

### *Los servicios bibliotecarios en la web: retos y oportunidades*

Google puede darte 100.000 respuestas,  
pero el bibliotecario puede darte la correcta.

NEIL GAIMAN

El uso cada vez mayor de las tecnologías de la información y las comunicaciones, especialmente Internet, ha supuesto profundas transformaciones en muchos ámbitos de la vida que afectan no sólo la forma en que se comunican y relacionan las personas y las instituciones, sino también los hábitos de consumo y de ocio, el trabajo o las posibilidades de acceso a los servicios públicos. La comodidad y rapidez que ofrece Internet han sido determinantes para condicionar las preferencias de una gran parte de la población, que opta por el medio digital en vez del presencial a la hora de realizar muchas acciones de su vida cotidiana –pensemos, por ejemplo, en la compra de un boleto de avión, en una transferencia bancaria o en la consulta de la cartelera del cine–. Si bien es cierto que este medio no ha suplantado por completo al analógico, cada vez son más las empresas e instituciones que utilizan Internet como plataforma para darse a conocer y ofrecer sus productos y servicios, ya que en un mundo globalizado e inmerso en la sociedad de la información, donde millones de personas están conectadas y hacen un uso masivo de Internet, la Web se ha convertido en el mejor y más amplio escaparate para llegar a muchos sectores de la población y conseguir que se conviertan en usuarios o clientes. Tanto es así que la oferta de productos y servicios en la Web ha crecido exponencialmente en los últimos años y ha derivado

en una gran competencia entre proveedores, que los obliga a mejorar continuamente las prestaciones y funcionalidades que ofrecen en sus sitios web y a adaptarse a los gustos y preferencias de la población a la que se dirigen.

Las bibliotecas no han sido una excepción a este fenómeno y desde muy temprano se han preocupado de tener presencia en la Web: en un primer momento, ofreciendo información sobre la propia biblioteca y los servicios que ofrece; posteriormente, permitiendo la consulta de sus catálogos y de sus fondos en soporte digital, teniendo en cuenta las posibles restricciones en el acceso a ciertos materiales; y en los últimos tiempos, ofreciendo otros servicios a través de su página web, como la referencia virtual, la renovación de préstamos o la formación de usuarios. Aunque este desarrollo no se ha producido de forma homogénea, debido a las circunstancias particulares de cada biblioteca, así como a sus recursos económicos y tecnológicos, sí se aprecia una marcada tendencia en este sentido y un esfuerzo cada vez mayor por sacar el máximo partido de las posibilidades que ofrece el medio digital.

Sin embargo, como mencionábamos, la competencia en Internet es cada vez mayor y el papel hegemónico de las bibliotecas como proveedoras de información se ha ido diluyendo a medida que los soportes digitales y los nuevos sistemas de búsqueda de información se consolidaban. Hoy en día ya no es necesario acudir a una biblioteca para buscar información sobre un tema o un autor, puesto que a través de un buscador tenemos acceso a millones de documentos de forma rápida y sencilla. Entonces, ¿qué es lo que pueden ofrecer las bibliotecas para competir en el entorno digital? Posiblemente una de las respuestas más evidentes estaría relacionada con el acceso a sus colecciones, ya que muchos de los recursos de información que pueden consultarse desde las bibliotecas no son accesibles por otros medios o, al menos, no de forma gratuita, y además han pasado por un riguroso proceso de selección que ofrece garantías sobre su calidad. No obstante, y aunque es cierto que disponer de una buena colección de materiales es importante, es necesario algo más, que tiene que ver con los servicios que se ofrecen y su capacidad para ajustarse a las necesidades y preferencias de los usuarios.

Puesto que una biblioteca física no es mero depósito de libros, sino una entidad que presta una serie de servicios a los usuarios para facilitarles el acceso a la información y a los documentos, una biblioteca en la Web no puede limitarse a ser un repositorio de fondos, sino que debe incorporar servicios que le aporten valor y sirvan como elemento diferenciador respecto de otros posibles competidores. Muchos de los servicios que se han prestado en las bibliotecas de forma presencial se pueden adaptar y ofrecer también a través de la Web, por ejemplo, el servicio de referencia, que se ha implementado con éxito en multitud de bibliotecas, o el préstamo interbibliotecario, que en el caso de los documentos digitales se puede llevar a cabo casi de forma instantánea. Por otro lado, la Web abre un amplio abanico de posibilidades para la difusión de materiales propios de la biblioteca o de sus usuarios, para la personalización de los servicios, permitiendo a los usuarios disponer de un espacio propio para poder guardar y etiquetar documentos o recibir alertas, o para interactuar con la biblioteca a través de diferentes canales.

El éxito o fracaso de estos servicios va a depender en última instancia de los usuarios, que seleccionarán de entre las muchas opciones disponibles aquella que consideren que mejor se ajusta a sus necesidades y requerimientos. Por este motivo, además de buenos contenidos y servicios, es importante que la forma en que se ofrecen, la interfaz de acceso, sea amigable y esté orientada al usuario,<sup>1</sup> puesto que al estar acostumbrados a otros servicios y sistemas de información, los usuarios demandan características y prestaciones que éstos ofrecen y que consideran deseables o incluso imprescindibles.

En este sentido, a la hora de diseñar e implementar servicios bibliotecarios en la Web, conviene tener en cuenta los diferentes modelos que se han desarrollado para explicar el comportamiento de los usuarios con respecto al uso y apropiación de la tecnología en general y de Internet en particular. Ya en la década de los 80 del siglo pasado, Davis propuso el Modelo

1 A. Pant. "Usability evaluation of an academic library website: experience with the Central Science Library, University of Delhi." *The Electronic Library* 33 (5) (2015): 896-915.

de Aceptación de la Tecnología,<sup>2</sup> según el cual los factores que en mayor grado determinan la aceptación y uso de una tecnología son la percepción de su utilidad y su facilidad de uso por parte del usuario. Este modelo pionero ha ido evolucionando y modificándose para adaptarse a diferentes contextos. Así, en el caso de los sitios web de bibliotecas, además de los dos factores identificados por Davis, se han detectado otros dos de gran importancia: la funcionalidad del servicio, relacionada con la variedad y calidad de servicios ofrecidos, y la funcionalidad de las tareas, en referencia a las acciones que son posibles llevar a cabo desde el sitio web, como la mensajería instantánea, las posibilidades de búsqueda o la gestión de la información recuperada.<sup>3</sup>

Como se ha comentado a lo largo de este texto, los retos a los que se enfrentan los servicios bibliotecarios en la Web son considerables. No basta con tener presencia en Internet para ganarse el favor de los usuarios, sino que hay que proporcionarles un servicio de calidad y competitivo que cumpla sus expectativas, teniendo en cuenta que éstas van cambiando a medida que avanzan los desarrollos tecnológicos.<sup>4</sup> Será, por tanto, necesario estar atentos a estos desarrollos, conocer las debilidades y fortalezas de otros sistemas de información y hacer un esfuerzo continuo por conocer a nuestros usuarios, tanto reales como potenciales.

Aunque este panorama lleno de desafíos puede resultar amenazante, también está lleno de oportunidades. La sobreafluencia y caótica naturaleza de la información en Internet se ha convertido en un serio problema que requiere de la labor de las bibliotecas para su aprovechamiento y uso efectivo. Los servicios que éstas pueden ofrecer a sus usuarios a través de la Web pueden ser de muy alta calidad y diferenciarse de sus competidores por su fiabilidad y valor agregado. Si se aprove-

- 2 F. D. Davis. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." *MIS Quarterly* 13 (3) (1989): 319-339; F. D. Davis, R. P. Bagozzi y P. R. Warshaw. "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models." *Management Science* 35 (8) (1989): 982-1003.
- 3 J. H. Heinrichs, K. S. Lim, J. S. Lim y M. A. Spangenberg. "Determining factors of academic library web site usage." *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 58 (14) (2007): 2325-2334.
- 4 A. Benson y R. Favini. "Evolving web, evolving librarian." *Library Hi Tech News* 23 (7) (2006): 18-21.

chan estas oportunidades, además de poner en valor la labor del trabajo bibliotecario, se conseguirá mejorar la visibilidad, reputación y el prestigio de la biblioteca como institución, favoreciendo también el uso de su espacio físico y la utilización de los servicios presenciales, que siguen siendo importantes y continúan vigentes.

*Andrés Fernández Ramos*

