



**Merlo Vega**, José Antonio. Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En Orera Orera, Luisa (ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005, p. 445-477.



## Capítulo 14

### Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria

José Antonio Merlo Vega

#### **14.1. Introducción**

Las bibliotecas universitarias están concebidas como entidades prestadoras de servicios. En los siguientes párrafos se estudiarán las características que identifican a los distintos servicios informativos y bibliográficos que se desarrollan desde las universidades, así como la normalización que afecta a estas actividades, que es reflejada en los reglamentos universitarios. Los servicios de las bibliotecas universitarias han sido recogidos en directrices nacionales e internacionales, que también se presentan en este capítulo. Es importante ofrecer una visión sistematizada de los posibles servicios que una universidad puede ofrecer desde su biblioteca y, por este motivo, se realizará una detallada descripción de los diferentes servicios bibliotecarios universitarios. Las universidades y sus bibliotecas están orientando su gestión hacia modelos telemáticos, ofreciendo nuevos servicios o adaptando los ya existentes; por este motivo, se ha incluido un último epígrafe en el que se desarrollan los servicios electrónicos que las bibliotecas universitarias prestan.

#### **14.2. La biblioteca universitaria al servicio de los usuarios**

Las bibliotecas universitarias, más que muchos otros tipos de bibliotecas, están creadas para ofrecer servicios de información. Las funciones de apoyo a la formación, a la investigación y a la docencia, que caracterizan a las bibliotecas de centros de enseñanza superior deben ser materializadas en servicios a sus distintos usuarios, orientados en función de las necesidades informativas y documentales que requieran los diversos colectivos a los que se atiende. La biblioteca universitaria prestará servicios para estudiantes, para investigadores y para profesores; pero también para los restantes

miembros de la comunidad universitaria. Además, cada vez es más frecuente que sean usados por personas externas, sin vínculos directos con la universidad donde se generan, que están interesadas en la información y los servicios desarrollados en una determinada biblioteca universitaria. El hecho de que se ofrezcan de forma telemática y mediante acceso libre está contribuyendo a aumentar el número y el tipo de usuarios.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han provocado sustanciales cambios en la organización de los procesos de cualquier entidad y en la manera de llevarlos a cabo. Las instituciones han ido adaptándose a estas nuevas formas de entender el trabajo y de atender a sus usuarios. De igual modo, las bibliotecas han ido automatizando sus procedimientos, lo cual ha implicado una mejora cualitativa en la distribución y realización de las tareas, en el tipo de servicios que prestan y en la forma de llevarlos a cabo. Los servicios bibliotecarios esenciales continúan siendo los mismos, pero los soportes y los sistemas de distribución de la información y de acceso a los documentos han avanzado tanto que en estos momentos se puede hablar de un cambio significativo en el tipo de servicios que las bibliotecas, sobre todo las universitarias y especializadas, prestan a sus usuarios.

Antes de ofrecer una sistematización de los servicios a los usuarios de las bibliotecas universitarias conviene destacar una serie de aspectos que inciden significativamente en estos servicios:

1. Ubicación: los servicios bibliotecarios universitarios se prestan bien en los propios recintos, bien de forma remota, ya que para muchos de ellos no será necesario desplazarse hasta el edificio de la biblioteca. En la actualidad los servicios se orientan tanto para ser ofrecidos de forma presencial como telemática. No existe universidad que no haya estructurado sus servicios para que puedan ser utilizados en red. La comunicación con los usuarios, el acceso a una elevada cantidad de recursos o las consultas bibliográficas se realizan sin que el usuario necesite estar en el edificio de la biblioteca. Estar conectado a la red universitaria, significa estar en la biblioteca.
2. Fondos: las colecciones de las bibliotecas universitarias son híbridas, entendiéndose por tal la suma de todos los soportes que almacenen información, ya sean impresos, electrónicos, audiovisuales o de cualquier otro tipo. El tipo de colección también incide en el tipo de servicios; por ejemplo, los documentos en formato electrónico

permiten gran versatilidad a la hora de recuperar o de difundir la información en ellos contenida. La incorporación de documentos no impresos fue originando servicios especiales dedicados a la utilización de estos tipos de fondos. Se crearon servicios de consulta de materiales en microforma, de materiales audiovisuales, de documentos cartográficos, etc. Una vez que las universidades comienzan a incorporar documentos en formatos electrónicos y que se desarrollan las redes de telecomunicaciones, las bibliotecas universitarias basarán parte de sus servicios en el acceso a recursos digitales, ya sean de referencia, bibliográficos o de documentos completos.

3. Usuarios: aunque la comunidad universitaria es la principal destinataria de los servicios bibliotecarios universitarios, son muchos los usuarios externos que se benefician de ellos, sobre todo de aquellos que de forma libre se ofrecen por procedimientos telemáticos. Por una parte, se atenderá a usuarios en periodo de formación, por lo que sus servicios serán más tradicionales (préstamo, consulta, información); por otra parte, los profesores siguen siendo exigentes usuarios, que, en su doble calidad de investigadores y docentes, necesitan constantemente documentación variada, tanto en su tipología como en la profundidad de sus contenidos. La biblioteca universitaria se convierte en especializada para atender a sus investigadores, lo que la obliga a organizar convenientemente servicios de información, recuperación de información y acceso al documento. Junto a estudiantes, profesores e investigadores las bibliotecas universitarias atienden también al personal de administración y servicios, quienes suelen utilizar estas bibliotecas de forma similar a como lo hacen con las bibliotecas públicas, es decir, para cuestiones de formación, información u ocio. Pero las bibliotecas universitarias están trabajando también para usuarios externos a su comunidad. En ocasiones, se hace de forma deliberada, organizando servicios de asesoramiento y documentación para empresas y colectivos. En otros casos, la biblioteca elabora información que almacena en sus servidores, para que libremente sea consultada por quienes la consideren de utilidad. De ahí que hoy no se pueda

restringir el usuario de una biblioteca universitaria a aquellas personas que tienen algún vínculo educativo o profesional con esa universidad, aunque estos usuarios sean los destinatarios prioritarios de los servicios.

4. Normalización: además de la legislación existente en materia de universidades, éstas se ordenan a partir de sus estatutos, que se desarrollan en normativas complementarias. Las bibliotecas universitarias están organizadas siguiendo reglamentos, que son a su vez completados con normas adicionales. En este tipo de normativas suplementarias se contemplan y describen los servicios que una biblioteca universitaria ofrecerá. Además, los distintos planes de calidad y los procesos de evaluación llevados a cabo en las universidades están derivando en que las bibliotecas universitarias sigan una planificación concreta, partiendo de objetivos específicos y recogiendo sus intenciones en cartas de servicios, en las cuales se expondrá que es lo que la biblioteca universitaria ofrece a sus usuarios. La existencia de cartas de servicios o documentos similares implicará el compromiso de una biblioteca en cuanto a los servicios que prestará, aportando los indicadores necesarios para comprobar el grado de cumplimiento de las intenciones manifestadas.
5. Acceso: las bibliotecas siempre han prestado sus servicios a partir de la colección almacenada en sus recintos, de la cual eran propietarias. Pero en la actualidad, la propiedad de los documentos se une a la posibilidad de acceder a los mismos, independientemente de si se trata de colecciones adquiridas o suscritas por la biblioteca. La biblioteca universitaria gestiona una colección de la que es propietaria, pero la amplía con las colecciones de otras bibliotecas con las que existen acuerdos de préstamo interbibliotecario, así como con recursos gratuitos disponibles en Internet y con los servicios comerciales que contrata para facilitar a sus usuarios la consulta de determinadas colecciones electrónicas. Propiedad o acceso, acceso y propiedad, son los dos grandes ejes de las políticas de desarrollo de colecciones de las bibliotecas universitarias. No sólo se ofrece aquello por lo que se ha pagado, sino también lo que es libre y lo que es posible consultar de forma provisional, mientras dure el contrato que

se haya acordado con el proveedor que facilita el acceso a los recursos.

6. Orientación: todos los servicios bibliotecarios universitarios se destinan a apoyar la actividad educativa e investigadora de la universidad, no obstante, esa misión se orienta hacia dos grandes grupos de servicios, complementarios entre sí: aquellos que ofrecen documentos a sus usuarios y aquellos que facilitan información. Desde esta doble perspectiva se desarrollarán diversos servicios, que actuarán en uno u otro sentido, es decir, facilitando documentos o dando información. Muchos de los servicios bibliotecarios se destinan a facilitar la consulta de un documento, ya esté en la colección o en otra biblioteca, y ya sea en el propio recinto o fuera del mismo. Otros servicios se organizarán en torno a una segunda misión: conseguir información de todo tipo, especialmente bibliográfica, partiendo de recursos propios o ajenos. Existe una tercera orientación en la prestación de servicios en las bibliotecas universitarias, consistente en ayudar al usuario a utilizar los recursos de la biblioteca. Así pues, la consulta de documentos, el acceso a la información y la formación de usuarios son los tres ámbitos hacia los que se orientan los servicios de una biblioteca universitaria.

Por tanto, los diferentes lugares desde los que se prestan los servicios, la variedad tipológica de las colecciones con las que se cuenta, los diferentes usuarios a los que se atiende, los distintos procedimientos de normalización y organización, los singulares sistemas de acceso y la triple orientación de las actividades que se llevan a cabo son las notas que definen a los servicios actuales de las bibliotecas universitarias.

### **14. 3. Los servicios en las normas y directrices universitarias**

Los servicios que deben prestar las bibliotecas universitarias están recogidos en las distintas normativas que regulan los centros de enseñanza superior. Las normativas universitarias suelen partir de los estatutos, en los que las bibliotecas simplemente se mencionan como una sección más de la universidad. Un ejemplo de cómo se suelen contemplar las bibliotecas en los estatutos de las universidades españolas es el siguiente, que corresponde a los Estatutos de la Universidad de Salamanca (artículo 30.1):

Cuadro 14.1. *La BU en los estatutos universitarios (USAL)*

---

La Biblioteca de la Universidad de Salamanca es la unidad encargada de conservar y gestionar su Patrimonio Bibliográfico, de facilitar el acceso y difusión de los recursos de información bibliográfica y de colaborar en los procesos de creación del conocimiento, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. Corresponde a la Biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información bibliográfica, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material.

---

Los servicios se especifican normalmente en los reglamentos, entendiendo como tales a los documentos que regulan la organización y actividad de las bibliotecas universitarias y que, por lo general, son los principales instrumentos de normalización de las mismas. La exposición de los servicios en los reglamentos suele ser somera y limitada a los servicios generales. Por ejemplo, el capítulo VI del Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Granada, recoge y desarrolla los siguientes servicios: préstamo a domicilio; horarios y calendarios de apertura; acceso a los materiales depositados en los Departamentos, Institutos, etc.; acceso a los fondos raros y preciosos; préstamo interbibliotecario y acceso al documento; reprografía; referencia e información bibliográfica.

Los reglamentos generales de las bibliotecas universitarias suelen desarrollarse en otros más específicos, en los que se regulan determinados servicios a los usuarios. En estos otros reglamentos se especifican objetivos, usuarios y tipos de servicios que se prestan. Sirva como ejemplo la normativa de la Universidad de La Rioja, donde se exponen los servicios en el reglamento general y donde existen otros reglamentos más específicos, como es el del Servicio de Información y Documentación, en el que normalizan servicios concretos, como son Información Bibliográfica y Referencia; Préstamo Interbibliotecario y Acceso al Documento; Acceso a Bases de datos; Acceso a Internet y a otras redes de Información.

Además, los distintos programas de calidad que se están llevando en las universidades están teniendo como resultado la elaboración de cartas de servicios, en las que se reflejan las intenciones de los organismos universitarios. Las bibliotecas están también redactando estas cartas de servicios, en las que exponen sus compromisos de calidad, como se muestra en este ejemplo, extraído de la Carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid:

Cuadro 14.2. *Carta de servicios (UC3M)*

- 
- Atendemos inmediatamente todas las consultas de información planteadas en Biblioteca. Se responden en un plazo máximo de 48 horas las preguntas planteadas a través del catálogo electrónico.
  - No habrá que esperar más de 5 minutos para la realización de un préstamo. Se puede realizar a través del personal de mostrador o de las máquinas de Autopréstamo disponibles en las Salas de Lectura.
  - Cualquier usuario puede realizar reservas de libros prestados a través del catálogo electrónico. Se le avisará por correo electrónico cuando estén disponibles.
  - Cualquier usuario que solicite un documento disponible en otro Campus recibirá un aviso de llegada por correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas.
  - La Biblioteca adquirirá la nueva bibliografía básica recomendada por los profesores y actualizará cada curso la existente.
  - La Biblioteca contestará en el plazo máximo de una semana sobre la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares bibliográficos solicitados por los usuarios a través del catálogo.
  - Todos los profesores pueden solicitar a la Biblioteca un curso "a la carta" sobre recursos de información para sus alumnos.
  - Cualquier usuario puede solicitar un curso personalizado sobre recursos de información.
  - Todas las consultas recibidas en la Unidad de Préstamo Interbibliotecario se responderán en un plazo máximo de 24 horas.
- 

Las organizaciones bibliotecarias universitarias han tratado de los servicios a los usuarios en sus distintas normativas y directrices. En el ámbito internacional destaca la actividad normalizadora de la Association of College and Research Libraries (ACRL), responsable, entre otros documentos similares, de las siguientes normas y directrices: *Standards for University Libraries: Evaluation of Performance*, aprobadas en 1989; *Standards for Colleges Libraries*, actualizadas en el año 2000; *Guidelines for University Undergraduate Libraries*, de 1997; y *Guidelines for Distance Learning Library Services*, del año 2000. Son más recientes sus *Standards for Libraries in Higher Education*, aprobadas en junio de 2004 y las *Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students*, en fase de borrador en abril de 2005.

Como es evidente, estas normas y directrices de la ACRL dedican apartados a los servicios que las bibliotecas universitarias deben prestar. Así, las normas de 1989 insisten en el acceso a las colecciones y los recursos informativos (catálogos, préstamo, reprografía, acceso al documento, etc.), así como en la difusión de los mismos (orientación, información, formación de usuarios y referencia), como los dos grupos en los que se pueden dividir los servicios de las bibliotecas universitarias. También merece la pena resaltar el texto que las directrices de 1997 dedican a los servicios que las bibliotecas para estudiantes universitarios deben realizar para conseguir el objetivo general de facilitar el mayor número de recursos de información. Estas pautas dividen los sistemas de información en tres tipos: referencia y servicios de consulta, actividades de orientación y programas de instrucción bibliográfica.

Fuera de España también destacan las *Guidelines for college libraries: recommendations for performance and resourcing*, publicadas por el grupo de educación superior de la británica *Library Association*. La quinta edición de estas directrices se publicó en 1995; una nueva versión fue publicada en 2005, supervisada por Andrew Eynon y editada con el título de *Guidelines for Colleges: Recommendations for Learning Resources*. En el ámbito latinoamericano son asimismo interesantes los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*, cuya segunda edición es de 2003. Este documento establece los principios básicos de las bibliotecas universitarias y dispone una serie de indicadores para su evaluación. El tercero de sus estándares está dedicado a los productos y servicios bibliotecarios y ofrece interesantes consideraciones como la que afirma lo siguiente: “La variedad de los servicios y productos deben estar en permanente revisión, de tal modo que permita incorporar respuestas a necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnologías de la información. En tal sentido, se debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales”.

La trascendencia de los servicios se ve reflejada también en los diferentes documentos realizados para la evaluación de las bibliotecas universitarias. El principal instrumento de este tipo en España es la *Guía de evaluación de bibliotecas*, que publicó el Consejo de Universidades en 2002, donde se expone que “la importancia de los servicios bibliotecarios es incuestionable ya que representan una pieza clave tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como en el de la investigación” y se reconoce que hay que prestar una especial atención en la evaluación de los servicios.

#### **14.4. Los servicios de las bibliotecas universitarias en las normas de REBIUN**

El documento normalizador de mayor interés en el ámbito de las bibliotecas universitarias españolas es el que publicó REBIUN en 1997 con el título de *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Uno de los apartados de este texto está dedicado a los servicios y en el mismo se insta a que todas las bibliotecas presten los siguientes: horarios amplios a lo largo de todo el año, préstamo de documentos, información y referencia, formación de usuarios y facilidades para el estudio.

Las normas sobre servicios se desarrollan adecuadamente, establecimiento criterios de aplicación para cada uno de los servicios que se proponen. Dada la importancia de este documento, se reproduce a continuación el apartado dedicado a los



servicios de la biblioteca, al tiempo que se realizarán comentarios sobre el contenido de estas directrices:

#### Cuadro 14.3. *Horarios*

---

La Biblioteca debe tener como horario mínimo de apertura el horario docente completo a lo largo del curso académico. Se recomienda ampliarlos en función de las necesidades de la comunidad universitaria; especialmente, en épocas de exámenes que se aconseja abrir los fines de semana y días festivos, en horario de mañana y de tarde y si fuera necesario, las 24 horas del día.

---

Es habitual que en los reglamentos y normas de servicios a los usuarios se incorpore un apartado dedicado a los horarios. En realidad, el horario de apertura no es en sí un servicio, pero sí una muestra del tiempo que una biblioteca universitaria dedica a sus usuarios y, por tanto, de las facilidades que les presenta para utilizar las instalaciones y servicios. A mayor horario, más posibilidades de emplear los servicios presenciales, sobre todo los de consulta en sala, referencia y préstamo. Para otros servicios, sobre todo los electrónicos, la normativa no deberá incidir tanto en las horas mínimas de apertura, como en la disponibilidad de acceso a los servidores de la red de bibliotecas en cualquier momento y con los medios de identificación necesarios.

#### Cuadro 15.4. *Acceso*

---

Acceso a la biblioteca y señalización. La Biblioteca tiene que ser accesible a toda la comunidad universitaria y a cualquier otro miembro de la sociedad que muestre un interés legítimo en el uso de los fondos en pro de la investigación o el desarrollo social y cultural. La Biblioteca debe tener indicadores, dentro y fuera del recinto, llamativos, claros y concisos para poder localizar el edificio y los servicios a los que se puede acceder.

Organización de los fondos. La mayor parte de la colección debe estar en libre acceso para los usuarios bajo una clasificación temática, siempre que no se trate de fondo antiguo o materiales que necesitan condiciones especiales de conservación.

Catálogos para el acceso a los fondos. La Biblioteca debe contar con un único catálogo automatizado que reúna la información de todo su fondo con independencia del lugar en que se encuentren, de la partida presupuestaria con la que se hayan adquirido y del tipo de soporte en que se presenten. Para la redacción del catálogo es obligatorio seguir las normas internacionales de descripción bibliográfica y, además, debe incluir información sobre la ubicación y la disponibilidad del material. Hay que facilitar la consulta del catálogo mediante terminales de acceso público en todos los puntos de servicio en número suficiente para atender las necesidades requeridas por los usuarios de cada Biblioteca. También se debe permitir la consulta remota.

---

Al igual que ocurría en el punto anterior regular el acceso supone, indirectamente, establecer que la biblioteca garantiza el disfrute de sus servicios a toda la comunidad universitaria. El hecho de que se insista en el uso universal de sus servicios es una muestra de la concepción actual de las bibliotecas universitarias, que son conscientes de que su actividad puede ser útil tanto para miembros de la comunidad universitaria como para personas externas a la misma. Recomendar la existencia de un

catálogo único, automatizado y con posibilidad de acceso remoto es, asimismo, garantizar un servicio de información a los usuarios sobre la propia colección, que será punto de partida para la posterior consulta, préstamo o descarga de los documentos incluidos en la base de datos bibliográfica de la biblioteca.

Cuadro 14.5. *Préstamo*

---

Fondo de préstamo. Todo el fondo de la Biblioteca es susceptible de préstamo, exceptuando manuscritos, incunables y obras de singular valor etc.; obras de referencia en general; obras de gran demanda con escaso número de ejemplares; aquellas que ya no estén disponibles en el mercado, etc.

Usuarios y política de préstamos. Conviene establecer diversas categorías de usuarios para atender a todos los miembros de la comunidad universitaria, a los graduados e investigadores de otras universidades, y al personal investigador de instituciones no universitarias. La Biblioteca debe establecer una política de préstamo flexible que considere el tipo de fondo, su uso y las categorías de usuarios.

Normativa de préstamo y Préstamo interbibliotecario. La normativa de préstamo debe ser común a todas las bibliotecas que integren el sistema bibliotecario de la Universidad. La Biblioteca tiene que estar abierta a toda la comunidad investigadora mediante el préstamo interbibliotecario de todo su fondo bibliográfico. En el caso de obras excluidas al préstamo se proporcionarán las alternativas reprográficas necesarias para satisfacer la demanda.

---

El servicio de préstamo del fondo propio es una actividad básica de cualquier biblioteca universitaria, pero también lo es préstamo interbibliotecario, es decir, facilitar a los usuarios documentos que no se encuentra en la colección de la biblioteca, pero sí en otras bibliotecas con las que se tienen acuerdos. Es habitual que se mencionen en las diferentes normativas de préstamo algunas cuestiones que REBIUN también recoge en sus normas, como es la exclusión del préstamo de determinados materiales o la diferencia de periodos de préstamo y número de volúmenes que se prestan simultáneamente en virtud de la categoría de usuario a la que se pertenezca. Los profesores necesitan más obras o los investigadores durante más tiempo, por ejemplo. REBIUN ha establecido un eficaz sistema de préstamo interbibliotecario, que no sólo funciona como un servicio de préstamo tradicional, sino que también permite la reproducción de documentos, sobre todo de publicaciones periódicas. Todos los miembros de esta red de bibliotecas universitarias españolas han designado un coordinador de préstamo interbibliotecario en cada centro, que aparece claramente identificado en el directorio que REBIUN ha elaborado para desempeñar de forma ágil cualquier petición de préstamo o reproducción de documentos externos. Lógicamente, un servicio de préstamo interbibliotecario no funcionaría sin la existencia de un sólido catálogo colectivo, algo que también posee REBIUN y que permite a cualquier usuario conocer qué obras tienen las bibliotecas de esta red.

Cuadro 14.6. *Información y referencia*

---

Recomendaciones generales. Al menos un bibliotecario profesional debe estar disponible durante el tiempo de apertura de la Biblioteca para ayudar o aconsejar a los usuarios en el desarrollo de estrategias de búsquedas apropiadas y sobre el modo de optimizar el uso de la información ya encontrada.

Colecciones de referencia. La Biblioteca debe tener un Servicio de Referencia provisto de una colección básica así como fuentes bibliográficas y documentales de carácter general y especializadas en diversos formatos. Además debe estar dotada de herramientas informáticas avanzadas para satisfacer el máximo de demandas informativas, por complejas y específicas que sean, tanto a nivel nacional como internacional.

Servicios de alerta o de información personalizada. Los servicios de alerta deben considerarse como servicios de valor añadido y se determinarán por las necesidades propias de cada Biblioteca ateniéndose a la demanda. Entre estos servicios pueden considerarse: difusión selectiva de información de monografías o de sumarios de revistas, boletines de novedades generales y temáticos, boletines de sumarios externos. etc.

---

El servicio de información también es una actividad de obligado cumplimiento en las bibliotecas universitarias. Por una parte, se deben ofrecer colecciones y servicios de referencia, a través de los cuales los usuarios puedan obtener respuesta satisfactoria a sus preguntas. Las tareas de información se completan con prácticas complementarias, como son la difusión selectiva de la información, la posibilidad de establecer alertas personalizadas para informar al usuario sobre novedades o los productos y servicios que la biblioteca desee realizar para que el usuario sepa qué se ha incorporado a la biblioteca o qué se ha publicado en las colecciones periódicas suscritas. Los servicios de información y referencia se están modificando sustancialmente a partir del desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Las bibliotecas pueden recopilar de forma sencilla y completa toda la información que un usuario desee y ofrecérsela por medios ágiles y directos. Los cambios tecnológicos han modificado los servicios de información y todo hace pensar que también la reglamentación de este tipo de servicios hasta ahora realizada en las bibliotecas universitarias españolas.

Cuadro 14.7. *Formación de usuarios*

---

Mínimo exigible. Es necesario que la Biblioteca facilite ayudas impresas, gráficas o electrónicas describiendo servicios concretos. Además debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la Biblioteca, sus instalaciones, sus equipos y uso de la colección.

Carácter optativo. La Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo; desarrollar programas para la formación continuada y también actividades de extensión bibliotecaria. El éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Universidad.

---

REBIUN incide en la necesidad de la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias y reconoce su utilidad para un completo conocimiento y correcto uso de los fondos y servicios bibliotecarios. Por este motivo, insta a organizar actividades de instrucción y a preparar toda clase de productos para la promoción de los recursos. La formación de usuarios no puede realizarse de forma descuidada, de ahí que se inste a la planificación de este tipo de actividades y que se organicen programas estables y continuos. El tipo de servicios y la especialización de las colecciones obligan a que las bibliotecas universitarias establezcan de forma programada documentos y acciones de formación de usuarios, orientadas en función de los colectivos a los que atienden y de si se pretende presentar servicios o instruir al usuario en el uso de los recursos. Una formación de usuarios bien asentada es sinónimo de una biblioteca bien aprovechada.

#### Cuadro 14.8. *Facilidades*

---

Recomendaciones generales. Las bibliotecas tienen que ser aulas de autoformación por eso deben garantizar la interrelación de los usuarios con los fondos. La Biblioteca debe ser pionera en la instalación de nuevos procedimientos técnicos y, dentro del ámbito de su competencia, en el desarrollo de algunos de ellos. Las instalaciones de la Biblioteca para facilitar el estudio deben tener en cuenta los diversos estilos de estudio, así como los distintos modos de enseñar y de aprender característicos de cada curso. Deben proporcionarse zonas para el estudio en silencio, así como para el estudio en voz baja y en grupo. También salas para consulta de materiales no librarios.

Mínimo exigible. La Biblioteca debe proporcionar los recursos y el apoyo que los usuarios necesitan para poder localizar, seleccionar y recuperar la información existente en la propia Biblioteca o en otros centros externos por medio de redes informáticas y disponer del apoyo técnico para el correcto funcionamiento de esta tecnología. Para la lectura de materiales en soporte magnético, óptico, microformas, etc. debe disponer de equipos apropiados, que permitan también su edición y reproducción.

Carácter optativo. Ofrecer estaciones de trabajo que integren diferentes herramientas informáticas, incluido el acceso a Internet. La oferta de un servicio de traducción propio o en coordinación con centros de idiomas de la Universidad supone una importante ayuda al estudio. La Biblioteca puede ofrecer un servicio de encuadernación para que los alumnos y los profesores puedan realizar trabajos con una presentación física digna. La Biblioteca puede ser un punto de venta de materiales: libros de texto, bolígrafos, papel, disquetes, etc.

Investigación. En el plan de trabajo de la Biblioteca, debe incluirse el desarrollo de técnicas bibliotecarias adaptadas a las estrategias presentes y futuras en tecnología de la información, y actuando como centro de investigación hacia el mundo bibliotecario y de documentación de su entorno.

---

La biblioteca universitaria trabaja para sus usuarios, no sólo ofreciéndoles información y documentos, sino también ofreciendo infraestructuras y equipamientos que contribuyan a facilitar sus necesidades de estudio e investigación. Cualquier iniciativa que se desarrolle en este sentido será bien recibida por el usuario. En muchos casos la capacidad de plantear estos servicios complementarios dependerá de otras secciones de la universidad (informática, reprografía, etc.), pero, en cualquier caso, es misión de la biblioteca universitaria lograr una oferta de servicios de apoyo al estudio,

la docencia y la investigación, como pueden ser laboratorios de informática, servicios de copiado y reproducción, espacios para el trabajo en grupo, etc. Es importante destacar la función de investigadora que REBIUN reconoce a la biblioteca universitaria. En efecto, la biblioteca universitaria, al estar al servicio de la formación, también se debe especializar en las técnicas y recursos biblioteconómicos y debe ser innovadora en su terreno y difusora de estas innovaciones. En España, muchos directores y profesionales de bibliotecas universitarias destacan por su labor de investigación y por sus publicaciones, que son extremadamente útiles, tanto para los bibliotecarios de las distintas universidades, como para quienes estudian y enseñan aspectos relativos a la biblioteconomía. Una simple ojeada a la bibliografía profesional sobre bibliotecas universitarias daría un resultado evidente: los profesionales de las bibliotecas universitarias españolas producen más sobre este tema que los investigadores y profesores universitarios. Hay que entender este hecho como un dato positivo, dada la importancia de la investigación que se hace partiendo de la experiencia.

Cuadro 14.9. *Disciplina*

Las normas y reglamentos de la Biblioteca deben recoger la documentación que trate sobre estatutos estudiantiles, contratos, códigos de conducta, procedimientos de reclamación y de disciplina. Cualquier problema de conducta o disciplina de los usuarios de la Biblioteca debe solucionarse a la luz de la política de la Universidad.
--

Aunque no era necesario, REBIUN insiste en la necesidad de incluir medidas disciplinarias en cualquier normativa sobre servicios bibliotecarios. Un servicio que se ofrece requiere de un compromiso de aceptación por parte del usuario, que debe cumplir simplemente para que otros usuarios puedan hacer uso del mismo en igualdad de condiciones. En este caso, se trata de establecer qué ocurre cuando no se hace un uso correcto de los servicios que una biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria.

### **15.5. Servicios para los usuarios de las bibliotecas universitarias**

Es interesante realizar una sistematización de los distintos servicios que las bibliotecas universitarias están ofreciendo. En los siguientes párrafos se ha intentado estructurar la oferta que las universidades presentan a sus estudiantes, investigadores, profesores y personal de administración y servicios. El mayor o menor número de servicios prestados, de la relación que sigue a estas líneas, será un indicador de la calidad de una determinada biblioteca universitaria. Algunos de los servicios que se mencionan son de

obligado cumplimiento, aunque otros son sólo reflejo de la capacidad que están demostrando las bibliotecas universitarias para apoyar las labores de estudio, docencia e investigación.

De forma resumida se ofrece en el siguiente esquema los servicios de las bibliotecas universitarias.

Cuadro 14.10. *Servicios de las bibliotecas universitarias*

1. Consulta de documentos	2. Préstamo de documentos
3. Acceso al documento	4. Equipos e instalaciones
5. Reprografía y reproducción	6. Formación de usuarios
7. Formación de colecciones	8. Actualización bibliográfica
9. Información bibliográfica	10. Referencia
11. Acceso a colecciones electrónicas	12. Acceso a recursos externos
13. Biblioteca digital	14. Apoyo a la docencia
15. Atención al estudiante	16. Extensión cultural

En los párrafos siguientes se ofrecerán algunas notas sobre cada uno de estos servicios, delimitando en qué consisten, explicando las realizaciones prácticas de los mismos y ofreciendo ejemplos significativos de aquellos en los que se considere que es interesante destacar ejemplos de buenas prácticas.

#### 14.5.1. *Consulta de documentos*

Mediante este servicio básico, existente en todos los tipos de bibliotecas, se permite a los usuarios que utilicen cualquier documento integrado en la colección, sea del tipo que fuere. Por lo general, el servicio de consulta en sala suele dividirse en función del soporte de los documentos o a partir de la información que éstos recojan. Lo habitual es que exista una sala de consulta general, otra para las publicaciones periódicas impresas y salas de consulta especiales para materiales multimedia, cartográficos, electrónicos, en microforma, etc.

El derecho a consultar los documentos se sobreentiende en cualquier biblioteca, aunque en las universitarias habrá que especificar el tipo de usuarios que pueden hacer uso de este servicio, ya que hay colecciones restringidas, ya sea por la tipología documental, porque pertenecen a fondos especializados con restricciones de utilización, bien porque corresponden a proyectos de investigación concretos y la documentación se restringe a los investigadores de ese proyecto o por cualquier otra causa.

Para que los servicios de consulta de documentos puedan ofrecerse de forma más útil será necesario que la biblioteca disponga de horarios amplios y flexibles, de tal forma que estudiantes, profesores e investigadores puedan compatibilizarlos con el de sus estudios y trabajos. La consulta presencial requiere espacios y mobiliarios adecuados y entornos que permitan el estudio, la lectura o el trabajo con los materiales de la biblioteca. En este sentido, las normas sobre infraestructuras de REBIUN aconsejan que se disponga de un puesto de lectura por cada cinco usuarios potenciales y un metro cuadrado por usuario.

#### 14.5.2. *Préstamo de documentos*

El préstamo de obras es uno de los servicios bibliotecarios por excelencia. Las bibliotecas universitarias ofrecen este servicio de forma más generosa que otras tipologías bibliotecarias, ya que, debido al tipo de usuarios que atiende, se hace necesario facilitar un mayor número de documentos y un período de préstamo más amplio. También es habitual que las bibliotecas universitarias pongan a disposición de sus usuarios todas las obras de su colección, independientemente de si el usuario pertenece a una facultad distinta a la que posee la obra.

Los servicios de préstamo permiten que el usuario pueda utilizar fuera del recinto de la biblioteca las colecciones que estén accesibles, aunque es habitual que este servicio se limite en determinados materiales, como el fondo antiguo o las obras de referencia. También es habitual que las condiciones de préstamo varíen en función del tipo de usuario, ya que es común que a los docentes se les permita un periodo de tiempo más elevado.

El préstamo de obras está muy apoyado por los catálogos automatizados. Las bibliotecas universitarias fueron las primeras en desarrollar de forma satisfactoria catálogos públicos de acceso en línea y de permitir su consulta de forma remota. Las distintas generaciones de OPAC han derivado en auténticos portales de servicios bibliográficos, en los que el usuario puede conocer de distintas maneras las colecciones de la biblioteca universitaria. Además, los sistemas actuales posibilitan que el usuario haga reservas y renovaciones de forma automática, simplemente con su número de usuario o con los códigos de identificación que las bibliotecas estipulen para ello.

La automatización ha llegado a tal grado de desarrollo que es habitual que en las bibliotecas, sobre todo en las que tienen mayor número de usuarios, se empleen máquinas de autopréstamo, en las que se pueden realizar las operaciones de préstamo,

renovación y devolución sin mediación del personal bibliotecario. Este tipo de herramientas favorecen la gestión y el uso de los recursos, de ahí que se estén implantando paulatinamente en las bibliotecas.

#### 14.5.3. *Acceso al documento*

El servicio de préstamo utiliza colecciones propias, depositadas en las distintas bibliotecas en las que una universidad pueda tener repartida su colección. No obstante, en muchas ocasiones los usuarios necesitan fondos que están en otras bibliotecas, por lo que se les ofrece la posibilidad de solicitarlas, ya sea como un préstamo interbibliotecario o como un servicio reprográfico. La mayoría de las bibliotecas universitarias pertenecen a consorcios regionales, nacionales o internacionales y, en todos estos casos, es común que exista una política organizada de intercambio de documentos.

La existencia del préstamo interbibliotecario es común en las bibliotecas universitarias. Se trata de una de las actividades pioneras en la cooperación bibliotecaria y está profundamente desarrollado y normalizado. La IFLA ya redactó en 1954 su documento *Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento*, que sufrió modificaciones en 1978, 1987 y 2001, en el que se organizaba el procedimiento de este tipo de documentos cuando se hacen peticiones a bibliotecas de otros países. En España, REBIUN estableció en 1995 su *Acuerdo entre las bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario*, que sirve de documento marco para el intercambio de documentos entre bibliotecas universitarias y especializadas en España. Junto a este acuerdo, REBIUN mantiene un completo directorio en el que se puede localizar a los responsables de este servicio en cada una de las universidades integrantes de la red.

En los servicios de acceso al documento también hay que incluir lo que tradicionalmente se han denominado servicios de teledocumentación o fotodocumentación, mediante los cuales se ofrece a los usuarios la posibilidad de obtener copias de artículos científicos u otros documentos (informes, tesis, traducciones, etc.), que no se encuentran en la colección de la biblioteca. Los servicios de suministro de documentos van unidos a los de información bibliográfica. En éstos, los usuarios se informan de qué documentos existen sobre un tema de su interés, mientras que en aquéllos, pueden solicitar a la biblioteca una copia de los mismos, cuando esos documentos no están en la colección.



Los servicios de préstamo interbibliotecario también actúan como sistema de suministro de documentos, aunque en ocasiones habrá que recurrir a entidades públicas o empresas privadas dedicadas a este sector. En España, tal función la desarrolla el Centro de Documentación e Información Científica (CINDOC), perteneciente al CSIC. El centro de suministro de documentos más eficaz internacionalmente es el que ofrece *The British Library*, que posee una colección para su servicio de teledocumentación de más de tres millones de monografías, unas 400.000 actas de congresos, cerca de medio millón de tesis doctorales británicas, estadounidenses, canadienses y de otros países o unos 170.000 títulos de publicaciones periódicas de todo el mundo, entre otros materiales. Existen otras entidades que se dedican a esta función, algunas son públicas, como es el caso francés del *Institut de l'Information Scientifique et Technique* (INIST), pero la mayoría de ellas son empresas privadas, las cuales ofrecen servicios de información bibliográfica y acceso a los documentos recogidos en sus bases de datos.

Lo habitual es realizar en línea los pedidos de documentos, ya sea a través de formularios web o correos electrónicos. El envío de los documentos también suele realizarse en línea, siempre que el cliente no solicite expresamente una copia en papel. El método más común es entregar el documento vía correo electrónico, en un formato digitalizado, ya sea como imagen (formatos TIFF, JPEG, GIF, etc.) o en alguno de los formatos creados para la digitalización de documentos, entre los que destaca el Adobe Acrobat (formato PDF). Existen programas informáticos creados expresamente para la digitalización y envío de documentos a través de redes telemáticas. Entre los mismos destaca Ariel, que utiliza un escáner y un ordenador conectado a Internet para el proceso de conversión de un documento en papel a otro en formato digital y para su envío como documento adjunto en un mensaje de correo electrónico. En cuanto a la forma de pago, es común que se realice mediante una transacción electrónica con tarjetas de crédito, aunque muchas instituciones optan por la venta de bonos y cuentas de clientes, que deberán ser repuestos a medida que se realizan pedidos.

#### 14.5.4. Equipos e instalaciones

En su función de ayuda a la formación y la investigación, la biblioteca universitaria permite a sus usuarios que utilicen espacios especialmente concebidos para el estudio. El diseño de los edificios que ocupan las bibliotecas universitarias, sobre todo las centralizadas, suelen dedicar zonas para pequeños despachos, que se ofrecen a los usuarios que necesitan trabajar de forma exhaustiva en una investigación. En otros

casos, los despachos son de mayor tamaño, para que se puedan realizar trabajos en grupo. De igual forma, muchas bibliotecas prestan ordenadores portátiles para que los usuarios trabajen en el recinto. En este tipo de servicios también habría que incluir el uso de los salones de actos y salas de videoconferencias que muchas bibliotecas poseen y que ponen al servicio de la comunidad universitaria.

Este servicio se presta con la idea de apoyar a los estudiantes, ya que, por una parte, les facilita recursos con los que no pueden contar personalmente y, por otra parte, porque les permite preparar de forma más eficaz sus trabajos. De igual forma, es útil para el investigador que necesita emplear mucha documentación para su consulta simultánea. La biblioteca habilita espacios para que esos documentos queden depositados durante un tiempo en un determinado lugar para consulta del usuario.

También habría que incluir en este servicio la creación de espacios *wi-fi*, en los que los usuarios puedan usar los ordenadores de la biblioteca o los suyos propios para conectarse con la red de la universidad a través de dispositivos inalámbricos. Este tipo de conexiones permite que el usuario opere dentro los servicios telemáticos universitarios, pudiendo acceder a los recursos electrónicos de la biblioteca.

#### 14.5.5. *Reprografía y reproducción*

Cuando un usuario requiere copias de un documento o parte del mismo, será necesario disponer de un servicio de reprografía, que se ofrecerá de forma diferente en función del tipo de reproducción que se necesite: fotocopia, microforma, grabación en un soporte óptico, digitalización, impresión, etc.

Las bibliotecas están optando por dos soluciones para ofrecer estos servicios. Una opción es responsabilizarse directamente de los equipos, adquiriéndolos y manteniéndolos, lo cual suele causar problemas, ya que es necesaria la existencia de técnicos dentro del equipo de profesionales. Otra vía es la contratación de empresas que se dediquen a esta tarea, aportando los equipos y manteniéndolos. En este segundo caso, la biblioteca ya no será responsable de la atención de las máquinas reprográficas.

Algunos servicios bibliotecarios, como el de información bibliográfica, van a dar como resultado una documentación que el usuario necesitará llevarse consigo, por lo que la biblioteca debe ofrecer la posibilidad de imprimir documentos, guardarlos en soportes electrónicos o exportarlos vía correo electrónico. Todos estos servicios son necesarios para que el usuario pueda disponer de la documentación que necesite.

#### 14.5.6. *Formación de usuarios*

Toda la información que la comunidad universitaria tenga sobre las colecciones, servicios y funcionamiento de su sistema de bibliotecas redundará en un mejor uso y aprovechamiento del mismo. Por este motivo, las bibliotecas ofrecen servicios de formación de usuarios, que llevan a cabo de formas muy diferentes. La formación de usuarios presencial es la más eficaz; por eso, las bibliotecas universitarias organizan cursos para explicar el funcionamiento de sus servicios u otras cuestiones más específicas. Dentro de la formación de usuarios hay que incluir también los productos informativos que se elaboren para difundir servicios y colecciones. Todas las guías informativas, tutoriales, páginas web, etc. que se realicen deben ser entendidos como productos que ayudan a la formación de los usuarios en el uso de servicios y recursos.

La formación de usuarios ha cobrado mucho auge en las bibliotecas universitarias, conscientes de que sólo una instrucción efectiva de los usuarios y una difusión apropiada de los recursos van a permitir que se obtenga el rendimiento óptimo de colecciones y servicios. Los planteamientos a la hora de realizar estas actividades son muy variables, puesto que deben ajustarse al perfil de los destinatarios. Serán necesarias acciones de introducción a los espacios, servicios y normas de la biblioteca, sobre todo para estudiantes de primer año, pero también detalladas guías de uso de los recursos más especializados, sobre todos aquellos productos que se encuentran en formatos electrónicos y que requieren sistemas automatizados de recuperación de información.

Pero enseñar al usuario a manejar las fuentes de información no es suficiente, puesto que lo útil es instruirle para que desarrolle habilidades de información. La implicación de la biblioteca en este proceso de aprendizaje se constata en la organización de cursos de formación de usuarios sobre técnicas de documentación, así como en la publicación de documentos, como el aprobado en 2000 por la ACRL con el título de *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior*, en el que se establecen las distintas competencias informacionales, las cuales se presentan en forma de indicadores de rendimiento, estableciendo además los resultados que se deben conseguir. Este tipo de documentos son útiles para las bibliotecas universitarias, a la hora de planificar actividades o productos para la formación de los usuarios.

En ocasiones, las bibliotecas universitarias elaboran revistas en las que participan bibliotecarios, profesores y otros usuarios y en las que se publican artículos sobre la biblioteca, sobre sus colecciones o sobre temas de interés de los usuarios. La

elaboración de estos boletines informativos también puede ser considerada un servicio de formación de usuarios. Un ejemplo es *BIBUNED*, boletín informativo de la biblioteca de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), en el que se publican noticias de la biblioteca y la universidad, sobre recursos informativos o artículos de interés para la comunidad universitaria.

#### 14.5.7. *Formación de colecciones*

Aunque no se trata de un servicio específico, es necesario constatar la importancia de que la biblioteca oriente el desarrollo de sus colecciones a partir de las demandas de sus usuarios. Obviamente, es una labor de toda biblioteca crear la mejor colección para sus usuarios potenciales. No obstante, se puede incluir como servicio a la comunidad universitaria cualquier iniciativa que la biblioteca ponga en marcha para que los usuarios se impliquen en la formación de la colección.

Las colecciones bibliotecarias deben adaptarse a sus destinatarios, por lo que una buena forma de conseguir colecciones de valor es permitir a los usuarios que sugieran los documentos que desean que la biblioteca adquiera. Las *desiderata* son frecuentes en las bibliotecas universitarias, ya sea a través de impresos o de formularios web en los que los usuarios indican los datos bibliográficos de las obras cuya compra solicitan. También en estos servicios se podría incluir la posibilidad que presta la biblioteca universitaria a los distintos departamentos y centros universitarios para intercambiar publicaciones de la universidad a la que se pertenece por otras similares. Los servicios de canje de documentos, cuando no existen negociados específicos que se encarguen de esta labor, también son asumidos como un servicio de la biblioteca universitaria.

El desarrollo de colecciones es una tarea bibliotecaria en la que deben participar todos los grupos de usuarios a los que se atiende. En el caso de las bibliotecas universitarias, parte de los fondos serán seleccionados por los profesionales bibliotecarios, sobre todo aquellas obras que son de interés general y las que están consideradas como básicas en las bibliografías recomendadas de las asignaturas impartidas en los centros en los que se ubiquen las bibliotecas. Esta selección, como ya se mencionó, debe ser completada con las sugerencias de los usuarios.

No obstante, la mayor parte de las colecciones de las bibliotecas universitarias estará seleccionada por el personal docente e investigador. Aún así, la biblioteca debe prestar servicios relacionados con el desarrollo de colecciones, facilitando a profesores e

investigadores las fuentes de información existentes y gestionando el proceso de adquisición.

#### 14.5.8. Actualización bibliográfica

Muchos usuarios demandan conocer las novedades que, bien en general o bien sobre un tema específico, ha ido incorporando la biblioteca. Esta información se ofrece de diferentes formas. En muchos casos se elaboran boletines de adquisiciones o novedades, que generalmente se extraen de las últimas entradas en el catálogo. Dentro de estos servicios de información sobre incorporaciones están los boletines de sumarios, que en la actualidad se han convertido en bases de datos de sumarios, en las que se pueden consultar, tanto los nuevos números de las publicaciones periódicas, como los más antiguos. Existen buenos ejemplos en España de este tipo de boletines o bases de datos de sumarios, como *Compludoc* <<http://europa.sim.ucm.es/compludoc>>, de la Universidad Complutense de Madrid; *Dialnet* <<http://dialnet.unirioja.es>>, de la Universidad de La Rioja; *Summarev* <<http://bgubib.us.es/summarev>>, en la Universidad de Sevilla, o la que elabora el *Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya* <<http://www.cbuc.es>>..

Los servicios de alerta y los de difusión selectiva de la información también hay que considerarlos como de actualización. Las alertas, por lo general, se realizan para avisar cuando aparecen nuevos números de una determinada publicación. La difusión selectiva de la información también difunde las novedades incorporadas a las colecciones de la biblioteca, pero, en este caso, sólo se recopilan las referencias de los documentos que respondan a un determinado perfil seleccionado por el usuario.

Los servicios de actualización se combinan con procedimientos de difusión masiva de información, como son las listas de distribución. En muchos casos, las bibliotecas universitarias ofrecen este tipo de servicios de mensajería para informar a quienes así lo soliciten sobre adquisiciones, vaciado de publicaciones, novedades sobre un tema específico, etc. Un ejemplo es la lista de distribución *Infodoc* <<http://listas.bcl.jcyl.es/infodoc>>, en la Universidad de Salamanca, desde la que se mantiene informados a sus suscriptores de monografías, artículos de publicaciones de publicaciones periódicas, noticias y convocatorias sobre archivística, biblioteconomía, documentación, informática, interpretación, lenguas modernas y traducción.

#### 14.5.9. *Información bibliográfica*

La biblioteca contribuye a la formación y la investigación ofreciendo información sobre documentos. Por lo general, este servicio se realiza de cara a la comunidad universitaria, pero son muchas las bibliotecas que reciben consultas externas, como las facultades de derecho, economía y empresa, que elaboran informes bibliográficos y documentales para empresas o entidades. La biblioteca, una vez que tiene sus servicios en línea, puede prestar servicios a usuarios ajenos a la universidad para la que trabaja, ya que, permitiendo la conexión a sus servidores, puede aportar informaciones de interés para usuarios muy dispares, de dentro o de fuera de su comunidad universitaria.

Una de las formas más sencillas y utilizadas de aplicar el servicio de información bibliográfica es haciendo accesible y sencilla la consulta a su catálogo o base de datos bibliográfica. Los catálogos, sobre todo los colectivos, son excelentes fuentes de información bibliográfica, por lo que la biblioteca universitaria debe cuidar la información que ofrece en ellos, los sistemas de consulta y los catálogos de autoridades. Además del acceso al catálogo, la biblioteca elabora en muchos casos bases de datos bibliográficas propias, cuyos registros, por lo general, proceden de su colección de publicaciones periódicas. De la misma manera que se automatiza la difusión de los registros para los servicios de actualización, las bibliotecas extraen los datos referenciales básicos, así como breves descripciones de los artículos que se reciben en las hemerotecas de la universidad, dando acceso a los usuarios a la base de datos acumulativa o, lo que es lo mismo, ofreciendo un servicio de información bibliográfica basado en la colección seriada propia y en los servicios de acceso a revistas electrónicas que se tengan contratados.

Pero el servicio de información bibliográfica propiamente dicho es aquél que permite que los usuarios soliciten búsquedas bibliográficas en diferentes fuentes de información, sobre un tema de su interés. La búsqueda en bases de datos y otros recursos informativos es un servicio que deben prestar las bibliotecas universitarias a sus estudiantes e investigadores. El desarrollo de este servicio se ha ido modificando al facilitarse la conexión en redes internas a los recursos electrónicos de las bibliotecas. En un primer momento, las bibliotecas adquirieron recursos, que sólo podrían ser utilizados en monopuesto, por lo que era necesario acudir al personal especializado para que elaborase las consultas. En la actualidad, las obras en cederrón o las que se consultan de forma telemática, son de pleno acceso para los usuarios, con la única limitación del

número de licencias de uso contratadas por la universidad. No obstante, las bibliotecas no pueden dejar de prestar este servicio, ya que ellas cuentan con el personal especialista, que conoce las fuentes de información adecuadas a cada necesidad y los métodos de consulta que hay que aplicar en cada caso.

Otro servicio de información bibliográfica, éste orientado a los estudiantes, es la realización de bibliografías recomendadas para las distintas asignaturas. Habitualmente consisten en enlaces desde el catálogo de la biblioteca a las bibliografías de los programas que los profesores imparten. De estos programas se extraen los recursos existentes en la biblioteca, tanto en la colección de monografías como en las de publicaciones periódicas impresas y electrónicas. El acceso electrónico a las bibliografías recomendadas por los profesores se ha comenzado a ofrecer también a partir del desarrollo de las últimas generaciones de catálogos automatizados, que permiten de forma sencilla la interconexión de recursos, incluso el acceso al documento final, si está en la colección de la biblioteca y en formato electrónico. Son muchas las bibliotecas universitarias que, bien a partir de su catálogo o bien mediante páginas realizadas de forma independientemente, ofrecen al usuario la descripción de los documentos recomendados en los programas docentes, su signatura y, en ocasiones, el acceso a su texto completo.

Los sistemas de información bibliográfica se han visto mejorados con la aparición de *link resolvers*, programas que permiten recuperar de forma simultánea en todos los recursos electrónicos de una biblioteca, ya sean propios, como el catálogo o la biblioteca digital o externos. En el caso de recursos ajenos, se integran tanto los que tiene contratados la universidad (bases de datos, publicaciones periódicas, libros electrónicos, etc.), como los que son gratuitos en Internet. Uno de los sistemas de este tipo más empleados internacionalmente es SFX, aunque existen muchos otros.

#### 14.5.10. Referencia

Satisfacer las demandas de información de los usuarios es otra de las grandes funciones de una biblioteca. Para cumplir este objetivo se ofrecen determinados servicios de información ya estudiados en párrafos anteriores y otros como el de referencia. A través de este servicio los usuarios pueden plantear sus consultas sobre cuestiones diversas, generalmente de tipo factual y relacionadas con las titulaciones que se imparten y con las áreas de investigación de la universidad. La forma de ofrecer este servicio varía desde la recepción de las consultas en un mostrador específico de la

biblioteca a la atención telefónica o a través de formularios web, de correo electrónico, de chat o, incluso, por SMS.

La colección de referencia de las bibliotecas universitarias deberá estar especializada en las disciplinas que se estudien en las distintas titulaciones; lo mismo ocurrirá con el servicio de referencia, que se centrará en resolver las dudas sobre datos, documentos y recursos de información que los usuarios planteen sobre las materias de estudio, docencia o investigación del centro en el que las bibliotecas se inscriben.

Las bibliotecas universitarias, como muchas otras, han incorporado a sus webs procedimientos denominados “Pregunte a un bibliotecario”, para que los usuarios formulen sus consultas y éstas puedan ser contestadas y enviadas a través de correo electrónico o del sistema elegido para ello. Los temas sobre los que se permite preguntar suelen restringirse a consultas sobre la biblioteca, recursos de información, sistemas de consulta, búsquedas bibliográficas, etc. Aunque son muchas las bibliotecas que ofrecen este servicio, no todas lo ofertan a través de webs específicos. Un ejemplo de este tipo de servicio es “Pregunte al bibliotecario” de la Universidad de Barcelona, que permite ser consultado a través de un formulario durante las 24 horas del día, marcándose un plazo de respuesta de un día, para solventar cuestiones planteadas sobre búsquedas bibliográficas y suministro de documentos, servicios electrónicos, formación de usuarios o información de la biblioteca.

#### 14.5.11. *Acceso a colecciones electrónicas*

El concepto de desarrollo de colecciones ha variado sustancialmente. Las bibliotecas ya no ofrecen sólo documentos de las que son dueñas, sino que también dan acceso a otras colecciones cuya consulta es sólo posible mientras dure la suscripción a la misma. Los recursos electrónicos, debido a su elevado coste, se están contratando de esta forma; es decir, las bibliotecas no compran determinados recursos electrónicos, sino que se paga por el acceso a los servidores de determinadas empresas, donde están depositados estos documentos. Por lo general, las colecciones que se consultan de esta forma son monografías electrónicas (libros electrónicos, tesis, etc.), publicaciones periódicas en formato digital y bases de datos.

Las colecciones electrónicas de este tipo se pueden consultar de forma local, en intranet o en Internet. El acceso local y en intranet implica la compra de los documentos. Las bibliotecas almacenan la información en servidores propios, a los que sólo tienen acceso los usuarios autorizados. Por lo general, esto se emplea para recursos



que las bibliotecas adquieren en formatos ópticos. Por el contrario, la consulta en Internet requiere conectarse con proveedores especializados, que permiten la consulta a sus servidores a quienes hayan contratado sus servicios.

El acceso a las colecciones electrónicas se está convirtiendo en uno de los servicios más demandados de las bibliotecas universitarias y también en uno de los que mayor presupuesto requieren, de ahí que las bibliotecas se consorcien para suscribir colecciones electrónicas de mayor tamaño y calidad y mejores condiciones de consulta y precios. Aunque no son sólo estos tres tipos de documentos (libros electrónicos, publicaciones periódicas y bases de datos) los únicos servicios electrónicos de la biblioteca universitaria, sin embargo, estos tres recursos de información presentan unas características similares en cuanto a su contratación, sistemas de acceso y métodos de difusión.

El mercado de la información electrónica permite que la biblioteca pueda elegir entre distintos proveedores para poder acceder a un servidor de recursos electrónicos. Este hecho es todavía más notable en el caso de las revistas electrónicas, donde las publicaciones se encuentran en servidores diferentes, debiendo valorar cuál es la mejor oferta para la biblioteca. El sistema de acceso a una publicación periódica electrónica puede ser uno o varios de los siguientes:

1. editores: acceso a los servidores de las editoriales o instituciones que publican una revista.
2. socios tecnológicos: consulta a los servidores de empresas que alquilan sus máquinas y tecnologías para almacenar las revistas de distintas editoriales.
3. agregadores: empresas que almacenan en sus servidores las revistas electrónicas que publican diferentes editores.
4. servicios de enlazado o *gateways*: empresas que actúan como intermediarias entre el usuario y los editores, ofreciendo una interfaz común para la búsqueda en colecciones de revistas electrónicas, desde donde remite a los distintos servidores en los que los artículos están alojados.
5. servidores gratuitos: repositorios de documentos que parten de iniciativas acceso público (*open access*), que alojan artículos o revistas electrónicas para que cualquiera pueda consultarlas sin coste alguno.

La oferta de información electrónica es muy variada en cuanto a las empresas que la distribuyen, pero es muchísimo mayor en cuanto al número de productos que se pueden adquirir. La diversidad de empresas, productos y sistemas de acceso provocan una confusión que la biblioteca universitaria debe procurar evitar. Los recursos información electrónica requieren que los responsables de su selección tengan en cuenta todas las ventajas e inconvenientes que un proveedor o un producto puedan conllevar. Además, el elevado precio de estas colecciones obligan a realizar un estudio detallado de la oferta.

Dada las variantes de acceso que se ofrecen para consultar los recursos electrónicos, será necesario que la biblioteca simplifique todo lo posible la prestación de este servicio. No basta con contratar las mejores colecciones electrónicas, sino que también habrá que procurar que el medio de acceso a las mismas y la consulta a los recursos sean sencillos. Las bibliotecas deben conseguir que los usuarios conecten con los servidores de libros electrónicos que deseen, con las revistas electrónicas en las que están los artículos que necesitan y con las bases de datos que les sean más útiles. Para ello, el sistema más común es preparar distintas páginas desde las que se da enlace a los recursos, a los que se acompañan de descripciones de su contenido, así como de guías de uso. Desde los servidores de las bibliotecas se pasará a los de los proveedores, quienes mediante distintos procedimientos (dirección IP, contraseña, servidor *proxy*) identificarán a los usuarios como clientes de sus servicios y permitirán la consulta.

La tecnología actual todavía está haciendo más fácil esta función de la biblioteca universitaria de dar acceso a las colecciones electrónicas. Mediante sistemas de enlazado y protocolos específicos se consigue que todos los recursos electrónicos puedan ser integrados para su consulta desde un único formulario. Estas tecnologías de enlazado, que en párrafos anteriores se denominaron *link resolvers*, están siendo implementadas en los sistemas de gestión automatizada de bibliotecas, permitiendo que desde sus interfaces un usuario pueda realizar una consulta y obtener como resultado los fondos depositados en los recintos de la bibliotecas, las colecciones electrónicas contratadas por la universidad y recursos externos gratuitos. Para un mejor aprovechamiento de las colecciones y una mayor facilidad a la hora de consultarlas, la biblioteca electrónica debe procurar servicios de acceso a los fondos propios y contratados de forma global. Para ello, el catálogo se constituye en una herramienta esencial de integración de los recursos.

#### 14.5.12. *Acceso a recursos externos*

Las bibliotecas universitarias son conscientes del potencial que tiene Internet como fuente de información para sus usuarios. Por este motivo, completan las colecciones propias y la suscripción a recursos electrónicos con la selección de servidores externos de carácter gratuito que sean de utilidad para sus usuarios. En este sentido, se realiza una verdadera selección crítica de los mejores sitios web sobre los temas que estudian los usuarios de las distintas bibliotecas. El resultado suelen consistir en directorios de páginas web, convenientemente organizadas y comentadas. Este servicio, por tanto, consistirá en la selección temática de sitios web y otros recursos, como sistemas de mensajería o bases de datos.

Una vez más, si se tienen en cuenta las funciones de apoyo a la formación, la docencia y la investigación de las bibliotecas universitarias, habría que considerar como un servicio obligado la formación de colecciones externas, esto es, la selección y descripción de recursos presentes en Internet que se consideren de interés para la comunidad universitaria.

No hay biblioteca universitaria que no tenga su selección de recursos, pero no se debe tratar simplemente de listas de enlaces, sino que es necesario partir de criterios cualitativos, ya que el elevado número de documentos presentes en Internet obligará a realizar una selección en la que sólo se recomienden los sitios web que hayan pasado favorablemente una evaluación basada en la autoridad del responsable del web, en su contenido, en su sistema de organización de la información, en la utilidad para los usuarios, en la actualidad y originalidad de la información y en cualquier otro parámetro que la biblioteca estipule.

El servicio de acceso a documentos externos también requiere que el sistema mediante el cual la biblioteca universitaria difunda las páginas seleccionadas esté bien estructurado y que la información que se ofrezca de los recursos sea relevante. En cuanto a los sistemas de difusión, se está optando, en primer lugar, por la edición de páginas web, organizadas por grandes disciplinas o áreas del conocimiento, de forma similar a como se dividen las titulaciones en las universidades. Sin embargo, muchas bibliotecas prefieren ofrecer bases de datos en las que la información se localice por temática y tipología documental.

Este servicio es muy empleado por usuarios ajenos a la universidad, ya que las selecciones que realizan muchas bibliotecas son excelentes y con mucha más utilidad que los servicios comerciales que se dedican a organizar y describir la información de

Internet. Además, el hecho de realizar colecciones especializadas de recursos hace que estas selecciones sean, en muchos casos, las más útiles sobre sus disciplinas.

#### 14.5.13. *Biblioteca digital*

La creación de bibliotecas digitales a través de las que se da acceso a documentos completos de interés para los usuarios ha de considerarse otro servicio de la biblioteca universitaria. Se trata de formar una colección de documentos por iniciativa de la biblioteca, en donde se reúnan fondos en formato digital que sean útiles para estudiantes, profesores e investigadores. En muchos casos la documentación que se facilita a través de este servicio está relacionada con la biblioteca y la universidad: normativas, guías, folletos, etc. En otras ocasiones, la biblioteca universitaria digitaliza distintas colecciones, ya sean de tipo histórico, como facsímiles de obras antiguas o especiales, o bien de tipo educativo, elaborando productos de ayuda a la formación, por ejemplo, trabajos sobre cómo redactar referencias bibliográficas, cómo preparar un trabajo de investigación, como localizar fuentes de información sobre un tema, etc.

Una biblioteca digital, por definición, es una colección de documentos en formato electrónico, debidamente organizados y dispuestos para su uso. Partiendo de esa idea hay que sobrentender que las bibliotecas digitales que las bibliotecas universitarias puedan formar integrarán formatos muy diferentes: textos, imágenes, etc. Es importante concebir la biblioteca digital como un servicio distinto de los de acceso a la información electrónica. En este caso, se trata de que la biblioteca sea productora de los documentos que van a integrar la colección digital propia, ya sea mediante técnicas de escaneado y digitalización o a través de la edición específica en formatos electrónicos. Así, la biblioteca partiría de documentos procedentes de soportes no electrónicos que son digitalizados y de documentos creados directamente en formato digital.

El tipo de colecciones que se ofrecen desde las bibliotecas digitales es muy dispar. Las universidades con patrimonio histórico ofrecen parte de sus tesoros bibliográficos para su consulta telemática. El ejemplo internacional que mejor ilustra esta aplicación es la biblioteca digital de la Universidad de California (Berkeley), entre las que, junto a colecciones gráficas y actuales, se encuentran algunas secciones de interés histórico indiscutible, como es *Digital Scriptorium* <<http://sunsite.berkeley.edu/Scriptorium>>, donde se pueden consultar de forma íntegra varios cientos de manuscritos medievales. Otro ejemplo de biblioteca digital patrimonial

es *Memoria Digital de Canarias* <<http://bdigital.ulpgc.es/mdc>>, proyecto de la biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, iniciado en el año 2002, que está digitalizando textos, imágenes y documentos de audio y vídeo relacionados con la cultura de las Islas Canarias.

La formación de colecciones digitales puede orientarse también hacia la consecución de los objetivos de apoyo a la formación, docencia e investigación de las bibliotecas universitarias. Por este motivo, son muchas las bibliotecas que organizan bibliotecas digitales con recursos destinados, por una parte, a difundir sus servicios; por otro lado, a dar a conocer sus recursos de información y, por último, a elaborar información complementaria que sea de utilidad a los usuarios: bibliografías, guías de recursos, documentos explicativos sobre técnicas de búsqueda, etc. En sentido estricto, este tipo de información sólo se puede considerar como biblioteca digital si ha sido elaborada por la biblioteca y los documentos se encuentran en servidores propios. Una biblioteca será considerada digital si cumple estas cinco condiciones:

1. los documentos están en formatos electrónicos
2. la colección está organizada con criterios biblioteconómicos
3. los usuarios pueden consultar los documentos
4. hay una institución o red de entidades responsables de la colección
5. los documentos están alojados en servidores de la entidad responsable

#### 14.5.14. *Apoyo a la docencia*

La biblioteca universitaria debe trabajar con los docentes para facilitarles todos los materiales informativos que les sean necesarios para desarrollar su labor, para que los alumnos puedan consultar los documentos de la biblioteca y, si es posible, los que elaboren los profesores de las distintas materias. Una forma cada vez más frecuente de realizar esta función es disponer de servidores específicos para que los docentes depositen los materiales que consideren (apuntes, bibliografías, ejercicios, etc.) y los alumnos puedan trabajar cómodamente con ellos. Son muchas las universidades que están iniciando experiencias en este sentido, dedicando servidores a la docencia en red.

No obstante, corresponde a las bibliotecas universitarias implicarse en este servicio, coordinando la información que se deposita en los servidores y ofreciendo la documentación complementaria que se estime conveniente. En los casos en los que se está prestando este servicio, el apoyo a la docencia se realiza por iniciativa de la

biblioteca universitaria, que pone a disposición de los profesores un espacio en un servidor específico, que se irá ocupando con materiales didácticos: esquemas, bibliografías, prácticas, apuntes, etc. La biblioteca contribuye, además, con documentos que elabora para las distintas titulaciones o asignaturas, así como con otros genéricos sobre técnicas de estudio, fuentes de información, selecciones de documentos o recursos, etc.

Como es lógico, estos servidores son de uso interno y para poder ser consultados debe disponerse de contraseñas de identificación. Un ejemplo de colaboración entre la biblioteca universitaria y los centros docentes es el “Campus digital”, de la Universitat Politècnica de Catalunya, donde los alumnos, además de materiales docentes, también pueden consultar información administrativa. Otro ejemplo, éste de responsabilidad plena de la biblioteca, son los “Dossiers electrónicos”, que la biblioteca de la Universidad de Barcelona coordina para que profesores y alumnos dispongan de un canal de información a través del cual puedan comunicarse. A través de un servidor específico los profesores van poniendo en línea de forma restringida avisos para sus alumnos, así como documentos de sus respectivas asignaturas: programas, presentaciones, bibliografías, prácticas, exámenes, etc.

#### 14.5.15. *Atención al estudiante*

Los servicios de atención a la comunidad, entendidos como aquéllos que pretenden informar a los usuarios de cuestiones relacionadas con su entorno: localidad, trabajo, administración, etc., también deben darse desde la biblioteca universitaria. Las bibliotecas son centros de información por excelencia, por ello es conveniente que exista un servicio en el que se informe a los usuarios, sobre todo a los estudiantes, sobre cuestiones relacionadas con la propia universidad (titulaciones, servicios, procedimientos, etc.), aunque también con los diferentes temas de interés: becas, estancias en el extranjero, bolsas de trabajo, estudios en otras universidades, etc.

Por lo general, estos servicios los realizan departamentos universitarios especializados, como los de orientación universitaria, pero la biblioteca puede asumir perfectamente esta tarea, ya que, aunque no se trata de un servicio técnico ni estrictamente bibliotecario, sí puede considerarse responsabilidad de la biblioteca el informar al usuario estudiante de cualquier cuestión que necesite.

Algunas bibliotecas universitarias, siguiendo este criterio, han puesto en marcha servicios informativos específicos, como es el “Punto de Información al Estudiante”, de

la Universidad Pompeu Fabra, que permite que un estudiante, de forma presencial o telemática, consulte o realice gestiones sobre los siguientes temas: matrículas, actividades culturales o deportivas, créditos de libre elección, convalidaciones de asignaturas, certificados académicos, traslados de expedientes, estancias en universidades extranjeras y cursos de idiomas.

#### 14.5.16. *Extensión cultural*

El apoyo a la formación y a la investigación que ejercen las bibliotecas universitarias va muchas veces de la mano del fomento de la acción cultural. La biblioteca no puede ser ajena a su potencial en este sentido y debe plantearse un servicio regular de actividades culturales, siempre relacionadas con las colecciones que se poseen o con los temas que se estudian en la universidad. La organización de conferencias, exposiciones, presentaciones de obras, etc., dentro del recinto de la biblioteca debe ser considerado un servicio bibliotecario más.

Las bibliotecas universitarias no pueden ser ajenas a la función cultural de la universidad, por lo que, de forma independiente, o en colaboración con los departamentos universitarios correspondientes, debe implicarse en la organización de actividades de tipo cultural. A veces, este servicio se puede prestar difundiendo en sus recintos y en sus webs las actividades culturales que se celebren en la universidad. Un ejemplo de esta responsabilidad cultural es la programación “Los viernes en la biblioteca”, de la Universidad de Córdoba, en la que se organizan conferencias y otras actividades informativas y culturales.

### **14.6. Recursos para los servicios de acceso a colecciones electrónicas**

A lo largo de las páginas anteriores se ha pretendido sistematizar las distintas formas que una universidad tiene de ofrecer a sus usuarios servicios bibliotecarios. Como se ha podido apreciar, muchos de estos servicios se facilitan mediante sistemas electrónicos y telemáticos. La progresiva aplicación de las tecnologías a los recursos y procedimientos bibliotecarios ha supuesto una nueva orientación de los servicios que tradicionalmente se prestaban en las bibliotecas, así como la creación de otros, que serían impensables si no dispusiera de ordenadores, programas informáticos y redes de telecomunicaciones. En este apartado se retoman, de forma más específica y práctica, los servicios que una biblioteca universitaria ofrece para que el usuario tenga acceso a colecciones en

formatos digitales, aportando ejemplos de compañías que se dedican a la distribución de este tipo de documentación y fuentes de información específicas para cada tipo de documentación electrónica comentada.

#### 14.6.1. *Monografías electrónicas*

Dentro de esta categoría de la colección electrónica de una biblioteca habría que incluir los documentos en formato digital con un contenido monográfico y finito (no periódico). En muchos casos, se utiliza el término “libro” dada la similitud con los libros impresos en su estructura y contenido. Por tanto, son monografías electrónicas los textos literarios y de pensamiento, los informes, las tesis doctorales y trabajos de investigación y cualquier documento que se edite en formato digital y que no se vaya a completar con sucesivas entregas del mismo ni esté incluido como colaboración en una revista. Dependiendo del formato en el que se hayan editado, este tipo de documentos pueden leerse en un ordenador o en dispositivos específicos, creados para almacenar y visualizar libros electrónicos. Por lo general, los formatos de los textos son HTML normal y modificado (Open e-book), PDF, ASCII (txt), archivos ejecutables o formatos propios, como el empleado por MS Reader, por ejemplo.

Existen varias formas de acceder a este tipo de colecciones para integrarlas en los fondos de las bibliotecas universitarias: a través de los editores especializados en textos electrónicos, mediante librerías que venden en línea, accediendo a bibliotecas digitales y empleando los servicios comerciales de proveedores especializados. Una de las formas es a través de bibliotecas digitales, para lo que pueden ser de mucha utilidad algunos directorios, como los elaborados por la *IFLA* <<http://www.ifla.org/II/diglib.htm>> o por la *Digital Library Federation* <<http://www.diglib.org>>; así como repertorios como el *ARL Digital Initiatives Database* <<http://www.arl.org/did>> y el *Portal de Bibliotecas de la UNESCO* <<http://www.unesco.org/webworld/>>.

Entre las empresas que se dedican a la venta de monografías en formato digital, ya sea como librerías en línea o servicios comerciales especializados en libros electrónicos, destacan las siguientes:

1. *ABC-Clio* <<http://www.abc-clio.com>>. Alrededor de 300 títulos. Distribución mediante adquisición. Especializada en historia y



Ciencias Sociales en general. Venta individual de textos; con un sistema de acceso especial para bibliotecas.

2. *Amazon* <<http://www.amazon.com>>. Cerca de 32.000 monografías electrónicas. Distribución por adquisición, al tratarse de una librería en línea. Temática multidisciplinar. Dentro de la sección de libros contiene el apartado denominado *e-Books & e-Documents*, donde se encuentran libros electrónicos en varios formatos, como PDF o Microsoft Reader.
3. - *CRC Press* < <http://www.crcnetbase.com>>. Cerca de 500 obras. Opera mediante suscripción de acceso al servicio. Especializada en ingeniería, química, medio ambiente, matemáticas, alimentación y estadística. Contiene manuales y obras de referencia en formato pdf.
4. *E-Libro* <<http://www.e-libro.com>>. Más de 20.000 títulos, de 150 editoras. Ingresos a cuenta. Multidisciplinar. También tiene servicio para bibliotecas.
5. *Fictionwise* <<http://www.fictionwise.com>>. Librería con cerca de 16.500 documentos monográficos. Venta de obras electrónicas de temática multidisciplinar, sobre todo de ficción. La descarga de libros digitales se puede hacer en diversos formatos, sobre todo Microsoft Reader, Adobe Acrobat, Mobipocket y PALM Reader.
6. *Net Library (OCLC/PICA)* <<http://www.netlibrary.com>>. Cerca de 40.000 libros electrónicos, de unos 300 editores de todo el mundo. Para la consulta de las obras se debe contratar el servicio, aunque algunos títulos son gratuitos. Se pueden encontrar documentos de temática muy amplia, ya que es un producto dirigido a bibliotecas.
7. *Safari Books On Line* <<http://safaribooksonline.com>>. Cerca de 1.700 monografías técnicas, sobre todo dedicadas a informática. Los clientes deben suscribirse al servicio, para poder trabajar con él. El acceso puede ser personal, empresarial o a través de bibliotecas.

También deben ser consideradas como monografías electrónicas las tesis doctorales y los trabajos de investigación procedentes de proyectos de fin de carrera o tesis de licenciatura. Las universidades ya distribuyen las tesis en formatos electrónicos, ofreciendo, en muchos casos, bases de datos propias o colectivas, en donde se pueden consultar y descargar estos trabajos. Existen algunos buenos ejemplos de servidores de

tesis en Internet, como son *Cyberthèses* <<http://www.cybertheses.org>>, *ProQuest Digital Dissertations* <<http://wwwlib.umi.com/dissertations>>, *Networked Digital Library of Theses and Dissertations (NDLTD)* <<http://www.ndltd.org>>, *Dissertation.com* <<http://Dissertation.com>> o *Tesis Doctorals en Xarxa* <<http://www.tdcat.cesca.es>>.

#### 14.6.2. *Publicaciones periódicas electrónicas*

Las publicaciones periódicas en formato digital nacieron como correlatos electrónicos de las ediciones impresas, aunque en la actualidad existen muchas revistas electrónicas que no se editan en papel. Se pueden encontrar en este formato publicaciones periódicas con contenidos y orientaciones muy diversos: revistas académicas, revistas de divulgación, diarios de noticias (periódicos), boletines informativos (instituciones, empresas, asociaciones, etc.) y boletines oficiales. Por lo general, los formatos de los artículos más empleados son ASCII (texto plano), formatos de imagen, HTML y lenguajes de marca, postscript, PDF, LaTeX e, incluso, elementos multimedia. La consulta o compra de este tipo de documentos digitales, como se explicó en el apartado correspondiente al acceso a las colecciones electrónicas, puede hacerse a través de editores, socios tecnológicos, agregadores, servicios de enlazado y mediante servidores gratuitos (*Open Archives*). Por lo general, los sistemas de comercialización son similares a los de las publicaciones periódicas impresas, es decir, a través de la suscripción a la revista; pero muchos de los proveedores también permiten la compra o acceso a artículos sueltos. De igual forma, es muy común que la suscripción no sea exclusiva de una biblioteca universitaria, sino que las licencias se negocien de forma colectiva para que las colecciones estén a disposición de consorcios de universidades los cuales comparten gastos y recursos.

Existen varios directorios y bases de datos de revistas desde los que es posible informarse de qué publicaciones periódicas electrónicas existen. A continuación, se recogen los que se consideran más útiles para localizar diarios digitales y revistas electrónicas:

1. *ARCE* <<http://www.arce.es>>. Información de las cerca de 100 revistas pertenecientes a la Asociación de Revistas Culturales de España. Ofrece datos sobre las revistas, incluyendo sumarios y los accesos a la

información telemática que cada una de las publicaciones asociadas ofrece a través de Internet

2. *El diariero* <<http://www.eldiariero.com>>. Directorio formado por cientos de enlaces a revistas y periódicos de todo el mundo que tienen versión en Internet.
3. *Gold Rush* <<http://goldrush.coalliance.org>>. Sustituye a *Electronic Journal Miner*, dando acceso a 3.000 revistas electrónicas de acceso abierto. Incluye un buscador de recursos sobre publicaciones electrónicas..
4. *Kidon Media-Link* <<http://www.kidon.com/media-link/index.shtml>>. Cerca de 17.000 diarios y medios de comunicación y todo el mundo. Se trata de un completo directorio de páginas web de medios de comunicación: diarios, revistas, televisiones, radios y agencias de noticias.
5. *Latindex* <<http://www.latindex.org>>. Incluye unas 12.000 publicaciones electrónicas de carácter multidisciplinar, sobre todo revistas académicas.
6. *Mediatico* <<http://www.mediatico.com>>. Cerca de 6.500 diarios de noticias, de todos los países. Algunos de sus servicios son de pago.
7. *Metagrid* <<http://www.metagrid.com>>. Directorio con miles de enlaces a periódicos y revistas de todo el mundo. Cuenta con un índice y un buscador. Suele incluir un pequeño resumen del contenido.
8. *Prensa escrita* <<http://www.prensaescrita.com>>. Miles de diarios de información general publicados en todo el mundo.
9. *Publist* <<http://www.publist.com>>. 150.000 publicaciones, impresas y electrónicas de temática multidisciplinar. Es un servicio gratuito, pero requiere darse de alta.
10. *ReviCien* <<http://www.revicien.net>>. Plataforma de Revistas Científicas Españolas, integrada por medio centenar de revistas de carácter científico. Se trata de un portal de acceso a los sumarios de las revistas, aunque en algunos casos hay textos completos.
11. *Revistas ARI* <<http://www.revistas-ari.com>>, web de la Asociación de Revistas de Información, que informa de los más de 400 títulos asociados. Todas ellas son revistas españolas no científicas. Se trata

de un directorio con los datos postales de las revistas asociadas a ARI, incluyendo el enlace a su página web.

Como fuentes de información útiles para conocer las revistas electrónicas e impresas existentes y la información relativa a las mismas, habrá que consultar también los diferentes repertorios y bases de datos que hay en el mercado. Las fuentes de este tipo fundamentales son las siguientes: base de datos *ISSN*, que posee más de un millón de registros y se actualiza frecuentemente con unos mil registros semanales; *Ulrich's*, editado por la empresa Bowker en varios formatos, con información completa de unos 200.000 títulos; *The serials directory*, base de datos producida por EBSCO Publishing que ofrece información bibliográfica de más de 180.000 revistas.

Son muchas las empresas que ofrecen servicios de suscripción y acceso a revistas electrónicas. Algunos proveedores están especializados en publicaciones periódicas de un determinado ámbito científico, aunque existen servicios comerciales de carácter internacional que distribuyen todo tipo de publicaciones periódicas. Entre empresas que se dedican a la venta de revistas electrónicas, ya sea como editores, agregadores u otro tipo, destacan las siguientes: *EBSCO Information Services* <<http://www.ebsco.com>>, *Elsevier* <<http://www.sciencedirect.com>>, *Emerald* <<http://www.emerald-library.com>>, *Ingenta Select* <<http://www.ingentaselect.com>>, *John Wiley & Sons Ltd.* <<http://www.interscience.wiley.com>>, *Kluwer Academic* <<http://www.kluweronline.com>>, *OVID* <<http://www.ovid.com>>, *Springer Verlag* <<http://link.springer.de>> y *Swets* <<https://www.swetswise.com>>.

En los últimos años han proliferado proyectos a través de los cuales se crearon servidores en los que se podía acceder de forma gratuita a artículos de publicaciones periódicas, especialmente publicados en revistas científicas. Las iniciativas de archivos abiertos son otro excelente servicio de acceso a colecciones electrónicas. Muchas de ellas son locales o temáticas, pero otras son internacionales y multidisciplinarias. Para conocer los repositorios en los que se almacenan artículos científicos serán muy útiles repertorios como el *Directory of Open Access Journals* <<http://www.doaj.org>>, elaborado por la Universidad de Lund (Suecia). Algunos buenos ejemplos de archivos abiertos son *BioMed Central* <<http://www.biomedcentral.com>>, *SciELO* <<http://www.scielo.org>>, *REPEC* <<http://repec.org>> y *Tecnociencia / E-Revistas* <<http://www.tecnociencia.es/e-revistas>>.

### 14.6.3. Bases de datos

Las bases de datos, conjuntos de registros estructurados en campos, almacenados en un soporte electrónico, para cuya visualización es necesario tanto un ordenador, como un programa automático de recuperación de información, son recursos electrónicos de gran utilidad en las bibliotecas universitarias. Muchas de ellas son accesibles sólo de forma local, generalmente en cederrón, aunque la mayoría se consultan en línea. Las más empleadas en las bibliotecas universitarias son las bases de datos bibliográficas referenciales (repertorios bibliográficos) y en curso (*current contents*), así como los índices de citas. Muchas de estas bases de datos incluyen tanto el análisis documental de un documento, como su texto completo, por lo que a menudo no existen diferencias de contenido entre una base de datos y un servicio de acceso a revistas electrónicas.

Para conocer qué bases de datos existen es útil consultar directorios en lo que se recogen, clasifican y describen los productos de este tipo que hay disponibles, ya sean de pago o gratuitas. A continuación se relacionan algunos de ellos:

1. *Complete Planet* <<http://www.completeplanet.com>>. 70.000 bases de datos y buscadores. A partir de su buscador o del directorio temático, se pueden consultar los registros en los que se informa del enlace, breve resumen del contenido y otros datos de relevancia.
2. *Fuentes de Información en Línea* <<http://ebro3.unizar.es:8080/bdl/default.html>>. 1.141 bases de datos comerciales que se pueden consultar a través del formulario de búsqueda. Se ofrece una completa descripción, cobertura temática, tipológica y cronológica, datos del productor, idiomas, enlaces, etc.
3. *Gale Directory of Online, Portable, and Internet Databases* <<http://library.dialog.com>>. Base de pago que se puede consultar desde el web de Dialog. Recoge 5.600 bases de datos, de las que se da una amplia información del contenido de cada una de ellas, cobertura, productor, lenguas, precios, distribuidores, etc.
4. *Internet invisible* <<http://www.internetinvisible.com>>. 2.570 bases de datos de acceso gratuito. Se pueden localizar por temas o a través de un buscador. Se ofrece el enlace, una breve descripción y el nombre del productor.

5. *Invisible Web* <<http://www.invisible-web.net>>. Cerca de 1.000 bases de datos y otros recursos para la búsqueda. La consulta se realiza a través de un directorio temático. Ofrece enlaces, resumen sucinto y recursos relacionados.
6. *Repertoire de bases de données gratuites disponibles sur Internet (DADI)* <<http://dadi.enssib.fr>>. Cerca de 700 bases de datos gratuitas, aunque incluye enlaces a comerciales. Posee un formulario de consulta y además da acceso a los registros por clasificación Dewey. Cada referencia incluye el enlace, un breve resumen, idiomas y datos del productor.

La relación de proveedores que distribuyen bases de datos es muy extensa; si bien hay algunas empresas que destacan por su trayectoria, por la calidad de sus productos y por el interés que tienen para las bibliotecas universitarias. Buenos ejemplos de este tipo de entidades son *Cambridge Scientific Abstracts* <<http://www.cas.com>>, *Chemical Abstracts Services* <<http://www.cas.org>>, *Chadwyck-Healy* (grupo Proquest) <<http://www.chadwyck.com>>, *CINDOC* <<http://www.cindoc.csic.es>>, *DIMDI* <<http://www.dimdi.de>>, *Dialog* (grupo Thomson) <<http://www.dialog.com>>, *EBSCO Information Services* <<http://www.epnet.com>>, *Gale* (grupo Thomson) <<http://www.gale.com>>, *HW Wilson* <<http://www.hwwilson.com>>, *ISI* (grupo Thomson antes Institute for Scientific Information) <<http://www.isinet.com>>, *OCLC Firstsearch* <<http://www.oclc.com/firstsearch>>, *OVID* <<http://www.ovid.com>>, *Proquest* <<http://www.proquest.co.uk>>, *Questel-Orbit* <<http://www.questel-orbit.com>>, *UMI* (grupo Proquest) <<http://www.umi.com>> y *Wetslaw* (grupo Thomson) <<http://west.thomson.com>>.

#### 14.6.4. Documentos web y sistemas de mensajería

Las páginas web y un elevado número de documentos electrónicos que se pueden consultar a través de navegadores, también son de interés en las bibliotecas universitarias. Por ese motivo, muchas universidades están incluyendo selecciones de recursos en sus espacios digitales. Puede afirmarse, sin temor a equivocarse o parecer exagerado, que la selección de recursos web es un servicio que todas las bibliotecas universitarias deberían ofrecer en este momento. Así lo han entendido la mayoría de las universidades, quienes desde las páginas de sus bibliotecas ofrecen a los usuarios

recursos web, organizados de forma temática y comentados destacando su utilidad. Los ejemplos serían numerosos, aunque algunos destacan, como los directorios de la Universidad Complutense de Madrid <<http://alfama.sim.ucm.es/rie/complured.htm>>, Universidad de Sevilla <<http://bib.us.es/recursos/materias.asp>>, Universitat de Barcelona <<http://www.bib.ub.es/bub/internet.htm>> y Universidad de La Rioja <<http://biblioteca.unirioja.es/biblio/REI>>.

Para localizar sitios web que sean de interés para los usuarios de una biblioteca universitaria serán de gran valor algunas de las fuentes de información creadas a tal efecto, como son los buscadores, índices y directorios analíticos, ya sean genéricos o especializados en alguna disciplina o grupo de materias. Existen un gran número de fuentes de este tipo que pueden ser útiles para la localización de sitios web. En algunos casos, las selecciones se acompañan de análisis del contenido e incluyen una valoración de los recursos seleccionados. Entre las más interesantes, dentro de aquellas que recogen recursos de todo tipo y tema, se encontraría *Beacoup* <<http://www.beaucoup.com>>, *BUBL LINK* <<http://bubl.ac.uk/link>>, *Buscopio* <<http://www.buscopio.net>>, *Ciberoteca* <<http://www.ciberoteca.com>> y *The Internet Public Library* <<http://www.ipl.org>>, así como proyectos cooperativos del tipo *The Open Directory Project* <<http://dmoz.org>> y *The WWW Virtual Library* <<http://vlib.org>>. También existen importantes directorios analíticos que sólo seleccionan y valoran recursos web de un determinado campo del conocimiento. Una buena recopilación de los más importantes es la que se hace en *Resource Discovery Netwok* <<http://www.rdn.ac.uk>>.

Para conocer sitios web de interés para la investigación y la docencia también pueden ser útiles algunas publicaciones impresas. Muchas editoriales editan monografías especializadas en recursos web, ya sean de forma enciclopédica, como las *Páginas amarillas* de McGraw-Hill, Anaya o Prensa Técnica, o bien obras especializadas, entre las que pueden destacar las monografías publicadas por el CINDOC. Además, existen publicaciones periódicas dedicadas exclusivamente a la selección y análisis de recursos web. En España hay algunos ejemplos, como *La guía de los contenidos de Inter.net* y *Guía web*, aunque su enfoque no se ajusta a los intereses de una biblioteca universitaria, al tratarse de recursos de carácter muy genérico.

Los mensajes enviados por correo electrónico también deben ser considerados documentos digitales de interés informativo. En ocasiones, estos mensajes no se envían de manera individual, sino a través de sistemas de mensajería, que funcionan de forma colectiva y que se encargan de distribuir cada mensaje recibido a todas las personas que

quieran recibirlo. En la actualidad, los dos sistemas de mensajería más empleados son las listas de distribución y los grupos de noticias, aunque existen otros, como los *Bulletin Board System* (BBS), que tuvieron en su día una gran expansión. Para localizar listas de distribución en España, el directorio más útil es el que mantiene *Rediris* <<http://www.rediris.es/list/>>, en el que integra aquellas listas que aloja en sus servidores. También será muy útil *E-listas* <<http://www.elistas.net/>>, en el que se recogen más de 25.000 listas de distribución. Para conocer qué listas o grupos de noticias de interés académico se han puesto en marcha en el mundo son de indudable interés repertorios como *Catalist* <<http://www.lsoft.com/catalist.html>>, *Discussion lists* <<http://www.discussionlists.com/>>, *Tile.net* <<http://tile.net>> y *Topica* <<http://lists.topica.com/>>.

## **Bibliografía**

**Association of College and Research Libraries** . *Standards and guidelines* [en línea].

Chicago: ARL, 2003 (consulta 7 mayo 2005). Disponible en <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsguidelines.htm>>.

**Eynon, Andrew** (ed.); **Colleges of Further and Higher Education Group (CoFHE)**.

*Guidelines for Colleges: Recommendations for Learning Resources*. London: Facet, 2005.

**Gómez Hernández, José Antonio**. La biblioteca universitaria. En Orera Orera, Luisa (ed.). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 363-378.

*Guía de evaluación de bibliotecas*. Madrid: Consejo de Universidades, 2002.

**Lynch, Beverly** (ed.). *Standards for University Libraries*. The Hague, International Federation of Library Associations and Institutions, 1986. También publicadas en *IFLA Journal*, 1987, v. 13, p. 120-125.

**Magán Wals, José Antonio** (coor.). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Editorial Complutense, 1995, 4, Servicios al usuario y cooperación bibliotecaria, p. 273-411.

**Magán Wals, José Antonio** (coor.) *Temas de biblioteconomía y documentación*. Madrid: Editorial Complutense, 2002, Los servicios al lector, p. 393-530.

*Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento de bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD, 1998.



**The Library Association, Colleges of further and Higher Education Group.**

*Guidelines for college libraries: recommendations for performance and resourcing.* 5th ed. London: Library Association, 1995.

**REBIUN.** *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas.* Madrid:

Ministerio de Educación y Cultura, 1997. También accesible en línea:  
<<http://www.crue.org/web-rebiun/normasBibliotecas.html>>.

**Slade**, Alexander L. *Library services for distance learning: the fourth bibliography* [en

línea]. Victoria (CA): A.L. Slade, 2004 (consulta 7 mayo 2005). Disponible en  
<<http://uviclib.uvic.ca/dls/bibliography4.html>>.

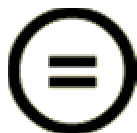
*Esta obra está bajo una licencia Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas 2.5 de Creative Commons. Bajo las condiciones siguientes:*



**Reconocimiento.** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciadador.



**No comercial.** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.



**Sin obras derivadas.** No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.