

Introducción

Los recursos digitales en línea son cada día más utilizados en las bibliotecas y en otros espacios en los que se tiene acceso a internet. Al igual que los servicios bibliotecarios denominados *tradicionales*, los servicios electrónicos de información tienen como objetivo atender las necesidades y preocupaciones de los usuarios, en el sentido de facilitar la obtención de información pertinente, precisa y relevante de manera ágil y oportuna.

El uso de internet ha facilitado la producción, edición y comunicación del conocimiento de manera extraordinaria. El número de documentos en texto completo que están disponibles en formato electrónico a través de la red es cada día mayor. Lo anterior se debe a la demanda de acceso a la información digital, así como a las nuevas tendencias de la educación y la cultura, entre otros ámbitos de las relaciones humanas.

Por el aumento de esa demanda, la transformación de la naturaleza de los servicios ha evidenciado la necesidad de actualización de los bibliotecarios y ha obligado a las bibliotecas a realizar algunos cambios o replanteamientos de sus procesos de trabajo, así como a establecer nuevas actividades, entre las que podemos mencionar la atención prioritaria al desarrollo de habilidades informativas de los usuarios y a la capacitación del personal para el manejo de estos recursos.

Por otra parte, el desarrollo de colecciones digitales ha dado lugar a la incorporación de nuevos criterios y parámetros para la selección y adquisición de recursos y ha evidenciado la necesidad de ampliar los conocimientos de los bibliotecarios y de desarrollar sus habilidades.

En ese marco de nuevas relaciones de trabajo, se hace necesaria la cercanía con las empresas distribuidoras o proveedoras de recursos electrónicos, debido a que los recursos de dominio público que no tienen costo difícilmente cubren la demanda de información de los usuarios. Esto obliga actualmente al personal de las bibliotecas a resolver dudas e inquietudes relacionadas con las licencias y los convenios que se establecen con los editores o distribuidores, ya que en dichos documentos se establecen no sólo las reglas del juego para acceder y aprovechar adecuadamente los recursos electrónicos, sino que se incluyen frecuentemente algunos condicionantes desfavorables para las instituciones que suscriben o adquieren la información.

Recursos digitales y servicios de información

De acuerdo con la ISBD(ER) (1997), los recursos digitales son el "material codificado para ser manipulado por una computadora. Incluye materiales que requieren la utilización de un periférico conectado a un ordenador y los servicios en línea". Codina (2000, pp. 22-30) se refiere a ellos como "cualquier documento o servicios de información en formato digital" y los considera sinónimo de recursos electrónicos.

En la última definición podemos observar la dificultad que tenemos los bibliotecarios para separar los términos *recurso* y *servicio de información digital*. Además, el acceso a dichos recursos a través de internet ha involucrado el uso de varios conceptos muy cercanos, tales como *servicio de consulta electrónica*, *búsqueda y recuperación de información*, *sistemas automatizados en bibliotecas* y *servicios electrónicos de información*.

Se puede considerar que el antecedente de esta situación se remonta a los primeros años de la década de los 70, fecha en la que inicia una intensa actividad en el campo de la automatización de las bibliotecas, es decir, de la utilización de las computadoras en el procesamiento de la información. A partir de esa fecha, cada día más bibliotecas universitarias, nacionales, públicas y escolares en todo el mundo, incorporan procesos de automatización integral o al menos los aplican en algunas de las áreas de trabajo más importantes.

Pero los antecedentes mencionados fueron diferentes a los que se empezaron a desarrollar en la última década, los denominados ser-

vicios de acceso remoto. La primera característica de estos servicios se identifica como la facilidad de acceso a la información de la biblioteca —o a una parte de ella— a través de la red electrónica. Por ejemplo, el caso típico de iniciar con la creación de OPAC (catálogos de acceso público en línea), así como con la implementación de redes para la consulta de bases de datos bibliográficas en disco compacto y más adelante para su consulta a través de internet.

Con la introducción de las publicaciones digitales, los servicios se enriquecen considerablemente. Las revistas electrónicas de calidad académica llegan para resolver los problemas de horarios o distancias que retrasaban la obtención de la información a quienes la requerían con mayor premura: los investigadores. El libro electrónico tiene semejanzas con las revistas, puede resolver por ejemplo, la demanda simultánea de consulta y lectura de un solo título por múltiples usuarios, se puede guardar, imprimir, reenviar o visualizar la información, todo ello en los marcos que establecen los derechos de autor y la propiedad intelectual.

Codina (2001, pp. 18-20) señala tres propiedades fundamentales de la información digital, a las que denomina *computabilidad*, *virtualidad* y *capacidad*. La primera de ellas se refiere a que la información puede ser procesada o programada por una computadora, utilizando texto, imagen, animación, sonido o multimedia, lo cual, aunado al uso del hipertexto, permite ampliar de una manera impresionante las posibilidades de recuperación de datos.

La segunda propiedad, la *virtualidad*, es considerada por dicho autor como información liberada de las limitaciones que impone el medio analógico, por ejemplo el acceso multiusuario a un mismo recurso, así como la influencia que ha tenido esa consulta masiva en los costos de las publicaciones, lo cual ha dado lugar a que existan documentos prácticamente gratuitos para todo tipo de usuario. En este aspecto, resaltan las diferencias y las ventajas que ofrece la información digital en relación con la analógica, pero también debemos hacer referencia a dos grandes problemas de los recursos digitales: el que se genera en relación con la facilidad que existe para reproducir documentos y sus consecuentes problemas con los derechos de propiedad intelectual y el de la facilidad con la que se degradan y desactualizan los equipos y los programas de cómputo.

La tercera propiedad que menciona el citado autor es la *capacidad*, entendida como la ausencia de limitaciones prácticas en cuanto a volumen de la información al que el lector puede tener acceso

en línea o desde interfaces unificadas. Aún cuando este aspecto es básicamente cuantitativo, al llegar a un límite puede tener también transformaciones cualitativas. Un ejemplo en este caso es la posible suscripción a la *Enciclopedia Británica*, ya que en una sola búsqueda se logra obtener información de la obra impresa en su conjunto y mucho más, debido a los enlaces hipertextuales que llevan a los documentos primarios de múltiples temáticas.

Cualquier lector que tiene acceso a internet puede consultar miles de títulos de revistas y de libros electrónicos que se presentan sin costo alguno. Pero se cuenta con otro tipo de recursos como sitios, páginas *web* y motores de búsqueda. Algunos de los recursos menos formales pueden ofrecer información relevante para todo público, aún para las comunidades académicas; sin embargo, uno de los problemas de este tipo de recursos es la poca estabilidad que han mostrado.

Además, los documentos digitales de mayor demanda en las instituciones de enseñanza superior y en los centros de investigación son aquellos libros, revistas y bases de datos de muy alta calidad académica que han sido monopolizados por algunos editores comerciales.

Las bibliotecas que tienen necesidad de adquirir recursos electrónicos deben considerar desde su introducción, la importancia de asegurar su permanencia de manera constante, de tal forma que es indispensable contar con presupuestos estables, con personal capacitado y especializado para lograr que siempre se encuentren accesibles, actualizados, con calidad y en formatos agradables.

Las revistas electrónicas se suscriben anualmente, al igual que las impresas; algunos libros electrónicos también manejan esquemas de arrendamiento. No hay nada más erróneo que adquirir este tipo de recursos sin asegurar que se podrán renovar en los años siguientes, ya que se puede perder la confianza del lector, quien encontraría tanta inseguridad como la hay en aquellos sitios de acceso libre que suelen desaparecer súbitamente de internet.

El usuario de la información y la necesidad de desarrollar habilidades informativas

Todos los servicios bibliotecarios y de información se implementan en respuesta a las demandas, necesidades y preocupaciones de los

usuarios en relación a la búsqueda y obtención de información, por lo que el éxito de los servicios debe corresponder a la aceptación de los lectores y a la satisfacción que ellos manifiestan cuando encuentran los datos que desean localizar.

Cada día aumenta el número de usuarios que busca información a través de internet. Este crecimiento de la demanda de servicios electrónicos genera el desarrollo de enlaces entre los lectores y el personal de apoyo de la biblioteca a través de la red. En una encuesta realizada bajo la coordinación de Online Computer Library Center (OCLC) acerca de los hábitos de información de estudiantes de licenciatura en Estados Unidos, se encontraron resultados como los siguientes: "80% de los estudiantes encuestados usa motores de búsqueda de internet para preparar sus tareas, mientras que 50% de ellos utiliza los sitios web de sus bibliotecas y 80% utiliza la biblioteca para tener acceso a internet, pero el 50% dijo que la información de internet no era suficiente para preparar sus tareas" (Jordan, 2002, p. 128).

Muchos usuarios buscan inadecuadamente la información. Esto sucede en el ámbito de los recursos impresos como en el de los digitales. Son múltiples los problemas que pueden afectar la calidad de las búsquedas en línea.

Si el usuario no es atendido por especialistas, los problemas se pueden incrementar debido a la decepción que le causan las dificultades que se le presentan. Algunos de los aspectos más sensibles a considerar son: la identificación clara del requerimiento de búsqueda, la identificación de los mejores recursos para hacer la consulta, sobre todo ahora que se tiene un rango de opciones tan amplio y por último, la estrategia de búsqueda que en ocasiones suele ser muy pobre, los usuarios deben asegurar que las búsquedas definidas reflejen íntegramente el tema.

El aprovechamiento que los lectores logren obtener de la información electrónica va a depender de la correcta interpretación que sepan hacer de los diferentes tipos de materiales y de datos. Generalmente es necesario potenciar las capacidades de los usuarios a través de materiales de apoyo y en muchos casos, a través de entrenamientos personalizados.

El acceso a los recursos digitales ha dado lugar al debate sobre los términos que mejor describen la tarea de la biblioteca en relación con los cursos, talleres, presentaciones, visitas guiadas y demás actividades complementarias que buscan propiciar el óptimo

uso y manejo de los recursos de información. El término que mayor aceptación ha tenido en el ámbito bibliotecario es el de “desarrollo de habilidades informativas”.

En el documento *Normas sobre alfabetización informativa en educación superior: declaratoria* (2002), los redactores hacen mención a siete puntos básicos entre los que destacan la habilidad para determinar la naturaleza de una necesidad informativa, la habilidad para evaluar la información y el respeto a la propiedad intelectual y a los derechos de autor.

El desarrollo de habilidades informativas tiende a combatir lo que algunos autores han denominado “analfabetismo informativo” y lo han ubicado como uno de los factores que impide al usuario llegar a la información digital. Pero existen otros problemas de mayor magnitud que se describen a continuación.

La brecha digital

Además de los programas de desarrollo de habilidades informativas, los cuales, como hemos mencionado tienen la finalidad de reducir o acabar con el poco aprovechamiento de la información, es necesario hablar de otro tipo de limitación para los usuarios de este tipo de servicios: la llamada brecha digital, definida por Rodríguez (2002, pp. 14-15) como el hecho de “separar a los que tienen acceso a los recursos digitales en internet de los que no cuentan con recursos económicos o tecnológicos que permiten el acceso a esta información”. Es decir, actualmente, sólo reciben beneficio quienes tienen a su alcance la infraestructura tecnológica adecuada, ya sea a través de algunas instituciones públicas o privadas o de manera personal, para acceder a la información digital. Además, las expectativas de que con el uso de las tecnologías de información se acabarían con las diferencias de acceso a la información, no han resultado ciertas, por el contrario, las distancias se han agudizado a nivel mundial, sobre todo quedando en un lugar extremo de marginación los países que no cuentan con electricidad y servicios telefónicos adecuados.

Cuando no existe la tecnología suficiente en casa o en otros espacios alternativos como centros de trabajo, se reduce el beneficio del recurso electrónico al quedar limitado a su consulta en un solo sitio y con un costo que no siempre se puede cubrir.

Pese a que existen múltiples iniciativas de diversa índole destinadas a reducir la brecha digital, los especialistas consideran que esa reducción no se presenta, por el contrario, está aumentando.

Para los profesionales de la información, la brecha digital constituye una enorme preocupación, por lo que algunos grupos y asociaciones han organizado eventos destinados a tratar el tema y a buscar soluciones urgentes. La Fundación Melinda y Bill Gates, por ejemplo, han asignado importantes recursos destinados a la dotación de infraestructura teleinformática para países en vías de desarrollo.

En las conferencias anuales organizadas por la International Federation of Library Associations (IFLA) se ha puesto atención especial sobre el tema y se ha logrado sensibilizar a diversos grupos de trabajo. Un ejemplo de la motivación que IFLA ha logrado despertar entre sus afiliados, lo representa la conferencia de la International Association of Aquatic and Marine Science Libraries and Information Centers (IAMSLIC). En su reunión anual del año 2002, el tema del evento fue justamente la brecha digital. Como se establece en las memorias del evento IAMSLIC (2003, p. 1), se escogió deliberadamente hablar de tender puentes que eviten las desigualdades existentes, buscando algunas recomendaciones y soluciones para ir más allá de la descripción del problema.

Cambios en la biblioteca

El desarrollo de colecciones digitales y la transformación de algunos servicios, evidencian las necesidades de actualización de los bibliotecarios y algunos cambios en la estructura orgánica de las bibliotecas. Por lo menos, se pueden enumerar algunas de las funciones que resulta necesario realizar: evaluaciones más amplias para tomar decisiones acerca de la adquisición o incorporación de los recursos. A la vez, los servicios se pueden cuantificar de una manera más precisa a través de los reportes de uso que generan los servidores en los que se almacena la información, por lo que la obtención de estadísticas y su análisis e interpretación se incrementan. La compilación de dichos reportes, su tabulación, graficación, análisis e interpretación son necesarios para asegurar el adecuado desarrollo de las colecciones digitales.

Asimismo, se observa la introducción de documentos que regulan los servicios electrónicos tales como licencias, acuerdos o con-

tratos. Su revisión acerca al bibliotecario, por lo menos, al análisis y estudio de las leyes de derecho de autor y propiedad intelectual. Pero tal vez lo más impactante se presenta en lo relativo a la infraestructura tecnológica, la cual debe funcionar adecuadamente tanto en la biblioteca como en los lugares en donde la comunidad de usuarios necesita consultar los recursos electrónicos. En resumen, las funciones que van surgiendo se adicionan a las ya existentes, no hay sustitución, esto significa que el trabajo se incrementa.

Algunas bibliotecas o sistemas bibliotecarios de países desarrollados han obtenido apoyo para destinar cuantiosos recursos económicos aplicados a la creación de nuevos departamentos. En esas áreas, generalmente relacionadas con el desarrollo de proyectos de biblioteca digital, se van ubicando las nuevas tareas. En cambio, en países del llamado *tercer mundo*, el desarrollo de colecciones digitales representa un reto en el que la imaginación y la habilidad del profesional de la información juega un papel muy relevante para lograr, por lo menos, modestos avances que son los que resultan de contar con escasos recursos económicos.

Es común que las secciones de referencia, información y documentación en las bibliotecas asuman las nuevas tareas, debido a que este tipo de servicios comúnmente se sustentan en estructuras organizativas que permiten almacenar y recuperar datos rápidamente, a diferencia de los servicios bibliotecarios que están orientados a articular el contenido temático de los documentos con base en sistemas de clasificación (Lafuente, 1999, p. 40).

Algunos autores como Lancaster (1983, pp. 312-314), desde hace décadas previeron que la automatización permitiría realizar un mejor control de las operaciones, la reducción de errores en los procedimientos y sobre todo el incremento de la calidad, al lograr mayor rapidez, versatilidad y alcance del servicio. También comprendieron la necesidad de duplicar los esfuerzos por normalizar una amplia gama de procedimientos, programas y servicios.

En la mayoría de las bibliotecas el inicio de la automatización se presentó con la introducción de los catálogos electrónicos. La modificación de las rutinas de trabajo que estos catálogos propiciaron, mostró en muchos casos la resistencia al cambio en los bibliotecarios; sin embargo, la incorporación del documento digital ha generado cambios más radicales en las técnicas y métodos del ámbito bibliotecario, tales como la revisión de la estabilidad de los recursos, el uso de los mismos, las actualizaciones constantes de las herramien-

tas de búsqueda y localización de información, la organización de datos y la prestación de servicios.

Las bibliotecas universitarias han respondido más ágilmente a los cambios antes mencionados que las públicas y las nacionales, al menos en los países hispanoamericanos. Incluso algunas bibliotecas han desarrollado estrategias para incrementar su infraestructura tecnológica y han redefinido sus competencias esenciales para postularse como marcos de gestión de los procesos de transferencia del conocimiento (Tardón, 2000, pp. 18-24).

Las funciones básicas del profesional de la información se han diversificado, debido a que la forma de prestar los servicios debe corresponder a las nuevas necesidades que plantean los usuarios. La actualización continua de los empleados de las bibliotecas y la integración de todo el personal en los cambios que se establezcan, permitirá desarrollar los proyectos correspondientes a las innovaciones, así como definir el desarrollo de nuevos puestos de trabajo. Un factor importante será la flexibilidad para establecer las vías que permitan conducir a las metas. La creatividad y la innovación serán factores determinantes en ese aspecto. A la vez, es necesario reconocer que los equipos de trabajo en las bibliotecas se han vuelto interdisciplinarios, ya que la participación de personal especializado en computación, ingeniería de sistemas, diseño gráfico, comunicación, lingüística y otras áreas del conocimiento a menudo son indispensables.

A continuación se mencionan algunas de las actividades bibliotecarias en las que se observan con mayor claridad los cambios que provienen de la introducción de los recursos digitales.

Desarrollo de colecciones digitales

Uno de los primeros pasos, en relación con el desarrollo de colecciones digitales, es determinar los criterios o lineamientos a seguir para incorporarlos al conjunto de recursos, independientemente del origen de los mismos. La decisión de qué se adquiere, qué se digitaliza, es decir, qué se convierte del medio analógico al digital y qué recursos del dominio público se incorporan a las colecciones de la biblioteca, debe realizarse con fundamentos sólidos.

Evaluación de recursos digitales

La selección de recursos implica esencialmente la evaluación de los mismos. Codina (2000, pp. 22-30) señala que al igual que en los documentos impresos, el análisis del valor de una obra literaria, científica o técnica está relacionado principalmente con la calidad, trascendencia y volumen de la información, con la autoría y otros elementos; en el medio digital se deben agregar otros criterios: legibilidad, navegación y representación de la información, recuperabilidad e interactividad, entre los más importantes.

Hablar de calidad de la información, autoría y legibilidad, sugiere fundamentalmente la importancia de evaluar el interés esencial en el recurso, el rigor con el que se ha tratado un tema, la calidad de la edición, la actualidad y actualización de los datos, las indicaciones de responsabilidad en relación a la propiedad intelectual, la facilidad para leer la información, el diseño y su funcionalidad.

En la obra impresa nos ocupábamos de revisar los índices de contenido y los temáticos; al hablar de navegación estamos tratando de detectar si el recurso digital tiene un sumario y si es posible captar el total del contenido en el mismo con un mínimo esfuerzo, o detectar si se puede ir con un clic desde cualquier nodo al nodo principal, por poner un ejemplo.

La funcionalidad de la recuperación por medio de operadores booleanos, de cercanía y adyacencia, así como la inclusión de guías rápidas para auxiliar al usuario en las consultas; la introducción de los tesauros, los enlaces electrónicos a otros recursos de información en texto completo y otras funciones que facilitan el acceso adecuado a la información generan la necesidad de establecer nuevos parámetros e indicadores de evaluación.

Además de realizar el tipo de evaluaciones mencionadas, conviene conocer las características actuales de la industria de la información. La mayor parte de la producción mundial de conocimiento científico se encuentra monopolizada por algunos editores de libros, revistas y bases de datos académicas. Todas las bibliotecas académicas y en menor medida las públicas, escolares y nacionales, demandan en nuestros días alguna o algunas suscripciones a este tipo de documentos que son generalmente muy costosos.

Crawford (2000, pp. 1-2) afirma que vivimos en una cultura de la evaluación como resultado del cambio social en el que se desarrolló una conducta crítica del consumidor. En relación al campo del co-

nocimiento que nos atañe, menciona que los servicios bibliotecarios son más sofisticados, lo cual genera nuevas necesidades de evaluación. Se trata básicamente de encontrar el camino para convencer a los usuarios acerca de los beneficios que pueden obtener utilizando los servicios de información y hallar mecanismos de control que nos aseguren que dichos servicios serán utilizados efectiva y eficientemente.

El primer paso para evaluar es, por lo tanto, el establecimiento de la metodología. Sabemos que un buen inicio puede ser el planteamiento de algunas interrogantes. Si lo que vamos a evaluar son recursos digitales, algunas dudas sobre los posibles esquemas de adquisición pueden ser representadas con las siguientes preguntas: ¿El recurso es nuevo en la biblioteca o sólo cambia en su formato? ¿El proveedor del recurso es exclusivo o tiene competidores? ¿Cuántas licencias se requieren para atender adecuadamente a los usuarios finales? ¿Cómo va a funcionar mejor el acceso: a través de una contraseña o del control que se realiza a través de la autenticación de equipos conectados a la red de la institución?

Si lo que deseamos evaluar son los servicios, es conveniente plantearse la necesidad de recurrir a los reportes de uso. En ellos se incluye generalmente información de los accesos y consultas hechas por los usuarios en un período de tiempo definido. En este caso, los reportes pueden ser el resultado de un periodo de prueba en el que bibliotecarios y usuarios finales han verificado los beneficios que pueden obtener con la adquisición del recurso y si el servicio que ofrece es adecuado.

Los reportes de uso también son de suma utilidad para evaluar la posible renovación de una suscripción y, por supuesto, para definir con precisión fórmulas de costo-beneficio.

Análisis de los modelos de precios

Otro de los aspectos a evaluar es el precio de los recursos. Tanto la revista como el libro electrónico conservan una estrecha relación con la publicación impresa, contrario a lo que algunos especialistas habían previsto. Los precios de los recursos digitales siguen involucrados de una u otra forma con los materiales en formato impreso, por lo tanto los esquemas de cotización suelen ser más complejos e involucran a un número importante del personal bibliotecario.

Los conocidos modelos de precios de revistas electrónicas han mostrado mucha inestabilidad, están en cambio constante y generalmente han provocado reacciones de oposición por parte de los bibliotecarios y aún de los usuarios finales, en particular investigadores. La razón principal del rechazo que se ha observado en relación a dichos esquemas es la imposición de altos precios injustificados por parte de los editores y la dificultad para manejar con flexibilidad los cambios de títulos, las cancelaciones o los movimientos necesarios del papel al formato digital.

En los países desarrollados, numerosas bibliotecas han mudado sus suscripciones al esquema *sólo electrónico*. La existencia de grandes y fuertes consorcios ha facilitado la toma de decisiones acerca de los modelos de precios que pueden resultar más adecuados; sin embargo, la situación de los países *tercermundistas* es diferente. La heterogeneidad en las respuestas ha propiciado que algunos editores busquen en la opinión y experiencia de los bibliotecarios algunas propuestas hacia los esquemas que deben proponer a futuro.

Los consorcios difícilmente reducen los gastos de las bibliotecas que forman parte de ellos, pero en cambio, obtienen acceso a mayor número de títulos, mejores coberturas o mayores beneficios en términos de valor agregado a los recursos. Las bibliotecas juegan un papel muy importante en esta etapa de definiciones porque ante la casi inexistencia actual de parámetros de evaluación, pueden comunicar sus demandas y expectativas a los editores. Un caso que tiene que ver por ejemplo con el precio de los libros electrónicos, se refiere a que los editores pretenden imponer aumentos en los montos a pagar por la suscripción o el arrendamiento anual de la información, a pesar de que las actualizaciones no son equivalentes a las de los contenidos hemerográficos.

Los precios de los recursos electrónicos actuales pueden dividirse en dos grandes grupos, según Anglada y Comellas (2002): 1) Los que se basan en las dimensiones o características de la información y 2) Aquellos que se basan en el costo de las publicaciones impresas.

Por otra parte, los estudios de costo-beneficio de los recursos digitales deben considerar que existe una relación desfavorable para los países que no son anglosajones debido a que la mayor parte de los recursos electrónicos comerciales están disponibles exclusivamente en inglés y por lo tanto el uso real de la información se

reduce. Los mismos autores arriba mencionados explican que el uso de la información digital en España y en Gran Bretaña se presenta en una relación de 1:4 y la de España y Estados Unidos de 1:7. Estas diferencias se reflejan obviamente en los estudios de costo-beneficio.

Al inicio del auge de la revista electrónica, un número considerable de editores implementaron la modalidad de solicitar a las instituciones suscriptoras de revistas, la firma de un formulario o acuerdos de uso de la información electrónica para tener acceso sin costo a sus títulos. Estos documentos eran casi siempre muy breves y se encontraban incorporados a su sitio *web*. Algunos de esos editores han adoptado el esquema de contratos de arrendamiento de la información y han incorporado mucho más condicionantes que afectan el acceso, el uso y el resguardo de la información como derecho, ejercicio y responsabilidad de los lectores.

Acuerdos, licencias y contratos

Las licencias, acuerdos o contratos representan un problema para los bibliotecarios, por varias razones: 1) Los editores pretenden que los suscriptores se responsabilicen siempre del buen uso de la información, a pesar de que a ellos les corresponde una parte importante de la seguridad; 2) Generalmente existe confusión acerca de las cantidades de información susceptibles de ser obtenidas por los usuarios; 3) En cada formulario o convenio se establece que se permite la consulta, impresión y descarga de un número limitado de artículos. Lógicamente, los bibliotecarios nos preguntamos ¿qué es limitado o ilimitado? En algunos casos se precisa un poco este punto cuando se establece también que no se permite la impresión o descarga de un fascículo completo.

En el rubro de los servicios electrónicos, es importante asegurar que las licencias o contratos no impidan el préstamo interbibliotecario. Tampoco tenemos respuestas claras al respecto. Algunos editores han establecido la posibilidad de préstamo sin restricciones, otros, en cambio, lo aceptan implícitamente en sus convenios y licencias, siempre y cuando la información sea enviada vía fax.

Sin embargo, el problema de las instituciones al signar licencias se refiere al compromiso que adquieren en relación con el buen uso de la información, ya que algunos sitios de editores están poco protegidos contra *hackers*. Asimismo, algunas universidades tienen fa-

llas en la seguridad de sus servidores; el riesgo posible no está en función del mal uso que hagan sus usuarios, va también en relación con los ataques de agresores externos.

Un elemento más en este rubro, se refiere a la necesidad de conocer a profundidad los documentos básicos sobre derecho de propiedad intelectual, el derecho de acceso al documento o *Digital Right Management* (DRM), a nivel nacional e internacional.

Permanencia de la información

La mayor preocupación de los bibliotecarios y de muchos usuarios es sin embargo el resguardo y la permanencia de la información. Por un tiempo, el almacenamiento de la información en la era digital dejó de ser competencia de las bibliotecas, debido principalmente a la propiedad de capacidad, descrita en la primera parte de este capítulo. Tratemos de imaginar a una biblioteca pequeña o mediana invirtiendo cuantiosos recursos para almacenar la *Enciclopedia Británica*. Con un recurso de este tipo y dimensión no sería justificable, ni lo permitiría el editor por razones obvias.

Las bibliotecas que suscriben recursos electrónicos no poseen la información, únicamente pagan por utilizarla en términos regulados por las licencias mencionadas.

Pero esa situación y las justificadas preocupaciones de los bibliotecarios dieron lugar al incremento de la formación de consorcios, que entre otros fines, tienen la posibilidad de almacenar recursos digitales para asegurar su permanencia a futuro. Además los recientes acuerdos de algunos importantes editores científicos como Elsevier y Kluwer con la Biblioteca Nacional de Holanda en términos de almacenar sus acervos digitales hacen ver que las bibliotecas siguen siendo las instituciones idóneas para la preservación del conocimiento y la cultura.

Referencias

- ANGLADA, L. y COMELLAS, N. (2002). ¿Qué es justo?: modelos de precios en la era electrónica. *Biblioteconomía i Documentatio*, (8). Revista en línea. Recuperado el 10 de octubre, 2003 de: <http://www.ub.es/biblio/bid/08angla2.htm>.

- CODINA, L. (2000). Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*, 25 (1), 22-30.
- (2001). Las propiedades de la información digital. *El Profesional de la Información*, 10 (12), 18-20.
- CRAWFORD, J. (2000). *Evaluation of library and information services*. London: ASLIB.
- IAMSLIC (2003). *Bridging the digital divide: proceedings of the 28th Annual Conference of the IAMSLIC (28th: 2002: Mazatlán, Sin., México)*. Eds., J. M. Markham and A. I. Duda. Florida: IAMSLIC, 2003.
- ISBD (ER): *internacional standard bibliographic description for electronic resources* (1997). Munchen: K. G. Saur.
- JORDAN, J. (2002). Trends in digital university libraries. *Biblioteca Universitaria*, 5 (2), 115-129.
- LAFUENTE LÓPEZ, R. (1999). *Biblioteca digital y orden documental*. México: UNAM, CUIB.
- LANCASTER, F. W. (1983). *Evaluación de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM.
- Normas sobre alfabetización informativa en educación superior: declaratoria* (2002). México. 2 hojas. Preparado con la participación de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A. C. (AMBAC) y cinco instituciones más y redactado por Jesús Cortés, Diana González, Jesús Lau, Ana Lilian Moya, Álvaro Quijano, Lourdes Rovalo y Saúl Souto. Documento preliminar.
- RODRÍGUEZ GALLARDO, A. (2002). Algunos problemas de acceso a la información electrónica: ¿La brecha se cierra o se amplía? *Infodiversidad*, (4), 14-15.
- TARDÓN, E. (2000). La biblioteca universitaria: un modelo de gestión. *El Profesional de la Información*, 9 (6), 18-24.

