

Un acercamiento a los servicios de información y colecciones de las bibliotecas digitales en México*

Brenda Cabral Vargas**

Resumen

Realiza un acercamiento a los servicios y colecciones de las bibliotecas digitales en México. A través de una investigación bibliográfica y de campo, se brinda un panorama sobre la trayectoria que siguió la sociedad de la información con el surgimiento y desarrollo de la electrónica en los servicios de información. Se hace un recorrido por los sitios Web de servicios digitales, a través de la recopilación de información en cuestionarios y encuestas a los encargados de dichos sitios. El trabajo está estructurado en tres apartados: en el primero se lleva a cabo la conceptualización teórica sobre la biblioteca digital (BD); en el segundo se muestran las diferencias del trabajo virtual, tanto para los usuarios como para sus bibliotecarios, y las interacciones entre ambos y los recursos; y en el tercero se exhibe la situación de algunos servicios digitales en México, con especial énfasis en el servicio de referencia, así como el impacto de éstos en la profesión.

Palabras clave: servicios bibliotecarios, servicios digitales, bibliotecas digitales, México, bibliotecas universitarias, colecciones digitales

Cómo citar este artículo: CABRAL VARGAS, Brenda. Un acercamiento a los servicios de información y colecciones de las bibliotecas digitales en México. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Jul.-Dic. 2008, vol. 31, no. 2, p. 119-139.

Artículo recibido: 25 de agosto de 2008. Aprobado: 7 de noviembre de 2008.

Abstract

This paper aims to approach to the world of services and collections in the Mexican digital libraries. By means of literature and field research, a panorama of the path followed by information society with the appearance and development of electronics in the information services is given. The websites of digital services are studied by means of data gathering in questionnaires and surveys addressed to webmasters. This paper is divided into three parts. Firstly, concept precision on digital library is carried out. Secondly, virtual work differences are shown, both for users and librarians, and the interactions between them and the resources. Thirdly, the current state of some digital services in Mexico is shown, mainly in which has to do with the reference service and the effect of them in librarianship.

Keywords: Library services, digital services, digital libraries, Mexico, University libraries, digital collections

* Artículo derivado de la investigación *Las bibliotecas digitales como apoyo a la educación a distancia*, que actualmente se encuentra en ejecución. Financiada por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM, México DF, México

** Investigadora principal. Licenciada en Bibliotecología, Doctora en Bibliotecología y Estudios de la Información. Investigadora del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM, México. brenda@cuib.unam.mx

How to cite this article: CABRAL VARGAS, Brenda. An approach to the information services and collections of Mexican digital libraries. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Jul.-Dec. 2008, vol. 31, no. 2, p. 119-139.

Introducción

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

La inclusión en el mundo digital de los servicios bibliotecarios provocó que las instituciones diseñaran, estructuraran y crearan bibliotecas digitales, designadas así por el acceso remoto que brindaban de acuerdo con su percepción y apreciación.

A más de una década de la implementación de la BD, se sigue teniendo un desconocimiento, por parte de las personas encargadas de su diseño, sobre las características que debe tener, por lo que la finalidad de este artículo es explicar la tendencia que han seguido en sus servicios y sus colecciones, dado que existe un abismo entre la teoría en el contexto bibliotecario y lo que pasa en la realidad.

Para conocer el contexto de los servicios brindados por este tipo de biblioteca, así como su tendencia, es imprescindible responder a las preguntas ¿qué servicios brinda? y ¿cómo son estos servicios? así como el papel de las instituciones de educación superior al implementar proyectos encaminados a la creación y sostenimientos de bibliotecas digitales. Estas preguntas se irán respondiendo a lo largo del presente artículo.

La propuesta de esta investigación es indagar en el panorama actual los servicios que brindan las bibliotecas digitales incluidas en las instituciones de educación superior, ya que con ello se identifica su finalidad, reconociendo su auge y se clarifica su directriz.

Al revisar la bibliografía actual no se localizaron documentos que describieran la situación de las colecciones y servicios de las bibliotecas analizadas en el estudio, por lo que fue necesario realizar un estudio enfocado en dicha temática. Su revisión permite un análisis de forma generalizada y, en algunos casos se pueden conocer detalles sobre los servicios en bibliotecas de instituciones reconocidas.

La presente investigación está sustentada tanto en búsquedas y análisis bibliográfico sobre los servicios que existen en las bibliotecas digitales, como en la observación cercana de los proyectos incluidos en las instituciones de educación

superior afiliadas a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que son consideradas bibliotecas digitales o virtuales. Esta investigación se ha realizado a través de los portales de las instituciones correspondientes, por más de un año, en el que se analizó cada uno de sus servicios por separado, se integraron con otros elementos si así correspondía, o bien, se utilizó un cuestionario cuando el sitio Web no contaba con la información requerida para este estudio, además de recurrir a la entrevista vía correo electrónico o, dado el caso, presencial, con el personal bibliotecario u otro cercano a estos proyectos. Se analizaron los servicios de 26 BD.

Se notó cómo la innovación tecnológica juega un papel relevante en los servicios brindados por las BD, y más precisamente en el trabajo del servicio de referencia, cuya “tradicional colección en soportes físicos se ve complementada con documentos virtuales”.¹

Una diferencia importante de este tipo de biblioteca con una de tipo tradicional, es que a sus usuarios físicos o reales se agrega otro tipo de consumidor de información, es decir, el cliente virtual. Los servicios virtuales significan para el bibliotecario “la posibilidad de atravesar las mismísimas paredes de la biblioteca, así como la redefinición de su rol”.²

I. Bibliotecas digitales y virtuales: su conceptualización teórica

Antes de hablar de los servicios digitales, es necesario tener claro qué es una BD y una biblioteca virtual (BV).

De acuerdo con Merlo Vega, una BD comprende “Los sistemas organizados de recopilación de enlaces o conjunto de conexiones a los recursos o fuentes de información existentes en Internet”.³ De acuerdo con Ernesto García y Luis Ángel García Melero, se puede decir que la diferencia esencial entre una BD y un centro de documentación digital o BV es que la primera se orienta principalmente a la formación de colecciones digitales y a su conservación, y el segundo a la búsqueda de información bibliográfica, datos y documentos digitales para atender las demandas informativas de los usuarios.⁴

1. RODRÍGUEZ BRÍZ, Fernanda. *Los servicios de referencia virtuales: surgimiento, desarrollo y perspectiva a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005. p.11.

2. *Ibid* p. 12

3. MERLO VEGA, José Antonio. Bibliotecas digitales (I): colecciones de libros de acceso público. *Revista Española de Documentación Científica*. 2000, vol. 23, n.1; p. 91-103.

4. GARCÍA CAMERO, Ernesto y GARCÍA MELERO, Luis Ángel. *La biblioteca digital*. Valencia: Tirant; Arcos Libros, 2002; p. 282

Debe modificarse la idea de una BD como una simple colección de documentos escaneados, recuperables por un motor de búsqueda, una mera recopilación de enlaces más o menos organizados, o una lista de documentos PDF o en un formato similar. “Es, más bien, un entorno donde se reúnen colecciones, servicios y personal que favorece el ciclo completo de la creación, difusión, uso y preservación de los datos para la información y el conocimiento”.⁵

Tramullas Saz, profesor de la Universidad de Zaragoza, aporta la siguiente definición: “Biblioteca digital es una colección estructurada y organizada de documentos digitales, desarrollada según una política y un esquema conceptual, que ofrece a sus usuarios servicios de valor añadido, fundamentados precisamente en la colección, o en aspectos relacionados con la misma”.⁶

La ALA la percibe como “Una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo fin es ayudar a los usuarios a transformar la información en conocimiento”.⁷

Es fundamental darse cuenta de que las tres definiciones antes citadas retoman elementos importantes, como los que a continuación se exponen:

- Entorno donde se reúnen colecciones, servicios y personal.
- Se favorece el ciclo completo de creación, difusión, uso y preservación.
- Partir de una política y un esquema conceptual.
- Transformar la información en conocimiento.
- Servicios con valor añadido.

Partiendo de las definiciones antes dadas y de la revisión realizada a algunas BD, se pueden identificar tres tipos:

- Bibliotecas que tienen sólo enlaces a algunas colecciones.
- Bibliotecas que tienen colecciones, pero que ofrecen muy pocos servicios electrónicos y digitales a sus usuarios.
- Bibliotecas que ejemplifican las definiciones antes brindadas y que ofrecen documentos y servicios desde un único acceso, en la que documentos, personal

5. Digital Library Project. [En línea] Disponible en: <http://www.dli2.nsf.gov> [Consulta: 20 de junio de 2008]

6. TRAMULLAS SAZ, Jesús. Propuestas de concepto y definición de la biblioteca digital. [En línea]. En: *DOIS - Documents in Information Science. I Jornadas de bibliotecas digitales* (Valladolid: 2000) Disponible en: <http://mariachi.dsic.upv.es/jbidi/jbidi2002/Camera-ready/Sesion1/S1-1.pdf> [Consulta: 30 de mayo de 2008]

7. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION; ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). *Standards for College Libraries 2000*. College Libraries Section Standards Committee. The final version approved January, 2000

y servicios son elementos inseparables para proporcionar un servicio de calidad.

Regresando al concepto de BV, la American Society for Information Science (ASIS), en su Thesaurus of Information Science, 1998, la describe como sistemas en los cuales los recursos de información se distribuyen vía redes, más que teniéndolos físicamente en un lugar. En Estados Unidos de Norteamérica y en otros países, como México y Canadá, se utiliza preferentemente el concepto de BD. Babini y Fraga dicen que el uso de dichos conceptos es indistinto, basado en la moda o por preferencia de cada país, y mencionan que otros países como el Reino Unido prefieren el concepto de *electrónica* mientras que España, Argentina y Brasil el concepto de *virtual*.⁸ Como puede verse, a pesar de que se ha escrito y se han llevado a cabo varios foros relacionados con las bibliotecas digital, virtual y electrónica, no queda clara su conceptualización.

Araceli Torres dice que la expresión *biblioteca digital* ha sido utilizada como sinónimo de *biblioteca virtual*.⁹ Para fines del presente documento, se considerará a la BV como el último nivel de virtualización de un medio documental, que implica el acceso a un gran número de colecciones que constan de documentos digitales. Sus servicios serían acordes con las necesidades de los usuarios, y las búsquedas y recuperaciones en dichas bibliotecas serían fáciles y rápidas. Además, las BV “[...] serían sólo una vía de acceso y no un repositorio de la información”.¹⁰

2. Diferencias entre el servicio virtual y el servicio presencial

Una biblioteca se define tanto por sus colecciones como por sus servicios y el personal responsable de los mismos. Sin embargo, cuando se habla de BD, suele omitirse cualquier mención de los servicios. Para entender mejor los servicios digitales, a continuación se detallan algunos elementos relacionados con ellos y que han sido modificados, otros que se mantienen iguales, y otros más que han sufrido algunos cambios al pasar de un contexto tradicional a uno virtual (Ver **Tabla 1**).

8. BABINI, Dominique y FRAGA, Jorge. *Alcances del concepto de biblioteca virtual*. [En línea] Disponible en: <http://168.96.200.17/ar/biblio/cap2.pdf>. [Consulta: 17 de noviembre del 2008] p. 3

9. TORRES VARGAS, Georgina A. *La biblioteca virtual ¿qué es y que promete*. México: CUIB, 2000; p.27.

10. DESMARIS, Norman. The evolution from physical to virtual library. *Against the Grain*. Dec. 1996-Jan. 1997; p.2.7

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

Tabla 1 Diferencias y semejanzas entre los servicios presenciales y los virtuales

En la **Tabla 1** se aprecia que la diferencia más clara reside en los servicios digitales y lo anterior se observa cuando el bibliotecario hace llegar la información a sus usuarios. Su interacción a veces no es sincrónica. Además de no estar en un mismo tiempo, a veces tampoco se encuentran dentro de un mismo espacio físico. Como dice Rodríguez Bríz, “[...] el término virtual evidencia el propósito de asistir en forma remota al usuario”.¹¹

3. Situación de los servicios bibliotecarios en algunas bibliotecas digitales en México

Este trabajo maneja como sinónimos, los conceptos de BD y BV porque en la práctica estos tipos de bibliotecas son conocidas de ambas formas.

.....
11. RODRÍGUEZ BRÍZ *Op cit.* p.52

A continuación aparecen las bibliotecas seleccionadas para la realización de este estudio. La **Tabla 2** muestra la fecha en que fue aprobado el proyecto, aunque existen bibliotecas de las que no se tiene este dato preciso o el de la creación del sitio Web, en cuyo caso el espacio correspondiente aparece vacío.

Proyectos de biblioteca digital en las instituciones de educación superior (IES)	Fecha de aprobación del proyecto	Fecha de creación del portal
Biblioteca Virtual Universidad Autónoma de Aguas Calientes	2007	2007
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Nayarit	2006	
Biblioteca Digital de Colima		
Biblioteca Digital Universidad de Guadalajara	2001 aprobado 2004	2006
Biblioteca Virtual Universidad de Guadalajara		
Biblioteca Virtual Universidad de Michoacán		
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente		2003
Biblioteca Digital Universidad Autónoma del Estado de México	2004	2004
Biblioteca Digital Universidad de las Américas		
Biblioteca del Valle de México		
Biblioteca Virtual Universidad Iberoamericana		
Biblioteca Digital de la UNAM	1999	2001
Biblioteca Digital del IPN	1998	1999
Biblioteca Digital del Colegio de México		
Biblioteca Digital de la Universidad Autónoma de Coahuila	2001	
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Nuevo León		
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de San Luis		2006
Biblioteca Virtual Universidad Juárez del Estado de Durango		
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey	1997	
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	2002	2003
Biblioteca Digital de la Universidad de Sonora	2005	2005
Biblioteca Virtual Universidad Autónoma de Campeche		
Biblioteca Virtual Universidad de Ciudad del Carmen		
Biblioteca Digital Universidad Autónoma de Chiapas		
Biblioteca Virtual de la Universidad de Veracruz	2002	2003
Biblioteca Virtual de la Universidad Autónoma de Yucatán		

Tabla 2 Tiempo transcurrido entre la planeación del proyecto y la implementación de la biblioteca digital

Los servicios que se ofrecen en las BD dependen de sus objetivos y posibilidades, del tipo de institución que la alberga, etc. Para analizar los servicios de las bibliotecas seleccionadas, se eligieron los cinco grandes grupos proporcionados por Arévalo Molina y Galán Gall.¹²

- Información general: directorio, guías, noticias, su historia, sugerencias, preguntas frecuentes, etc.
- Préstamo: interbibliotecario, reservas, renovaciones de préstamos, consulta de préstamos.
- Acceso: alerta informativa, formación de usuarios, hipervínculos a colecciones, catálogos, revistas y libros electrónicos, bases de datos referenciales y de textos completos.
- Adquisiciones: boletín de obras recientes, información de libros, solicitud en línea de algunos materiales.
- Otros servicios: exposiciones virtuales, recursos temáticos y bibliografía recomendada.

Un factor clave para estos proyectos es el acceso a la información desde su portal y, por lo tanto, a partir de este factor se cuestiona ¿el acceso a qué? Si se parte de la premisa que el conocimiento debe ser de libre acceso, como lo fundamentan algunas de las bases de datos identificadas al realizar el cotejo en esta investigación, se puede concluir que muchas de las bibliotecas analizadas incumplen su papel, ya que se encuentran leyendas como:

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

Estas frases indican que el acceso a la información se sujeta a:

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

Así pues, el acceso a los servicios y a las colecciones es restringido, es decir, sólo para la comunidad de la institución de educación superior a la cual pertenece

.....
12. ARÉVALO MOLINA, Julio y RIVERA HERNÁNDEZ, José Luis. *Servicios Bibliotecarios en las bibliotecas digitales*. [En línea]. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/archive/00013011/01/malaga2002\(2\).pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00013011/01/malaga2002(2).pdf) [Consulta: 26 de junio de 2008]

la BD. Debido principalmente a cuestiones económicas que inciden en las políticas que adoptan las BD para el uso de los recursos, especialmente en el caso de las bases de datos, porque el costo de las mismas, o la instalación de una plataforma Web colaborativa a veces implican gastos muy grandes. La **Tabla 3** presenta la información que encuentra el usuario de las BD de este estudio al entrar a sus portales; contiene las direcciones electrónicas (URL) de cada proyecto; informa si se considera una BD o una BV; también presenta su puerta de entrada, es decir la primera apreciación en el portal, identificando su oferta documental disponible para los usuarios.

Universidades públicas estatales	URL de proyectos
	Clase
	Características
Universidad Autónoma de Aguascalientes	http://biblioteca.uaa.mx/enlinea.htm
	BV
	Oferta documental
Universidad Autónoma de Campeche	http://www.uacam.mx/bib.nsf
	BV
	Consorcio de bibliotecas del sureste
Universidad Autónoma del Carmen	http://www.difusion.com.mx/sureste/uacarmen/
	BV
	Oferta documental
Universidad Autónoma de Chiapas	http://biblioteca.unach.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=25
	BD
	Oferta documental
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	http://bivir.uacj.mx/Temas/Default.htm
	BV
	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Autónoma de Coahuila	http://www.infosal.uadec.mx/cie/new/index.htm
	BD
	Oferta documental, menú, área de conocimiento
Universidad Autónoma de Colima	http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/simple2.php
	BD
	Dirección general de posgrado, bases de datos de tesis de posgrado, motor de búsqueda
Colegio de México	http://biblio.colmex.mx/bib_dig/default.htm
	BD
	Acervo de material documental, catálogo, obras consultadas, menú, oferta documental

Universidades públicas estatales	URL de proyectos
	Clase
	Características
Instituto Politécnico Nacional	http://azul.bnct.ipn.mx/
	BD
	Oferta documental, especifica la bases de datos de acceso libre y contratadas, catálogo, servicio de información
Universidad Nacional Autónoma de México	http://bidi.unam.mx/
	BD
	Interfaz, presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Juárez del estado de Durango	http://www.ujed.mx/portal/index.aspx
	BV
	Iconos especificando oferta documental, servicios de información, ligas de interés correo electrónico
Universidad de Guadalajara	http://wdg.biblio.udg.mx/
	BD
	Red de bibliotecas, guías de usuario, solicitud de cuentas de usuario, condiciones de uso, servicios
Universidad de Guadalajara	http://www.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/
	BV
	Especifica el uso de la biblioteca sólo para usuarios del sistema no escolarizado, presenta motor de búsqueda, oferta documental
Universidad Autónoma del Estado de México	http://148.215.174.2/bidim/
	BD
	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo	http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/index.php?option=com_weblinks&catid=19&Itemid=33
	BV
	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Autónoma de Nayarit	http://www.bibliotecas.uan.mx/
	BD
	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental
Universidad Autónoma de Nuevo León	http://www.bibliotecas.uanl.mx/
	BD
	Aparece el sistema integral de bibliotecas de la dirección general de bibliotecas, iconos presentando su catalogo, oferta documental, especificando su colección bases de datos, así como sus servicios. y museo virtual

Universidades públicas estatales	URL de proyectos
	Clase
	Características
Universidad Autónoma de San Luis Potosí	http://creativa.uaslp.mx/
	BD
	Servicio oferta documental, catálogos, menú productos y servicios, boletín
Universidad de Sonora	http://www.biblioteca.uson.mx/digital/tesis/dig_TesisWeb.asp
	BD
	Red institucional bibliotecaria, presentación de interfaz, motor de búsqueda
Universidad Veracruzana	http://www.uv.mx/bvirtual/
	BV
	Presentación de concepto, menú, productos, servicios y oferta documental colecciones digitales
Universidad Autónoma de Yucatán	http://www.uady.mx/sitios/editoria/biblioteca-virtual/
	BV
	A pesar de ofrecer un sistema bibliotecario, la biblioteca virtual es totalmente independiente a éste, ya que muestra en su interfaz en forma de lista los títulos a que tienen acceso
Universidad Iberoamericana (BVUIA)	http://www.bib.uia.mx/biblioteca/bibliotecadigital/dohtml/base_bdigital300.htm
	BV
	Menú a biblioteca digital y desglosa su oferta documental y recursos en línea
Universidad del Valle de México	http://www.bibliotecas.uvmnet.edu/portico-uvm-out/
	BD
	Aparece el pórtico describiendo organizadamente por disciplinas su oferta documental
Universidad Anahuac	http://www.anahuac.mx/biblioteca/bibliodigital.html
	BD
	Oferta documental, catálogo acceso remoto, directorio y correo electrónico
Tecnológico de Monterrey	http://biblioteca.itesm.mx/nav/
	BD
	Entrada directo al catalogo de bases de datos, motor de búsqueda
Universidad de las Américas	http://biblio.udlap.mx/
	BD
	Presenta a CIRIA (Centro interactivo de recursos de información y aprendizaje) especificando sus funciones

Tabla 3 Primera apreciación del usuario al establecer contacto con la biblioteca digital

Debido a que los portales de las BD presentan muchos elementos, y ante la imposibilidad de describirlos todos, se seleccionó para este cuadro lo más relevante.

El mismo cuadro presenta algunos elementos distintivos, como:

- El acceso a redes o consorcios; esto se refiere a si los usuarios de dicha BD pueden utilizar los servicios de otras bibliotecas que pertenecen a alguna red o algún consorcio, es decir, que se tengan colecciones compartidas con otras instituciones análogas.
- La diversidad de diseño y estructura de sus portales, que implica la navegación del usuario final.
- La distinción de la oferta documental también con una diversidad de criterios en su integración.

A continuación aparece la composición de sus recursos, bajo el título de oferta documental, donde se registran los documentos digitales y los susceptibles de ser digitalizados, con una diversidad de formatos electrónicos. Se especifican cuatro tipos de documentos identificando aspectos divergentes. La división del tipo de documentos está basada en la investigación de Voutssás,¹³ quien afirma que, para que una colección digital lo sea, debe poseer:

- Documentos digitalizados a partir de un soporte tradicional.
- Documentos originalmente digitales.
- Documentos adquiridos o intercambiados.
- Hipervínculos a colecciones.

De acuerdo con el análisis de la tipología documental presentada por este autor, la **Tabla 4** muestra la oferta documental en primera instancia, dividiéndola por tipo de recursos, y una subdivisión por tipo de documento.

.....
13. VOUSTSÁS MÁRQUEZ, Juan. *Bibliotecas y publicaciones digitales*. México: UNAM, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 2006.

Proyectos de biblioteca digital 26 bibliotecas digitales de IES	Documentos digitalizados de soporte tradicional	Documentos originalmente digitalizados	Documentos adquiridos o intercambiados	Enlaces
Recursos Locales	Impresos Boletines Folletos Mapas Material de consulta Acervo o repositorio antiguo	Tesis Revistas Boletines Folletos Fotografías Documentos académicos de acceso al público		
Recursos Externos			Material de consulta Bases de datos Revistas electrónicas E-libros Otras publicaciones electrónicas. Páginas Web catalogadas	A otras bibliotecas A otras colecciones A redes o consorcios

Tabla 4 Tipología de la oferta de documentos digitales

La **Tabla 4** identifica dos tipos de recursos documentales electrónicos: los locales y los externos. Los locales son aquellos recursos impresos que se localizan en la institución y, además, fueron digitalizados; los externos son los adquiridos o compartidos con otras instituciones. A su vez, se identifican los enlaces a otras instituciones, bibliotecas y colecciones digitales.

Ambos tipos de recursos determinan las colecciones de estos proyectos; sin embargo, considerando que la especificación de acceso a ellos todavía es limitada, se presenta una gráfica que muestra la aplicación de estos recursos.

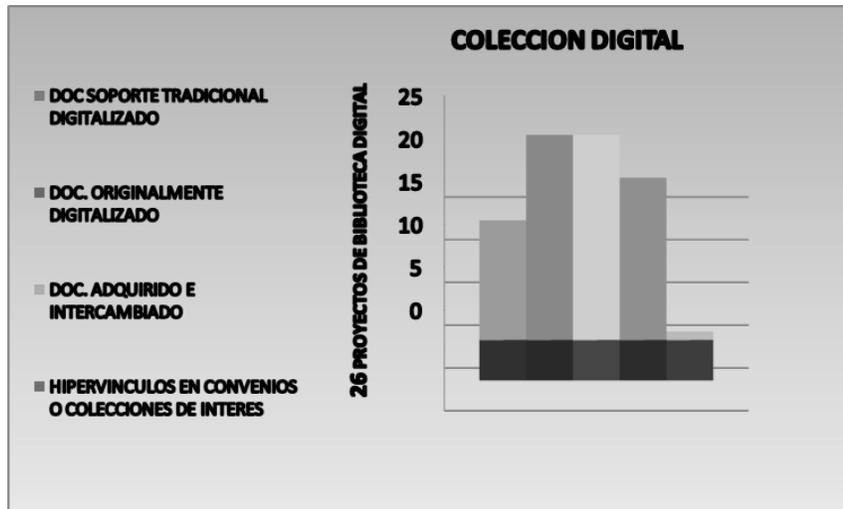


Gráfico 1 Representación de la colección digital por tipo de documentos para las 26 bibliotecas digitales

Los datos presentados en el **Gráfico 1** proporcionan información en general de las 26 BD estudiadas.

A continuación se muestra la información de variabilidad por región.

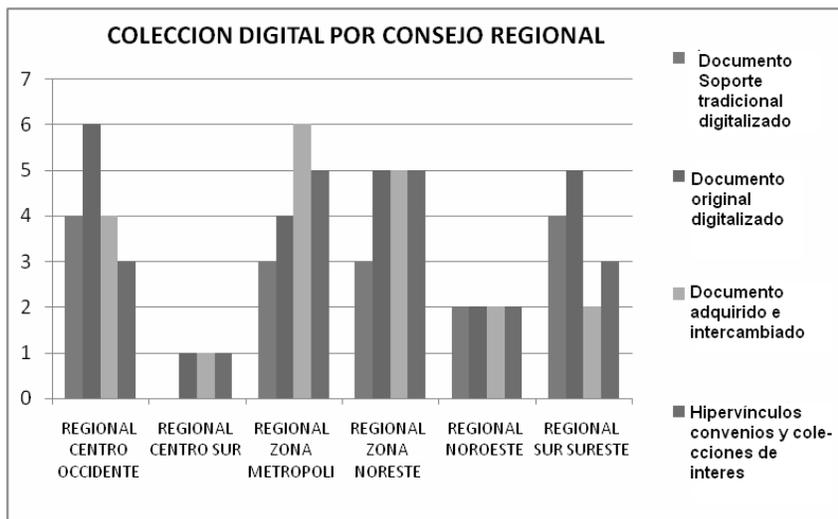


Gráfico 2 Forma de obtención de las colecciones por Consejo Regional

El **Gráfico 2** permite observar que el tipo de colecciones en cada región varía y que no hay uniformidad en cuanto a la manera en que se desarrollan y se obtienen las colecciones. Por ejemplo, en la regional centro occidente es mayor el número de documentos que se han digitalizado, mientras que en la regional zona metropolitana se localizan más colecciones digitales que han sido compradas o intercambiadas.

En la **Tabla 5** se muestran las colecciones con las que se da servicio en las 26 bibliotecas seleccionadas en el estudio, y se presentan por regiones:

Recursos locales	Libros digitalizados formato tradicional	Material de Consulta	Revistas	Tesis	Folleto	Mapas	Fotografías	Audio	video	Boletín	Fotografías	Documentos académicos de acceso público	Acervos antiguos digitalizados
Regional centro occidente	3	3	1	5	3	2	2	1	2	2	2	3	3
Regional centro sur		1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1
Regional zona metropolitana	3	3	2	5	1	1	2	0	0	0	1	3	3
Regional noreste	2	3	2	5	0	0	3	0	0	0	2	4	3
Regional noroeste	2	2	1	2	0	0	2	0	0	0	0	2	2
Regional sur sureste	1	1		2	0	0	1	1	0	0	0	1	2

Tabla 5 Recursos locales que aparecen en los portales de las 26 bibliotecas digitales o virtuales

En la **Tabla 5** puede notarse que existen colecciones que se encuentran en todas las regiones, mientras que hay otros recursos sólo en algunas bibliotecas, como son los boletines, videos, folletos u otra clase de materiales.

En la **Tabla 6** se señala quiénes tienen acceso a los recursos externos.

Proyectos de biblioteca digital	Acceso a bases de datos
26	24

Tabla 6 Acceso a bases de datos incluidas en la colección digital externas

En la **Tabla 6** se observa que, de las 26 bibliotecas participantes en el proyecto, 24 tienen acceso a bases de datos adquiridas por compra. Las otras dos incluyen la colección de recursos locales correspondientes a las BD de Colima y de Yucatán, pero ninguna de las dos tiene bases de datos comerciales. Ambas hacen su oferta documental con tesis y acervos antiguos digitalizados, reflejando su exclusión a este análisis. Las bases de datos contienen la siguiente especificación, desde su adquisición:

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

Otro rubro a analizar es su contenido. Es muy posible que en este escenario se distinguan, al igual que en su acceso, escenarios divergentes.

- Bases de datos bibliográficas.
- Bases de datos referenciales.
- Bases de datos de tablas de contenido.
- Bases de datos de texto completo.

En el **Tabla 7** se muestra, por región, cuántas son de libre acceso y cuántas de acceso restringido.

Formas de acceso	Contratadas	Acceso libre	A prueba
Región Centro Occidente	6	4	2
Región Centro Sur	1	1	0
Región Zona Metropolitana	6	4	1
Región Noreste	4	1	2
Región Noroeste	2	2	0
Región sur sureste	3	2	1

Tabla 7 Modalidades de bases de datos localizadas en las bibliotecas virtuales o digitales

Se nota que 22 de las 24 bibliotecas analizadas en este rubro tienen bases de datos contratadas, por lo que su acceso es restringido; 14 de ellas permiten el libre acceso a sus bases, y 6 tenían bases de datos de prueba en el momento del estudio. El **Gráfico 3** es presentado a continuación:

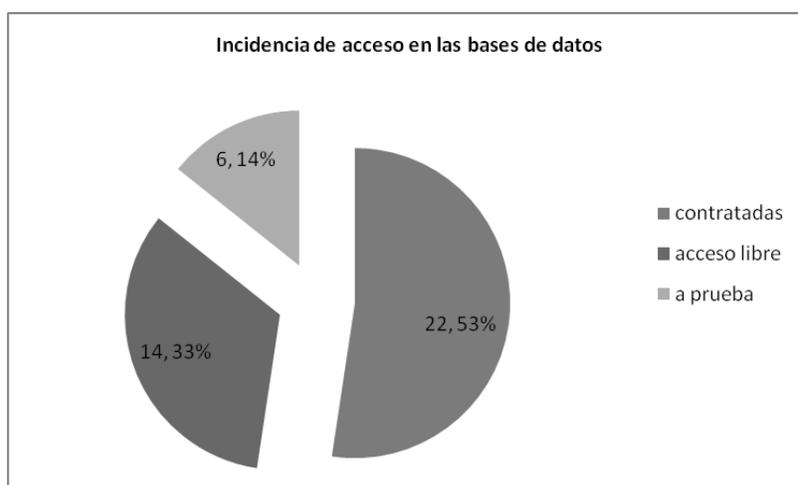


Gráfico 3 Acceso a bases de datos

En los siguientes párrafos aparecen los servicios bibliotecarios que están tomando mayor fuerza en las BD. Se requiere un mayor compromiso por parte del profesional de la bibliotecología en cuanto a la creatividad y diseño de nuevos servicios acordes con los requerimientos de los usuarios. Para ello los bibliotecarios virtuales deben poseer varias cualidades entre las que adoptamos las propuestas por Rodríguez Bríz:¹⁴

- Multifuncionalidad.
- Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
- Conocimiento para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
- Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
- Conocimiento de los recursos de referencia.
- Familiarización con los programas informáticos seleccionados.

14. RODRÍGUEZ BRÍZ *Op cit.* p.52. p.135

Con lo anterior serán capaces de proporcionar de manera adecuada los servicios que se describirán a continuación. Lo que se percibió en el estudio es que el bibliotecario en estas bibliotecas tiene una participación directa y una comunicación cercana con la comunidad universitaria.

Servicios frecuentes en las bibliotecas seleccionadas:

- Diseminación selectiva de información.
- Servicios de alerta.
- Asesorías en línea.
- Boletines.
- Nuevas adquisiciones.
- Formación de usuarios.
- Préstamos interbibliotecarios.

Algunos servicios se ofrecen mediante varias designaciones, y hay una amplia gama de términos para identificarlos. La falta de especificación de algún servicio bibliotecario es común en muchos de los proyectos analizados.

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

Los catálogos como herramienta se presentan en este servicio como opción para la recuperación de información. Se ha referido en apartados anteriores cómo es su presentación. En las 26 BD existen catálogos.

En cuanto a las guías y tutoriales para la formación de usuarios, no todas las bibliotecas los ofrecen, no obstante, existen algunos tutoriales que sirven para guiar la búsqueda y recuperación de bases de datos, no para guiar al usuario en todos los recursos de la BD.

Por otro lado, se argumenta que estos servicios se ofrecen en la red vía correo electrónico, chat o por medio de un administrador de la Web. El estudio encontró que de las 26 bibliotecas, 20 son las que ofrecen servicios bibliotecarios, las otras sólo brindan colecciones.

Se hace énfasis en el sistema de referencia porque allí el bibliotecario virtual debe concentrarse en ser impersonal, indiferente o evitar convertirse en un robot, o como dice Rodríguez Brítz,¹⁵ “convertirse en un autómatas que sólo escupe la respuesta”.

.....
15. *Ibid.* p.60

4. Servicios de referencia

La presentación de este servicio responde a tópicos encontrados en los portales como son:

- Asesoría en línea.
- Pregúntale a un bibliotecario.
- Consulta al bibliotecario.
- Contáctate con el bibliotecario.
- La referencia virtual, te comunicas con el bibliotecario.
- Ofrecimiento de servicio en línea por el personal bibliotecario.
- Servicio de referencia virtual.

Los primeros tres tienen repercusión de uso en el ambiente donde se desarrollan, considerando su permeabilidad, mediante contactos como el chat, el correo electrónico y el servicio especializado como Webmaster e, incluso en este escenario pueden incluirse el servicio de alerta y el de recuperación de documentos.

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

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

Los bibliotecarios, o los encargados de la administración de las BD, permiten a la comunidad establecer comunicación e interactividad en algunas ocasiones con los recursos.

La formación de usuarios es un servicio que tiene mucho auge en este tipo de bibliotecas. En algunas se ha implementado un programa para brindar las competencias informativas, así como para enseñar a realizar búsquedas en los catálogos. Este servicio tiene gran interés en que la mayoría de las bibliotecas estudiadas adquiera los elementos que le permitan identificar, localizar y recuperar información vía electrónica en su biblioteca digital, además las guías para el usuario, y los tutoriales, que implícitamente cumplen con la misma función; sin embargo, se encuentra que éstos sólo se brindan para algunos recursos electrónicos, adquiridos e implementados por los proveedores.

Es imprescindible señalar que los catálogos en línea, si bien son identificados como un servicio, han sido implementados como una herramienta de búsqueda y recuperación, y que actualmente utilizan robots de búsqueda como los meta buscadores. Además las BD proponen desde su acceso a estos portales guías, tutoriales, traductores etc., con la finalidad de coadyuvar a la comunidad que utiliza estos recursos.

Es necesario afirmar que las BD deben contar con personal, servicios y contenidos acordes con las necesidades de sus comunidades para que, de esta manera, sean una herramienta en la formación integral de los estudiantes.

5. Conclusiones

Las instituciones de educación superior en México no tienen claros los conceptos de BD y BV, por lo que el término se utiliza de manera indistinta. Por tanto, es necesario explicar a los diseñadores de este tipo de biblioteca, que las bibliotecas virtuales son la última fase de una biblioteca digital, es decir, es una biblioteca que está organizada en su totalidad y que permite recuperar y buscar información de una manera rápida y fácil debido a que catálogos de diversas bibliotecas se encuentran interrelacionados. Es decir, la BV sería una gestora de la información.

El acceso a las BD en México es, en su mayoría, libre para su comunidad interna, aunque algunos de sus servicios bibliotecarios están restringidos para los usuarios externos. La mayoría de las bibliotecas analizadas entiende la importancia de tener servicios dentro de sus BD; sin embargo, existen todavía algunas que no los ofrecen. Los servicios que se ofrecen en la BD dependen de sus objetivos y posibilidades, del tipo de institución que la alberga, y si pertenecen a alguna red o consorcio.

El desarrollo de los servicios bibliotecarios en dichas bibliotecas todavía tiene que ser evaluado y en constante mejora. Varias de las bibliotecas analizadas están pasando por una etapa de implementación, y les hace falta quemar una serie de etapas para su crecimiento y posterior consolidación.

Hace falta una mayor conciencia por parte de los diseñadores de BD para reconocer la importancia de los bibliotecarios como mediadores, formadores de usuarios y, sobre todo, para acercar a los usuarios a la información que ellos requieren mediante una orientación clara y concreta, con una actitud profesional de constante superación y confianza tanto suya como de la biblioteca para alcanzar su rol en la sociedad del conocimiento.

Referencias bibliográficas

1. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION; ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). *Standards for College Libraries 2000*. College Libraries Section Standards Committee. The final version approved January, 2000
2. ARÉVALO MOLINA, Julio y RIVERA HERNÁNDEZ, José Luis. *Servicios Bibliotecarios en las bibliotecas digitales*. [En línea]. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/archive/00013011/01/malaga2002\(2\).pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00013011/01/malaga2002(2).pdf) [Consulta: 26 de junio de 2008]
3. BABINI, Dominique y FRAGA, Jorge. *Alcances del concepto de biblioteca virtual*. [En línea]. Disponible en: <http://168.96.200.17/ar/biblio/cap2.pdf>. [Consulta: 17 de noviembre de 2008]
4. DESMARIS, Norman. The evolution from physical to virtual library. *Against the Grain*. Dec. 1996-Jan. 1997; p.27
5. Digital Library Project. [En línea]. Disponible en: <http://www.dli2.nsf.gov> [Consulta: 20 de junio de 2008]
6. GARCÍA CAMERO, Ernesto y GARCÍA MELERO, Luis Ángel. *La biblioteca digital*. Valencia: Tirant; Arcos Libros, 2002.
7. RODRÍGUEZ BRÍZ, Fernanda. *Los servicios de referencia virtuales: surgimiento, desarrollo y perspectiva a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.
8. TORRES VARGAS, Georgina A. *la biblioteca virtual ¿qué es y que promete?* México: CUIB, 2000.
9. TRAMULLAS SAZ, Jesús. Propuestas de concepto y definición de la biblioteca digital. En: *DOIS - Documents in Information Science. I Jornadas de bibliotecas digitales* (Valladolid: 2000). [En línea]. Disponible en: <http://mariachi.dsic.upv.es/jbidi/jbidi2002/Camera-ready/Sesion1/S1-1.pdf> [Consulta: 30 de mayo de 2008].
10. VOUSTSSÁS MÁRQUEZ, Juan. *Bibliotecas y publicaciones digitales*. México: UNAM, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas 2006.

