

LA RED EN LÍNEA DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE EUSKADI: UN INSTRUMENTO PARA LA COOPERACIÓN

Francisca Pulgar Vernalte. Servicio de Bibliotecas del Gobierno Vasco (f-pulgar@ej-gv.es)

Sonia Marcos Maciá. ODEI S.A., Servicios en tecnologías de la información (s-marcos@ej-gv.es)

Resumen

Sin duda alguna las redes electrónicas están transformando las relaciones entre las bibliotecas y los usuarios, favoreciendo la cooperación y la difusión de la información. En esta comunicación se describen algunos aspectos de lo que ha supuesto la red en línea de las bibliotecas públicas en Euskadi, un proyecto que puede interesar y ser de utilidad a otros profesionales, como en su día lo fue para nosotros la red de Valencia¹.

Palabras clave: catálogos colectivos, cooperación, redes de bibliotecas, servicios bibliotecarios

1. Introducción

La ley 7/1990 de Patrimonio Cultural Vasco crea el Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi (SNBE) que está integrado por todas las bibliotecas municipales de Euskadi. La gestión y coordinación de estas bibliotecas corresponde al Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco que tiene, entre otras, las funciones de coordinar las actividades y programas de las bibliotecas integradas en el Sistema y diseñar una política bibliotecaria y del patrimonio bibliográfico para la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE)¹.

En esta línea, a mediados del año 2002 se inició el estudio y la planificación de un proyecto para la puesta en marcha de la red electrónica de las bibliotecas públicas de Euskadi. Se planteó como un proyecto a corto y medio plazo, previendo que el inicio fuera en el año 2003 y que finalizara en diciembre de 2005, es decir, tres años de duración a lo largo de los cuales y en sucesivas etapas se debían integrar en la red en línea el mayor número posible de bibliotecas públicas. Esta integración se planteó como voluntaria por lo que cada ayuntamiento, como titular de su respectiva biblioteca municipal, debía valorar y aceptar su integración en la red en línea.

Desde el Servicio de Bibliotecas se consideró que esta red sería algo más que un simple catálogo colectivo en línea. Por un lado, era una oportunidad única para dinamizar las actuaciones del Departamento de Cultura respecto a las bibliotecas del SNBE; y por otro lado, era un instrumento inmejorable para fomentar la cooperación entre las bibliotecas y para impulsar una mejora de los servicios bibliotecarios que se ofrecen a la ciudadanía.

Entre los objetivos estratégicos que el Departamento de Cultura del Gobierno Vasco quería conseguir cuando impulsó la creación de esta red en línea destacamos:

- Estructuración del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi.
- Catalogación y servicios bibliotecarios cooperativos.
- Mejora del acceso a la información de los ciudadanos de la CAE.

2. Punto de partida

Al inicio de este proyecto en la CAE, de un total de 273 bibliotecas, contábamos con 150 bibliotecas públicas automatizadas. La informatización de estas bibliotecas se realizó entre los años 1994 y 1999 mediante la convocatoria de una ayuda de subvenciones del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco, y todas se informatizaron con el programa de gestión bibliotecaria Absys, excepto la red de bibliotecas municipales de Bilbao y de Donostia-San Sebastián cuya automatización fue asumida por sus ayuntamientos, al margen de las subvenciones del Gobierno Vasco, eligiendo programas informáticos diferentes.

Desde hace ya varios años se habla continuamente del papel de las bibliotecas como puertas de acceso a la sociedad de la información, y para cumplir este objetivo era evidente que había que dar un salto cualitativo ya que, sorprendentemente, en la CAE en el año 2003 aún quedaban más de 100 bibliotecas sin automatizar y sin acceso a Internet, y muchas de ellas, incluso, sin ordenador.

Como datos estadísticos que reflejan la situación en la que se encontraban algunas bibliotecas destacaremos que en 2003 un 48'43% de las bibliotecas no utilizaban el módulo de préstamo y un 39% carecía de OPAC³.

En el **gráfico 1** se aprecia el cambio de situación en la automatización de las bibliotecas públicas entre 2003 y agosto de 2005 tras la progresiva incorporación de las bibliotecas públicas al proyecto de red en línea.

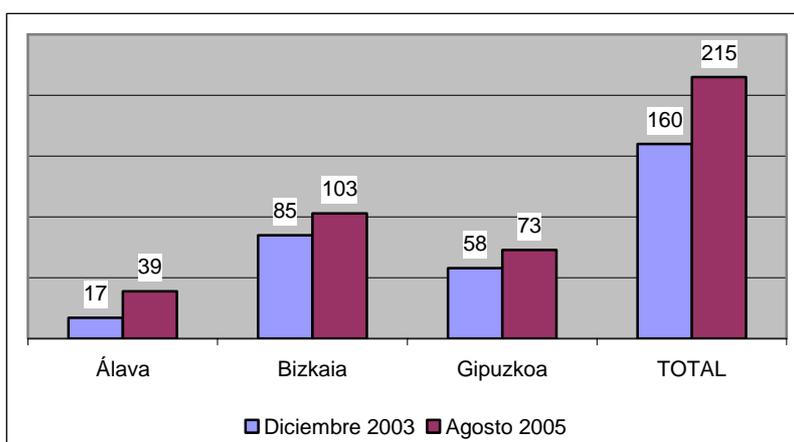


Gráfico 1. *Bibliotecas automatizadas en los territorios históricos de la CAE (Fuente: absysNET)*

	Diciembre 2003		Agosto de 2005	
	Bibliotecas automatizadas	% de automatización	Bibliotecas automatizadas	% de automatización
Álava	17	42,50 %	39	97,50 %
Bizkaia	85	67,46 %	103	81,75 %
Gipuzkoa	58	62,37 %	73	78,49 %
TOTAL	160	61,78 %	215	83,01 %

Tabla 1. Porcentaje de automatización de las bibliotecas de la CAE (Fuente: absysNET y Estudio sobre las bibliotecas municipales en la CAE: informe estadístico)

3. Etapas y planificación del proyecto

Ya hemos comentado que el objetivo del proyecto era que en el plazo de tres años las bibliotecas integrantes del SNBE estuvieran trabajando en red. Como paso previo al lanzamiento del mismo, se nombró un jefe de proyecto y se creó un órgano de coordinación formado por técnicos de las siguientes instituciones: Servicio de Bibliotecas, EJIE (Sociedad Informática del Gobierno Vasco), DIT (Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco) y la empresa Baratz (propietarios del SIGB). El objetivo de este órgano era la coordinación de los pasos a seguir: establecer los plazos y objetivos, planificar las fusiones y las migraciones de los catálogos, la formación de los bibliotecarios, etc., intentando prevenir y dar respuesta a los problemas que pudieran surgir. Asimismo, se analizaron y supervisaron los aspectos necesarios desde el punto de vista informático y de las telecomunicaciones y, también, se trabajó en la preparación del material y de los documentos necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

3.1. Elección de la herramienta informática

El primer paso del proyecto consiste en implementar el catálogo sobre un programa de gestión documental capaz de soportar el trabajo en red que se realizará desde las distintas bibliotecas que integran el SNBE. Los parámetros valorados para la adjudicación del proyecto fueron:

- suministro e instalación del software
- migración y fusión de catálogos
- creación del catálogo colectivo de Euskadi
- formación

Se convocó un concurso público para la adjudicación del soporte informático de la red en línea resultando elegido absysNET. La implantación de este sistema de gestión

bibliotecaria precisa de una serie de requisitos informáticos mínimos que detallamos a continuación:

Requerimientos mínimos recomendables de hardware y software para puestos de trabajo con absysNET:

- Ordenador personal con procesador Pentium III o superior y al menos 64 Mb de RAM.
- Windows 2000 Professional o Windows XP Professional (Estas son las versiones recomendadas de S.O., aunque debería funcionar también sobre Windows XP Home Edition o incluso versiones anteriores de Windows, compatibles con Internet Explorer 6.0).
- Microsoft Internet Explorer 6.0, en cada uno de los puestos clientes.
- Monitor de alta resolución: se recomienda 1024 x 768 píxeles, resolución para la que está optimizada la interfaz de absysNET.
- Conexión a Internet (mínimo recomendable 512 kb)
- Periféricos:
 - Impresora compatible con Windows con calidad suficiente para imprimir códigos de barras (se recomienda láser).
 - Dispositivo de lectura óptica de código de barras. Se puede elegir entre la pistola, el escáner y el lápiz óptico. En cualquiera de los casos, lo ideal es que el dispositivo sea de conexión al teclado.

3.2. Planteamiento de trabajo

Una vez elegido el programa de gestión bibliotecaria se elaboró un cronograma que contemplara las distintas fases previstas, así como los hitos y actuaciones del proyecto que se debían conseguir en cada etapa del cronograma.

A continuación se describen brevemente los pasos realizados por el Servicio para la integración de las distintas bibliotecas en el catálogo en línea del SNBE.

- Reuniones informativas con los bibliotecarios y los ayuntamientos en las que se informaba sobre los principales aspectos del proyecto y las ventajas para las bibliotecas públicas.
- Selección de bibliotecas. Las bibliotecas automatizadas que forman parte de cada una de las fases son seleccionadas por el Servicio de Bibliotecas de entre las cartas enviadas por los ayuntamientos. Se seleccionan un máximo de 25 bibliotecas automatizadas por fase, a las que se unen todas aquellas bibliotecas sin informatizar que hubieran manifestado su interés por participar en la red y que dispusieran para esa fecha concreta de los requisitos técnicos exigidos: ordenador, ADSL, etc.

- Contacto con las bibliotecas seleccionadas. Se procede a contactar con las bibliotecas elegidas con el fin de convocar una reunión en la que se informa de los pasos a seguir y de las acciones que se llevarán a cabo para la fusión de sus catálogos:
 - Información acerca de los requisitos técnicos necesarios.
 - Obtención del certificado IZENPE que identifica al usuario bibliotecario de forma inequívoca en el programa de gestión bibliotecaria.
 - Explicación del proceso para la migración de catálogos.
 - Información acerca de la formación en el programa absysNET.
 - Establecimiento del cronograma de actuación (fechas de cursos, plazos de entrega de catálogos y fechas definitivas para la migración).
 - Información acerca del carné único de lector (IZENPE).
 - Explicación del procedimiento de reetiquetado de los fondos ya que la integración en el catálogo en línea del SNBE supone un reenumeración de los códigos de barras de los ejemplares. El Gobierno Vasco asume el 50% del coste del procedimiento del proceso de reetiquetado de los ejemplares de las bibliotecas, y los respectivos ayuntamientos el 50% restante.

3.3. Incorporación de bibliotecas

El proceso de incorporación de las distintas bibliotecas a la red en línea se articula a lo largo de 6 fases que se desarrollan entre 2004 y 2005.

En la primera fase del proyecto (enero-mayo de 2004) se incorporan al catálogo las bibliotecas pertenecientes a los siguientes ayuntamientos: Vitoria-Gasteiz, Getxo, Abadiño, Leioa, Irun y Etxebarri, lo que supone la fusión de 28 catálogos de bibliotecas automatizadas. La elección de las bibliotecas de Vitoria, Getxo, Leioa e Irun vino determinada por el volumen de ejemplares y la cantidad de socios, lo que permitía iniciar el proyecto con una buena base tanto de ejemplares como de lectores. Para la integración de Abadiño y Etxebarri se tuvieron en cuenta dos factores, por un lado el interés mostrado por dichos ayuntamientos y, por otro, la necesidad de incluir a dos bibliotecas “medianas” que sirvieran de modelo para futuras incorporaciones.

Además, en esta primera etapa, se integran los fondos bibliográficos gestionados desde el Departamento de Cultura, en concreto el catálogo perteneciente al Depósito Legal y los registros provenientes del patrimonio bibliográfico (bibliotecas del Santuario de Loyola, Monasterio de Lazkao y el Seminario de Vitoria).

Tras la incorporación de las bibliotecas anteriormente citadas en esta primera fase, que podríamos definir como piloto, se llevan a cabo 5 fusiones más, lo que supone que en junio de 2005 haya un total de 215 bibliotecas integradas en la red en línea⁴.

A continuación se presentan los datos estadísticos de bibliotecas, documentos, ejemplares y lectores de las cinco primeras fases del proyecto.

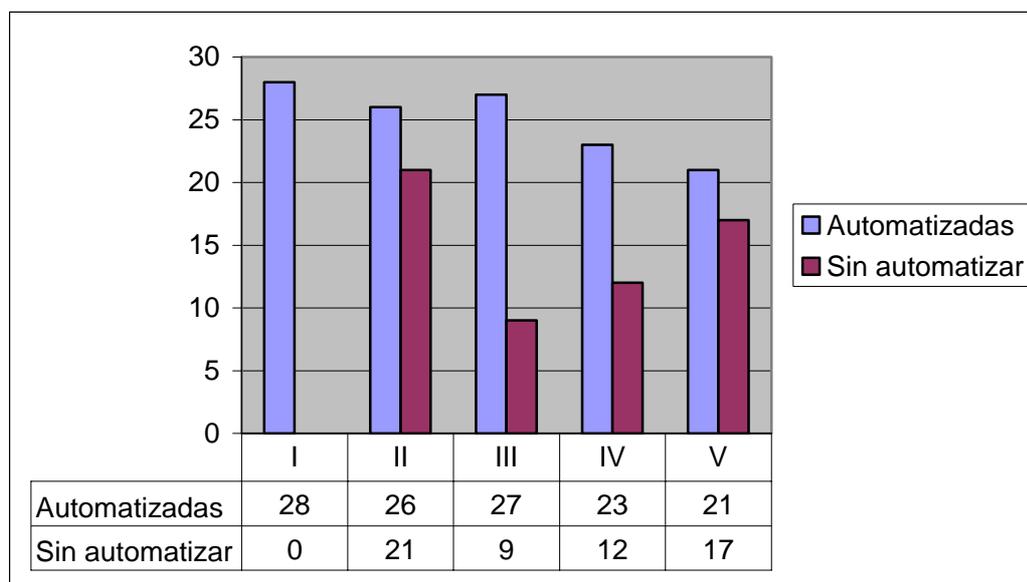


Gráfico 2. Bibliotecas incorporadas en las distintas fases del proyecto (Fuente: absysNET)

Fase	I	II	III	IV	V	TOTAL
Bibliotecas	28	26	27	23	21	125
Documentos	224.307	96.594	78.863	39.028	21.340	460.132
Ejemplares	425.853	483.073	340.631	276.028	205.138	1.730.723
Lectores	63.350	79.113	11.537	18.814	5.099	177.913

Tabla 2. Fases y resultados de la migración de los datos (Fuente: absysNET)

4. Servicios para la ciudadanía

Ya hemos comentado que algunos de los objetivos que se pretendían conseguir con la red en línea eran facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información y, aprovechando las posibilidades que ofrecen las redes electrónicas, mejorar la prestación de los servicios bibliotecarios en la CAE.

4.1. Carné único

Cada día son más numerosos los ciudadanos que se desplazan a pueblos o ciudades de los alrededores por distintos motivos como el trabajo, los estudios o las vacaciones, y en ese contexto es innegable la mejora que el carné único ha supuesto en la prestación de los servicios bibliotecarios de la CAE.

Hasta ahora, si un usuario quería hacer uso de los servicios de más de una biblioteca estaba obligado a tener un carné para el acceso a cada una de ellas, o en su defecto esperar la vuelta a su domicilio para usar los servicios de su biblioteca pública habitual.

Desde la puesta en marcha de la red con un solo carné se puede acudir a cualquier biblioteca integrada en dicha red, por lo que se evita esa ruptura o esa fragmentación de lectores asociados a una única biblioteca y limitados exclusivamente a los servicios de una biblioteca concreta. Ventaja que es aún más visible en municipios limítrofes, donde la movilidad es frecuente, y el usuario puede aprovechar los desplazamientos para disfrutar también de los servicios de las bibliotecas de los alrededores.

Uno de los objetivos del proyecto es aumentar el número de préstamos llevados a cabo por las distintas bibliotecas integradas en la red en línea utilizando el mencionado carné único. Como dato estadístico comentaremos que entre enero y julio de 2005 se realizan un total de **595.080 préstamos** de documentos observándose una tendencia al alza.

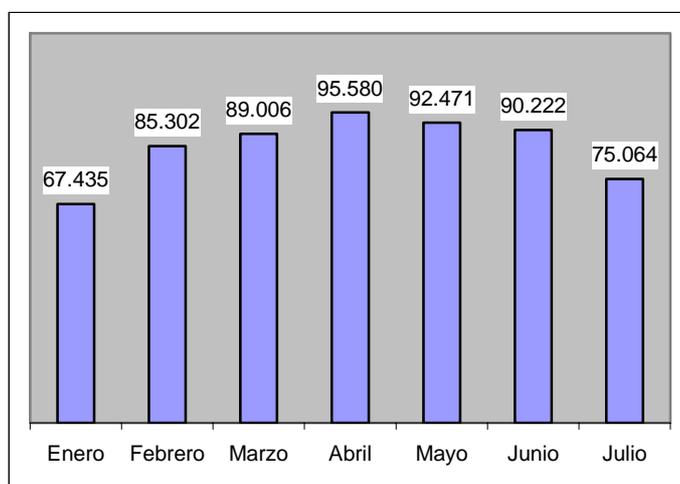


Gráfico 3. Número de préstamos en las bibliotecas de la red en línea del SNBE (enero-julio 2005) (Fuente: absysNET)

4.2. Tarjeta IZENPE o “carné digital”

Si el carné único ya supone un avance para el usuario en la simplificación de los procesos que le permiten acceder a los servicios bibliotecarios, se pensó que sería

interesante dar un paso más, y ofrecer el certificado digital (IZENPE) como carné de lector.

Como información, comentaremos que IZENPE⁵ es la entidad certificadora creada por el Gobierno Vasco y las diputaciones forales. Dicha entidad es la responsable de emitir y gestionar certificados digitales que permiten identificar inequívocamente a una persona que pretende acceder a servicios ofrecidos a través de Internet. El único requisito legal que se exige para obtener esta tarjeta digital es tener cumplidos los dieciséis años.

De esta forma, las bibliotecas se convierten en parte activa en el proceso de modernización de los servicios públicos, incluyendo el acceso a los servicios bibliotecarios entre las iniciativas que proponen el uso de la tarjeta digital para la relación con la administración. Se posibilita así que con la misma tarjeta con la que los ciudadanos pueden realizar la declaración de la renta u obtener un certificado del padrón, entre otros servicios administrativos, puedan también, desde sus casas, gestionar las renovaciones, tramitar peticiones de libros, anular reservas, etc., de su biblioteca.

La opción de la tarjeta digital como carné único se ofreció a las bibliotecas de la red en marzo de 2005, y desde entonces son 20 las que se han apuntado a esta iniciativa emitiéndose un total de 4.584 tarjetas, lo que supone un 16% del total de carnés emitidos desde dicha fecha, cifra que se espera incrementar, ya que en breve se pondrá en marcha en las bibliotecas de Vitoria-Gasteiz, y probablemente otros municipios integrados en la última fase emitirán también a sus lectores esta tarjeta digital como carné de biblioteca.

4.3. Servicios bibliotecarios por Internet

La biblioteca pública es, por definición, un servicio público, y como tal está inmerso en ese proceso de calidad y mejora que los ciudadanos exigen a las administraciones en la prestación de los servicios públicos. En nuestro caso, observamos como, una vez más, las bibliotecas, gracias a las redes electrónicas, participan y propician mejoras en la prestación de los servicios bibliotecarios que son, en definitiva, uno de los muchos servicios públicos que se ofrecen a la ciudadanía. Han dado, pues, un gran paso a la hora de innovar y ofertar de una forma más cómoda y ágil la difusión de los servicios bibliotecarios, convirtiéndose en una herramienta de enormes posibilidades.

A través de Internet los ciudadanos, desde sus casas o cualquier otro lugar y utilizando el OPAC, pueden llevar a cabo una serie de servicios que hasta ahora debían ser obligatoriamente presenciales. Entre estos servicios destacamos:

- Búsqueda y recuperación de información bibliográfica. El catálogo colectivo simplifica los procesos de búsqueda y localización de los materiales bibliográficos o de la información que necesitamos, ya que con una sola

búsqueda accedemos a toda la información actualizada que ofrece la red. Además, el programa permite relanzar las búsquedas de autor, materias, etc. en otras bases de datos o buscadores de Internet (Bilgunea, Rebiun, Google, etc.).

- Realización y anulación de peticiones de préstamos y reservas.
- Renovación de los préstamos.
- Envío de desideratas.
- Elaboración de sus propias bibliografías temáticas.
- Acceso a guías de lectura de temas de interés elaboradas por profesionales.
- Posibilidad de comunicar opiniones, sugerencias, etc. a las bibliotecas.
- Acceso a recursos electrónicos (Ocenet y Harluxet).

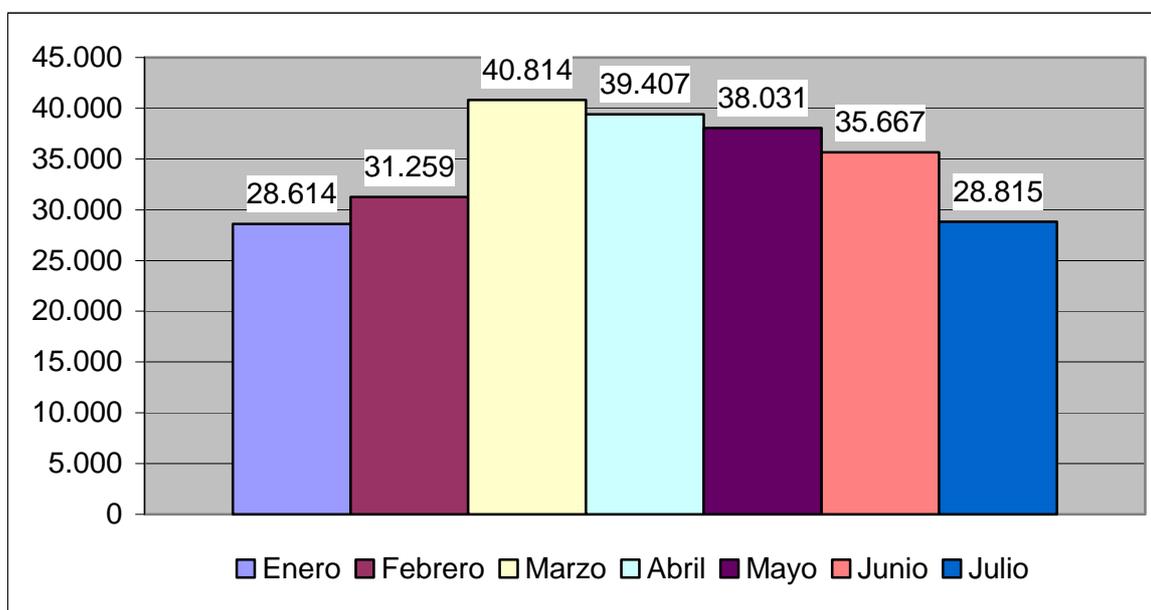


Gráfico 4. Acceso al OPAC WEB del SNBE (enero-julio 2005) (Fuente: absysNET)

4.4. Interfaz y búsquedas bilingües

En la actualidad en la CAE un 32,3% de la población es euskaldun (vascoparlante), los cuasi-euskaldunes representan el 23,1% y un 44,6% de la población es castellanoparlante. La práctica totalidad de la juventud conoce la lengua vasca y amplios sectores de los menores de 40 años están alfabetizados en dicho idioma. De ahí que uno de los requisitos principales que debía cumplir el catálogo era que la recuperación de la información fuera bilingüe, en euskera y castellano. Tanto los interfaces de búsqueda como los términos de indización o materias se presentan en euskera y castellano,

ofreciendo de este modo la posibilidad a los usuarios de elegir en qué idioma desean realizar sus consultas.

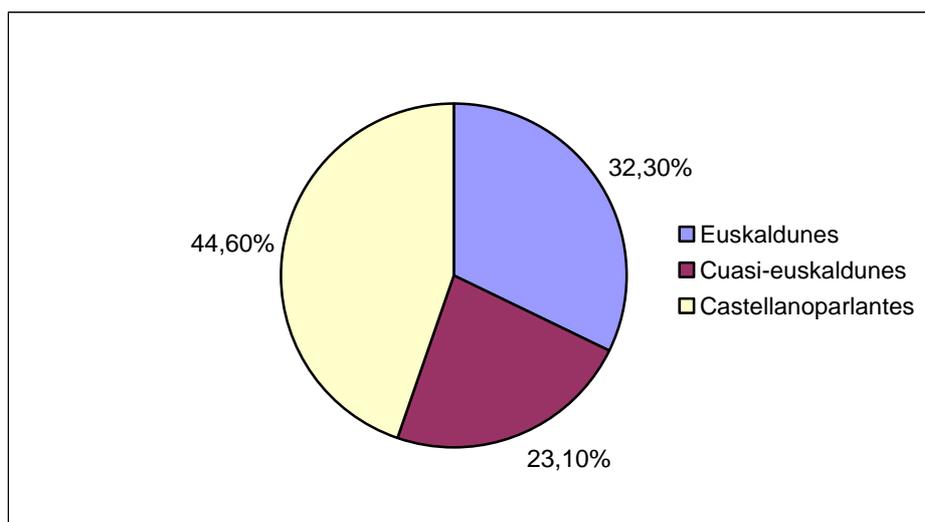


Gráfico 5. El euskera en la CAE (Fuente: Sistema de indicadores lingüísticos de Euskal Herria⁶)

Resumiendo, podríamos decir que la red en línea de las bibliotecas públicas supone, tanto para sus usuarios como para la ciudadanía en general, una homogenización de los procesos y trámites a seguir para beneficiarse de los servicios bibliotecarios públicos en Euskadi, ya que desde el primer día de funcionamiento en red todas las bibliotecas ofrecen formularios idénticos para obtener el carné, una política común de préstamo y un único OPAC desde el que acceder a la información, procesos que, en definitiva, contribuyen a una mejora de la imagen de la biblioteca pública.

5. Ventajas de la red para los profesionales

El trabajo en bibliotecas públicas suele estar asociado a una sensación de aislamiento y soledad, en la que cada bibliotecario debe resolver una serie de dudas que, sin embargo, no son propias o exclusivas de su biblioteca y casi todos los profesionales manifiestan la necesidad de compartir sus experiencias con otros compañeros. En este sentido podemos decir que las redes electrónicas vienen a romper esa barrera física, uniendo en los procesos diarios a todo un conjunto de profesionales que, en nuestro caso, comparten el mismo programa de gestión bibliotecaria y los mismos procedimientos para la realización de su trabajo.

Efectivamente, la puesta en marcha de la red en línea ha supuesto para todos los bibliotecarios una serie de ventajas entre las que destacamos:

5.1. Políticas comunes

Una de las grandes ventajas que nos ha aportado la red ha sido la gestión coordinada de todas las bibliotecas que participan y colaboran, unificando los procesos técnicos, tales como la catalogación, la política de préstamo, la impresión de productos, etc. Es por ello que para facilitar el trabajo en red de los bibliotecarios, desde el Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura se han elaborado manuales de procedimiento y se han ofertado cursos de formación para el personal de las bibliotecas que se integran en la red.

5.2. Catálogo bibliográfico único

Es obvio que compartir un catálogo único y continuamente actualizado supone un ahorro de tiempo y recursos. Se trata, en definitiva, de evitar catalogaciones duplicadas y de optimizar el trabajo, tal y como demuestran los datos reflejados en los gráficos 6, 7 y 8. A esto debemos añadir, además, la elaboración y mantenimiento de un catálogo común de autoridades bilingües⁷ que redunde en la posibilidad de la recuperación de todos los registros bibliográficos que incluyan una determinada autoridad independientemente del idioma (euskera o castellano) en el que se lleve a cabo la búsqueda bibliográfica.

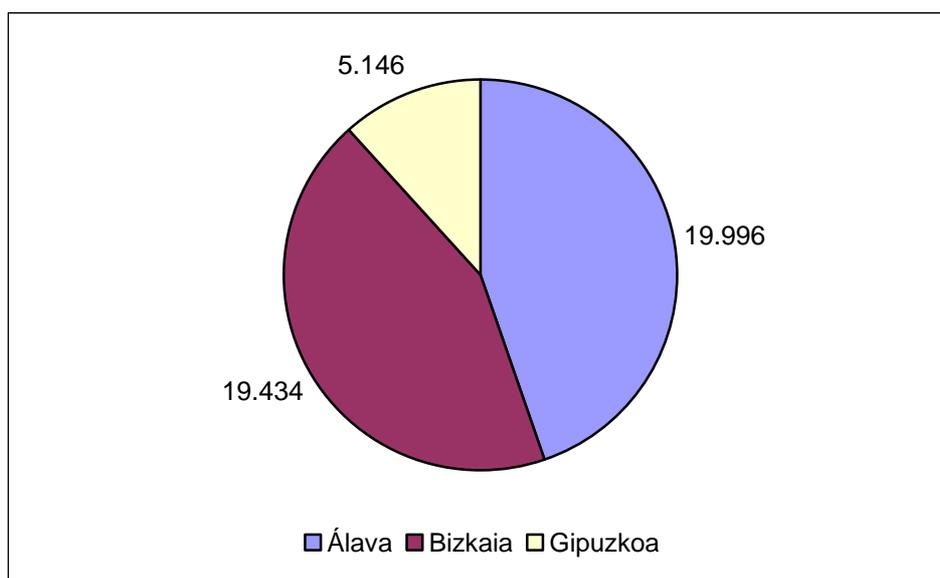


Gráfico 6. Alas de ejemplares de bibliotecas sin automatizar incorporadas al proyecto (noviembre 2004 - agosto 2005) (Fuente: absysNET)

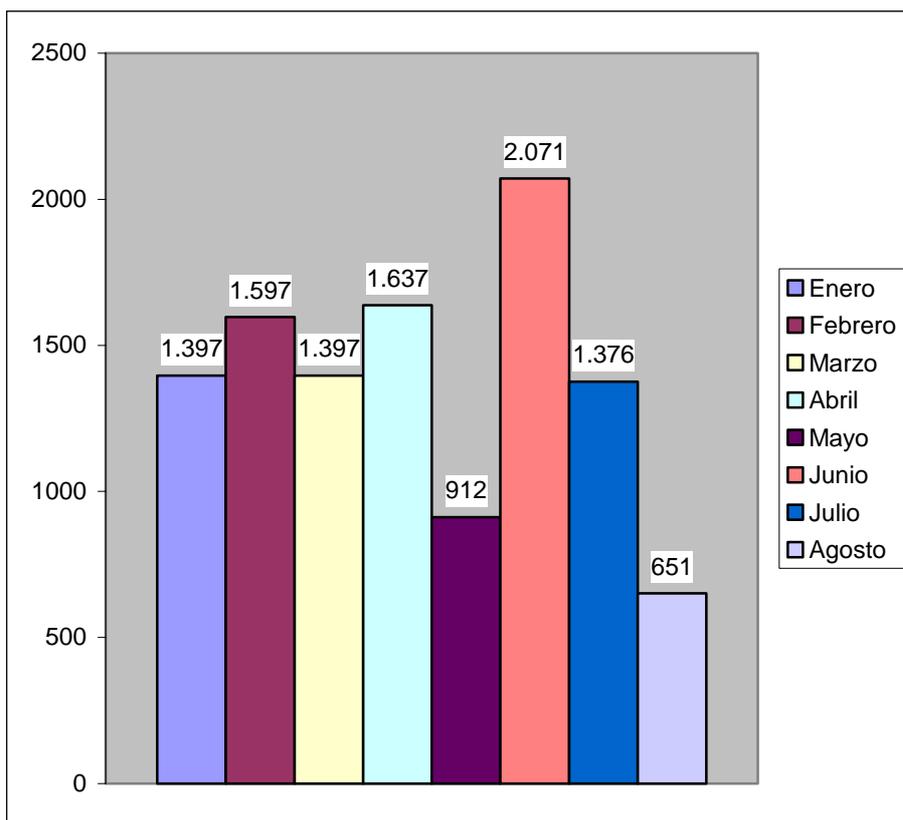


Gráfico 7. Total de catalogaciones (enero-agosto 2005) (Fuente: absysNET)

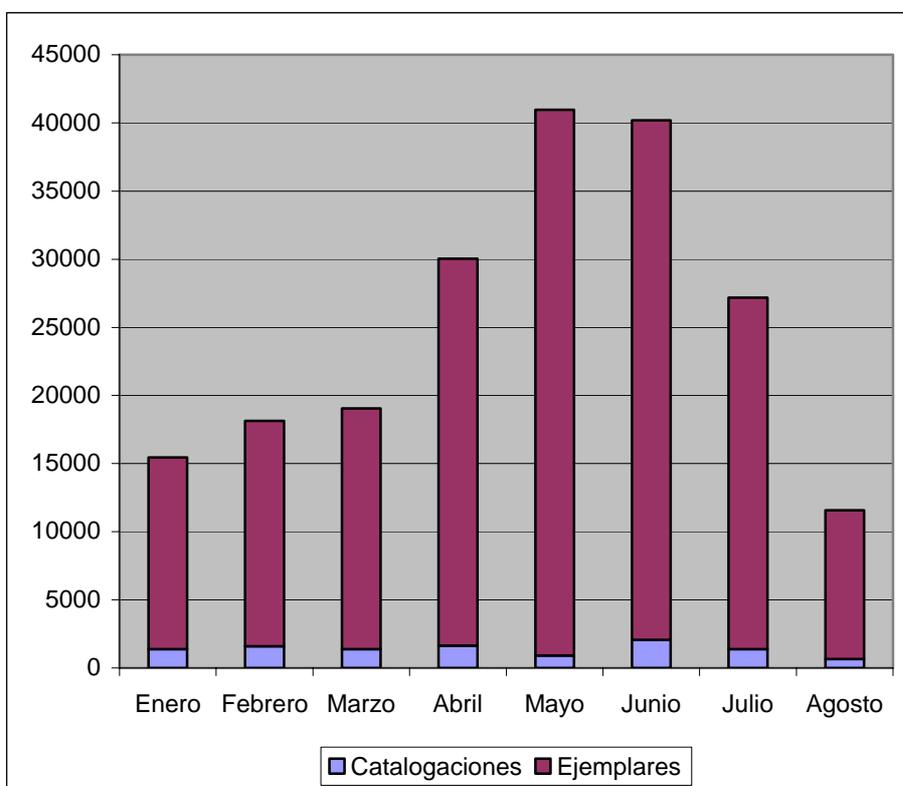


Gráfico 8. Comparativa entre catalogaciones y altas de ejemplares (enero-agosto 2005) (Fuente: absysNET)

5.3. Comunicación entre los profesionales de la red

Trabajar dentro de una red propicia la ***puesta en común de la información***. Con el fin de alentar la colaboración e incentivar la comunicación entre los profesionales de las bibliotecas se ha promovido la creación de grupos de trabajo relacionados con la catalogación y se ha creado un foro que pretende ser el lugar de encuentro de todos los profesionales de las bibliotecas adscritas al catálogo de la red en línea del SNBE.

5.4. Recogida y estudio de datos estadísticos

La existencia de una red en línea con una parametrización común para todas las bibliotecas facilita la recogida de datos y la posterior elaboración de los informes estadísticos correspondientes.

5.5. Existencia de un Centro de Atención al Usuario (CAU)

El Departamento de Cultura ofrece un servicio ininterrumpido a todas las bibliotecas integradas en la red, que canaliza las incidencias relacionadas con la red en línea facilitando la detección de problemas comunes y su posterior resolución.

6. Conclusiones: logros y retos

A lo largo de esta comunicación hemos ido describiendo las distintas etapas, actuaciones y mejoras conseguidas con la red en línea de las bibliotecas públicas de Euskadi. Para ello ha sido imprescindible y lo contamos como un logro:

6.1. La colaboración interdepartamental

Aunque el proyecto partiera del Departamento de Cultura, era necesaria la implicación de la DIT (Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco), así como la de EJIE (Sociedad Informática del Gobierno Vasco) para la definición de la arquitectura informática, la velocidad de las comunicaciones, etc. Para el Servicio de Bibliotecas ha sido estimulante ver que este proyecto ha sido considerado y respaldado en toda su importancia y significado.

6.2. Cooperación interinstitucional

El éxito de la puesta en marcha de la red se ha basado, en gran medida, en la participación de los bibliotecarios municipales que, desde un principio, han colaborado de forma activa en los diferentes procesos necesarios para la migración de sus catálogos, convirtiéndose, de este modo, en los principales agentes de este proyecto.

6.3. Usuarios y red

Además de la estructuración del SNBE, otro de los principales objetivos de la red es la proyección de las bibliotecas entre la ciudadanía. En este sentido es importante trabajar con el fin de aumentar el número de **socios activos** de las bibliotecas de la CAE, ofreciendo servicios profesionales y atractivos que implementen las nuevas tecnologías y nos permitan avanzar en la consolidación de la sociedad de la información.

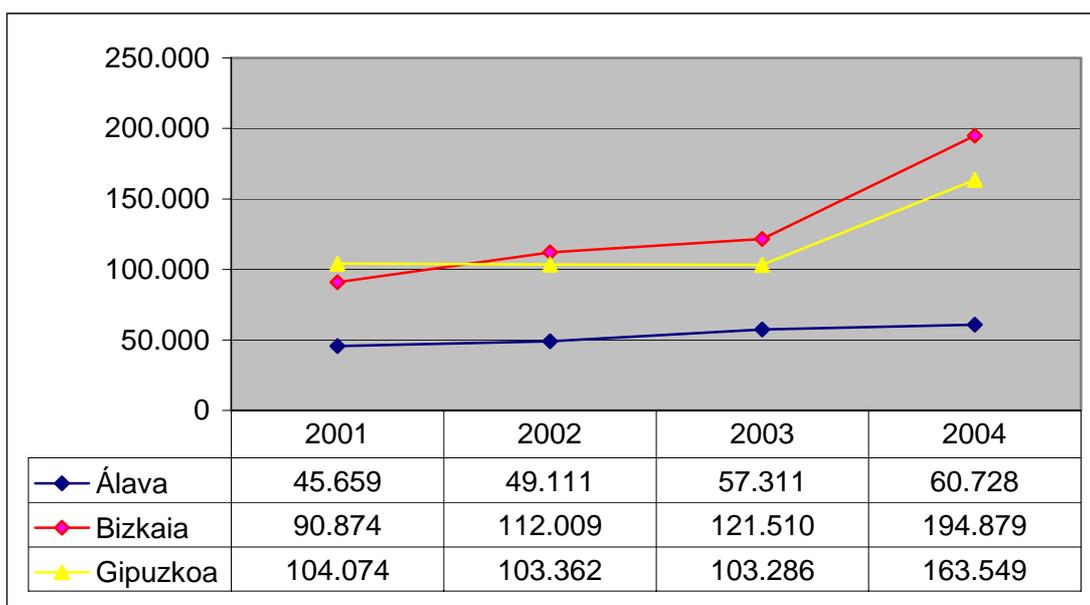


Gráfico 9. Evolución del número de socios de las bibliotecas de la red (2001-2004) (Fuente: absysNET y Estudio sobre las bibliotecas municipales en la CAE: informe estadístico)

AÑO	2001	2002	2003	2004
Álava	0,17	0,18	0,21	0,23
Bizkaia	0,16	0,20	0,22	0,35
Gipuzkoa	0,22	0,22	0,22	0,35
TOTAL CAE	0,19	0,20	0,22	0,32

Tabla 3. Índice de socios activos en las bibliotecas de la red respecto a los habitantes de la CAE (Fuente: absysNET y Estudio sobre las bibliotecas municipales en la CAE: informe estadístico)

Si bien el proyecto de la creación de la red en línea de bibliotecas de Euskadi finaliza en diciembre de 2005⁸, se puede afirmar que, paradójicamente, este final sólo significa el inicio de una nueva etapa de trabajo en la que, a los logros obtenidos, debemos añadir los nuevos retos que a partir de 2006 se convertirán en objetivos a conseguir:

- *Seguimiento y evaluación del proyecto.*

Desde el Servicio de Bibliotecas se lleva a cabo un seguimiento de los resultados del proyecto que está siendo reflejado en la redacción de informes y estadísticas.

- *Crear espacios permanentes de colaboración interinstitucional que redunden en:*

- La calidad del catálogo bibliográfico. En este aspecto es prioritaria la depuración del catálogo, eliminando los registros duplicados y catalogando los nuevos documentos siguiendo los manuales de procedimiento redactados a tal fin.
- La formación de los profesionales de las bibliotecas públicas. El trabajo cooperativo facilita la detección de las necesidades formativas de los profesionales de la red. Citaremos que durante 2005 se han organizado una serie de Talleres de Catalogación destinados a los profesionales con el fin de formarlos en las directrices de catalogación establecidas por el Servicio de Bibliotecas. El éxito de esta iniciativa anima al Departamento a seguir organizando este tipo de actividades.
- La interrelación con las bibliotecas municipales que no se integren en el catálogo en línea.

- *Evaluación de la calidad y eficacia del servicio (satisfacción/expectativas de los usuarios).*

En este sentido debemos trabajar con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, utilizando herramientas como encuestas de satisfacción, elaboración de FAQs para usuarios accesibles desde la Web, así como la oferta de servicios novedosos que fomenten el contacto de la ciudadanía con las bibliotecas:

- regulación del préstamo interbibliotecario
- formación de usuarios on-line,
- acceso a colecciones digitales,
- marketing bibliotecario, etc.

Notas

¹ Catálogo Colectivo de la Red de Lectura Pública Valenciana: logros y problemas tras 21 meses de funcionamiento. Francisca Cerdá Vara e Ignacio Latorre Zacarés. Disponible en Internet <<http://xlpv.cult.gva.es/files/catcolPV.pdf>> [Consulta: 26 septiembre 2005]

² Ley 7/1990 de 3 de julio, de Patrimonio Cultural Vasco. Disponible en Internet <<http://www.euskadi.net/bopv2/datos/1990/08/9002387a.pdf>> [Consulta: 26 septiembre 2005]

³ Estudio sobre las bibliotecas municipales en la CAE: informe estadístico

⁴ Para conocer las bibliotecas integradas en el proyecto consultar: <http://www.liburutegiak.euskadi.net/katalogobateratua>

⁵ Para más información: <http://www.izenpe.com>

⁶ Sistema de indicadores lingüísticos de Euskal Herria.

http://www1.euskadi.net/euskara_adierazleak

⁷ AUBI (catálogo de autoridades bilingües) Disponible en Internet <<http://www.liburutegiak.euskadi.net/ubi>> [Consulta: 26 septiembre 2005]

⁸ Mientras se redacta esta comunicación se ha comenzado a trabajar con las bibliotecas que se incorporarán en la 6ª y última fase del proyecto