

## Biblioteca Digital: análisis de sus servicios

BRENDA CABRAL VARGAS

*Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas,  
UNAM, México*

**E**sta ponencia se propone servir como un acercamiento al mundo de los servicios bibliotecarios en un ambiente digital desde diferentes perspectivas.

Una investigación bibliográfica y de campo nos brinda un panorama sobre la trayectoria que siguió la sociedad de la información con el surgimiento y desarrollo de la tecnología en los servicios bibliotecarios dentro de las bibliotecas digitales. Se hace un recorrido por los sitios Web de servicios virtuales a través de la recopilación de información en cuestionarios y encuestas a los encargados de dichos sitios.

El trabajo está estructurado en tres apartados:

- 1) Se realiza una breve descripción conceptual de la biblioteca digital y la importancia que tienen los servicios bibliotecarios digitales dentro de esta conceptualización;
- 2) Se muestran las diferencias del trabajo virtual, tanto para los usuarios como para sus bibliotecarios, así como las interacciones entre ambos y los recursos;
- 3) Se exhibe la situación de algunos servicios electrónicos y virtuales en México con especial énfasis en el servicio de referencia, así como el impacto que tienen éstos en la profesión.

## INTRODUCCIÓN

En España, como en otros países, ha surgido la inquietud de que las bibliotecas digitales (BD) en su gran mayoría sean consideradas como una colección de documentos digitales o electrónicos que han sido organizados y dispuestos para su uso. ¿Pero qué pasa con las otras características que definen a una BD?

Autores como Donald E. Riggs<sup>1</sup> mencionan en su definición conceptos como preservación, acceso y búsqueda como los componentes esenciales de la BD; mientras que William Y. Arms<sup>2</sup> también se refiere a los servicios como una característica indispensable de una BD en donde el acceso a las colecciones de una BD se logra a través de los servicios de información correspondientes.

Con el surgimiento de la biblioteca digital en México en la década de los noventa, las instituciones de educación superior se preocuparon por desarrollar algún modelo que encausara su instrumentación. Para estas instituciones fue relevante establecer estrategias y lineamientos que respondieran a este tipo de biblioteca, puesto que mediante su acceso se vinculaba a la sociedad de la información con el mundo digital.

La inclusión de los servicios bibliotecarios al mundo digital provocó que las instituciones diseñaran, estructurarán y crearan “bibliotecas digitales” (así llamadas por el acceso remoto que brindaban) de acuerdo con su propia percepción y apreciación; es decir, con un enfoque propio e individualista.

La finalidad de este documento es exponer la distancia cada vez mayor entre lo que los autores definen que debe de ser una BD y lo que diseñan las instituciones como BD; debido a que su conceptualización no queda materializada en la práctica. Un claro ejemplo de ello es que al diseñarse las BD no todas cuentan con servicios digitales para sus usuarios.

---

1 Donald E. Riggs, “Digital libraries: assumptions and characteristics”, en *Library bi tech*, v.13, n.4 (1995), p. 25

2 Williams Y. Arms, *Digital libraries*, Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 2000, p.2.

Reconocer el contexto de los servicios que brinda la BD así como su tendencia es imprescindible para el área bibliotecológica, y esto se puede hacer respondiendo a las preguntas siguientes: ¿qué servicios brinda la BD?, ¿cómo son estos servicios? y ¿cuáles son?, así como cuestionamos cuál es el papel de las instituciones de educación superior al implementar proyectos encaminados a la creación y sostenimiento de bibliotecas digitales.

Por lo antes expuesto, aun cuando existen grandes divergencias, esta investigación busca indagar en el panorama actual los servicios que brindan las bibliotecas digitales de las instituciones de educación superior, ya que de este modo es posible identificar su finalidad, reconocer su auge existente y clarificar sus directrices.

Son muy pocos los trabajos que consideran las investigaciones sobre el tema; no obstante, su revisión nos permite analizarlos y en algunos casos conocer algunos detalles sobre los servicios que se brindan en bibliotecas de instituciones conocidas, las cuales, justamente por su renombre institucional, permiten su estudio.

La metodología seguida requirió tanto una búsqueda bibliográfica sobre los servicios que existen en las bibliotecas digitales, como la observación cercana de los proyectos insertados en las instituciones de educación superior afiliadas a la ANUIES que son consideradas como bibliotecas digitales o virtuales. Esta investigación se realizó en los portales de 26 bibliotecas digitales con la finalidad de analizar los servicios de éstas. La información proveniente del trabajo de campo se obtuvo a través de encuestas; utilizando un cuestionario estructurado. Además se recurrió a la entrevista vía correo electrónico o, cuando así se requería, de manera presencial con el personal bibliotecario u otro encargado que estuviera muy de cerca de los proyectos de planeación de dichas BD.

Fue evidente que la innovación tecnológica juega un papel relevante en los servicios brindados por las bibliotecas digitales, precisamente en el trabajo del servicio de referencia, cuya “tradicional colección en soportes físicos se ve complementada con documentos virtuales”.<sup>3</sup>

---

3 Fernanda Rodríguez Bríz, *Los servicios de referencia virtuales: surgimiento, desarrollo y perspectiva a futuro*, Buenos Aires, 2005, p.11.

Una diferencia importante de este tipo de biblioteca, en relación con una de tipo tradicional, es que a sus usuarios físicos o reales se agrega otro tipo de consumidor de la información: el cliente virtual. Los servicios virtuales significan para el bibliotecario “la posibilidad de atravesar las mismísimas paredes de la biblioteca, así como la redefinición de su rol”.<sup>4</sup>

### SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN UN AMBIENTE DIGITAL: SU HISTORIA Y CONCEPTUALIZACIÓN TEÓRICA

Antes de hablar de los servicios virtuales es necesario tener claro qué es una biblioteca digital, por lo que a continuación se mencionan algunos conceptos brindados por distintos autores.

De acuerdo con Merlo Vega se entiende por biblioteca digital “los sistemas organizados de recopilación de enlaces o conjunto de conexiones a los recursos o fuentes de información existentes en Internet”.<sup>5</sup>

Siguiendo a Ernesto García y Luis Ángel García Melero podemos decir que la diferencia esencial entre una biblioteca digital y un centro de documentación digital o biblioteca virtual es que la primera se orienta principalmente a la formación de colecciones digitales y a su conservación, y el segundo a la búsqueda de información bibliográfica, datos y documentos digitales para atender las demandas informativas de los usuarios.<sup>6</sup>

Una definición clara y concisa es la que hace Araceli Torres<sup>7</sup> en la que expone que una BD es “una red de herramientas tecnológicas, contenidos y servicios que pueden ser localizados en diferentes latitudes del mundo”.

---

<sup>4</sup> *Ibidem*, p. 12.

<sup>5</sup> José Antonio Merlo Vega, “Bibliotecas digitales (I): colecciones de libros de acceso público”, en *Revista Española de Documentación Científica* (REDC), vol.23, núm. 1, 2000, págs. 91-103 edita CINDOC del CSIC.

<sup>6</sup> Ernesto García Camero y García Melero, Luis Angel, *La biblioteca digital*, Valencia, editorial Tirant : arcoss libros, 2002, p. 282.

<sup>7</sup> Georgina A. Torres Vargas, *Biblioteca digital*, México: CUIB, 2005, p.34.

Si bien se percibe a través de los autores antes citados la importancia de los servicios dentro de las BD, al revisar varias de ellas pudimos percatarnos de que muchas se siguen centrando en los contenidos sin darle la debida importancia a la oferta de servicios que pueden brindarles a sus usuarios.

Debe modificarse la idea equivocada que se tiene de una biblioteca digital como una simple colección de documentos escaneados con un motor de búsqueda, o una mera recopilación de enlaces más o menos organizados, o una lista de documentos en PDF o un formato similar.

Es más bien, un entorno donde se reúnen colecciones, servicios y personal que favorece el ciclo completo de la creación, difusión, uso y preservación de los datos para la información y el conocimiento.<sup>8</sup>

Tramullas Saz,<sup>9</sup> profesor de la Universidad de Zaragoza aporta la siguiente definición:

Biblioteca digital es una colección estructurada y organizada de documentos digitales, desarrollada según una política y un esquema conceptual, que ofrece a sus usuarios servicios de valor añadido, fundamentados precisamente en la colección o en aspectos relacionados con la misma.

La ALA percibe a la BD como

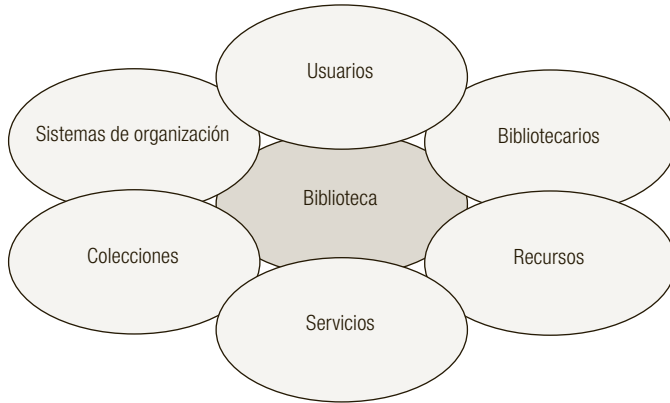
Una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo fin es ayudar a los usuarios a transformar la información en conocimiento.<sup>10</sup>

---

8 Digital Library Project, [en línea] (consultado el 20 de junio de 2008), disponible en web: <http://www.dli2.nsf.gov>

9 Jesús Tramullas Saz, "Propuestas de concepto y definición de la biblioteca digital", [documento en línea], DOIS, Documents in Information Science, en *Jornadas de bibliotecas digitales*, (Valladolid, 2000), <http://mariachi.dsic.upv.es/jbidi/jbidi2002/Camera-ready/Sesion1/S1-1.pdf>, [consulta: 30-05-2008].

10 American Library Association (ALA) / Association of College and Research Libraries (ACRL), Standards for College Libraries 2000 Edition, prepared by the ACRL, College Libraries Section Standards Committee, the final version approved January, 2000.



*Ilustración 1.* Los componentes que convergen en la biblioteca

Concuerdo con las tres definiciones antes citadas, ya que se están retomando elementos importantes (ver *ilustración 1*), como los que a continuación se exponen; un entorno donde:

- se reúnen colecciones, servicios y personal,
- favorece el ciclo completo de creación, difusión, uso y preservación,
- se parte de una política y un esquema conceptuales,
- se transforma la información en conocimiento y
- se ofrecen servicios con valor añadido.

Partiendo de las definiciones antes dadas y de una revisión realizada en algunas bibliotecas digitales se pueden identificar tres tipos de bibliotecas digitales:

- Bibliotecas que tienen sólo ligas a algunas colecciones.
- Bibliotecas que tienen colecciones pero que ofrecen muy pocos servicios electrónicos y digitales a sus usuarios.
- Bibliotecas que ejemplifican las definiciones antes brindadas y que además ofrecen documentos y servicios desde un único acceso, y en las que documentos, personal y servicios son elementos inseparables para proporcionar un servicio de calidad.

## DIFERENCIAS ENTRE EL SERVICIO VIRTUAL Y EL SERVICIO PRESENCIAL

Una biblioteca se define tanto por sus fondos como por sus servicios y el personal responsable de éstos; sin embargo, cuando se habla de bibliotecas digitales suele omitirse cualquier mención a los servicios.

Para entender mejor los servicios bibliotecarios en un ambiente digital, se detallarán a continuación algunos elementos relacionados con varios servicios que han sido modificados, en tanto que otros se mantienen iguales y otros más han sufrido algunos cambios al pasar de un contexto tradicional a uno virtual.

**Cuadro 1. Diferencias y semejanzas entre los servicios presenciales y los virtuales.**

Elementos	Servicios brindados de manera presencial	Servicios virtuales o electrónicos
Horario	Acotado.	Sin restricción de horario ni día.
Cobertura	Pequeña cobertura.	Gran cobertura.
Usuarios	Locales.	Locales y mundiales.
Colección	Local y a veces con algunas colecciones cercanas a la institución.	Local y global, incluyendo cualquier tipo de colección.
Soportes de la colección	Solamente impreso y en algunas ocasiones electrónico o digital con el que cuenta la biblioteca.	Todo tipo de material digital y electrónico que se encuentre en la web.
Servicios	Préstamos internos, a domicilio (de algunas colecciones, interbibliotecario, reserva y consulta.	Los mismos que los anteriores, pero sin acudir a la biblioteca, además de algunos servicios de alerta, DSI, formación de usuarios, hipervínculos a colecciones, catálogos, revistas y libros electrónicos, bases de datos referenciales y de textos completos, compras de algunos materiales, avisos de eventos como presentaciones de libros, ferias, etc.
Referir consultas	Enviar al usuario a otra biblioteca cuando no se cuenta con el material o la información requerida.	Enviarle la información o decirle como y en qué sitio la puede consultar.
Herramientas para brindar servicios	Catálogos, índices, material impreso, material digitalizado, recursos web, bases de datos.	Catálogos, índices, material digitalizado, recursos web, bases de datos.

*Fuente:* Algunos elementos del cuadro fueron obtenidos del libro de: Fernanda Rodríguez Bríz. *Los servicios de referencia virtual: surgimientos, desarrollo y perspectivas a futuro*. Argentina: Alfagrama, 2005. p. 51

En el *cuadro 1* se percibe que la diferencia más clara reside en los servicios virtuales y se encuentra en la manera en que le hace llegar la información el bibliotecario a sus usuarios, con ello vemos que su interacción no es a veces sincrónica, sino diacrónica. Además de no estar la información en un mismo tiempo, tampoco se encuentra, a veces, dentro de un mismo espacio físico, ni siquiera nacional, pero lo anterior no impide o dificulta que se les brinde servicios a los usuarios y se satisfagan sus necesidades de información.

Situación de los servicios bibliotecarios en algunas bibliotecas virtuales en México.

Antes de empezar a describir, analizar y discutir sobre la información encontrada en la investigación, cabe mencionar que la metodología seguida se basó tanto en una búsqueda bibliográfica con la cual se pudo fundamentar y explicar lo contenido en este trabajo desde el punto de vista de otros autores —y de su conceptualización teórica— como en una investigación de campo, como se describió en la introducción. A continuación se muestran las bibliotecas seleccionadas para dicho estudio.

Cuadro 2. Tiempo de transcurso entre la planeación del proyecto y la implementación de la biblioteca digital.

Proyectos de biblioteca digital en ies	Fecha del proyecto aceptado	Fecha de creación del portal
Biblioteca Virtual Universidad Autónoma de Aguascalientes	2007	2007
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Nayarit	2006	
Biblioteca Digital de Colima.		
Biblioteca Digital Universidad de Guadalajara	2001 aprobado2004	2006
Biblioteca Virtual Universidad de Guadalajara		
Biblioteca Virtual Universidad de Michoacán		
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente		2003
Biblioteca Digital Universidad Autónoma del Estado de México	2004	2004
Biblioteca Digital Universidad de las Américas		
Biblioteca del Valle de México		
Biblioteca Virtual Universidad Iberoamericana		
Biblioteca Digital de la UNAM	1999	2001
Biblioteca Digital del IPN	1998	1999



▶ Biblioteca Digital del Colegio de México		
Biblioteca Digital de Universidad Autónoma de Coahuila	2001	
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Nuevo León		
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de San Luis		2006
Biblioteca Virtual Universidad Juárez del Estado de Durango		
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey	1997	
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	2002	2003
Biblioteca Digital de la Universidad de Sonora	2005	2005
Biblioteca Virtual Universidad Autónoma de Campeche.		
Biblioteca Virtual Universidad de Ciudad del Carmen		
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Chiapas.		
Biblioteca Virtual de la Universidad de Veracruz	2002	2003
Biblioteca Virtual Universidad Autónoma de Yucatán		

El *cuadro 2*, además de dar información sobre las bibliotecas que fueron las seleccionadas para el estudio, también ofrece evidencias en relación con el tiempo transcurrido cuando fue planeada la biblioteca digital o virtual y el tiempo en que ésta fue implementada.

Los servicios que se ofrecen en las bibliotecas digitales dependen de los objetivos y posibilidades de ellas mismas y del tipo de institución que las alberga, lo cual se puede percibir en la información que se brinda a continuación.

Para analizar los servicios de las bibliotecas seleccionadas, se eligieron los cinco grandes grupos proporcionados por Arévalo Molina y Galán Gall:<sup>11</sup>:

- Información general: directorio, guías, noticias, su historia, sugerencias, preguntas frecuentes, etcétera.
- Préstamo: interbibliotecario, reservas, renovaciones de préstamos, consulta de préstamos.
- Acceso: alerta informativa, formación de usuarios, hipervínculos a colecciones, catálogos, revistas y libros electrónicos, bases de

---

11 Julio Arévalo Molina y Rivera Hernández, José Luis. Servicios Bibliotecarios en las bibliotecas digitales, [en línea] (consultado el 26 de junio del 2008), disponible en la web: [http://eprints.rclis.org/archive/00013011/01/malaga2002\(2\).pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00013011/01/malaga2002(2).pdf)

- datos referenciales y de textos completos.
- Adquisiciones: boletín de obras recientes, información de libros y solicitud en línea de algunos materiales.
- Otros servicios como: exposiciones virtuales, recursos temáticos y bibliografía recomendada.

Un factor clave para el éxito de estos proyectos es el acceso a la información desde su propio portal y, por lo tanto, a partir de este factor se cuestiona ¿el acceso a qué?

Si partimos de que el conocimiento debe ser de acceso libre, como lo fundamentan algunas de las bases de datos identificadas al realizar el cotejo en esta investigación, se puede percibir que esto no es del todo cierto y que existen exclusiones que se identifican con leyendas como:

- Con licencia de uso dentro del campus.
- El servicio sólo es para la comunidad universitaria.
- Para universitarios activos (alumnos académicos, administrativos, funcionarios) con su clave, así como egresados con su cuenta de usuarios.

Estas frases nos indican que el acceso a la información está sujeto a:

- Una comunidad bien establecida.
- Ciertas formas de acceso.
- Acceso restringido a otras universidades o a colecciones digitales.

Así, el acceso a los servicios y a las colecciones es restringido; es decir, sólo para la comunidad de la institución de educación superior a la que pertenece la biblioteca digital.

Lo anterior se basa principalmente en cuestiones económicas que inciden en las políticas que adoptan las bibliotecas virtuales para usar los recursos, especialmente en el caso de las bases de datos, cuyo costo o la instalación de una plataforma web colaborativa es muy oneroso. El *cuadro 3* presenta la información que encuentra el usuario de las bibliotecas virtuales o digitales de este estudio al ingresar a estos portales.

**Cuadro 3. Primera apreciación del usuario al establecer contacto con la biblioteca digital.**

<b>Universidades públicas estatales</b>	<b>URL proyectos de BD</b>	<b>BD/BV</b>	<b>Presentación del portal; lo más relevante</b>
Universidad Autónoma de Aguascalientes.	<a href="http://biblioteca.uaa.mx/enlinea.htm">http://biblioteca.uaa.mx/enlinea.htm</a>	BV	Oferta documental
Universidad Autónoma de Campeche.	<a href="http://www.uacam.mx/bib.nsf">http://www.uacam.mx/bib.nsf</a>	BV	Consortio de bibliotecas del sureste
Universidad Autónoma del Carmen.	<a href="http://www.difusion.com.mx/sureste/uacarmen/">http://www.difusion.com.mx/sureste/uacarmen/</a>	BV	Oferta documental
Universidad Autónoma de Chiapas.	<a href="http://biblioteca.unach.mx/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=25">http://biblioteca.unach.mx/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=25</a>	BD	Oferta documental
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.	<a href="http://bivir.uacj.mx/Temas/Default.htm">http://bivir.uacj.mx/Temas/Default.htm</a>	BV	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Autónoma de Coahuila.	<a href="http://www.infosal.uadec.mx/cie/new/index.htm">http://www.infosal.uadec.mx/cie/new/index.htm</a>	BD	Oferta documental, menú, area de conocimiento
Universidad Autónoma de Colima.	<a href="http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/simple2.php">http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/simple2.php</a>	BD	Dirección general de posgrado, bd de tesis de posgrado, motor de búsqueda
Colegio de México.	<a href="http://biblio.colmex.mx/bib_dig/default.htm">http://biblio.colmex.mx/bib_dig/default.htm</a>	BD	Acervo de material documental, catálogo, obras consultadas, menú, oferta documental
Instituto Politécnico Nacional.	<a href="http://azul.bnct.ipn.mx/">http://azul.bnct.ipn.mx/</a>	BD	Oferta documental, especifica las bases de datos de acceso libre y contratadas, catálogo, servicio de información
Universidad Nacional Autónoma de México.	<a href="http://bidi.unam.mx/">http://bidi.unam.mx/</a>	BD	Interfaz, presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Juárez del estado de Durango.	<a href="http://www.ujed.mx/portal/index.aspx">http://www.ujed.mx/portal/index.aspx</a>	BV	Iconos especificando oferta documental, servicios de información, ligas de interés correo electrónico
Universidad de Guadalajara.	<a href="http://wdg.biblio.udg.mx/">http://wdg.biblio.udg.mx/</a>	BD	Red de bibliotecas, guías de usuario, solicitud de cuentas de usuario, condiciones de uso, servicios
contiene Una biblioteca virtual	<a href="http://www.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/">http://www.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/</a>	BV	Especifica el uso de la biblioteca sólo para usuarios del sistema no escolarizado, presenta motor de búsqueda, oferta documental
Universidad Autónoma del Estado de México.	<a href="http://148.215.174.2/bidim/">http://148.215.174.2/bidim/</a>	BD	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental

## XXVI Coloquio de Investigación Bibliotecológica...

► Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.	<a href="http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php?option=com_weblinks&amp;catid=19&amp;Itemid=33">http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php?option=com_weblinks&amp;catid=19&amp;Itemid=33</a>	BV	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Autónoma de Nayarit.	<a href="http://www.bibliotecas.uan.mx/">http://www.bibliotecas.uan.mx/</a>	BD	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Autónoma de Nuevo León.	<a href="http://www.bibliotecas.uanl.mx/">http://www.bibliotecas.uanl.mx/</a>	BD	Aparece el sistema integral de bibliotecas de la dirección general de bibliotecas, iconos presentando su catálogo, oferta documental, especificando su colección bases de datos, así como sus servicios. Y museo virtual
Universidad Autónoma de San Luis Potosí.	<a href="http://creativa.uaslp.mx/">http://creativa.uaslp.mx/</a>	BD	Servicio oferta documental, catálogos, menú productos y servicios, boletín
Universidad de Sonora.	<a href="http://www.biblioteca.uson.mx/digital/tesis/dig_TesisWeb.asp">http://www.biblioteca.uson.mx/digital/tesis/dig_TesisWeb.asp</a>	BD	Red institucional bibliotecaria, presentación de interfaz, motor de búsqueda
Universidad Veracruzana.	<a href="http://www.uv.mx/bvirtual/">http://www.uv.mx/bvirtual/</a>	BV	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental colecciones digitales
Universidad Autónoma de Yucatán.	<a href="http://www.uady.mx/sitios/editoria/biblioteca-virtual/">http://www.uady.mx/sitios/editoria/biblioteca-virtual/</a>	BV	A pesar de ofrecer un sistema bibliotecario, la biblioteca virtual es totalmente independiente a éste, ya que muestra en su interfaz en forma de lista los títulos a los que tiene acceso
Universidad Iberoamericana (BVUIA).	<a href="http://www.bib.uia.mx/biblioteca/bibliotecadigital/dohtml/base_bdigital300.htm">http://www.bib.uia.mx/biblioteca/bibliotecadigital/dohtml/base_bdigital300.htm</a>	BV	Menú a biblioteca digital y desglosa su oferta documental y recursos en línea
Universidad del Valle de México	<a href="http://www.bibliotecas.uvmnet.edu/portico-uvm-out/">http://www.bibliotecas.uvmnet.edu/portico-uvm-out/</a>	BD	Aparece el pórtico describiendo organizadamente por disciplinas su oferta documental
Universidad Anahuac	<a href="http://www.anahuac.mx/biblioteca/bibliodigital.html">http://www.anahuac.mx/biblioteca/bibliodigital.html</a>	BD	Oferta documental, catálogo acceso remoto, directorio y correo electrónico
Tecnológico de Monterrey	<a href="http://biblioteca.itesm.mx/nav/">http://biblioteca.itesm.mx/nav/</a>	BD	Entrada directa al catálogo de bd motor de búsqueda
Universidad de las Américas	<a href="http://biblio.udlap.mx/">http://biblio.udlap.mx/</a>	BD	Presenta a CIRIA <sup>12</sup> , especificando sus funciones

12 CIRIA quiere decir Centro interactivo de recursos de información y aprendizaje.

El *cuadro 3* contiene las direcciones electrónicas (URL) de cada proyecto, e incluye su designación correspondiente; es decir, si se considera una biblioteca digital o virtual; también se presentan las puertas de entrada de estas URL; es decir la primera apreciación en el portal, en el cual puede identificarse la oferta documental que está disponible para los usuarios.

Debido a que los portales de las bibliotecas virtuales o digitales presentan muchos elementos y ante la imposibilidad de presentarlos todos, se seleccionaron para este cuadro los más relevantes.

El mismo cuadro presenta algunos elementos distintivos, como los siguientes:

- El acceso a redes o consorcios;
- la diversidad del diseño y la estructura de sus portales, que también implican la navegación del usuario final, y
- la distinción de la oferta documental que incluye también una diversidad de criterios en su integración.

A continuación se muestra una tabla que señala las BD que tienen acceso a recursos externos para brindarles servicios a los usuarios de dichas bibliotecas.

Cuadro 4. Acceso a bases de datos incluidas en las colecciones digitales externas.

Total de Proyectos estudiados de bibliotecas digitales	Número de BD que tienen Acceso a bases de datos externas
26	24

En el *cuadro 4* se observa que de las 26 bibliotecas analizadas, 24 poseen acceso a bases de datos externas, mientras que las dos restantes incluyen sólo la colección de recursos locales y son la biblioteca digital de Colima y la biblioteca digital de Yucatán. Ambas incluyen en su oferta documental tesis y acervos antiguos digitalizados, con lo cual quedan excluidas de este análisis. Sus bases de datos contienen la siguiente especificación, desde su adquisición:

- Bases de datos contratadas.
- Bases de datos de acceso libre.
- Bases de datos a prueba.

Se percibe que 22 de las 24 bibliotecas analizadas en este rubro tienen bases de datos contratadas y que por tanto su acceso es restringido; 14 permiten el libre acceso a sus bases y 6 tenían bases de datos a prueba, en el momento del estudio (ver gráfico 1).

Incidencia de acceso en las bases de datos



Gráfico 1. Acceso a bases de datos.

En lo siguiente abordamos los servicios bibliotecarios que están tomando mayor fuerza en las bibliotecas digitales o virtuales. Desde el ámbito bibliotecario la visión de éstos requiere un mayor compromiso por parte del bibliotecario en cuanto a su creatividad y el diseño de nuevos servicios acordes con los requerimientos de los usuarios.

Se hizo evidente que para los usuarios de las BD del presente estudio, el bibliotecario debe tener una participación directa y una comunicación muy cercana con la comunidad universitaria.

Los servicios que se localizaban con más frecuencia en las bibliotecas seleccionadas, fueron:

- Diseminación selectiva de Información.
- Servicios de alerta.
- Asesorías en línea.
- Boletines.

- Nuevas adquisiciones.
- Formación de usuarios.
- Préstamos interbibliotecarios.

Algunos servicios se ofrecen mediante distintas designaciones y era amplia la gama de términos para identificarlos. La falta de especificación de algún servicio bibliotecario es común en muchos de los proyectos analizados.

Como herramientas tecnológicas están los tutoriales, los catálogos y las guías que sirven al usuario para percatarse la oferta documental o de cualquier otro tipo de recurso.

Los catálogos como herramienta se presentan en este servicio como opción para recuperar información. En las 26 bibliotecas digitales el catálogo funge como actor partícipe, ya que es una herramienta que todas incluyen.

En cuanto a las guías y tutoriales para la formación de usuarios, no todas las bibliotecas cuentan con ellas; no obstante existen algunos tutoriales que sirven para guiar la búsqueda y recuperación de bases de datos, pero no guían al usuario en todos los recursos de la biblioteca digital.

Por otro lado se sostiene que estos servicios se ofrecen en la Red vía correo electrónico, chat o Web master, pero el estudio nos ayudó a percibir que no todas las bibliotecas tienen estos servicios. Sólo 20 de las bibliotecas estudiadas ofrecen servicios bibliotecarios; las otras sólo brindan colecciones.

Pondremos ahora énfasis en el sistema de referencia ya que es con base en él como el bibliotecario virtual debe evitar ser impersonal, indiferente o convertirse en un robot o, como dice Rodríguez Brítz<sup>13</sup> “convertirse en un autómatas que sólo escupe la respuesta”.

---

13 Fernanda Rodríguez Bríz, *Los servicios de referencia virtuales: surgimiento, desarrollo y perspectiva a futuro*, Buenos Aires, 2005, p. 60.

## SERVICIOS DE REFERENCIA

Aunque el servicio de referencia es conocido de diversas formas dentro de los portales analizados, corresponde al mismo servicio; incluimos algunos de los nombres localizados:

- Asesoría en línea
- Pregúntele al bibliotecario
- Consulta al bibliotecario
- Contáctate con el bibliotecario
- La referencia virtual, te comunicas con el bibliotecario
- Ofrecimiento de servicio en línea por el personal bibliotecario
- Servicio de referencia virtual
- Bibliotecario de consulta

El servicio de referencia se brinda mediante contactos como el chat, el correo electrónico y el servicio especializado, como Webmaster o incluso la alerta y la recuperación de documentos.

Otros servicios que se localizaron al revisar las bibliotecas de la muestra, fueron:

- Servicio de referencia y sus políticas de uso que especifican cuál es su objetivo.
- Alerta.
- Servicios de diseminación selectiva de información, el cual incluye la entrega de documentos en línea.
- Formación de usuarios.
- Préstamo interbibliotecario.
- Boletines.

Algunas veces los bibliotecarios o encargados de la administración de las bibliotecas digitales permiten a la comunidad que acude a ellos, establecer una comunicación e interactividad con los recursos con los que cuentan.

La formación de usuarios es un servicio que está teniendo mucho auge en este tipo de bibliotecas, en algunas de las cuales existe un



programa designado para enseñar las competencias informativas, y a realizar búsquedas en catálogos. Este servicio tiene gran interés en que las comunidades de la mayoría de las bibliotecas estudiadas adquieran los elementos necesarios que les permitan identificar, localizar y recuperar información vía electrónica en su biblioteca digital; y no dejan de mencionar las guías para el usuario y los tutoriales, que implícitamente cumplen con la misma función; sin embargo, encontramos que éstos sólo son brindados para algunos recursos electrónicos, adquiridos e implementados por los proveedores.

Es imprescindible señalar que aunque los catálogos en línea son identificados como un servicio, son implementados como una herramienta de búsqueda y recuperación, y que actualmente utilizan robots de búsqueda como los meta buscadores, los cuales proponen, desde su acceso a estos portales, guías, tutoriales, traductores etcétera, con la finalidad de ayudar a la comunidad que utiliza estas formas de acceso.

Los servicios bibliotecarios en estas bibliotecas son imprescindibles para que éstas satisfagan las necesidades de información a través de su uso.

Podemos afirmar que las bibliotecas digitales y/o virtuales deben contar con el personal, los servicios y los contenidos acordes con las necesidades de sus comunidades para ser considerados como una herramienta de ayuda para la formación integral de los estudiantes.

## CONCLUSIONES

Las Instituciones de Educación Superior en México no tienen todavía claro el concepto de biblioteca digital y/o virtual, por lo que al diseñarla el término se utiliza de manera indistinta.

El acceso a las bibliotecas digitales en México es, en su mayor parte, libre para su comunidad interna, aunque les restringe algunos de sus servicios bibliotecarios a los usuarios externos.

La mayoría de las bibliotecas analizadas acepta la importancia de tener servicios dentro de sus bibliotecas virtuales o digitales; sin embargo, existen todavía algunas de éstas que no cuentan con tales servicios.

El desarrollo de los servicios bibliotecarios en dichas bibliotecas todavía debe ser evaluado y estar en revisión constante, ya que varias de las bibliotecas analizadas pasan por una etapa de implementación y les falta cubrir una serie de etapas antes de alcanzar su consolidación.

Hace falta una mayor conciencia entre los diseñadores de bibliotecas digitales y virtuales para reconocer la importancia de los bibliotecarios como mediadores, formadores de usuarios y, sobre todo, como agentes que acerquen a los usuarios a la información que ellos requieren, mediante una orientación clara y concreta, más una actitud profesional de constante superación que lo ayude a no perder la confianza que tiene en él y la biblioteca para desempeñar adecuadamente su rol en la sociedad del conocimiento.

## OBRAS CONSULTADAS

American Library Association (ALA) / Association of College and Research Libraries (ACRL), Standards for College Libraries 2000 Edition, prepared by the ACRL College Libraries Section Standards Committee, the final version approved, January, 2000.

Arévalo Molina, Julio y José Luis Rivera Hernández, Servicios Bibliotecarios en las bibliotecas digitales, [en línea], (consultado el 26 de junio del 2008), disponible en la web: [http://eprints.rclis.org/archive/00013011/01/malaga2002\(2\).pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00013011/01/malaga2002(2).pdf)

Arms, Williams Y., *Digital libraries*, Cambridge, Massachusetts : MIT Press, 2000.

Digital Library Project [en línea] (consultado el 20 de junio de 2008), disponible en web: <http://www.dli2.nsf.gov>

García Camero, Ernesto y Luis Angel García Melero, *La biblioteca digital*, Valencia, Editorial Tirant: Arco Libros, 2002, 380 p.

Merlo Vega, José Antonio, "Bibliotecas digitales (I): colecciones de libros de acceso público", en *Revista Española de Documentación Científica* (REDC), vol.23. n.1, 2000, págs.91-103, edita CINDOC del CSIC.

Riggs, Donald E., "Digital libraries: assumptions and characteristics", en *Library hi tech*, v.13, n.4 (1995), 60 p.

Rodríguez Bríz, Fernanda, *Los servicios de referencia virtuales: surgimiento, desarrollo y perspectiva a futuro*, Buenos Aires, 2005, 156 p.

Torres Vargas, Georgina A., *Biblioteca digital*, México: CUIB, 2005, 69 p.

Tramullas Saz, Jesús,"Propuestas de concepto y definición de la biblioteca digital" (documento en línea), en *DOIS- Documents in Information Science. I Jornadas de Bibliotecas Digitales*, Valladolid, 2000.

Voustssás Márquez, Juan, *Bibliotecas y publicaciones digitales*, México: UNAM, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 2006, 342 p.