

LA ATENCION AL USUARIO EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA VIRTUAL: ESTRATEGIAS Y RECURSOS UTILIZADOS

Fco.Javier García Gómez

Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

javi.garcia@sanjavier.es

fjavigarcia@hotmail.com

<http://biblioteca.sanjavier.es>

<http://www.kronosdoc.com/gtbib/directorios/consulta.php?directorio=exit&campo=ID&exto=233>

<http://www.um.es/estudios/cursos/bibpub/>

http://eprints.rclis.org/view/people/Garc=EDa_G=F3mez,_Francisco_Javier.html

Antonio Díaz Grau

Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

antonio.diaz@sanjavier.es

adiazgrau71@hotmail.com

<http://biblioteca.sanjavier.es>

http://eprints.rclis.org/view/people/D=EDaz_Grau,_Antonio.html

Resumen

La atención al usuario se ha convertido en una cuestión de extrema importancia en la gestión actual de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas. Adoptar nuevas fórmulas y estrategias en la atención y mejora de servicios es fundamental para fidelizar clientes y conseguir satisfacer sus necesidades de información. Esta comunicación analizará las principales tendencias y estrategias de mejora en la atención de usuarios en bibliotecas públicas y ofrecerá ejemplos destacados de cómo estas instituciones atienden a los usuarios en sus sedes web a partir de una serie de recursos y/o estrategias establecidas de antemano, que van de lo más básico a lo más avanzado.

Palabras clave

Biblioteca Pública / Atención al Usuario / Internet / Satisfacción del Usuario / Servicios Web

0. Introducción

La supervivencia de la biblioteca pública de hoy, inmersa en un proceso de readaptación y readecuación de sus servicios y recursos al momento actual, pasa por saber competir eficazmente en un entorno de trabajo y prestación de servicios cada vez más saturado por numerosos y variados proveedores de información y servicios. La biblioteca pública debe convertirse en una fuente de información necesaria para los ciudadanos proyectando en los mismos una imagen de innovación, renovación, modernización y adaptación a sus necesidades. Los usuarios son nuestros clientes y como tales tenemos que ofrecerles un servicio ágil y de calidad. Para la biblioteca pública del siglo XXI será tan importante fidelizar y captar clientes como poseer documentos y todo tipo de información.

La biblioteca pública actual debe apostar por un cambio de gestión y por gestionar el cambio con eficacia. La biblioteca pública debe transformarse, cambiar y, al mismo tiempo, generar cambios en su comunidad.

Una biblioteca que genera cambios en su área de influencia es una biblioteca que:

- Actúa como motor de la mejora personal y social
- Propicia cambios positivos en su comunidad (aporta beneficios económicos y sociales)¹, ya que:
 - a. Contribuye a crear una sociedad mejor y más informada
 - b. Contribuye a crear una sociedad más democrática
 - c. Favorece la autonomía y la toma de decisiones del ciudadano

Por otra parte, una biblioteca que cambia su modelo de gestión es aquella que pasa de la gestión interna centrada exclusivamente en el funcionamiento de los servicios y trabajos técnicos, a un modelo de gestión centrado en el diseño de servicios pensando en el usuario (la biblioteca por y para el usuario). En este nuevo modelo de gestión, el usuario se convierte en el centro de atención de la actuación bibliotecaria por lo que resulta de sumo interés conocer a nuestros usuarios y sus necesidades², propiciando un mayor acercamiento de la biblioteca a los mismos.

1. El usuario de la biblioteca pública

El usuario es, al fin y al cabo, nuestra razón de ser, nuestra meta. Llegar al usuario, captar su atención, habituarlo a visitarnos y a necesitar de nuestros servicios, en otras palabras, captar, recuperar y fidelizar³ clientes deben ser tres fines indispensables en nuestra gestión diaria. Siguiendo a Sanz Casado⁴, usuario sería *“aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades”*. Si seguimos a pies juntillas esta definición podemos considerar que cualquier persona puede ser considerada un usuario de información ya que en algún momento de nuestra vida necesitaremos de información para el desarrollo de nuestras actividades personales, privadas y profesionales.

Cuando se habla de usuarios, y siempre refiriéndonos a su actitud ante la información, podemos distinguir entre usuarios reales y usuarios potenciales. Los primeros son aquellos que habitualmente utilizan nuestros servicios, necesitan información y son conscientes de esa necesidad (utilizan información habitualmente), mientras los segundos son aquellos que pudiendo hacer uso de los mismos, no lo hacen ya que, aunque también necesitan información, no son conscientes de esa necesidad y no expresan sus necesidades. Esta segunda categoría de usuarios suponen un auténtico reto y desafío para el quehacer diario de las bibliotecas públicas. Es una categoría de usuarios que está integrada por personas que nunca o rara vez utilizan la biblioteca, o bien usuarios que un principio fueron usuarios reales y con el tiempo han dejado de utilizar la biblioteca. Es decir, son usuarios que es necesario captar y recuperar.

2. El usuario es lo primero: orientación y adaptación de los servicios bibliotecarios

Algunos estudios han demostrado que un usuario satisfecho hablará de su experiencia positiva con tres personas, mientras que un usuario insatisfecho lo hará con diez u once personas⁵. De ahí la gran importancia de saber orientar y satisfacer convenientemente sus necesidades informativas cuando hacen uso de nuestros servicios bibliotecarios. Una cualidad esencial en esa orientación y adaptación a las necesidades de los usuarios es a partir de la atención recibida por parte del personal bibliotecario y del servicio bibliotecario utilizado.

Hablábamos al principio de esta comunicación de la importancia de desarrollar un cambio de gestión en la actuación de la biblioteca pública, un cambio de gestión que se centrara en el diseño de servicios por y para el usuario. Este nuevo modelo de gestión debe contemplar, por una parte, la fidelización de nuestros usuarios como clientes habituales en el uso de nuestros servicios bibliotecarios y, por otra parte, contar con la participación y colaboración de los usuarios en el diseño y desarrollo de los servicios bibliotecarios convirtiéndolos en agentes activos del cambio en la gestión

bibliotecaria. Convertir a los usuarios en agentes activos de nuestras bibliotecas es un procedimiento cada vez más utilizado en las bibliotecas públicas anglosajonas, pero ciertamente poco practicado en Europa continental y, por supuesto, en las bibliotecas públicas españolas (Pacios Lozano. 2002). Este procedimiento de gestión contando con la opinión de los usuarios se plasma en el trabajo con grupos de debate⁶, la gestión de reclamaciones y las encuestas entre los usuarios (Vogt.2004). Estas técnicas de participación del usuario en la gestión bibliotecaria y en el diseño de servicios bibliotecarios según las necesidades de los clientes, buscan sobretodo generar confianza entre los usuarios y el personal bibliotecario, una confianza que debe crear una relación estable, fiable y permanente entre la biblioteca y el usuario.

3. La biblioteca pública en Internet

Hasta aquí hemos hablado de las cuestiones fundamentales a considerar a la hora de prestar servicios bibliotecarios pensando en los usuarios, la necesidad de cambiar nuestro modelo de gestión y las nuevas técnicas que pueden aplicarse para conseguir una mayor implicación de nuestros usuarios en la gestión bibliotecaria. Pero ¿qué sucede cuando el usuario que nos visita, y al que tenemos que atender, no es el usuario con el que habitualmente tratamos, es decir, una persona física con la que hablamos y analizamos *in situ* su consulta y necesidad informativa?, ¿qué sucede con aquellos usuarios –porque también lo son- que nos visitan a través de Internet y esperan de nosotros la misma atención y calidad en el servicio ofrecido?, ¿cómo atendemos a nuestros usuarios remotos?, ¿cómo sabremos si les estamos ofreciendo un servicio satisfactorio?.

La presencia de la biblioteca pública en Internet es cada vez mayor⁷. Año tras año más y más bibliotecas se muestran en Internet, sus servicios y recursos, etc⁸. También cada vez hay más personas con acceso y conexión a Internet⁹ y posiblemente el uso de nuestra biblioteca a través de su sucursal virtual irá a más. Estos factores deben considerarse también en la política de gestión bibliotecaria dirigida a la captación y conservación de clientes.

4. Llegando al usuario virtual: estrategias y recursos aplicados

Internet se ha convertido en un canal de comunicación y transmisión de información de posibilidades infinitas que las bibliotecas públicas están aprovechando para poner en marcha instrumentos, estrategias y recursos para comunicarse y atender a sus usuarios virtuales. A través de Internet, los usuarios se comunican con las bibliotecas y éstas los atienden disponiendo diversos recursos y procedimientos diseñados para tal fin. Estos mecanismos de interacción biblioteca-usuario van desde los más simples y sencillos como pueden ser un buzón de sugerencias o un formulario electrónico, hasta los más complejos y avanzados como es el caso de los tutoriales online o las sesiones de información y referencia mediante videoconferencia o chat, entre otros.

El establecimiento de canales de expresión cómodos y comprensibles para nuestros usuarios en el entorno de Internet que faciliten una correcta comunicación biblioteca-usuario es una tarea que debe abordarse de manera inmediata. Es importantísimo conocer lo que los usuarios remotos opinan de nuestros servicios y recursos online, qué necesidades informativas y qué mejoras reclaman, etc. con el fin de ofrecerles un servicio de calidad y anticiparse en la medida de lo posible a sus necesidades.

Como hemos indicado, se están aplicando diversos procedimientos para atender a esta nueva categoría de usuarios que nos visitan a distancia. Por un lado, tenemos canales de comunicación básicos como son una dirección de correo electrónico o buzón de sugerencias. Estos fueron los mecanismos de interacción biblioteca-usuario que primeramente pusieron en práctica muchas bibliotecas públicas anglosajonas. Posteriormente, se han ido ofreciendo nuevos recursos como son los formularios

electrónicos que, debidamente cumplimentados, permiten exponer al usuario todo tipo de observaciones, quejas, reclamaciones, sugerencias, opiniones, etc. que permiten obtener información utilísima para readecuar y reorientar nuestros servicios bibliotecarios hacia los intereses y necesidades informativas de nuestros clientes. Esta información, por ejemplo, puede servir para ir incorporando respuestas anticipadas a las necesidades y consultas de los usuarios: es el caso de un recurso muy típico ya en muchas bibliotecas públicas, las FAQs o Preguntas Más Frecuentes¹⁰ que aportan información por adelantado del uso y funcionamiento de un servicio en concreto de la biblioteca o del conjunto de sus servicios en general.

En estos momentos, los principales mecanismos de interacción y consulta biblioteca-usuario, con los que ésta atiende a aquéllos en el entorno Web son, desde los más básicos a los más avanzados y sofisticados, los siguientes:

a) Mensajes de bienvenida

Los mensajes de bienvenida son una forma amable y cordial de presentarnos ante el usuario que nos visita. Por lo general, aparecerán en la página inicial de la biblioteca, o bien, en la web diseñada para un servicio bibliotecario en concreto. La biblioteca pública municipal de Castuera (Badajoz)¹¹ ofrece en su página principal un mensaje de bienvenida muy sencillo: “Bienvenido a <http://www.biblio-castuera.com/>”. Es una imagen animada que invita al usuario a visitar la web de la biblioteca. Este mensaje de bienvenida se complementa con otro recurso muy útil para conocer y atender a los usuarios: el libro de visitas, enlace que aparece junto al mensaje de bienvenida, en el que el usuario expone sus primeras impresiones en la visita practicada. El libro de visitas puede ser también una herramienta muy útil para recabar información de quien nos visita y de lo que espera de nosotros.

b) Buzón de sugerencias

El buzón de sugerencia es uno de los recursos más recurrentes en la mayoría de webs bibliotecarias para recabar información del grado de aceptación y satisfacción del usuario con el servicio ofrecido a través de Internet. Es un recurso que está prácticamente presente en casi todas las bibliotecas que cuentan con presencia en Internet. Este buzón de sugerencias sirve, como su nombre indica, para que el usuario exponga sus sugerencias sobre el funcionamiento y calidad de la web de la biblioteca, de sus servicios online y/o presenciales, de los recursos de información ofrecidos, así como de cualquier otro aspecto sobre el que considere oportuno sugerir una mejora, una modificación, un cambio de enfoque, etc. Como podemos observar es una herramienta muy útil para que el usuario pueda participar en el diseño, organización y disposición de contenidos en su sede Web. Un ejemplo, de los muchos que podríamos recomendar, es el que ofrece en su sede Web la biblioteca municipal de Caro (Francia)¹², la cual, pone a disposición de los usuarios remotos un buzón de sugerencias bastante completo con el que es posible, no solo recoger la sugerencia del usuario, sino además datos relativos al perfil de usuario que utiliza el recurso.

c) Buzón/dirección de correo electrónico

Junto al buzón de sugerencias, uno de los recursos más utilizados en las webs bibliotecarias para conocer la opinión de los usuarios, el grado de adecuación de nuestros servicios a sus necesidades, para hacernos llegar sus consultas y comentarios y, en definitiva, atenderles eficazmente, son el buzón o dirección de correo electrónico. Hoy en día, cualquier biblioteca con presencia en Internet cuenta con una dirección de correo electrónico a través del cual, el usuario puede comunicarse con la biblioteca y ésta atender sus peticiones y consultas. Como ejemplo de este tipo de recurso podemos destacar el ofrecido por la biblioteca pública de Valencia¹³. El buzón de correo electrónico aparece destacado en la web inicial en forma de icono gráfico representado por una carta en la que aparece la palabra “e-

mail'. Pulsando en el enlace correspondiente se abre una nueva ventana donde la biblioteca ofrece al usuario un formulario para realizar su consulta o sugerencia.

d) *Formularios electrónicos*

Los formularios electrónicos son otro de los recursos de atención al usuario más presentes en las sedes web de bibliotecas públicas. Normalmente, vienen acompañando o complementando a los recursos anteriormente descritos (buzón de sugerencias y dirección o buzón de correo electrónico). Estos formularios electrónicos presentan la estructura, campos informativos y modalidad propia de los formularios administrativos que nos podemos encontrar en cualquier departamento de la Administración. Su finalidad consiste en recoger cuanta información sea posible de la persona que realiza la consulta proporcionando un espacio bien destacado dentro del formulario para exponer lo que se quiere preguntar o comentar. Un buen ejemplo de formulario electrónico es el que ofrece la biblioteca pública de Auckland¹⁴ (Nueva Zelanda) con el que el usuario puede solicitar a la biblioteca la adquisición de cualquier recurso de información de su interés. Más original si cabe es el caso de la biblioteca Sala Borsona de Bolonia¹⁵ (Italia) la cual ofrece en su sede Web tres tipos de formularios distintos para personas que quieran inscribirse online como socios de la biblioteca. Cada uno de estos formularios va destinado a residentes en Bolonia, no residentes en Bolonia italianos y no residentes en general. Por su parte, la red de bibliotecas públicas de la diputación provincial de Barcelona¹⁶ se interesa por la opinión del usuario acerca de la sede Web, estructura, servicios y recursos, diseño e imagen, etc., a través del recurso *Espai d'Opinió* con el que el usuario valora el interés y utilidad de la misma.

e) *Tablón de anuncios y novedades*

Los tablones de anuncios y últimas novedades son también otro recurso muy práctico para mantener informado al usuario de todo lo relacionado con la biblioteca, sus actividades, eventos programados, etc., incluso para solicitar su participación en cuestionarios o encuestas de opinión sobre algún tema en particular o sobre cualquier otra cuestión de interés. Una curiosidad de este recurso es como suele aparecer denominado, ya que las denominaciones son variadas. Así, aparece como tablón de asunciones, o como novedades, o como agenda cultural, o como últimas adquisiciones, y un largo etcétera. La biblioteca municipal de Montreuil¹⁷ (Francia) ofrece en su sede Web un apartado denominado como agenda donde se recoge todo tipo de información de eventos, espectáculos, conferencias, exposiciones, etc. próximas a realizar en la biblioteca o en las que la biblioteca participa. Otra modalidad muy sugerente es informar en la web de la biblioteca de los compromisos que pensamos contraer con los usuarios a la hora de ofrecer servicios bibliotecarios en línea. Valga como ejemplo la información proporcionada por la biblioteca pública de Tarragona¹⁸ en su *Carta de Servicios*.

f) *Alertas informativas*

Otra forma de mantener permanentemente atendidas las necesidades informativas de nuestros usuarios remotos es mediante alertas informativas acordes con sus intereses. Con un servicio de alerta informativa la biblioteca mantiene informados a los usuarios con respecto a aquellas fuentes de información que tratan aspectos de interés. Funciona a modo de servicio de difusión selectiva de información en el que, previamente establecido el perfil de usuario según sus necesidades informativas, se le remite periódicamente información de su interés. Este recurso es de suma importancia para mantener perfectamente atendidas las necesidades de información de nuestros usuarios remotos ofreciéndoles un servicio de calidad y adaptado a sus intereses. Queremos destacar aquí el caso de la biblioteca regional de Murcia¹⁹ y su recurso *Club Biblioteca (e-mail)*, lista de correo destinada a informar a los usuarios de la biblioteca mediante boletines informativos, guías de lectura, guías temáticas,

novedades, nuevos servicios, actividades, etc. También es destacable el recurso proporcionado por la biblioteca pública de Oviedo²⁰ que facilita una *Alerta de Novedades* con la que mantiene al usuario informado de cualquier novedad –sea del tipo que sea- que se produzca en la web de la biblioteca. Asimismo, otro mecanismo realmente novedoso que se está aplicando en algunas bibliotecas es la de alerta informativa mediante telefonía móvil, especialmente aprovechando el estándar WAP con el que cuentan ya la última generación de teléfonos móviles y que les permite recibir mensajes procedentes de Internet. Sin duda, el desarrollo de nuevos servicios bibliotecarios basados en la telefonía móvil²¹ supondrá un reto para las bibliotecas públicas del futuro. Sirva como ejemplo el servicio proporcionado por la biblioteca pública de Helsinki²² (Finlandia), a través de su servicio *IGS (Information Gas Station)*.

g) *Personalización de servicios y/o servicios “a medida”*²³

La personalización de los servicios bibliotecarios²⁴ es una de las principales tendencias en la gestión bibliotecaria actual. En el entorno Web, consistiría básicamente en permitir al usuario crear su propio espacio web en la biblioteca confeccionado según sus intereses informativos. La personalización de los servicios bibliotecarios se encuentra bastante desarrollada en el entorno de las bibliotecas universitarias anglosajonas, mientras que en el campo de las bibliotecas públicas es algo que está aún en proceso de maduración y asimilación por parte de las instituciones bibliotecarias y sus responsables, en especial cuando hablamos de servicios bibliotecarios vía Internet. No obstante, existen ya algunas experiencias exitosas –unas más avanzadas y desarrolladas que otras- que brindan resultados esperanzadores que invitan a las bibliotecas públicas a sumarse a esta nueva forma de trabajo virtual. Un buen ejemplo de servicio de biblioteca pública personalizado en entorno web es el que ofrece la biblioteca municipal de Metz²⁵ (Francia), que permite al usuario consultar información propia, acceder a espacios individualizados de información de interés, etc. Otros más avanzados son los que ofrecen las bibliotecas públicas de Toronto²⁶ (Canadá), la de Morton Grove²⁷ (Illinois, Estados Unidos), entre otras.

La personalización aportará ventajas incuestionables a la atención a los usuarios que serán los principales beneficiados de la aplicación de la tecnología correspondiente en la prestación del servicio bibliotecario en línea. Estas ventajas pueden resumirse en (Chía y García. 2003, 119-120):

- *Usabilidad* (potenciar la facilidad de uso para adaptarse a los usuarios),
- *Competencia del usuario* (su habilidad de aprendizaje, ya que se supone que un sistema personalizado mejora la experiencia del usuario en cuanto al uso de los ordenadores, en cuanto al uso del sistema de personalización en línea aplicado, y en cuanto al área temática o servicio en línea utilizado),
- *Espacio de información* (ese espacio vendrá definido por la capacidad de interacción del usuario con el entorno de información web puesto a su disposición),
- *Espacio del valor* (referido a la importancia que el usuario otorga al uso y aprovechamiento de la información en línea; para ello, suele valorarse a partir de las expectativas del usuario con respecto a la rentabilidad del tiempo invertido en el uso de un servicio o recurso),
- *Espacio móvil* (cualquier usuario debería poder acceder a cualquier servicio personalizado de la biblioteca independientemente del lugar de acceso o conexión. La importancia de servicios adaptados y de contar con una identidad única es sumamente importante),
- *Espacio de aprendizaje* (el sistema debe posibilitar al usuario aprender en el nuevo entorno de comunicación),

- *Espacio privado* (el sistema debe asegurar al usuario privacidad y confidencialidad de tareas y consultas de información),
- y *Espacio de comunidad* (potenciar la posibilidad de crear comunidades de usuarios virtuales a partir de perfiles informativos de parámetros similares).

Otra forma de atender adecuadamente a los usuarios es proporcionándoles servicios a su medida, es decir, servicios bibliotecarios adecuados a sus necesidades informativas y a sus características específicas. Son servicios, en cierta medida, especiales que se proporcionan en función de variables distintas y que intentan responder a demandas de información muy concretas. Normalmente, estos servicios a medida responden a las características propias de grupos de individuos. Así, podemos distinguir servicios bibliotecarios para áreas rurales, para la tercera edad, para niños y jóvenes, para personas extranjeras, para disminuidos físicos y/o psíquicos, etc. Algunos ejemplos que podríamos destacar en entornos web son:

- Servicios web personalizados para niños y jóvenes: *CHILIAS*, Red de Bibliotecas Públicas de la Provincia de Barcelona²⁸
- Servicios web personalizados para ancianos: *North Coast Seniors Connect*, biblioteca pública de Cleveland (Ohio, Estados Unidos)²⁹
- Servicios web personalizados para extranjeros e inmigrantes: *For immigrants*, biblioteca pública de Silkeborg (Dinamarca)³⁰

h) Grupos y/o foros de debate

La creación de grupos de debate de lectores y usuarios se enmarca dentro de lo que podríamos clasificar como servicio de atención y colaboración del usuario hacia otros usuarios. En la mayoría de los casos, estos grupos de debate se fundamentan en consejos, recomendaciones, reseñas bibliográficas, lecturas críticas, etc. que realizan usuarios sobre un tema, un recurso, una lectura concreta... que permiten crear afinidades literarias, ideológicas y culturales entre grupos de personas que se comunican entre sí gracias a las posibilidades de Internet. Vendría a ser algo así como crear comunidades virtuales de usuarios con intereses informativos afines. La biblioteca pública, entonces, ayudaría a involucrar a la sociedad de ciudadanos virtuales en su labor diaria de promoción y animación a la lectura, atención a consultas de información, prestación de servicios bibliotecarios concretos, etc.

Los grupos de debate pueden prestarse desde la web de la biblioteca de diferentes formas: mediante lista de discusión, mediante chat, mediante foro de discusión o debate, y mediante videoconferencia. Otro sistema de atención al usuario y de participación e implicación de los mismos en la resolución de consultas de información mucho más reciente es mediante el establecimiento de un blog o cuaderno de bitácora.

* *Mediante lista de discusión o correo*: Una lista de discusión o de correo puede definirse como “*un conjunto de personas que se comunican mediante el correo electrónico, con la peculiaridad de que, además de poder enviarse mensajes individualizados entre ellas, tienen la posibilidad de enviarlos simultáneamente a la totalidad de sus componentes*”³¹. La biblioteca puede poner en marcha en su sede Web esta herramienta de atención y comunicación con el usuario, ya que son muchas las ventajas que ofrecen al mismo: permite la relación entre personas aficionadas o interesadas en un mismo tema, permite intercambiar noticias, opiniones y experiencias sobre el mismo, permite formular preguntas, asistir a debates, participar directamente en ellos o simplemente actuar como espectadores de los debates abiertos.

La biblioteca permitirá la participación de todo tipo de usuarios en estas listas, su participación será por supuesto gratuita y la información que circule por la misma

deberá estar relacionada con las cuestiones de atención al usuario, orientación y asesoramiento en la resolución de consultas informativas, etc. La suscripción a estas listas será voluntaria y el usuario puede dejar de recibir información en el momento que lo indique. Con este recurso, la biblioteca (que actúa como mediador, guía y asesor de información de los debates abiertos) consigue atender a grupos de personas geográficamente distantes, que precisan intercambiar puntos de vista o aportar conocimientos, experiencias o dudas y, al mismo tiempo, aprender de las experiencias transmitidas por los demás.

Un buen ejemplo lo constituyen los clubes de lectura creados por la biblioteca pública de Morton Grove³² (Illinois, Estados Unidos). Es una lista de correo que informa sobre lecturas de interés para el usuario. El usuario debe inscribirse en el servicio facilitando una dirección de correo electrónico en la que recibirá la información. La suscripción es gratuita. Es posible elegir entre once clubes virtuales de lectura distintos. Otras bibliotecas públicas que ofrecen un servicio similar son: las bibliotecas públicas de Hong Kong³³, la biblioteca regional de Murcia³⁴ que, mediante su lista de correo *BIBLIOMUN*, dirigida al personal bibliotecario de la región de Murcia, pretende facilitar la comunicación entre todas las bibliotecas de la red regional de bibliotecas públicas .

* *Mediante chat (Internet Relay Chat):* el chat o *charla virtual* es un sistema de comunicación muy similar al correo electrónico con la particularidad de que permite realizar la comunicación en modo real, es decir, tanto el emisor como el receptor de los mensajes se encuentran presentes en el momento de la comunicación y se comunican instantáneamente. El chat permite establecer, pues, diálogos en vivo y generalmente se lleva a cabo por escrito, aunque también existen sistemas de chat por voz. La puesta en marcha de un sistema de atención al usuario en nuestra sede Web mediante chat supone un gran avance en nuestra interacción con nuestros visitantes virtuales. La rapidez y agilidad en las respuestas proporcionadas a las consultas y comentarios que nos hagan llegar los usuarios será un aspecto fundamental que habrá que cuidar. Uno de los servicios bibliotecarios donde más se aplica este sistema de atención al usuario es el de referencia virtual³⁵. Algunos ejemplos ilustrativos de la utilidad de este sistema de atención al usuario los podemos encontrar en la biblioteca pública de Nueva York³⁶ (Estados Unidos). Esta biblioteca ofrece un sistema pregunta-respuesta online en modo real a través de un sistema de consulta chat. Tras acabar el diálogo, y finalizar la sesión, el sistema invita al usuario a rellenar un cuestionario de satisfacción de los servicios en línea ofrecidos por la biblioteca. Es posible utilizar el servicio en español. También destacable es el servicio ofrecido en la biblioteca municipal de Trodheim³⁷ (Noruega) o el de la biblioteca pública de Toronto³⁸ (Canadá).

* *Mediante foro de discusión o de debate:* espacio disponible en la sede Web de la biblioteca en la que es posible plantear cuestiones, comentar ideas y opiniones, valorar servicios, etc. Es como una especie de tablón de anuncios donde el usuario plasma sus opiniones y comentarios acerca de un tema o asunto concreto. Esta herramienta de comunicación y atención al usuario funciona en tiempo real lo que, como en el caso del chat, da un valor añadido a la prestación del servicio y a la atención proporcionada al usuario. Destacamos aquí la labor realizada, a tal respecto, por la red de bibliotecas municipales de Madrid³⁹, o la red de bibliotecas municipales de Murcia⁴⁰. Tanto en un caso como en otro, el foro de debate se encuentra ubicado dentro del recurso denominado *Rincón del Lector*. Así, por ejemplo, en el caso de las bibliotecas madrileñas existe un *foro de opinión* sobre un tema determinado. El usuario opina sobre dicho tema o cuestión y su comentario aparece reflejado en el "tablón principal". En el caso de las bibliotecas de la capital murciana, se caracteriza por permitir la lectura de las sugerencias u opiniones del resto de usuarios; posibilidad de iniciar una "conversación" o de intervenir en ella, dándose de alta previamente;

posibilidad de consultar todas las sugerencias u opiniones propias; y posibilidad de consultar todas las sugerencias u opiniones de un usuario determinado.

* *Mediante blog o cuaderno de bitácora*⁴¹: son boletines informativos o tableros de noticias en los que se van incluyendo opiniones, informaciones, comentarios y debates sobre temas de actualidad o asuntos concretos de interés para los usuarios. Estos cuadernos de anotaciones y novedades permiten a los interesados consultar archivos anteriores y facilitar o recomendar enlaces de interés de recursos en Internet. A pesar de que nacieron como iniciativas personales de personas o instituciones que recomendaban ciertos recursos de Internet, últimamente se puede distinguir una evolución de los mismos para convertirse en fuentes de información complementarias a otros mecanismos de atención y comunicación con los usuarios como es el caso de listas de distribución, grupos de noticias, motores de búsqueda, etc. Poco a poco van incluyéndose también en las sedes Web de muchas bibliotecas⁴², siendo las norteamericanas las que más ofertan este recurso. Su capacidad como medio de información, comunicación y atención al usuario está por explotar, pero la tendencia actual es realmente positiva como recurso de información de actualidad e interés para los usuarios. Destacamos los blogs disponibles en las Webs de la biblioteca pública de Waterboro (Maine, Estados Unidos) y la biblioteca municipal de Dawson Creek (Canadá). Algunas bibliotecas públicas españolas con blogs son, por ejemplo, la biblioteca municipal de La Muela⁴³ (Zaragoza) o la biblioteca municipal de La Eliana⁴⁴ (Valencia).

* *Mediante videoconferencia, teleconferencia, tutoriales online u otro sistema de comunicación avanzado en tiempo real*: son sistemas de interacción biblioteca-usuario poco desarrollados aún en bibliotecas públicas. De hecho, hasta donde sabemos, no conocemos ninguna biblioteca pública –algunas bibliotecas universitarias y científicas sí ofrecen ya este mecanismo de información⁴⁵- que en su sede Web disponga de recursos de atención al usuario basados en sistemas de teleconferencia o videoconferencia, aunque sí hemos podido saber de alguna experiencia utilizando tutoriales en línea. El uso de estas herramientas telemáticas de comunicación se utilizan sobretodo para formar e informar al usuario en el manejo de recursos y fuentes de información. Es decir, son mecanismos de información muy útiles para un servicio tan fundamental en las bibliotecas públicas como es la formación de usuarios virtuales⁴⁶. Centrándonos en los tutoriales que, como decimos, sí asoman ya en algunas bibliotecas públicas virtuales –algunos de ellos suelen confundirse con guías o manuales de uso o ayudas online⁴⁷-, hemos de decir que son básicamente guías prácticas que explican paso a paso el desarrollo de una actividad, tarea, estrategia de búsqueda, etc. normalmente ilustradas gráficamente o con imágenes animadas lo que proporciona un valor añadido al recurso proporcionado. Algunas bibliotecas públicas que facilitan tutoriales en sus sedes Web son, entre otras, el sistema de bibliotecas de Washoe County (Nevada, Estados Unidos) que ofrece un tutorial en línea para explicar detalladamente el uso del ratón del ordenador; la biblioteca pública de Multnomah (Oregón, Estados Unidos) que, a través de la bibliotecaria Janet Irwin, orienta y guía al usuario en el proceso de investigación genealógica; o la biblioteca pública de Tacoma (Washington, Estados Unidos). Muy destacable es el tutorial facilitado por la biblioteca pública de Santa Mónica⁴⁸ (California, Estados Unidos) que, sirviéndose de imágenes multimedia y animadas, explica el proceso de búsqueda de información y cómo interrogar al sistema de referencia virtual en sus distintas variantes.

i) Encuestas electrónicas

Posiblemente sea el método más concreto y directo de saber hasta qué punto estamos atendiendo correctamente a nuestros usuarios virtuales y cuál es su grado de satisfacción con respecto a nuestros servicios en línea. Por tanto, la encuesta es una de las fuentes de información de mayor relevancia con las que puede contar una

biblioteca para conocer mejor a sus usuarios. A través de las encuestas podemos saber de primera mano qué opinión tienen nuestros usuarios del servicio ofrecido. Las encuestas sirven para tramitar cualquier observación, queja o sugerencia apuntada por los usuarios, ayudan a expresar cualquier idea sobre la biblioteca y su funcionamiento, sobre sus servicios, etc. y ofrecen la oportunidad de convertirlos en clientes habituales de los servicios bibliotecarios. La importancia de este tipo de fuente de información es mayor aún si tenemos en cuenta que muchos de nuestros usuarios no se atreven a expresar sus opiniones acerca del servicio proporcionado, por eso es absolutamente necesario “establecer canales de expresión cómodos y comprensibles para todos los clientes” (Pacios Lozano. 2002, 508). Buenos ejemplos de encuestas de bibliotecas públicas en Internet son las de Vitoria⁴⁹, Boulder⁵⁰ (Colorado, Estados Unidos) o la de Pendleton⁵¹ (Oregón, Estados Unidos). También es destacable la campaña de telemarketing llevada a cabo por la biblioteca pública de Tarragona⁵² con la intención de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios bibliotecarios ofrecidos.

5. Un modelo a seguir

La biblioteca pública del condado de Charlotte y Mecklenburg (Carolina del Norete, Estados Unidos) dispone en su sede Web⁵³ de avanzados servicios de atención y orientación al usuario que pasamos a comentar. En primer lugar, ofrece la posibilidad de la página inicial o de bienvenida puede ser visualizada en varios idiomas: inglés, español, francés, portugués y alemán. Otro recurso ciertamente interesante es el denominado *Ask a Librarian* (pregunte al bibliotecario). Es un recurso bastante habitual ya entre las bibliotecas públicas anglosajonas, muy similar al *Pregunte, las bibliotecas responden*⁵⁴ que aquí en España funciona de manera cooperativa entre distintas bibliotecas públicas. La originalidad del servicio de la biblioteca de Charlotte y Mecklenburg estriba en los diversos modos de atención al usuario disponibles:

- *NCKnows: Live Reference*, sistema de información de referencia virtual que atiende al momento al usuario. Es un servicio que se encuentra operativo los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día. Funciona a modo de chat estableciéndose una interacción mutua biblioteca-usuario ya que al planteamiento de una pregunta le corresponde una respuesta casi instantánea. Este recurso se complementa con la lista de preguntas más frecuentes que suelen plantearse por parte de los usuarios a la biblioteca. De esta forma, la biblioteca cuenta con la ventaja de proporcionar respuestas antes incluso de que se planteen las preguntas, lo que aporta al servicio instantaneidad, rapidez, agilidad y pertinencia. La dinámica de este tipo de recurso es bien conocida por todos: los usuarios previamente han ido planteando preguntas que han sido contestadas por la biblioteca. La biblioteca recopila la información tanto de preguntas como de respuestas, para que una vez que otro usuario plantee una consulta similar cuente ya con la respuesta idónea de manera casi inmediata.
- *Live Homework Help*, sistema de ayuda en línea y en modo real destinado a estudiantes que necesitan de apoyo bibliográfico, orientación e información para sus estudios, trabajos escolares, proyectos de investigación, etc. este servicio está disponible diez horas al día. Dentro de este recurso queremos destacar un servicio especial que ofrece esta biblioteca: el servicio *Brarydog*⁵⁵, un servicio de información, orientación y ayuda para estudiantes que necesitan de fuentes para el seguimiento de sus estudios. La idea es ir creando bibliotecas personales, según el perfil descrito para cada usuario, de manera que faciliten al interesado el acceso a aquellos recursos de información más pertinentes a sus necesidades
- *Email Reference*, sistema de consulta de información vía email. Es el sistema de consulta web que primeramente pusieron en práctica las

bibliotecas públicas pioneras en ofrecer servicios en línea. Presenta la gran ventaja de que es posible crear registros de las consultas planteadas y las respuestas proporcionadas. Lo original de este tipo de registros es que, sin saberlo, lo crean los propios usuarios cuando plantean sus preguntas con sus propias palabras. Los datos estadísticos resultantes de estas consultas son, pues, mucho más relevantes y clarificadores de por dónde van las principales inquietudes informativas de nuestros clientes remotos. En el caso de la biblioteca que analizamos, se informa que aseguran una respuesta a la pregunta planteada antes de cuarenta y ocho horas⁵⁶. Es posible plantear dos tipos de preguntas: preguntas de tipo general y preguntas relativas a cuestiones histórico-locales. En ambos casos, se ofrece al usuario un formulario electrónico en el que han de rellenar una serie de campos relativos tanto a la persona que plantea la consulta como a la consulta propiamente dicha.

- *Telephone Reference*, se informa al usuario virtual que es posible también presentar la consulta vía telefónica. Se facilita el número de teléfono al que han de dirigirse y los días y horas de funcionamiento del servicio
- *Research Support*, sistema de ayuda y orientación en la búsqueda de información. La biblioteca proporciona al usuario información de por dónde comenzar su investigación, cuáles son las fuentes de información más adecuadas y cuál es la mejor forma de acceder a esas fuentes de información. Para ello se pone a disposición del usuario un formulario en el que debe aportar cuanta información sea precisa para conocer mejor su necesidad de información

Como podemos observar en el caso de esta biblioteca, las posibilidades de atención al usuario remoto son múltiples y variadas con lo que las alternativas para plantear cuestiones o solicitar información son muy diversas. Lo importante de este sistema de atención al usuario, aparte de las opciones que ofrece al usuario de hacer llegar a la biblioteca su consulta de información, es el interés manifiesto de la biblioteca por recabar datos complementarios a cada consulta, datos que aporten un valor añadido al servicio prestado. Muchos de esos datos sirven para recopilar información sobre los usuarios y establecer así perfiles adecuados a demandas de información concretas. El ahorro de tiempo en la búsqueda, localización y ofrecimiento de la información es ciertamente destacable. La biblioteca consigue así, y más aún en Internet donde el tiempo realmente es valiosísimo, ofrecer un servicio eficaz, de calidad y adaptado a las características de sus usuarios remotos.

6. Notas

¹ Fraser, B.T.; Nelson, T.W.; y McClure, C.R.: "Descripción del impacto y los beneficios económicos de las bibliotecas públicas de Florida: resultados y aplicaciones metodológicas para futuros trabajos" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 72 (2003), 73-101 <<http://www.aab.es/pdfs/baab72/72a4.pdf>> [Consulta: 11/08/2005]

² El conocimiento de los usuarios de bibliotecas públicas y sus necesidades ha sido el centro de atención de algunos interesantes estudios aparecidos en la literatura profesional española. Recomendamos la lectura de los siguientes trabajos: Ali Gago, M. y López de Cuellar Mayoral, M.J.: "Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública municipal de Madrid". *Boletín de ANABAD*, IL, nº 3/4 (1999), 527-544; Feliu, T. y Permanyer i Bastardas, J.. "Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques". *BiD: textos universitaris de Biblioteconomia i Documentació*. nº 9 (2002) <<http://www.ub.es/biblio/bid/09feliu.htm>> [Consulta:17/08/2005]

³ Vogt (2004, 25) nos avisa acertadamente de que "*un usuario satisfecho no es necesariamente un usuario fidelizado*". Muchas bibliotecas confunden a un usuario satisfecho en un momento determinado con un servicio concreto que se le ha ofrecido, con un usuario fiel a nuestra biblioteca que habitualmente nos visita porque considera nuestros servicios y recursos de

calidad. La clave, pues, no es solo satisfacer al usuario, sino saber mantenerlo como cliente habitual de nuestros servicios. Es decir, debemos saber coordinar dos metas fundamentales en nuestra actuación hacia el usuario: ofrecer la mejor satisfacción posible y, al mismo tiempo, la biblioteca debe cumplir con su función pública que es, en pocas palabras, ofrecer servicio a todos y no solo a unos pocos

⁴ Sanz Casado, E.: *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide, 1994; 17

⁵ Kotler, P.; Armstrong, G.; Saunders, J.; y Wong, V.: *Grundlagen des Marketing*. Munich: Pearson Studium, 1999; 297

⁶ El trabajo en grupos de debate –también llamados grupos de interés- es un método cualitativo para evaluar la satisfacción del usuario de la biblioteca con el servicio prestado. Algunos indicadores a considerar son la amabilidad del personal, la rapidez del servicio y el horario de apertura (Vogt. 2005, 27). Son entrevistas entre el personal bibliotecario y los usuarios que sirven para recoger información que permita conocer la opinión que éstos tienen del funcionamiento de los servicios bibliotecarios y planificar las actuaciones correctoras más necesarias

⁷ En España, por ejemplo, el número de bibliotecas públicas que cuentan con sede Web ha ido creciendo de una manera importante los últimos años. Así, según el último anuario estadístico sobre bibliotecas públicas españolas que recoge datos de 2003, informa que 582 bibliotecas públicas cuentan con página web (<<http://baroja.mcu.es/alzira/v17b.asp>> [Consulta: 11/08/2005]). La presencia de bibliotecas públicas españolas ha recibido recientemente un nuevo impulso a través del proyecto Red de Sedes Web de Bibliotecas Públicas del Ministerio de Cultura (<<http://www.bibliotecaspublicas.es>> [Consulta: 11/08/2005]), el cual, persigue la plena implantación de todas las bibliotecas públicas españolas en Internet. Para ello ha diseñado una herramienta gestora de páginas web de fácil uso y con posibilidad de adaptación a las particularidades de cada biblioteca pública

⁸ García Gómez, Fco.Javier: “Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?”. [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 68 (2002), 23-36 <<http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a2.pdf>> [Consulta: 11/08/2005]

⁹ Actualmente, y según datos recogidos en <<http://www.internetworldstats>> [Consulta: 11/08/2005] actualizados a fecha de 23 de julio de 2005, el número de personas con conexión a Internet en el mundo entero es de más de 900 millones. Ciertamente es que esa cantidad de personas solamente supone un 14,7% del total de población mundial lo que equivale a decir que existe una gran brecha a nivel mundial entre quienes tienen posibilidad de acceso a Internet y quienes no tienen esa posibilidad. El grado de penetración de Internet varía de unos países a otros: así, el país con el porcentaje de mayor de conectados es Suecia con un 85% del total de la población, seguido por Dinamarca con un 82% e Islandia con un 80%. España, por ejemplo, cuenta con un 69% de personas con conexión a Internet, mientras que otros países no llegan ni al 50% (Tailandia, Rumanía, Turquía,...). El lado oscuro de esta brecha digital lo representan aquellos países con porcentajes ínfimos de conectados a Internet, casi todos ellos en África y Asia. Sobre el tema de la brecha digital y cómo pueden las bibliotecas públicas ayudar a combatirla recomendamos la lectura del monográfico publicado por la revista *Pez de Plata*, nº 3 (2004) <<http://www.pezdeplata.org/edicion3.htm>> [Consulta: 11/08/2005]

¹⁰ Algunos ejemplos ilustrativos de estos recursos en la sede web de bibliotecas públicas son los de las bibliotecas de Xàtiva (Valencia) <<http://www.ayto-xativa.org/biblioteca/faqs.htm>> [Consulta: 12/08/2005], la de Sevilla <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/bibliotecas/bibsevilla/infgeneral/faq.html>> [Consulta: 12/08/2005], o la de Lleida <<http://cultura.gencat.net/bpl/preguntes.htm>> [Consulta: 12/08/2005]

¹¹ <<http://www.biblio-castuera.com/>> [Consulta: 13/08/2005]

¹² <<http://www.chez.com/bibliocar/page7.html>> [Consulta: 13/08/2005]

¹³ <<http://www.gva.es/bpv/indice.htm>> [Consulta: 13/08/2005]

¹⁴ <<http://www.aucklandcitylibraries.com/general.aspx?ct=1225&id=3995>> [Consulta: 13/08/2005]

¹⁵ <http://www.bibliotecasalaborsa.it/content/preiscrizioni/preiscrizioni_bsb.html> [Consulta: 13/08/2005]

¹⁶ <<http://www.diba.es/biblioteques/opinio.asp>> [Consulta: 13/08/2005]

¹⁷ <<http://bib.quoideneuf.free.fr/agenda/index.htm>> [Consulta: 13/08/2005]

¹⁸ <<http://cultura.gencat.net/bpt/cs/actual/millorem.htm>> [Consulta: 13/08/2005]

¹⁹ <<http://www.bibliotecaregional.carm.es/mibiblioteca/>> [Consulta: 13/08/2005]

- ²⁰ <http://www.bibliotecaspublicas.es/oviedo/suscripcion_boletin.htm> [Consulta: 13/08/2005]
- ²¹ Serrano Muñoz, Jordi: "El acceso a la biblioteca por medio de la telefonía móvil" [En línea]. *Jornadas de Bibliotecas Digitales* (Valladolid, 6 y 7 de noviembre de 2000) <http://gaia.dcs.fi.uva.es/~jbidi/jbidi2000/archivos/25_acctel.pdf> [Consulta: 13/08/2005]
- ²² <<http://igs.kirjastot.fi/teksti/englanti/paavalikko/kysymyksia-ja-vastauksia.htm>> [Consulta: 13/08/2005]
- ²³ En la literatura especializada es posible encontrar varios términos para referirse a la personalización de servicios bibliotecarios. Uno de ellos es el de personalización, pero junto a éste nos encontramos también con el de *customización* o el de adaptación, cuando realmente estos dos últimos son bien diferentes al primero. En opinión de Nielsen, la *customización* "se encuentra bajo el control directo del usuario; el usuario mismo elige entre diferentes opciones", mientras que la personalización se localiza en la esfera del ordenador, "que intenta servir al usuario páginas individualizadas, basándose para ello en algún tipo de modelo de las necesidades de ese usuario" (cit. en Chia y García. 2003, 104)
- ²⁴ Chia, Christopher y García, June: "El reto de la personalización en las bibliotecas públicas: perspectivas y expectativas" [En línea]. En: *La biblioteca híbrida: ¿Autoservicio vs. atención personalizada?*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2003; 95-232 <<http://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/pdf/libros/ByG12.pdf>> [Consulta: 13/08/2005]
- ²⁵ <<http://bm.mairie-metz.fr/metz/pages/default.asp?choice=6>> [Consulta: 13/08/2005]
- ²⁶ <<http://careerbookmarks.torontopubliclibrary.ca/>> [Consulta: 13/08/2005] Espacio web destinado a proporcionar información sobre ofertas de trabajo, profesiones, guías de estudios, etc., desde una plataforma de trabajo personalizada y especializada. El personal bibliotecario se encarga de localizar, analizar, evaluar, seleccionar y suministrar información de calidad e interés según las necesidades de los usuarios
- ²⁷ <<http://www.webrary.org/rs/matchbooksearch.html>> [Consulta: 1/08/2005] Espacio web dedicado a crear listados de últimas adquisiciones en función de los intereses de cada individuo. El usuario genera por sí mismo su perfil de necesidad informativa y la biblioteca, mensualmente, le informa de las adquisiciones que se van produciendo dentro de su área temática de interés
- ²⁸ <<http://www.diba.es/chilias/inici.asp>> [Consulta: 13/08/2005]
- ²⁹ <<http://www.seniorsconnect.org/>> [Consulta: 13/08/2005]
- ³⁰ <<http://www.silkeborg.bib.dk/hovedmenu/foreigners.html>> [Consulta: 13/08/2005]
- ³¹ Rodríguez Camiño, Reinaldo: "Las listas de discusión electrónicas en bibliotecología y ciencias de la información" [En línea]. *ACIMED*, vol.7, nº1 (1999), 15-29 <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7_1_99/aci03199.htm> [Consulta: 13/08/2005]
- ³² <[http://www.webrary.org/homemsgRD.html\\$chapiday](http://www.webrary.org/homemsgRD.html$chapiday)> [Consulta: 13/08/2005]
- ³³ <<http://www.hkreadingcity.net/readingclub/hkpl.phtml>> [Consulta: 13/08/2005]
- ³⁴ <<http://www.carm.es/brmu/brmu/redBP/lista/>> [Consulta: 13/08/2005]
- ³⁵ Merlo Vega, José Antonio: "Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea" [En línea]. *Revista Española de Documentación Científica*, vol.26, nº1 (2003), 91-101 <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pregunte.htm>> [Consulta: 13/08/2005]
- ³⁶ <<http://www.nypl.org/branch/questions/index2.html>> [Consulta: 13/08/2005]
- ³⁷ <<http://biblioteksvar.no/en/>> [Consulta: 13/08/2005]
- ³⁸ <http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp> [Consulta: 13/08/2005]
- ³⁹ <http://www.munimadrid.es/SicWeb/DocumentMG?monographic=bibliotecas/publicas_municipales&docKey=142116&style=forms.xsl&menuKey=2146> [Consulta: 13/08/2005]
- ⁴⁰ <<http://rmbm.org/rinconector/index.htm>> [Consulta: 13/08/2005]
- ⁴¹ Merlo Vega, José Antonio: "Weblogs: un recurso para los profesionales de la información" [En línea]. *Revista Española de Documentación Científica*, vol.26, nº2 (2003), 227-236 <<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/weblogs.htm>> [Consulta: 13/08/2005]
- ⁴² Una relación de bibliotecas públicas, en su gran mayoría norteamericanas, que ofrecen en sus sedes Web cuadernos de bitácora o blogs se puede consultar en <<http://blog.xrefer.com/publiclibraryblogs.html>> [Consulta: 13/08/2005]
- ⁴³ <<http://bibliotecalamuela.blogspot.com/>> [Consulta: 13/08/2005]
- ⁴⁴ <<http://la-eliana.blogspot.com/2002/05/una-biblioteca.html>> [Consulta: 13/08/2005]
- ⁴⁵ Rader, H.B.: "Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro" [En línea]. *Anales de Documentación*, nº3 (2000), 209-216 <<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD12-2000.PDF>> [Consulta: 14/08/2005].

- ⁴⁶ García Gómez, Fco.Javier: "La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. Recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas" [En línea]. *Anales de Documentación*, nº 7 (2004), 97-122 <<http://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0707.pdf>> [Consulta: 14/08/2005]
- ⁴⁷ Somoza Fernández, Marta: "Tutoriales temáticos interactivos: nuevos modelos para nuevos entornos didácticos". *VIII Jornadas Españolas de Documentación*. Barcelona: FESABID, 2003; 477-484
- ⁴⁸ <<http://www.247ref.org/>> [Consulta: 14/08/2005]
- ⁴⁹ <http://www.bibliotecaspublicas.es/vitoria/imagenes/contenido365_1.pdf> [Consulta: 14/08/2005]
- ⁵⁰ <http://home.comcast.net/~vandamme/BPLCommSurvey05_spanish.htm> [Consulta: 14/08/2005]
- ⁵¹ <<http://www.umesd.com/citypend/index.php?type=spanish>> [Consulta: 14/08/2005]
- ⁵² <<http://cultura.gencat.net/bpt/cs/actual/telemar.htm>> [Consulta: 14/08/2005]
- ⁵³ <<http://www.plcmc.lib.nc.us/>> [Consulta: 12/08/2005]
- ⁵⁴ <<http://pregunte.org>> [Consulta: 12/08/2005]
- ⁵⁵ <<http://www.brarydog.net>> [Consulta: 12/08/2005]. La eficacia, originalidad y utilidad del servicio mereció un reconocimiento en octubre de 2.000 por parte del sitio web LibrarySpot, especializado en seleccionar y destacar sitios web en Internet de especial interés y utilidad para profesores, estudiantes, profesionales bibliotecarios, usuarios de bibliotecas, etc. <<http://www.libraryspot.com/rsom/2000/rsom1000.htm>> [Consulta: 12/08/2005]
- ⁵⁶ Una de las investigaciones que más datos aporta sobre la eficacia, características y tipo de consultas que plantean los usuarios a las bibliotecas públicas vía email es la que han publicado Garnsey, B.A. y Powell, R.R.: "Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 71 (2003), 57-76 <<http://www.aab.es/pdfs/baab71/71a3.pdf>> [Consulta: 12/08/2005]

7. Bibliografía

- Domínguez Sanjurjo, Ramona [1997]: "El usuario y la biblioteca" [En línea]. *Educación y Biblioteca*, nº 78 (1997), 41-43 <<http://www.fundaciongsr.org/documentos/4326.pdf>> [Consulta: 09/08/2005]
- Giappiconi, Thierry; Pirsich, Volver; y Papel, Rolf [2001]: *Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas* [En línea]. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001 <<http://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/pdf/libros/ByG9.pdf>> [Consulta: 13/08/2005]
- IFLA/UNESCO [2001]: *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* [En línea]. Madrid: MECD, 2001 <http://travesia.mcu.es/documentos/directrices_servicio_bp.pdf> [Consulta: 08/08/2005]
- Pacios Lozano, M^a Reyes [2002]: "Tomar decisiones en la biblioteca pública contando con los ciudadanos. Una estrategia apenas utilizada". *Revista General de Información y Documentación*, vol.12, nº 2 (2002), 505-514
- Rey Martín, Carina [2000]: "La satisfacción del usuario: un concepto en alza" [En línea]. *Anales de Documentación*, nº 3 (2000), 139-153 <<http://eprints.rclis.org/archive/00002767/01/AD09-2000.PDF>> [Consulta: 11/08/2005]
- Vogt, Hannelore [2004]: *El usuario es lo primero. La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión* [En línea]. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004 <<http://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/pdf/libros/ByG14.pdf>> [Consulta: 13/08/2005]