

● — ALCANCES DEL CONCEPTO DE BIBLIOTECA VIRTUAL

● UNA EXPERIENCIA PERSONAL

A modo de invitación a reflexionar sobre el impacto de Internet en los usuarios que necesitan información, hicimos el ejercicio de posicionarnos como usuarios y buscar en la biblioteca virtual más grande del mundo, la web, información para completar y actualizar nuestra propia bibliografía sobre bibliotecas virtuales para este libro con materiales no disponibles en la biblioteca de CLACSO.

En el buscador Google, <www.google.com>, mediante el mecanismo de búsqueda avanzada, obtuvimos los siguientes resultados para las diferentes denominaciones.

- *Virtual library*:
aparecen 806 mil páginas web que mencionan el tema, 13.500 grupos web con mensajes que mencionan el tema y 2.610 registros en el Directorio de Google.
- *Digital library*:
1.090.000 páginas web, 12.100 grupos web y 1.720 registros en el Directorio de Google.
- Biblioteca virtual:
117 mil páginas web, 951 grupos web y 367 registros en el Directorio de Google.
- *Bibliothèque virtuelle*:
33.500 páginas web, 338 grupos web y 102 registros en el Directorio de Google.

Nótese que estos resultados no incluyen explorar las tantas otras formas (plural, sinónimo, otras formas de hablar del mismo tema, etc.), formatos (bases de datos cuyo contenido supera ampliamente el contenido de la web) e idiomas para buscar el tema que estamos tratando aquí. Entre esta montaña de información y nada de información, optamos por nada de información, y nos pusimos a pensar en qué consiste el concepto de biblioteca virtual en términos de su utilidad para nosotros como usuarios de información, y para nuestros usuarios. Ya que el concepto de biblioteca virtual está en su etapa de desarrollo, es posible aprovechar esta oportunidad y participar creativamente en dar al concepto los contenidos de mayor utilidad para nuestros usuarios y que sumen valor para la comunidad en la cual actuamos.

¿Qué servicios esperan nuestros usuarios de una biblioteca virtual, o de lo que se les ocurre a ellos que puede ser una biblioteca virtual? Visto desde el usuario, una biblioteca virtual constituye una experiencia "como si" se tratara de una biblioteca, pero se accede a sus servicios a distancia, en general a través de la computadora e Internet. Al usuario se le brinda la posibilidad de ingresar a la biblioteca virtual "como si" ingresara a una biblioteca habitual ofreciéndole acceso a un conjunto de recursos propios y de otras bibliotecas. El usuario recorre las secciones de la biblioteca virtual un poco como recorre la biblioteca de su barrio o institución, buscando los servicios que necesita: consulta el catálogo, accede a libros y revistas, busca información en la sección de referencia, dialoga con el personal de la biblioteca cuando no encuentra lo que busca. Para Gapen, las bibliotecas virtuales/digitales son "un efecto" que producimos del lado del usuario, y logramos esto mediante la tecnología que nos permite ofrecerle al usuario acceso no sólo a nuestras colecciones y servicios, sino también a un conjunto de recursos de información de terceros.

¿Qué esperamos de una biblioteca virtual? Cuando ingresamos a una biblioteca virtual debemos ver claramente sintetizados cuáles son los servicios que ofrece, y a qué público se dirigen. A la vista debe poder encontrarse un buscador para solicitar el tema y ver un listado de documentos, en lo posible en texto completo, listos para leer, archivar, imprimir. Además, debiera ser posible consultar directorios de enlaces de interés: otras bibliotecas virtuales, cursos y eventos sobre el tema buscado, directorio de investigadores sobre el tema y proyectos en curso, grupos de discusión, y una amplísima selección de enlaces a sitios de interés para diversos aspectos relacionados con el tema en cuestión. Y también esperamos que la biblioteca virtual nos brinde la posibilidad de contactarnos directamente con ellos vía correo electrónico o *chat*.

Desde la perspectiva del usuario, es posible comparar la experiencia de buscar un tema en un buscador (Yahoo, Google, etc.) o en una biblioteca virtual especializada. En Google encontramos efectivamente miles de páginas de cualquier tema, y uno mismo agrega valor a ese listado dedicando horas, y a veces semanas, del propio tiempo a investigar sólo un mínimo porcentaje de páginas para actualizar la bibliografía sobre un tema. En el caso de la visita a una biblioteca virtual especializada, son los bibliotecarios quienes agregan valor, realizando una considerable inversión de recursos para filtrar y evaluar información de modo que los usuarios obtengan una selección de información relevante a los temas que los ocupan.

Este enfoque nos acerca a la definición de biblioteca virtual que publica la *American Society for Information Science* (ASIS) en su *Thesaurus of Information Science*, 1998: sistemas en los cuales los recursos de información se distribuyen vía redes, más que

teniéndolos físicamente en un lugar. En EE.UU. y otros países se utiliza preferentemente el concepto de bibliotecas digitales, que ASIS define como “bibliotecas cuyos contenidos están principalmente en formato electrónico y que son accesibles mediante computadoras. Los contenidos pueden tenerse localmente o ser remotamente accesibles mediante redes de comunicación”.

Desde el lugar de los profesionales que se ocupan de las bibliotecas virtuales, existe una generosa producción y debate sobre el alcance de los conceptos biblioteca digital, electrónica, virtual, etcétera. Para una misma descripción de servicios hay una cierta preferencia por llamar a esa biblioteca “digital” (por ejemplo en EE.UU., Canadá y México), “electrónica” (por ejemplo en el Reino Unido), o “virtual” (por ejemplo en España, Argentina y Brasil).

Saunders sostiene que es en la década de los noventa cuando comenzó a utilizarse el concepto de biblioteca virtual para designar a las bibliotecas que ofrecen acceso a información digital utilizando diversas redes, incluyendo Internet y la web, considerándolo sinónimo de biblioteca digital y biblioteca electrónica. Según la definición de Gapen en 1993, el acceso remoto a los contenidos y a los diversos servicios de las bibliotecas y otros recursos de información es un aspecto muy importante del concepto de la biblioteca virtual, combinando una colección propia de materiales impresos y en formato electrónico con una red electrónica que provee acceso a fuentes externas públicas y comerciales.

A veces se incorpora un concepto al lenguaje habitual a partir de su uso en un programa nacional. Así sucedió en EE.UU., donde existen desde hace varias décadas colecciones digitalizadas pero se incorporó definitivamente el concepto “biblioteca digital” a partir de la Iniciativa de Bibliotecas Digitales, un programa de la *National Science Foundation*, ARPA y NASA, quienes en 1994 financiaron la digitalización de grandes colecciones en seis bibliotecas universitarias.

En el caso de CLACSO, denominamos a nuestra biblioteca “biblioteca virtual” pues ponemos la información y los servicios a disposición del público en forma gratuita en ese espacio de nuestro sitio web, y además no tenemos biblioteca presencial para el público en general. En nuestra biblioteca virtual los usuarios ingresan y realizan un recorrido “como si” estuviesen en una biblioteca tradicional: consultan las bases de datos, leen los artículos y libros, y a veces se pierden, igual que en cualquier biblioteca. Ocasionalmente nuestra biblioteca virtual está inaccesible por problemas en el servidor o el proveedor de acceso, así como a veces las bibliotecas tradicionales no están accesibles debido a problemas internos.

Esperamos que la experiencia de consultar vía Internet nuestra biblioteca sea para nuestros usuarios más atractiva en el futuro, ya que los programas de realidad virtual permitirán dialogar cara a cara con el bibliotecario y/o con los autores, participar en grupos de debate viendo a los demás participantes, tener la posibilidad de “marcar” los textos que uno lee en la biblioteca virtual y armar una biblioteca personalizada con los materiales que se van procesando, y tantos otros servicios que se están experimentando para recrear también en las bibliotecas virtuales un espacio social de encuentro y estudio.

Dado que la biblioteca virtual no es un fin en sí mismo sino un medio para lograr los objetivos y la misión de nuestras instituciones en la comunidad, la forma y contenido

de las bibliotecas virtuales irán adaptándose a las cambiantes necesidades y a los recursos disponibles en cada momento.

Los contenidos habituales de las bibliotecas virtuales son o bien propios (textos completos de publicaciones y/o bases de datos de la propia institución) o de terceros (colecciones digitales y bases de datos de terceros, gratis o pagas, y directorio de enlaces a páginas web de terceros).

En una encuesta que realizaron alumnos que participaron en el curso de bibliotecas virtuales de CLACSO entre ochenta bibliotecas de América Latina y el Caribe respecto de cuáles de estos servicios son más valiosos para los usuarios, resultaron elegidos en primer lugar el acceso *on line* a la base de datos con el catálogo de la biblioteca, y en segundo lugar los textos completos de la institución y de otras instituciones.

ASPECTOS INSTITUCIONALES

En la mayoría de los casos, las bibliotecas virtuales/bibliotecas digitales (BV/BD) son un servicio más de las bibliotecas tradicionales, que aprovechan la plataforma de las redes de comunicación para dar a los usuarios acceso remoto a servicios y productos. Algunos ejemplos son: bibliotecas tradicionales universitarias que brindan acceso vía redes e Internet, mediante *password*, a textos completos para alumnos de cursos que tienen un componente a distancia; bibliotecas tradicionales que permiten consultar su catálogo *on line* vía Internet; bibliotecas tradicionales que en el sitio web de su institución ofrecen algunos servicios a los usuarios (bibliografías, adquisiciones recientes, tablas de contenidos).

En algunos casos, y ésta será la tendencia predominante a medida que la edición y difusión electrónica se generalicen en el mundo, las bibliotecas nacen como bibliotecas virtuales. Algunos ejemplos son: portales temáticos que nacieron con la web y ofrecen los servicios habituales de las bibliotecas virtuales (consulta de bases de datos, lectura de textos completos, directorio de referencias, atención de consultas); bibliotecas virtuales temáticas que se desarrollan con colecciones digitales aportadas por diversas bibliotecas e instituciones que participan del proyecto.

Más allá del origen institucional de las bibliotecas virtuales, pareciera que las más exitosas son aquellas que no compiten con las bibliotecas tradicionales sino que las complementan agregando valor con servicios que sólo son posibles a través de la red de comunicaciones.

LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS DIGITALES

Internet no tiene fronteras nacionales. Esto nos permite llegar con nuestra información a lugares impensados hasta hace poco, y también significa que podemos recibir consultas de lugares impensados.

Es necesario, al diseñar la presencia de la biblioteca en Internet, tener claro a qué público nos dirigimos y explicar a ese público en la página de bienvenida cuál es el alcance de nuestros servicios y productos. En forma ideal, el sitio web debe presentarse en los idiomas de la comunidad de usuarios que pretendemos atender.

● BARRERAS

Para los usuarios que acceden a BV/BD existen ciertas barreras: el costo de la conexión prolongada a Internet; la necesidad de aprender muchas interfaces que exigen las diferentes BV/BD y los diversos productos que ofrecemos *on line*; la necesidad de saber cómo evaluar la calidad de la información, pues los contenidos de páginas web no pasan por un proceso editorial como lo hacen los artículos de revistas y los libros; el tener que leer extensos documentos en la pantalla o pagar el costo de imprimirlos (papel, tinta, etcétera).

● USUARIOS INTERNOS

Las bibliotecas virtuales también tienen usuarios internos que son los profesionales que trabajan en la biblioteca y esperan ver facilitada su tarea para lo cual solicitan que la plataforma de la biblioteca virtual les permita, entre otros: generar estadísticas de visitantes, recibir comentarios y consultas de los visitantes, compatibilidad de los procesos técnicos de la biblioteca tradicional con la virtual, ambiente amigable para ingresar datos, soporte y capacitación para el personal, y otros servicios internos.

● COSTOS

La sustentabilidad de una BV/BD se relaciona con ajustarse lo máximo posible a la misión de la institución, planificar bien los objetivos, presupuestar, y llevar adelante un buen control de gestión con evaluación de resultados.

Los costos generalmente asociados con el desarrollo de una BV/BD que brinda servicios a los usuarios vía Internet se relacionan con: el diseño y mantenimiento del sitio web de la BV/BD; el personal que selecciona textos y selecciona otros recursos para ofrecer a los usuarios, y los actualiza; la digitalización de material que está impreso; la indización, metadatos de materiales ingresados; el contactar a autores y editores para obtener derechos; el comprar o suscribir servicios de información (evaluando para ello si se tiene masa crítica de usuarios, los requerimientos de *hard* y *soft*, si los acuerdos exigen capacitación de usuarios y personal, la letra chica de los contratos, etc.); el alquiler o compra (y mantenimiento) de un servidor conectado a Internet por banda ancha.

Sumarse a esfuerzos cooperativos y/o comerciales permite pensar en recuperar parte del costo mediante la venta de servicios y productos.

● MANTENIMIENTO

Las personas que trabajan en la actualización de una BV actúan en un medio que cambia constantemente, minuto a minuto: la web. Esto exige informarse sistemáticamente de las novedades para modificar y actualizar la propia BV.

Los contenidos de una BV que tienen poca exigencia en términos de mantenimiento son la información institucional sobre la biblioteca, su ubicación y horarios si tiene atención presencial, y la descripción de servicios y productos. Los contenidos que tienen alta exigencia son las informaciones sobre eventos, adquisiciones, novedades, y todos los enlaces a otras páginas de Internet.

Las BV que incluyen enlaces a otras páginas de Internet se actualizan: en forma manual cuando el *webmaster* agrega los nuevos enlaces y verifica que los enlaces

que ofrece la BV no estén caídos; en forma semi-automática cuando instala un programa que permite a los usuarios agregar enlaces que se incorporan una vez aprobados por él; en forma automatizada cuando se instala un programa que navega la web buscando nuevos enlaces en el tema seleccionado, y los incorpora al directorio en forma automática, y verifica que los enlaces existentes en la BV no estén caídos.

● ASPECTOS LEGALES

Las restricciones de *copyright* en el ambiente digital tienden a seguir las mismas pautas que en el caso de la información publicada: los derechos caducan por lo general sólo cincuenta o setenta años después de la muerte del autor. Para poner en una BV/BD publicaciones más recientes, debemos negociar con quien tiene los derechos. El primer derecho de un autor es el de publicar sus textos. En tal sentido, es deseable que pronto se perfeccionen los mecanismos que permitan una rápida y amplia difusión de la producción de las ciencias sociales de la región.

● ALGUNAS TENDENCIAS A TENER EN CUENTA

● El tamaño de la web excede ya hoy la capacidad humana de buscar, revisar, organizar y administrar colecciones temáticas de enlaces (Google indiza ya más de 3 billones de páginas). Veremos muchos desarrollos por el lado del *software* para las máquinas buscadoras, que deberán ser más sofisticadas. Una pregunta válida es si la edición electrónica de las publicaciones con metadatos ya incorporados en forma estandarizada, sumada a una nueva generación de máquinas buscadoras, volverá innecesaria la intervención de bibliotecas virtuales para seleccionar, clasificar, etcétera.

● No sabemos hoy qué aspecto tendrán las nuevas bibliotecas virtuales. A medida que hay banda más ancha, es esperable un crecimiento sostenido en la cantidad de archivos visuales y auditivos. Los contenidos de las BV se orientarán más a colecciones de edición electrónica de libros y revistas, en vez de a la digitalización de colecciones impresas. Y la educación universitaria tradicional tendrá una amplia participación, pues de los 8 millones de alumnos universitarios y 700 mil docentes que hay en la región (UNESCO) un porcentaje creciente apreciará los servicios de las BV. Las computadoras personales (PC) serán sólo una de las formas de acceso a las BV, siendo otras posibilidades la TV interactiva, el teléfono celular, etcétera.

● Habrá nuevos públicos para nuestras bibliotecas virtuales a medida que Internet amplíe su comunidad de usuarios. Son ejemplos el crecimiento de la oferta de cursos y carreras vía Internet que requieren servicios de biblioteca virtual, y la creación de telecentros comunitarios.

- Veremos nuevas especializaciones para el trabajo en las bibliotecas virtuales, con profesionales con formación en arquitectura de la información, por ejemplo.
- Las BV/BD ocuparán gran parte de su tiempo en negociar transacciones, pues la compra de información para sus usuarios se basará más en la demanda (*just in time*) que en compras anticipadas (*just in case*). Veremos crecer la exigencia de que las bibliotecas cubran sus gastos con la venta de servicios. Una vez que se resuelva cómo pagar unidades de información fácilmente a través de Internet y cómo los portales y BV liquidan el pago del *copyright*, habrá una explosión en la oferta de textos completos para la venta, lo cual generará recursos para las BV.
- BV como aplicación de los sistemas de organización del conocimiento (*knowledge organization networks*), complementando los esquemas tradicionales de clasificación con estructuras temáticas más sofisticadas, redes semánticas y ontológicas con el objeto de organizar el contenido para permitir una mejor recuperación sin intervención humana (robots inteligentes) y agregar nuevas formas de recuperar (recuperación multilingüe, búsqueda en texto libre, etcétera).
- La concentración también se da en Internet. En los portales temáticos, la tendencia es a agruparse y formar portales regionales e internacionales (de educación, salud, minería, forestación, etcétera). Entre las ventajas de estos esfuerzos, cuando son cooperativos, se encuentran el evitar la duplicación de trabajos, compartir servidores grandes con banda ancha, compartir recursos para comprar información para el portal, y captar mayor audiencia.
- En la medida en que algunos buscadores comerciales que se posicionan como bibliotecas virtuales vendan el lugar que un sitio ocupa en su directorio, veremos fortalecerse a las BV académicas como garantía de calidad. Como dice Soledad Ferreiro (Ferreiro, 2002), "la biblioteca ya no es el centro de información en sí, sino que es un validador, una marca de la consistencia de la información".
- La tecnología permite el desarrollo de bibliotecas personalizadas de acuerdo con los temas de interés de nuestros usuarios. Se personaliza la pantalla de bienvenida, se personalizan las noticias que recibe el usuario para limitarlo a los temas de su interés, se personaliza la colección que ve el usuario para armarle una colección sólo en los temas de su interés.

- El desarrollo de aplicaciones en *software* libre para la gestión de bibliotecas digitales/virtuales permite a los bibliotecarios y editores involucrarse en el mejoramiento del *software* y su adaptación a las particulares necesidades de cada institución. Existe una necesidad de versiones en español y portugués para la región.

Éstas son sólo algunas de las tendencias que se observan con impacto en el desarrollo de las BV/BD en nuestra región.