotecas públicas evolucionan según cinco niveles: un primer nivel básico de acceso a Internet y sin recursos adicionales; un segundo nivel, más avanzado, con acceso a recursos accesibles en Internet; un tercer nivel, complementario del anterior, donde los usuarios interactúan ya con el sistema; un cuarto nivel, más desarrollado, con servicios en línea e interactivos sobresalientes; un quinto nivel, basado en la gestión de información y conocimiento, que ofrece servicios añadidos destacados. A este respecto, las BPER están evolucionando, en estos momentos, del nivel segundo al tercero o, en determinados casos, al cuarto (CARRIÓN. 2001). Es decir, estarían constituyéndose en centros suministradores de recursos y servicios avanzados y añadidos, complementarios de los clásicos y tradicionales que, de manera presencial, ofrecían y ofrecen las bibliotecas de ayer y hoy.

No obstante, la tarea no ha hecho más que empezar. No todas las BPER que cuentan con presencia en Internet proporcionan la misma calidad ni los mismos servicios Web, por lo que es de esperar la evolución continua y constante de las prestaciones de estas bibliotecas a través de Internet.

---

30. <<http://bphuelva.sistelnet.es/novedades/frnovedades.htm>>

31. <[http://bv.gva.es/screens/biblioteca\\_spi.html](http://bv.gva.es/screens/biblioteca_spi.html)>

32. <<http://www.bcl.jcyl.es/SalaExposiciones/>>

El camino a recorrer es largo y los esfuerzos conducentes a mejorar la situación deben ser muchos con el fin de conseguir un servicio de calidad y completo que satisfaga las necesidades demandadas por los nuevos usuarios: los usuarios remotos o no presenciales.

El primer paso necesario y básico es que todas las BPER cuenten con presencia en Internet, pero no una presencia testimonial para “estar por estar”, sino construir una sede virtual e interactiva que permita mantener una comunicación estrecha y constante entre usuario y biblioteca. A partir de aquí, ir abordando pasos y etapas en la gestación y prestación de servicios telemáticos desde los más básicos y clásicos, hasta los más avanzados y desarrollados que nos muestren más necesarios a la sociedad, incluso para aquellas voces que nos presagiaban una muerte irremediable.

La biblioteca pública no va desaparecer con la era digital actual. Todo lo contrario, somos y seremos cada vez más necesarios. Pero debemos mostrarnos precisamente así, necesarios, para lo cual, tendremos que adaptar y reconducir nuestros servicios bibliotecarios a las nuevas necesidades presentes en la sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA

- BORREGO HUERTA, Angel (2001): “Bibliotecarios reales para bibliotecas virtuales”. Métodos de Información . Vol.8, nº48 (noviembre 2001), 47-55
- CARRIÓN, Alejandro (2001): “Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios” (edición ampliada) [En línea]. En: Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta . Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 2001 <[http://www.fundaciongsr.es/bp/bp07\\_1amp.htm](http://www.fundaciongsr.es/bp/bp07_1amp.htm)> [Consulta: 11/03/2002]
- COLODRÓN, Victoriano (1998): “Las Bibliotecas Públicas y la Sociedad de la Información: España”. En: Las Bibliotecas Públicas y la Sociedad de la Información . Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Autónomas, 1998; 163-176
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (FIAB/IFLA) (2001): Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. (2001) [En línea] <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> [Consulta: 12/02/2002]
- GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier y Diaz Grau, Antonio (2001): “Los Sistemas de Información Web en las Bibliotecas Públicas: la situación en la Región de Murcia”. Comunicación aceptada en los VI Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación . Zaragoza: Universidad, 2001 (en prensa)
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio (1998): “Legitimación y funciones de la biblioteca en el contexto de la sociedad digital”. Revista SCIRE , Vol.4, nº2 (julio/diciembre 1998), 47-62
- HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario (2001): “Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta (edición ampliada)” [En línea]. En: Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta . Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 2001 <[http://www.fundaciongsr.es/bp/bp01\\_1.htm](http://www.fundaciongsr.es/bp/bp01_1.htm)> [Consulta: 11/03/2002]

- HUIDOBRO VERDERA, María (2001): "Hacia la calidad en Internet". *Educación y Biblioteca* , n° 125 (septiembre/octubre 2001), 98-108
- LOZANO, Roser (1999): "Introducción a la biblioteca pública virtual: una nueva biblioteca para una nueva sociedad". *Educación y Biblioteca* , Vol. 11, n°106 (noviembre 1999), 72-76
- MÉNDEZ RODRÍGUEZ, Eva María (1999): "Las bibliotecas públicas españolas en la Web: ¿qué información ofrecen nuestras bibliotecas públicas en la Red?". [En línea] *Educación y Biblioteca* , Vol. 11, n°106 (noviembre 1999), 48-54 <<http://rayuela.uc3m.es/~mendez/publicaciones/articulos/bibpcas99.pdf>> [Consulta: 29/11/2001]
- MERLO VEGA, José Antonio y Sorli Rojo, Angela (1997): "Las bibliotecas como clientes y servidoras de información Web" [En línea]. 6es Jornades Catalanes de Documentació . Barcelona: SOCADI, 1997; 317-327 <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/cliser.htm>> [Consulta: 3/01/2002]
- Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (2000): Las bibliotecas públicas, puerta de entrada a una Sociedad de la Información para todos [En línea]. Madrid: MECD, 2000 <<http://www.mcu.es/lab/bibliote/plan/present.html>> [Consulta: 01/02/2002]
- NÚÑEZ, Luisa (2001): "Las bibliotecas en la era de Internet". *Educación y Biblioteca* , n°122 (2001), 40-43
- ZAPICO ALONSO, Felipe; Caldera Serrano, Jorge y Reyes Barragán, María J. (2001): "Descripción y evaluación de los recursos informativos de las bibliotecas regionales en España". En: HOMENAJE a Juan Antonio Sagredo Fernández: Estudios de Bibliografía y Fuentes de Información. Madrid: Complutense, 2001; 591-645